



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA  
MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA  
LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA,  
2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**ANTON PERICHE, ROSA ANGELICA**

**ORCID: 0000-0001-6362-0133**

**ASESORA**

**MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA**

**ORCID: 0000-0001-9618-6177**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0234-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **19:45** horas del día **11** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Miembro  
**Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023**

**Presentada Por :**  
(1211100048) **ANTON PERICHE ROSA ANGELICA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

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

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Miembro

**Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023 Del (de la) estudiante ANTON PERICHE ROSA ANGELICA , asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 09% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 27 de Setiembre del 2023

---

Mg. Roxana Torres Guzmán  
Responsable de Integridad Científica

## DEDICATORIA

Se la dedico a Dios quien es el que nos da la fuerza y al valor de seguir adelante, además por brindarme la oportunidad de lograr mis objetivos y metas.

A mis hijos Anghelo y Ernesto, que son el mejor regalo que haya podido recibir de parte de Dios. Son mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración; por cada momento de felicidad con el que colman mi vida, por darle sentido a mi vida y permitirme ser cada día mejor madre.

## AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios debido a que el dispone de la vida y su misericordia para con nosotros sus hijos y por haber permitido que culmine mis estudios profesionales, así mismo por haberme dado unos padres y salud en tiempo difíciles para poder continuar con todos mis proyectos.

Además, a mis padres quienes con su sacrificio y su dedicación me ayudaron para poder concluir mis estudios profesionales, con su apoyo y su entendimiento en momentos complicados me apoyaron incondicionalmente.

## ÍNDICE GENERAL

|   |      |
|---|------|
| Carátula.....   | I    |
| Jurado .....  | II   |
| Dedicatoria .....   | III  |
| Agradecimiento .....  | IV   |
| Índice general .....  | V    |
| Lista de tablas .....   | VI   |
| Lista de figuras .....  | VII  |
| Resumen .....   | VIII |
| Abstract.....   | IX   |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                             | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....   | 4    |
| 2.1 Antecedentes .....  | 4    |
| 2.2 Bases teóricas .....  | 19   |
| 2.3 Hipótesis .....   | 27   |
| III. METODOLOGÍA.....   | 28   |
| 3.1 Nivel, Tipo y diseño de Investigación.....                  | 28   |
| 3.2. Población y Muestra .....                                  | 29   |
| 3.3 Variables. Definición y Operacionalización.....             | 30   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información ..... | 31   |
| 3.5. Método de análisis de datos.....                           | 31   |
| 3.6. Aspectos éticos .....                                      | 32   |
| IV. RESULTADOS .....  | 34   |
| V. DISCUSIÓN .....  | 45   |
| VI. CONCLUSIONES .....  | 69   |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                      | 71   |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                                | 73   |
| ANEXOS .....  | 78   |
| Anexo 01. Matriz de Consistencia .....                          | 78   |
| Anexo 02. Instrumento de recolección de información .....       | 79   |
| Anexo 03. Validez del instrumento .....                         | 81   |

|   |     |
|---|-----|
| Anexo 04. Confiabilidad del instrumento .....   | 96  |
| Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado .....   | 97  |
| Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección<br>de información..... | 108 |
| Anexo 07. Evidencias de ejecución (base de datos, declaración jurada) .....                 | 109 |

## LISTA DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Características del liderazgo democrático en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.....                               | 34 |
| Tabla 2. Características del liderazgo autoritario en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.....                               | 36 |
| Tabla 3. Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.....                             | 38 |
| Tabla 4. Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023 .....                            | 40 |
| Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023..... | 42 |



## LISTA DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Liderazgo democrático en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023..... | 35 |
| Figura 2. Liderazgo autoritario en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023..... | 37 |
| Figura 3. Motivación intrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023..... | 39 |
| Figura 4. Motivación extrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023..... | 41 |

## RESUMEN

La investigación planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo- de propuesta, de diseño no experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 11 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: El 54.55% de los trabajadores consideran que el líder siempre se muestra receptivo y escucha las opiniones; el 45.45% indicaron que a veces el líder fomenta la colaboración a través de trabajo en equipo; el 45.45% indicaron que a veces las orientaciones son emitidas como si se tratara de órdenes; el 54.55% indicaron que los jefes le atribuyen responsabilidad, el 54.55% manifestaron que rara vez se otorgan recompensas para motivar al personal; el 45.45% indicaron que les resulta fácil expresar sus ideas en el área donde laboran. Se concluye que la microempresa, cuenta con líderes democráticos debido a que si escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados; sin embargo, en ciertas circunstancias (problemas recurrentes) se muestra un liderazgo autoritario; además no se está promoviendo adecuadamente la motivación puesto que no se otorgan recompensas ni incentivos que conlleven a que el trabajador se preocupe por mejorar la eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

Palabras clave: Liderazgo, Microempresa, Motivación.

## ABSTRACT

The general objective of the research was: To establish a proposal to improve leadership for labor motivation in the small clinical laboratory company Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023; the type of research was quantitative, descriptive level- proposal, non-experimental design of cross-sectional cut, a sample population of 11 workers was taken; to collect the information the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 20 questions on a Likert scale, where the following results were obtained: 54.55% of the workers consider that the leader is always receptive and listens to their opinions; 45.45% indicated that sometimes the leader encourages collaboration through teamwork; 45.45% indicated that sometimes the orientations are issued as if they were orders; 54.55% indicated that the bosses give them responsibility; 54.55% stated that rewards are rarely given to motivate the personnel; 45.45% indicated that it is easy for them to express their ideas in the area where they work. It is concluded that the microenterprise has democratic leaders because they do listen to the opinions and suggestions of the employees; however, in certain circumstances (recurrent problems) an authoritarian leadership is shown; in addition, motivation is not being adequately promoted since rewards and incentives are not given that lead the worker to worry about improving the efficiency in the fulfillment of the objectives.

Key words: Leadership, Microenterprise, Motivation.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial las micro y pequeñas empresas son el elemento clave para la transformación política y económica de cualquier país, debido a que representan una de las principales fuerzas en el desarrollo económico, realizando un aporte fundamental a las exportaciones y al comercio (Pérez, 2019).

Sin embargo, pese a que las Mypes son importantes en las económicas mundiales, estas atraviesan por problemas de liderazgo y motivación laboral, esto se deriva de la falta de conocimiento de los gerentes para aplicar estilos de liderazgo que mejoren la participación y proceso de toma de decisiones en la empresa, además el líder no delega autoridad, no realiza reuniones constantes para detectar algunas necesidades o problemas internos de los trabajadores, todo ello impide que el trabajador mejore su motivación y satisfacción; por ende se recomienda aplicar talleres de capacitación en estilos de liderazgo y motivación laboral:

Se puede inferir que este problema no solo se da a nivel nacional, sino que se presenta en todas partes del mundo:

En España, las PYMES son el motor de la economía, pues representan el 99,8% del tejido empresarial español y generan el 66,4% del empleo, no obstante, el principal error que lleva al fracaso a las pymes es que los líderes son autoritarios, lo cual reduce la creatividad, es decir un entorno en el cual el líder toma todas las decisiones, puede ser más difícil para los seguidores expresar su creatividad y su opinión; sin embargo cabe decir que el liderazgo autocrático puede ser apropiado en situaciones en las que es necesario tomar una decisión rápidamente y no hay tiempo para consultar con los demás (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 2022).

En Argentina a marzo de 2022 existe un total de 523.842 empresas registradas, en donde el 98% del total, son empresas con hasta 100 empleados, en este sentido existe un total de 13,7 millones de puestos de trabajo en el sector privado total. El 77% del empleo privado es generado por el Mundo Pyme; se puede decir que el principal problema de las Mypes, es que los trabajadores se encuentran desmotivados porque consideran que su salario y sueldo son bajos, aunque es cierto que cada vez más nos fijamos en factores distintos al

suelo, para permanecer en una empresa, lo cierto es que la retribución económica sigue siendo fuente de motivación laboral. Cuando es nuevo en un lugar de trabajo, es posible que aceptemos más por una remuneración no demasiado elevada, pero a medida que va pasando el tiempo al empleado le empieza a resultar injusto tener que dar tanto por tan poco y descuida o no muestra el mismo nivel de responsabilidad por el trabajo (Salerno, 2022).

En el Perú las mipymes en el 2019 tenían 9 millones de trabajadores, ahora esa cifra supera a los 12 millones. Si bien se observa un aumento, comentó que ello se explica por la estrategia de las mipymes de reinventarse, decidiendo cambiar el rubro de negocio, cabe decir que para que estas empresas crezcan es necesario aplicar estilos de liderazgo que mejoren la participación del trabajador, lo cual puede ayudar a mejorar el rendimiento empresarial, crear un ambiente de trabajo idóneo para aumentar la productividad ya que los empleados se encuentran más contentos y motivados, disminuyendo el ausentismo laboral y el malestar de los trabajadores. Un trabajador feliz en su entorno de trabajo consigue ante los objetivos fijados, lo cual aumenta los beneficios de la empresa se incrementa y mejora la imagen de la empresa, tanto interior como exterior, además, la vuelve más competitiva (Ojeda, 2022).

En la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, el personal considera que el líder es autoritario, no delega autoridad, no realiza reuniones para mejorar la participación del trabajador; esto ocasiona que exista insatisfacción laboral. Por todo lo expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023?; para resolver el problema se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son las características del liderazgo democrático en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023?; ¿Cuáles son las características del liderazgo autoritario en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023?; ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023?; ¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023?; y ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora del liderazgo y motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023?

La investigación se justifica de manera teórica; debido a que uno de los propósitos del estudio fue generar reflexión y debate sobre el conocimiento que se tiene respecto a la teoría del comportamiento de los estilos de liderazgo y motivación laboral; asimismo, nos permite incrementar el conocimiento, cuestionar y verificar los resultados de las dimensiones o factores que componen el liderazgo y motivación laboral. Además tiene una justificación práctica, pues los resultados encontrados durante el desarrollo de la investigación permitieron al laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura en un principio conocer la percepción de los colaboradores respecto al liderazgo y motivación laboral desde esa perspectiva diseñar estrategias que ayuden a la potenciación del tipo de liderazgo más efectivo; en ese sentido los resultados permitieron que los líderes tomen mejores decisiones, pues al conocer los estilos de liderazgo, pudieron mejorar la eficiencia en los trabajadores y a la vez redundó en la mejora del clima institucional y productividad del trabajador; así mismo se cuenta con una justificación metodológica, debido a que se estableció un método descriptivo y aplicado, debido a que se describieron características del liderazgo y motivación laboral, y en base a los resultados se plantearon soluciones; se utilizó la técnica de la encuesta para recoger la información de los trabajadores del laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, utilizando el cuestionario con preguntas en escala tipo Likert; los mismos que fueron validados por expertos, permitiendo tener un instrumento más, que sirva como marco referencial para futuras investigaciones.

En la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023; y como objetivos específicos: Describir las características del liderazgo democrático en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023; Identificar las características del liderazgo autoritario en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023; Describir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023; Señalar las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023; y Elaborar una propuesta de un plan de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Internacionales

##### Variable 1: Liderazgo

Pérez (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad del Tolima, México. Titulado *Análisis de las Prácticas de liderazgo que ejercieron los gerentes de Pequeñas y Medianas Empresas Prestadoras de Servicios en Salud (Privadas) por consulta externa localizadas en la Ciudad de Neiva – Huila durante la Pandemia por Covid-19 en el Año 2020*. Tuvo como objetivo general analizar las prácticas de liderazgo que ejercieron los gerentes de Pequeñas y Medianas Empresas Prestadoras de Servicios en Salud (Privadas) por consulta externa localizadas en la Ciudad de Neiva – Huila durante la Pandemia por Covid-19 en el Año 2020. El estudio fue empírico de corte transversal, la población muestra en estudio fueron 10 gerentes, para el recojo de los datos se valió de la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario compuesto por 12 preguntas cuyos resultados fueron, que el 100% de los trabajadores trabajan los sábados, el 75% no siempre disponen de un descanso de 48 horas consecutivas, el 75% aseguraron que sus horarios se pueden adecuar a su vida personal, el 80% de los empleados manifestaron que no toman decisiones, el 55% no resuelven problemas, el 90% resalta que la carga de trabajo es excesiva, el 75% consideran que hay reconocimiento por parte de sus compañeros, el 80% afirman que no hay reconocimiento por parte de su empleador, el 80% resaltan que hay monotonía en sus labores, el 95% de los trabajadores aseguraron no participar en la elaboración de normas de trabajo, el 70% solo reciben información acerca de los cambios en las áreas de trabajo, el 85% se encuentra conforme con el salario recibido, el 80% aseguran tener una buena relación con sus compañeros de trabajo. Concluyendo que se cuenta con un estilo de liderazgo muy próximo al liderazgo autocrático esto debido a que solo se proporciona a los trabajadores información sobre algunos aspectos de su trabajo no permitiéndoles participar en la toma de decisiones.

Santamaria y Mejías (2020) en su tesis de licenciatura de la Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Titulado *Liderazgo como factor crítico de éxito para la gestión de las pymes. Reflexiones para la discusión*. Su objetivo general establecer las variables que determinan el liderazgo, como factor crítico para el éxito de la gestión de la calidad. El estudio fue un estudio empírico de corte transversal, el conjunto de estudio estuvo

conformado por 25 gerentes, y la muestra utilizada fue de 25. Se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos con un cuestionario, que constaba de 12 preguntas, un 68% admiten que siempre o casi siempre están al pendiente de las irregularidades que tengan los trabajadores, un 63% de los casos la gerencia escucha y aplica las ideas novedosas que generan sus empleados, un 44% asegura llevar siempre o casi siempre procesos de seguimiento de sus empleados que permite evaluar a sus empleados y ayudarlos a mejorar su eficiencia en el trabajo, el 77% de los líderes de las empresas comerciales del distrito de Riohacha, apoya el desarrollo de las actividades de los empleados, con el objetivo de mejorar el ambiente laboral y la fidelidad del empleado para con la empresa, el 72% presentan debilidad en el cumplimiento del rol formador, el 36% de los gerentes de las empresas comerciales del distrito de Riohacha, conocen las necesidades y aspiraciones personales de sus empleados, el 32% de los gerentes de las empresas comerciales pequeñas y medianas del distrito de Riohacha, el 38% siempre y el 24% casi siempre, es decir que buscan conseguir esa mano derecha que también pueda encargarse del funcionamiento del negocio mientras este descansa o le toque salir de la empresa, el 56% le dan a la gestión financiera y esto podría conllevar a que sus equipos no consigan los objetivos, el 45% de los gerentes de las empresas pequeñas y medianas del sector comercio del distrito de Riohacha, casi nunca o nunca hacen procesos de planeación financiera, el 50% de los gerentes de la pequeñas y medianas empresas del sector comercial del distrito de Riohacha no llevan control sobre la administración de su capital de trabajo, generando sobre costos financieros cuando les falta liquidez, no tienen claro su estrategia financiera; de acuerdo a su negocio, el 63% de los gerentes de la pequeñas y medianas empresas del sector comercial del distrito de Riohacha no cuenta con un sistema de indicadores comerciales ni financieros, que le permita dar a conocer a sus empleados los objetivo a alcanzar a corto y mediano plazo, además este hecho no permite que las empresas midan sus resultados y establezcan planes de mejora continua. Se concluye que, se encuentra que muchas oportunidades de mejora de las pymes comerciales muy poco realizan presupuesto, desconocen la planeación financiera, y por falta de información financiera y contable, no manejan los indicadores que permita mejorar sus resultados.



Bermeo (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Titulado *Liderazgo transformacional y su incidencia en el desempeño laboral en las empresas florícolas*. Tuvo como objetivo general, fue determinar la relación existente entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los trabajadores de empresas florícolas, la metodología fue cuantitativa a nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 10 representantes, de las cuales se incluyeron como muestra 10, la técnica de encuesta fue un cuestionario denominado modelo de inventario, con 8 preguntas con escala tipo Likert, y los resultados fueron que a partir de una un total de 84% representantes permiten que otros actúen, 83% inspiran una visión compartida, 83% alienta el corazón, 80% desafía los procesos, 80% modela el camino a seguir, 60% encuestados tienen entre 46 y 55 años, el 40% tiene un alto nivel de estudios de tercer grado, el 80% son casados, un 48% menciona que a menudo tuvo que exponer y traer la atención repetidas veces a su jefe por los problemas que ha tenido en el trabajo; un 56% mencionan que consideran que los aspectos negativos de una situación laboral deben tenerse más en cuenta que los aspectos positivos. Concluyó que, para predicar con el ejemplo, un líder debe seguir cinco prácticas que son: para desafiar los procesos, inspirar una visión compartida, capacitar a otros para actuar, modelar el camino y conmover el corazón.

### **Variable 2: Motivación**

Tomala (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Estatal Península De Santa Elena, Ecuador. Titulado *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabrihidelec del Cantón La Libertad*. Tuvo como objetivo general fue: Analizar la motivación extrínseca e intrínseca de Gabrihidelec en el Cantón La Libertad y proponer estrategias motivacionales que permitan mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. La metodología de la investigación fue un enfoque descriptivo, cualitativo. Para la obtención de información se consideró una población de 10 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario utilizando la técnica de la entrevista. Obteniendo los siguientes resultados: El 50% de los empleados manifestó que recibe algún tipo de incentivo monetario por el trabajo bien hecho, el 50% manifestó que las actividades que realiza son acordes a sus capacidades y funciones, el 70% manifestó que se evalúa el desempeño laboral, el 60% de ellos cree que cuentan con todas las capacidades y habilidades para cumplir con las actividades asignadas, el 50% cumple con las metas establecidas en el plazo establecido, el 60% de los trabajadores

indicaron que no existe reconocimiento monetario, el 100% de los trabajadores indicaron que la empresa cuenta con un plan de seguridad y salida en la empresa, el 60% de los trabajadores indicaron que el líder busca mejorar las condiciones del trabajador, en base a la seguridad y salud. Concluyó que la empresa no utiliza estrategias de motivación como reconocimiento monetario, capacitación, promoción, evaluación del desempeño, integración y/o actividades sociales que permitan fortalecer el desempeño laboral de los empleados.

Ortiz (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Titulado *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato*. Su objetivo general era: Descubrir cómo la motivación afecta el desempeño laboral de los trabajadores de Fairis C.A. de la ciudad de Ambato. Se utilizó la metodología de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional. Con el fin de obtener información, se realizó una encuesta en la población de 174 trabajadores de la empresa investigada mediante una técnica de encuesta y un cuestionario elaborado con 7 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 35,06% de los empleados está muy de acuerdo en que los incentivos que ofrece la empresa a los trabajadores que logran sus objetivos son motivadores y el 41,95% afirma estar muy de acuerdo en que les motiva saber que la empresa tiene en cuenta sus opiniones en cada uno de sus campos de trabajo, el 65.22% indicaron que el líder si toma en cuenta sus ideas en la mejora de los procesos internos, el 45.12% indicaron que en la empresa si se promueve el trabajo en equipo, el 65.22% indicaron que el líder busca un consenso para resolver algunos conflictos entre los trabajadores, el 56.13% quien indico que el líder si promueve la creatividad en el equipo de trabajado, el 43.68% los compañeros prefieren trabajar en compañía de otras personas, además, les gusta escuchar y aprender de otros compañeros que por su estabilidad en la empresa tienen más experiencia. En conclusión, los factores que afectan el nivel motivacional de Fairis C.A. Son incentivos que reciben los trabajadores, el compañerismo, el sentido de pertenencia, las relaciones mutuas entre compañeros, el clima laboral, el trabajo en equipo; aspectos necesarios para motivar a los trabajadores en su trabajo; por otro lado, los factores de desempeño laboral se reflejan en responsabilidad, aporte de ideas, optimización de recursos, habilidades, comunicación efectiva, resolución de problemas, planificación y relaciones positivas entre colegas; Son una parte importante del trabajo de los empleados en la realización de los objetivos de la empresa.

Chilán (2020) en su tesis de licenciatura de la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Titulado *La productividad como efecto en la motivación de los colaboradores de Arcgold del Ecuador en la sucursal Alborada*. Su objetivo general es: Analizar los posibles efectos negativos de la insuficiente motivación de los empleados del restaurante Alborada sobre la productividad de la empresa. La investigación fue de base cuantitativa. Con una población de 41 personas y una muestra de 41 personas, el cuestionario consta de 22 preguntas utilizando la técnica de 11 encuestas. Los resultados obtenidos son; El 95% de los empleados dice que sus gerentes siempre los tratan de manera justa. Recuerdan que el trabajo les da cosas que son importantes para ellos. El 90% piensa que McDonald's tiene un buen ambiente de trabajo. El 95% piensa que McDonald's es un excelente lugar para trabajar. El 93% dice que la empresa me trata con respeto. El 88% dice que la empresa opera con una actitud positiva. El 98% considera que las máquinas de catering están en buen estado. El 83% dice que los gerentes de este restaurante demuestran que se preocupan por mí. El 88% cree que hay respeto entre los empleados de este restaurante. El 78% cree que recibimos reconocimiento por lograr metas en este restaurante. El 73% piensa en qué medida McDonald's satisface sus necesidades de ingresos. El 95% cree que las medidas de McDonald's satisfacen sus necesidades de beneficios. El 98% siente lo bien que McDonald's satisface sus necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades. El 88% siente que McDonald's satisface sus necesidades de crecimiento profesional. 98% Qué tan bien satisface McDonald's su necesidad de socializar con amigos. El 71% de los turnos en este restaurante cuentan con personal suficiente para atender a los clientes. El 95% del personal de este restaurante está capacitado para satisfacer a los clientes. El 93% en este restaurante podemos brindar un excelente servicio a nuestros clientes. El 100% en este restaurante cumple con las políticas y procedimientos establecidos por la empresa. El 86% recibió mi evaluación de desempeño a tiempo. Recibo el 75% de mi salario en tiempo y forma. El 71% de este restaurante realiza actividades de motivación. La investigación concluyó que si bien los resultados del cuestionario de motivación extrínseca reflejaron insatisfacción entre varios empleados de la empresa, la rentabilidad y productividad del restaurante para el mismo mes fueron favorables para la empresa. Esta peculiaridad se debe a la naturaleza del negocio de franquicias que realizan los restaurantes McDonald's, donde se sistematizan los procesos y procedimientos, lo que significa que cuentan con un sistema normativo de procesos y procedimientos a seguir, dictados por la empresa original como medida de protección.

estándares de calidad en sus productos, por lo que estos puestos ya tienen responsabilidades establecidas que no pueden afectar el estado de ánimo de los compañeros.

## **Nacionales**

### **Variable 1: Liderazgo**

Cunya (2020) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, centro de Sullana, 2020*. Tuvo como objetivo general establecer la una propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, centro de Sullana, 2020, la metodología utilizada fue descriptiva, cuantitativa, no experimental y de corte transversal. , tres tiendas de abarrotes compuestas con una población infinita de clientes y de ellos se tomó como muestra 96, por otro lado también se seleccionó como población y muestra a representantes de 3 tiendas y 15 empleados, la técnica utilizada fue una encuesta y un cuestionario con una escala ordinal como herramienta, compuesto por 22 ítems. Los principales resultados fueron que de los 100 clientes encuestados, el 81% cree ofrecer un buen servicio al cliente, el 76% ha mejorado el servicio al cliente, el 68% tiene conocimiento de la existencia de mejoras en el producto, 100 representantes han incrementado sus objetivos comerciales, el 100% tiene acción planificar en caso de problema, el 100% utiliza técnicas para fidelizar al cliente, el 100% ha introducido técnicas innovadoras, el 67% ha tomado decisiones con resultados negativos, el 100% ha tenido problemas para recibir mercancías, el 100% afirma que ha recibido muy poco producto, el 100% tiene una meta a largo plazo, el 100% afirma que tiene manual de funciones, el 100% ha tenido problemas para conseguir financiamiento, el 100% cree que el financiamiento ayuda a Mype a funcionar mejor, el 67% utiliza equipo de cómputo, el 100% afirma que su empresa tiene un fin social, 100% colaboradores encuestados 100% se animaron a lograr su trabajo, 87% informaron que serán entrevistados por un problema personal, 53% no saben de la existencia de problemas en la empresa 100% conocen la existencia de un gerente de ventas en ausencia de un representante, el 93% ha recibido capacitación en servicio al cliente, el 53% ha resuelto alguna vez un problema. Encontré que ha habido una mejora en el servicio al cliente y la mayoría de los trabajadores sienten que hay una evaluación del desempeño que mide sus funciones. Por otro lado, concluyó que en Mypa existen problemas para los cuales se plantean metas de resolución de problemas y toma de decisiones.

Rodríguez (2020) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro restaurantes de la urbanización el Bosque\_Castilla Piura, año 2020*. Tuvo como objetivo principal determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2019, la metodología fue cuantitativa, descriptiva a nivel, no experimental, diseño transversal, la población estuvo conformada por 12 Myps del sector comercio de los cuales se tomó la muestra, se utilizó la técnica de la encuesta y se administró un cuestionario que consta de 22 preguntas a los participantes. de los representantes de las Mypes, cuyos resultados fueron los resultados de 100 encuestados, el 75% de ellos son mayores de 51 años, el 41,7% son del grupo de convivencia, el 100% son del sexo masculino, el 66,67% tienen estudios secundarios, el 91,67% tienen negocios formales, El 100 % de los empleados permanentes, el 75 % tiene más de 10 años en la empresa, el 100 % tiene de 1 a 5 empleados, el 41,67 % siempre y casi siempre fomenta las prácticas de liderazgo carismático, el 58,33 % implementa buenas prácticas de gestión, el 58,33% apoya un clima organizacional favorable, el 75% siempre se enfoca en la satisfacción de todos los miembros de la organización en el trabajo, el 66,67% utiliza una buena relación personal con todos los miembros de la organización, el 50% siempre brinda apoyo a los empleados, el 58,33 % utiliza siempre el buen humor hacia el cliente, el 83,33% a veces desarrolla una buena gestión de los errores que puedan ocurrir en la organización, el 66,67% fomenta la cooperación activa en la apertura de puentes con otros ecosistemas, el 58,33% a veces desarrolla la gestión de redes locales para los negocios, el 67,7 % obtendrá los beneficios necesarios para la sostenibilidad económica, 50% realizará inversiones razonables para generar rentabilidad a largo plazo, 66,60% si siempre apoya prácticas de cultura ambiental, 83,33% si siempre sigue las normas ambientales para asegurar la calidad del ecosistema. Concluyo que una gran proporción de las Mypes estudiadas juegan un papel importante en variables de estudio como el liderazgo.

Gómez (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasio: caso gimnasio base de entrenamiento, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021*. tuvo como objetivo general es describir las características del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasio: Caso Gimnasio Base

de Entrenamiento, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. se estudió la única variable, que viene a ser el liderazgo transformacional. La presente tesis es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel descriptivo. La toma de datos se realizó a través de la técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 16 preguntas dirigida a 12 trabajadores. Se demostró de la encuesta realizada lo siguiente: Se tiene que el 41.67% se encuentra entre los 18 a 28 años de edad, el 50% afirma que su jefe casi nunca muestra iniciativa cuando se emprende nuevos proyecto, el 42% considera que el propietario casi siempre mantiene una moral intachable, el 33% considera que el gerente casi nunca muestra actitud positiva con sus trabajadores, el 50% afirma que el propietario casi nunca inspira confianza, el 58% afirma que la disciplina a veces es importante en su centro de trabajo, el 67% afirma que el gerente casi nunca muestra compromiso en el cumplimiento de sus funciones, el 45% de los trabajadores indicaron que sus jefes casi nunca promueven la creatividad para realizar mejor sus funciones, el 63% de los trabajadores indicaron que en la empresa casi nunca se motiva a superar las situaciones de fracaso u otros errores en sus actividades, el 53% de los trabajadores indicaron que sus jefes casi nunca les brindan autonomía y responsabilidad para la toma de decisiones, el 70% de los trabajadores indicaron que el líder en ocasiones es autoritario el 45% de los trabajadores indicaron casi nunca sienten estabilidad en su puesto, pues su jefe no los involucra en la toma de decisiones, el 50% considera que la responsabilidad casi siempre es importante en el cumplimiento de sus funciones, el 50% afirma que el propietario a veces es íntegro, el 67% cree que el gerente a veces se inspira en crear un buen clima laboral, el 50% afirma que el propietario casi nunca considera como fortaleza el liderazgo transformacional. Como las principales conclusiones se identificó a los problemas, dificultades y/o deficiencias con el propietario de la empresa, el líder no es considerado como tal, y que no está aplicando algún estilo de liderazgo de manera concreta, el desinterés por su trabajo y sus trabajadores

### **Variable 2: Motivación**

Quispe (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *La motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en la micro empresa multiservicios Quillabamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022*. Su objetivo general era: Describir las características de la motivación para el desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Quillabamba E.I.R.L, de la ciudad de Ayacucho, 2022. La metodología de esta investigación fue descriptiva, cuantitativa, diseño

no experimental - transversal. Para la obtención de información se trabajó con una muestra de 7 trabajadores, a quienes se les llenó un cuestionario de 8 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 100% de los trabajadores dijeron que siempre siguen las medidas de seguridad e higiene adecuadas en su lugar de trabajo, el 59% de ellos dijo que casi siempre tienen recompensas e incentivos que los motivan y aumentan su rendimiento económico en el trabajo, el 100% dijo que siempre tienen buena comunicación con los compañeros, y el 57% dijo que a veces tienen cursos y capacitaciones en el lugar de trabajo. El 69% señaló que casi siempre tienen recompensas e incentivos que ayudan a motivar y aumentar sus rendimientos económicos en su centro de trabajo. El 100% señalaron que siempre tienen una buena comunicación con sus compañeros de trabajo. El 57% cuentan con cursos y capacitaciones en su centro de trabajo. EL 47% señala que existe un ambiente laboral favorable con el resto de sus compañeros. Se concluye que, la mayoría de los trabajadores se sienten entusiasmados con los beneficios y gratificaciones que se les va a recompensar con un gran incentivo, así mismo la empresa cree que si se da un motivador extrínseco como un bono o un premio a una persona motivada intrínsecamente estarán doblemente motivada por ello esta empresa recoge las diversas opiniones de los trabajadores para luego ponerlas en práctica de ser necesario.

Martínez (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú. Titulado *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019*. Su objetivo general era: Verificar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Norte Facilidad Perú S.A.C, Lima 2019. La metodología de investigación fue teórica, nivel correlacional, diseño no experimental y transversal. Para la recolección de información se utilizó una población de 57 trabajadores, los cuales encuestamos mediante una técnica de encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 87,72% de trabajadores manifestaron que el nivel de motivación es medio, es decir no están totalmente motivados para desempeñar bien sus funciones, el 86,46% de ellos manifestaron que su desempeño es regular, y el 38,60% que el grado de su capacidad económica es insuficiente. y otros resultados. En conclusión, los resultados obtenidos prueban la existencia de una relación entre las dos variables que se estudian a continuación, como comprobación del resultado planteado, la significancia asintótica de 0,000 es menor que el nivel de significancia de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis alternativa es admisible.

Pillaca (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant katiuska, distrito vilcashuamán, Ayacucho, 2021*. Su objetivo general es: Conocer las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro menú de restaurante: Gabinete restaurante Katiuska, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021. Tipo de actuación No experimental en sección. Tiene una población de 5 trabajadores con una muestra de 5 trabajadores. La técnica de encuesta utilizada fue un cuestionario con 16 preguntas. El resultado es el siguiente: El 60% dice que su puesto actual siempre les permite aprender más sobre su trabajo. Informan que su puesto actual casi siempre les permite desarrollar sus habilidades. El 60% reportan que casi siempre se sienten felices en el trabajo que realizan. Afirma que el 60% casi siempre cuentan con los recursos necesarios para realizar bien su trabajo, el 60% manifiestan que a veces se sienten cómodos en su ambiente laboral. El 60% manifiestan que siempre cumplen con las metas establecidas por el restaurante. El 60% informa que el restaurante siempre ofrece incentivos económicos cuando se cumplen estos objetivos. El 80% dice que siempre recibe el reconocimiento de su jefe cuando hace un buen trabajo. El 80% indicaron que el líder siempre los incentiva a cumplir con los objetivos. El 100% afirma sentirse siempre parte del equipo de trabajo del restaurante Katiuska. El 80% consideran que frente a una situación de problema interno el líder busca motivarlos a superar ese obstáculo. El 40% afirma que casi nunca querría otro trabajo en lugar del actual. El 80% afirma que la relación entre sus compañeros siempre es adecuada. El 40% afirma que nunca hay conflictos constantes en el restaurante. El 80% afirma que su jefe siempre busca soluciones inmediatas a este tipo de conflictos, el 70% indicaron que casi siempre se respeta las ideas de los empleados. Esta investigación concluyó que los empleados de los restaurantes se sienten motivados porque el puesto que ocupan les permite aprender más sobre su trabajo, desarrollar sus habilidades en el cargo que ocupa; Por otro lado, se sienten motivados por el hecho de contar con los recursos necesarios, pues esto los lleva a realizar sus actividades de manera adecuada y satisfactoria, las relaciones entre los trabajadores han demostrado ser adecuadas, los conflictos no son evidentes. Esto significa que los trabajadores pueden sentirse motivados, intrínseca y/o extrínsecamente, lo que posibilita un buen desempeño.



## **Regionales y/o locales**

### **Variable 1: Liderazgo**

Mantilla (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado *Habilidades de liderazgo y su incidencia en la productividad laboral del área de flota en la empresa pesquera Jacobo Cavenago Rebasa en el distrito de Chimbote-provincia de Santa- Región Ancash, en el año 2019*. Tuvo como objetivo general determinar la incidencia de las habilidades del liderazgo en el manejo de la productividad del área de flota en la empresa pesquera Jacobo Cavenago Rebaza en el distrito de Chimbote, la metodología utilizada fue un diseño no experimental, transversal y correlacional, la población estuvo conformada por 100 empleados de la empresa que también participaron en la muestra, la técnica fue una encuesta, y el instrumento fue un cuestionario elaborado de acuerdo a una escala tipo Likert que consta de 12 ítems. Lo más sorprendente fueron los resultados de los 100 trabajadores encuestados, 74% de ellos calificaron como buena la asertividad en los grupos de trabajo, 41% de acuerdo y completamente de acuerdo con la flexibilidad, 41,67% completamente de acuerdo con la resolución de problemas, 40,5% completamente de acuerdo con la gestión del cambio, 49% totalmente de acuerdo con el doble beneficio, el 40% tiene un buen nivel de productividad, el 45% califica la flexibilidad como un buen líder, el 55% afirma que existe un sentido de liderazgo multivalorado, el 60% califica como buenos los incentivos de la empresa, el que el 40,5% de los trabajadores consideran que el líder siempre impone autoridad, el 65,12% consideran que si participan y la toma de decisiones, el 56,08% consideran que en la empresa el líder discute con los trabajadores sobre algunas decisiones que se tomaran frente a una situación específica, el 67,45% consideran que en la empresa se realizan debates para proponer algunas mejoras, el 68% califica su aporte a la rentabilidad de las empresas también, 52% califican el uso de recursos en el cumplimiento de sus tareas. Se concluye que las habilidades dominantes en el liderazgo son la resolución de conflictos y proyección de beneficios duales, por otro lado, también se encontró que la productividad era buena, se elaboró un plan de mejora detallando los bajos porcentajes para los cuales se presentaron alternativas de solución a los problemas que se han presentado.

Córdova (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Caracterización del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019*. Su objetivo general fue Determinar las principales características del Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019; la metodología fue diseñada de manera descriptiva, de corte transversal no experimental, la población estuvo conformada por 16 representantes de las micro y pequeñas empresas, la muestra estuvo conformada por todos, la técnica utilizada fue la encuesta a través de un cuestionario que consta de 15 preguntas. Los principales resultados fueron que, de 100 encuestados, el 69% tenían entre 31 y 50 años, el 56% eran hombres, el 44% tenían un título universitario, el 50% eran propietarios y el 50% restante eran gerentes, el 88% tenían 7 años. viejo o mayor. estabilidad laboral, el 75% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 100% se esfuerza por obtener ganancias, el 56% conoce gestión de calidad, el 38% sabe poco sobre ISO 9001, el 44% a veces utiliza la gestión para mejorar la calidad, el 44% si conoce la importancia del liderazgo , el 50% de ellos cree que las cualidades de un líder deben ser la autenticidad, la capacidad de comunicación, la decisión, la confianza, la integridad y la transparencia, el 56% de ellos afirma que el efecto que se logra mediante el uso de un liderazgo eficaz es un aumento de la productividad. Llegué a la conclusión que las empresas se crean para obtener utilidades, por otro lado, se identificaron porcentajes bajos de conocimiento gerencial y se planteó un plan de mejora con alternativas de solución para solucionar los problemas identificados.

Tocto (2020) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *La gestión de calidad y el liderazgo en las MYPE rubro restaurant cevichería de Av. Don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020*. Tuvo como objetivo general, conocer la gestión de calidad y el liderazgo en las MYPES rubro restaurant cevichería de av. Don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020, la investigación fue de diseño no experimental - transversal descriptivo, la población fue de 20 representantes de micro y pequeñas empresas, que posteriormente fueron tomadas como muestra, la técnica utilizada fue la encuesta con un instrumento de encuesta que consta de 18 preguntas. Los principales resultados fueron que el 50% tiene de 31 a 50 años, el 75% son hombres, el 50% tiene estudios secundarios completos, el 85% representantes son

propietarios, el 60% tiene de 4 a 6 años en el cargo. , el 50% tiene de 4 a 6 años de servicio, el 100% significa tener de 1 a 5 empleados, el 80% se esfuerza por obtener utilidades, el 90% cree que el liderazgo es un factor importante para la gestión de la calidad, el 20% utiliza técnicas para medir el desempeño laboral, El 70% no utiliza el liderazgo como factor importante, el 50% considera la capacidad de escuchar como factor importante para el liderazgo, el 100% utiliza la observación para medir el desempeño laboral, el 85% se considera un buen líder, el 75% no apoya el trabajo en equipo, el 100% piensa que el liderazgo es esencial para la gestión, el 80% cree que el liderazgo permite que una empresa sea eficaz, el 50% de los representantes mencionan que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escucha. Se llegó a la conclusión que la mayoría de los representantes opinan que el liderazgo es un factor importante y no lo utilizan, por otro lado, utilizan la observación para medir el desempeño de los trabajadores, se elaboró un plan de mejora detallando los problemas identificados y las alternativas de solución. a los temas.

## **Variable 2: Motivación**

Villavicencio (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios Múltiples e Cescar'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022*. Planteó como objetivo general, establecer una propuesta de mejora de la motivación del personal y desempeño laboral en la empresa servicios Múltiples E Cescar'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022. La investigación fue, de diseño no experimental – transversal – descriptivo, y se utilizó una población muestral de 7 trabajadores del área de ventas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas en escala de Likert, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 71.43% de los trabajadores siempre aspira a otros cargos, el 85.71% manifiesta que siempre sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades, el 71.43% indicó que siempre le asignan retrabajos adicionales para el crecimiento de la empresa, el 57.14% expresa que a veces suele recibir capacitaciones por parte de su superior, el 100.00% expresó que a veces reconocen su desempeño por alcanzar las metas, que el 56.23% indicaron que el líder si felicita a los trabajadores por cumplir sus tareas de manera responsable, el 71.43% expresaron que a veces se brindan oportunidades de ascensos se dan constantemente, el 71.43% expresaron que casi siempre existe un ambiente de colaboración en la empresa, el 71.43% expresaron que a veces tiene buena relación con sus compañeros de trabajo. Se concluye que en la empresa servicios

Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, los trabajadores en pocas ocasiones es recompensado y esto les causa que estes desmotivados, pues consideran que la empresa no valora sus esfuerzos, sin embargo, ellos no pueden mostrar su descontento porque los directivos no tomarían en cuenta sus opiniones.

Sakamoto (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021*. Tuvo por objetivo general: Determinar si la mejora de motivación laboral y atención al cliente permite una adecuada administración en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. La investigación fue de diseño no experimental- transversal-descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 53 trabajadores para la variable motivación laboral y muestra de 384 clientes para la variable atención al cliente a quienes se aplicó un cuestionario de 10 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados. El 34% las empresas muy pocas veces entregan premios por su desempeño. El 37.7% la empresa muy pocas veces reconoce mi esfuerzo. El 45.3 % muy pocas veces se siente satisfecho con la atención brindada. El 56% muy pocas veces los empleados son amables. El 56.8% muy pocas veces los empleados ofrecen un servicio rápido, el 49.10% indicaron que a veces la empresa respeta las ideas realizadas por los colaboradores, el 45.30% indicaron que la empresa a veces cumple con el proceso de proteger el bienestar en la salud del trabajador, el 39.60% indicaron que la empresa algunas veces cumple con las normas de procedimiento que pone en riesgo su seguridad en el trabajo, el 41.50% indicaron que la empresa a veces cumple con el salario por el desempeño de sus actividades, el 49.10% indicaron que la empresa a veces respeta las ideas realizada por los colaboradores. La investigación concluye que la minoría de trabajadores no se encuentran motivados para emplear una atención de calidad, influyendo que los representantes de cada pollería hacen caso omiso en motivar a su personal, repercutiendo en el mal ánimo, molestos y no sean eficientes en su trabajo. Se concluye las empresas velan por el bienestar de su personal, ya que en ocasiones se preocupan en cómo se sienten, si están motivados y sobre todo si se sienten bien trabajando, además se considera que algunas veces respetan los horarios establecidos en hacer que el trabajador se sienta a gusto en su lugar de trabajo, en ese mismo modo se capacita al personal para mejorar su desempeño laboral, de tal forma puedan

alcanzar reconocimientos por el buen trabajo que hacen en la empresa y sean mejor valorados por sus jefes inmediatos.

Zavaleta (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, Perú. Titulado *El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos Hidrobiológicos del distrito de Santa, 2019*. La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del distrito de Santa, 2019. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo y aplicada de propuesta, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 15 pollerías, a quienes se les aplicó un cuestionario de 10 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 73.33% tienen una edad comprendida entre 30 a 50 años, el 60% de los representantes es de género femenino, el 80% de los representantes desempeña el cargo de dueño, el 46.67% tiene de 7 años a más de permanencia en el rubro, el 86.67% de las personas que trabajan en la micro y pequeña empresa son familiares, el 73.33% de los representantes no tienen conocimiento del liderazgo como factor relevante para tener una mejor gestión de calidad, el 100% de los representantes conoce la técnica de la observación para medir el rendimiento de su persona, el 80% de los representantes afirma que la gestión de calidad contribuye a alcanzar los objetivos y metas, el 60% si tiene conocimiento de la palabra liderazgo, el 73.33% consideran que la comunicación, motivación y liderazgo son competencias propias de un líder, el 73,33% si incentiva a sus trabajadores al trabajo en equipo, el 60% de los representantes corrige adecuadamente y en forma oportuna a sus colaboradores, el 60 % consideran que la empresa necesita un líder desarrollador de personas y equipos. La investigación concluye que los representantes son familiares de género femenino de edad madura con estudios técnicos, no conocen el liderazgo en la gestión de calidad y tienen dificultades de la poca iniciativa de sus colaboradores, pero conocen empíricamente el liderazgo por lo cual señalan que necesitan de un líder que los potencie y fomente el trabajo en equipo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1: Liderazgo**

El liderazgo empresarial se refiere a la capacidad de una persona para dirigir, guiar e influir en el comportamiento y el trabajo de otros hacia la consecución de las metas de negocio. En otras palabras, el liderazgo es el factor humano que une al equipo y lo motiva hacia unos propósitos. De acuerdo con Lapuente (2020) explica que:

El liderazgo es la acción de influenciar y guiar a los trabajadores durante la ejecución de los objetivos planteados por la organización, con entusiasmo y eficiencia. El liderazgo puede manifestarse a través de estilos de dirección. Un líder poderoso garantiza que una organización alcance sus objetivos y actúe con decisión para superar las amenazas y caminar hacia el éxito. Para ello, los líderes empresariales tratan con partes interesadas internas y externas y, a menudo, son la cara de una empresa al ascender a puestos ejecutivos como el de CEO, director de operaciones, director financiero o presidente. Así, los líderes motivan e inspiran a los empleados, al tiempo que interactúan con los accionistas y los clientes. Su capacidad de influencia es tal que puede impulsar o estancar una organización.

El liderazgo empresarial es de suma importancia en una organización. ¿Por qué?

Porque permite tomar decisiones acertadas. Además, es el pilar principal del correcto trabajo en equipo. Por otro lado, consigue que el clima de trabajo dentro de una organización sea agradable. Por consiguiente, es fundamental para el correcto funcionamiento de una empresa. De esta manera, la presencia del liderazgo empresarial en una organización garantiza una máxima efectividad de la producción. No importa que seas Apple o tengas tu pequeña empresa, aprender a ser un buen líder es fundamental para vender más, tener empleados más felices, etc.

### **Ventajas del liderazgo democrático**

Los líderes democráticos pueden fomentar las lluvias de ideas y obtener una gran variedad de sugerencias de los miembros del equipo. Esto promueve la innovación, los procesos novedosos de resolución de problemas y las soluciones creativas. El liderazgo democrático fomenta el compromiso de los miembros del equipo. En este enfoque, se les brinda la oportunidad de compartir sus opiniones desde una perspectiva diferente, que tal vez no había sido considerada originalmente. Este estilo de liderazgo anima a los miembros del equipo a compartir sus ideas para encontrar entre todos soluciones creativas. Si tienes un

equipo diverso y multifacético, es más probable que logren encontrar soluciones innovadoras trabajando en colaboración, en lugar de pensar en resolver el problema por tu cuenta (Laoyan, 2022).

### **Dimensión 1: Liderazgo democrático**

En el liderazgo democrático, el líder influye sobre el comportamiento y la toma de decisiones del equipo permitiendo a los colaboradores participar de una forma activa en la toma de decisiones. Fomenta la participación conjunta, las diferentes opiniones y puntos de vista de los colaboradores y el intercambio de ideas y sugerencias en relación con las diferentes actividades laborales y objetivos del equipo. De acuerdo con Review (2019) indica que:

En cada reunión, el líder democrático fomenta y motiva a todos los integrantes a que participen y aporten soluciones a los diferentes retos que el equipo debe de ir afrontando día tras día. Todas las opiniones son escuchadas y tenidas en cuenta sin juicios, por descabelladas que sean. Luego, en un proceso de criba y reflexión profunda, se irán descartando todas las opciones que no sean viables en los diferentes contextos o que, por el contrario, se encuentren decisiones mucho más eficientes. Si se piensa bien, las personas que mejor visión y mejores datos tienen de un determinado puesto de trabajo, son los propios colaboradores que desarrollan ese trabajo, por lo que es muy eficiente que sean ellos mismos los que tomen decisiones respecto a ese puesto.

De esta forma, los colaboradores se involucran más en las diferentes tareas y responsabilidades ya que se sienten partícipes de su diseño e implementación. Esta situación hace que los niveles de productividad y responsabilidad aumenten, ya que el colaborador se siente valorado y motivado por su líder.

### **Indicador 1. Capacidad de escucha**

Podríamos definir la escucha activa como la capacidad de saber escuchar con empatía y atención a quienes nos transmiten una idea. Esta habilidad tiene ciertas características, pues no solo es escuchar, sino expresar que lo comprendemos y que es importante lo que nos dicen. Al respecto Pedrajas (2019) manifiesta que:

La acción de escuchar se entiende como prestar atención a lo que uno oye. Pero la escucha activa va más allá porque involucra la conciencia. El escuchante debe poner sus cinco sentidos a disposición de la conversación.

En resumen, se requiere un esfuerzo por parte del receptor para que sus capacidades cognitivas y empáticas estén plenamente desarrolladas. Por lo tanto, no se trata únicamente de oír, sino concentrarse en el mensaje y captar todo lo que subyace.

La disposición psicológica es uno de los elementos cruciales para facilitar la escucha activa. Consiste en aunar nuestras capacidades a nivel mental para prestar atención de forma constante. Para ello es necesaria una preparación interna.

### **Indicador 2. Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es, en primer lugar, una evolución cualitativa de los grupos de trabajo. Es una manera organizada de trabajar entre varias personas con el fin de alcanzar metas comunes. En el trabajo en equipo las habilidades de los integrantes son complementarias, mantienen una responsabilidad individual y mutua, además de un marcado compromiso común por los objetivos. Generan una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado de sus integrantes. Como resultado, logran mayor rendimiento, productividad y satisfacción personal (Cervantes, 2020)

El trabajo en equipo o trabajo cooperativo incluye aquellas labores que se realizan de manera compartida y organizada, en las que cada quien asume una parte y todos tienen el mismo objetivo en común. Se trata de una forma de organización del trabajo basada en el compañerismo, ya que el equipo debe asumir en conjunto y de manera articulada todas las tareas a realizar, y no simplemente repartirlas para luego juntarlas.

### **Indicador 3. Toma de decisiones**

La toma de decisiones es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones. Diariamente cada individuo está ante situaciones en las que debe optar por algo, y esa decisión no siempre resulta simple. El proceso de la toma de decisiones se activa cuando se presentan conflictos en diversos ámbitos de la vida a los que hay que encontrarles la mejor solución posible (López, 2020).

### **Indicador 4. Creatividad**

Se considera creatividad empresarial a la capacidad de los trabajadores para generar ideas y diseñar nuevos canales, técnicas o productos y lograr plasmarlas de manera visual, clara y concisa para directamente aplicarlas a los procedimientos y al cumplimiento de objetivos en los que se esté trabajando en el momento (Pérez, 2022).



## **Dimensión 2: Liderazgo autoritario**

Este tipo de líder tiene centralizada la autoridad, limitando la participación de los subordinados y tomando las decisiones unilateralmente. Además, espera obediencia de sus subordinados y ejerce el poder sobre ellos a través de recompensas y castigos. De acuerdo con Baamonde (2021) explica:

Es el tipo de líder que ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes. Es positivo y dogmático. Se basa en recompensas y castigos en la búsqueda de obediencia. Este líder asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirige, controla y motiva. Todo se centra en el líder. De hecho, considera que es la única persona capacitada para tomar decisiones importantes y que los trabajadores no son capaces de guiarse por sí mismos, sino que necesitan que alguien lo haga por ellos. Tiene el control y tiene la fuerza. Los trabajadores deben acatar sus decisiones y le deben obediencia, ya que el líder va a observar sus niveles de desempeño. Piensa que sus empleados necesitan que alguien los guíe, y esta es una de sus principales funciones

### **Indicador 1. Obediencia al líder**

El líder tiene centralizada la autoridad, limitando la participación de los subordinados y tomando las decisiones unilateralmente. Además, espera obediencia de sus subordinados y ejerce el poder sobre ellos a través de recompensas y castigos. El líder es quien inicia y dirige las diferentes acciones que deben de acometer los colaboradores para el cumplimiento de los objetivos, que él mismo marca. Los trabajadores simplemente deben de obedecer todo aquello que el líder dicta sin tener capacidad de expresar opinión alguna. Los criterios de evaluación competencial no son conocidos por los demás miembros del equipo y es el líder quién gestiona el sistema de premios y castigos. (Castro, 2020).

### **Indicador 2. Imposición de opiniones**

El líder toma decisiones sin recibir aportes u opiniones de nadie que les informe. Los empleados no son considerados ni consultados antes de una dirección, y se espera que se adhieran a la decisión en el momento y ritmo estipulados por el líder. La comunicación es unidireccional: del líder al subordinado. El líder autocrático ignora las opiniones del resto de los miembros del equipo e impone siempre su voluntad. La información no fluye y se queda estancada en los diferentes niveles de decisión. (Olguín, 2020).

## **Variable 2: Motivación laboral**

La motivación es un estado interno de la persona, por lo que varía en cada una. Implica un complejo proceso neurológico, cognitivo y emocional que impulsa y mantiene activo a un individuo hacia la concreción de una meta. Sin embargo, puede estar condicionado por factores externos, como normas éticas, valores, reconocimientos públicos o retribuciones monetarias. La motivación laboral tiene que ver, por un lado, con la satisfacción individual que genera realizar tareas que están alineadas con los intereses de la organización y, por el otro lado, con las acciones que realiza la empresa para incentivar a los empleados (Pizarro, 2019).

### **Ventajas de la motivación laboral**

La motivación es el motor que nos mueve en cualquier trabajo, pero no debemos enfrentarnos solos a esta aventura. Existen herramientas capaces de mantener la motivación en el teletrabajo para reducir la sensación de soledad, la menor socialización y el efecto túnel provocado al percibir una pequeña parte de lo que ocurre en el entorno laboral. De acuerdo con Martínez (2020) manifiesta que la motivación es importante por muchas razones:

Un trabajador motivado rendirá más porque se siente mejor en su puesto y lo realiza con mayor eficacia; se Aumenta su sensación de pertenencia a la empresa y al equipo; Florecen con mayor facilidad nuevas ideas y las transmiten a sus superiores; Aumenta la productividad de la compañía, lo que se traduce en mayores ventas; Los trabajadores obtienen mayor crecimiento, reconocimiento personal y profesional; se genera Mayor competitividad empresarial, se Mejora la imagen de la empresa al valorar el capital humano, a su vez Reduce las posibilidades de que los trabajadores se vayan de la empresa, pues se sienten a gusto y motivados; y la empresa atrae nuevos talentos gracias a su buena imagen. Tan importante es retener el talento como captarlo, por lo que es importante desarrollar estrategias para ambos objetivos.

La motivación laboral constituye el éxito de toda empresa, logrando que los colaboradores se sientan alineados con los objetivos de la empresa, al mismo tiempo que cumplen sus objetivos personales, a través de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

### **Dimensión 1: Motivación intrínseca**

La motivación intrínseca es aquella que surge gracias a la satisfacción que aporta una tarea en su ejecución. Se trata de una motivación propia que viene con la persona, que se

auto estimula y que no requiere de una tercera fuente (por ejemplo, de que el jefe le reconozca). De acuerdo con Fuentes (2020) explica que:

La motivación intrínseca incluye una parte objetiva, relacionada con las habilidades de la persona. Es decir, si es bueno realizando determinadas tareas, se sentirá más realizado porque obtendrá buenos resultados. Mientras que, si no se le da bien, su motivación bajará. En definitiva: se trata de un tipo de motivación laboral directamente relacionada con nuestro nivel de satisfacción personal.

### **Indicador 1. Expresión de ideas**

Para poder obtener ideas de valor en nuestra empresa que nos ayuden a crear y modificar los productos y procesos es absolutamente necesario trabajar la creatividad y hacerlo de forma planificada y estructurada. Para estimularla las empresas pueden apoyarse en diferentes técnicas de creatividad, que les ayudarán a encontrar soluciones diferentes, creativas y que aporten valor.

Según estudios en el área de Recursos Humanos se puede afirmar que las nuevas ideas se generan cuando existe una comunicación abierta. Es allí donde los empleados expresan su punto de vista. Los ambientes son propiciados por sus jefes, que permiten a sus trabajadores involucrarse y que tengan mayor participación en la productividad de la empresa. Los expertos aseguran que es de gran importancia escuchar todas las ideas que puedan aportar sus empleados. Si lo que se desea en la empresa es obtener nuevas ideas.

### **Indicador 2. Estabilidad laboral**

Lo que es estabilidad laboral en el empleo es la seguridad que se le da a un individuo sobre la conservación de su puesto de trabajo. Un empleo con un alto nivel de estabilidad es aquel en que la persona tiene pocas posibilidades de perderlo. De acuerdo con Nicora (2020)

Tanto los gobiernos como los individuos están motivados para conseguir mayores niveles de seguridad laboral a través de la legislación laboral, donde se aprueban leyes que hacen ilegal el despido arbitrario de empleados por determinados motivos. Los individuos pueden influir en su grado de lo que es estabilidad laboral aumentando sus habilidades a través de la educación y la experiencia, o trasladándose a un lugar más favorable para así tener más empleabilidad, es decir, su capacidad de mantener el empleo.

Saber que es estabilidad laboral es importante para estar atentos a no sufrir despidos injustificados que son siempre nocivos para los trabajadores, pues no les permite tener una

seguridad en cuanto a su estabilidad económica. De allí que el derecho laboral haya avanzado tanto en cuanto a la protección de los trabajadores para disminuir la inestabilidad laboral. No obstante, dar empleos estables es también un punto a favor para las empresas.

### **Dimensión 2: Motivación extrínseca**

La motivación laboral extrínseca es la que viene de fuera, es decir, la que procede del exterior, de una tercera fuente. Habla del proceso, de los recursos, el reconocimiento externo y de las mejores y el impacto conseguido con esa tarea que hemos realizado. De acuerdo con Sánchez (2020) manifiesta que:

La motivación extrínseca suele asociarse a los objetivos y a los premios, pero está destinada a desaparecer en el tiempo, sobre todo si la comparamos con la anterior. Atracción, reclutamiento y selección, onboarding, desarrollo, retención, salida y employer branding, cada fase es igual de importante para el devenir de un profesional en la empresa y, en consecuencia, cuidarlas será esencial para la productividad y rentabilidad de la misma.

#### **Indicador 1. Reconocimientos**

Es una estrategia que se utiliza para expresar aprecio, motivar a los empleados y reforzar el comportamiento deseado en la empresa. El objetivo del reconocimiento laboral es alentar a los empleados y poner en evidencia su buen desempeño y resultados comerciales positivos. De acuerdo con Pérez (2020) explica que:

Para que el reconocimiento laboral sea exitoso, debe realizarse de forma personal, ya que cada uno de los empleados tiene distintas habilidades y logros que deben ser valorados. A la hora de implementar un reconocimiento a un empleado es vital la sinceridad, ya que las personas detectan cuando un reconocimiento no es genuino. Debes ser muy específico y recalcar por qué lo estás elogiando. Esto ayudará a que tus empleados sepan lo que están haciendo bien y continúen haciéndolo.

#### **Indicador 2. Incentivos**

Un incentivo es una compensación adicional para aquellos empleados que se desempeñan bien o que la organización busca que mejoren su rendimiento. Los incentivos intentan vincular las compensaciones a la productividad de los empleados. De acuerdo con Pérez (2020) explica que:

Existe una amplia variedad de incentivos porque cada empleado puede tener diferentes preferencias. La creación de un programa de incentivos ideal implicará

revisar los incentivos que se ofrecen y ajustarlos según sea necesario. Así, la organización se asegurará de que sus incentivos actuales son los mejores para que sus empleados se sientan valorados y reconocidos. Son los utilizados más ampliamente y seguramente uno de los más efectivos. Pueden incluir un mayor salario, pago de comisiones de ventas, premios en dinero o acciones, etc.

### **Indicador 3. Condiciones de trabajo**

Estas hacen referencia a cualquier cuestión del ámbito laboral que pueda tener consecuencias negativas para la salud de la plantilla. En este sentido se incluyen cuestiones ambientales, tecnológicas y de organización del trabajo. Las particularidades de las oficinas, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo. La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia. De acuerdo con Vela (2020) indica que:

Los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente que influyan en la generación de los riesgos mencionados. Los factores que tienen que ver con su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador. Así como la forma de prestación del trabajo, el tipo de contrato, la jornada laboral, la carga de trabajo, la doble jornada, los turnos.

### **Marco conceptual**

**Liderazgo:** El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o de las directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser y actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. (Paladino, Debeljuh, Delbosco, 2019).

**Liderazgo democrático:** El liderazgo democrático incentiva a que varias personas se involucren en el proceso de toma de decisiones, a través de la capacidad de escucha, trabajo en equipo, creatividad, participación (Ramos, 2020).

**Liderazgo autoritario:** El liderazgo autocrático se da cuando un solo individuo asume todas las decisiones y sobre sus hombros recaen todas las responsabilidades, mientras que las personas a su cargo se limitan a seguir las órdenes recibidas siendo privados en sus opiniones (Alarcón, 2019).

**Motivación laboral:** La motivación laboral es la fuerza vital que impulsa a los trabajadores a hacer bien las cosas. Esto puede deberse a factores externos o internos que

influyen en las acciones de una persona. Cuando un empleado está motivado significa que tiene ímpetu o inspiración para actuar (Cenepo y González, 2023).

**Motivación intrínseca:** La motivación intrínseca es aquella que nace del interior de cada uno y es independiente a cualquier tipo de estímulo externo. Las recompensas que se consiguen alimentando este tipo de motivación son puramente íntimas: amor propio, satisfacción personal, independencia, fuerza interior, confianza, participación, creatividad, estabilidad laboral, etc. (Álvarez, 2021).

**Motivación extrínseca:** La motivación extrínseca, es el conjunto de acciones que se lleva a cabo para conseguir una recompensa externa. Los ejemplos más comunes son el aumento de sueldo, los incentivos, reconocimientos, condiciones de trabajo, etc. (Álvarez, 2021).

### 2.3. Hipótesis

En el estudio titulado: *Propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023*: no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo. Concordando con Arias y Holgado (2022), quien afirma en que en un trabajo descriptivo no se considera hipótesis, debido a que una investigación descriptiva es aquella que busca el (qué) del objeto de estudio, más que el (por qué). Como su nombre lo indica, busca describir y explicar lo que se investiga, pero no dar las razones por las cuales eso tiene lugar.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo cuantitativo. De acuerdo con Arias y Holgado (2022) la investigación cuantitativa es una estrategia de investigación que se centra en cuantificar la recopilación y el análisis de datos. Se forma a partir de un enfoque deductivo en el que se hace hincapié en la comprobación de la teoría, moldeada por filosofías empiristas y positivistas. Es decir, el estudio fue cuantitativo, porque tuvo una estructura con la cual se pudo medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación y medición.

##### **Nivel de investigación**

La investigación fue de nivel descriptivo, según Arias y Holgado (2022) indica que la investigación descriptiva es también conocida como la investigación estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. En este sentido fue de nivel descriptivo, porque se describieron las características del del liderazgo y motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura.

##### **De propuesta**

De propuesta Arias y Holgado (2022) las investigaciones de propuesta pretender especificar las características, las propiedades, y los perfiles de personas, comunidades, grupos, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con la finalidad de establecer su comportamiento o estructura. La investigación fue de propuesta debido a que se realizó un plan de mejora a los resultados que se obtuvieron de la investigación.

##### **Diseño de investigación**

Fue de diseño de investigación No experimental - transversal

Fue No experimental, de acuerdo con Arias y Holgado (2022) indica que, en la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. Es decir, fue No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables liderazgo y motivación laboral, es decir se observaron los acontecimientos tal y como se presentaron en su contexto natural.

Fue Transversal, de acuerdo con Arias y Holgado (2022) este tipo de estudio de investigación en el que se observa a un grupo de personas o se recopila cierta información,

en un momento determinado o en el transcurso de un periodo corto. Es decir, el estudio, se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin (2023)

### **3.2. Población y muestra**

#### **Población**

De acuerdo con Jauregui (2019) indica que la población se refiere al conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

Población: La población estuvo constituida por 11 trabajadores de la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.

#### **Muestra**

Del mismo modo Jauregui (2019) manifiesta que la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de algunas variables o fenómenos de la población.

Muestra: La muestra estuvo conformada por 11 trabajadores de la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023. Es decir, se tomó el 100% de la población.

#### **Muestreo: Censal**

En este sentido Ríos (2018) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.



### 3.3. Variables. Definición y operacionalización

| Variables                        | Definición operacional  | Dimensiones  | Indicadores  | Escala de medición | Categorías o valorización   |
|----------------------------------|---|--|--|--------------------|---|
| Variable 1<br>Liderazgo          | El liderazgo es la acción de influenciar y guiar a los trabajadores durante la ejecución de los objetivos planteados por la organización, con entusiasmo y eficiencia. El liderazgo puede manifestarse a través de estilos de dirección, en primer lugar, se tiene al liderazgo democrático el cual busca incentivar a que las personas se involucren en el proceso de toma de decisiones; a su vez se tiene al liderazgo autocrático en donde solo individuo asume todas las decisiones y sobre sus hombros recaen todas las responsabilidades, mientras que las personas a su cargo se limitan a seguir las órdenes recibidas siendo privados en sus opiniones. | Liderazgo democrático  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de escucha</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Creatividad</li> </ul> | Likert             | Siempre= 5<br>Casi siempre= 4<br>A veces= 3<br>Rara vez= 2<br>Nunca = 1 |
|                                  | Liderazgo autoritario   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obediencia al líder</li> <li>• Imposición de opiniones</li> </ul> |  |                    |   |
| Variable 2<br>Motivación laboral | La motivación laboral es el proceso mediante el cual las personas, al ejecutar una actividad específica, desarrollan unas capacidades que conducen a la materialización de ciertos objetivos para satisfacer necesidades y/o expectativa. La motivación se puede manifiesta a través de la motivación intrínseca, el cual nace del interior de cada trabajador y es independiente a cualquier tipo de estímulo externo, a su vez se manifiesta en la (motivación extrínseca), el cual se refiere al conjunto de acciones que se lleva a cabo para conseguir una recompensa externa (Álvarez, 2021).   | Motivación intrínseca  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresión de ideas</li> <li>• Estabilidad laboral</li> </ul>  | Likert             | Siempre= 5<br>Casi siempre= 4<br>A veces= 3<br>Rara vez= 2<br>Nunca = 1 |
|                                  | Motivación extrínseca   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimientos</li> </ul>  |  |                    |   |
|                                  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos</li> <li>• Condiciones de trabajo</li> </ul>           |  |                    |   |

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información**

#### **Técnica**

Según Arias y Holgado (2022) indica que la encuesta es el método utilizado para la realización de esta investigación fue la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. La técnica que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

#### **Instrumento**

Según Arias y Holgado (2022) indica que el cuestionario es el conjunto de preguntas estructuradas y organizadas que se utiliza para obtener información relacionada con los objetivos en la investigación. En esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual estuvo estructurado por de 21 ítems en escala Likert, 11 ítems para la variable: Liderazgo y 10 ítems, para la variable: Motivación laboral (Anexo 2).

Los instrumentos fueron validados a través del juicio de tres expertos, quienes evaluaron si las interrogantes de ambos cuestionarios son coherentes y análogas al tema de investigación, en este sentido se determinó que dichos instrumentos si son aptos para su aplicación (Anexo 3). A su vez la confiabilidad de los cuestionarios se estimó por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach; en donde para la variable Liderazgo se determinó un coeficiente de 0.883; y para la variable Motivación laboral se obtuvo un valor de 0.851. Por tanto, se los instrumentos de medición son de consistencia interna con tendencia alta (Anexo 4).

### **3.5. Método de análisis de datos**

De acuerdo con Fresno (2019) el plan de análisis de datos consiste en someter los datos a la ejecución de operaciones, esto se realiza con el propósito de obtener conclusiones exactas que contribuirán a alcanzar nuestros objetivos, después del recojo de los datos mediante la técnica de la encuesta, se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo con cada variable y sus dimensiones

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

porcentuales; así como figuras estadísticas. Así mismo se utilizaron los siguientes programas informáticos: Microsoft Word: con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones. Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permitió leer archivos digitales de extensión PDF, como es el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual. Microsoft Excel: el cual fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas. Del mismo modo se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación que no existe plagio, así como el uso del Mendeley para la generación de las referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último, el PPT para la presentación.

### **3.5 Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del reglamento de integridad científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2021):

**Protección a las personas.** Se protegió a las personas partícipes de la investigación respetando su privacidad, no se colocaron datos personales como números telefónicos y dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario. Así mismo, no se tomó fotografías de su imagen porque no otorgaron la autorización respectiva. Se comunicó a cada trabajador que los datos proporcionados solo son usados para fines investigativos.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** Como forma de contribución al medio ambiente, preservación de la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles, se aplicó el cuestionario utilizando papeles reciclados, los cuales contenían las preguntas a realizar. Además, se utilizó la energía eléctrica moderadamente, se evitó que la laptop de uso para el trabajo de investigación quede cargando por largas horas.

**Libre participación y derecho a estar informado.** El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, contemplado en el consentimiento informado. Además de la petición de participación hacia el representante, lectura del documento, su aceptación y firma en dicho consentimiento. También se aclararon las dudas de los trabajadores relacionadas a la información brindada con el fin de otorgarles mayor seguridad en su intervención

**Beneficencia no maleficencia.** Se aclaró a los trabajadores de la Mype que su participación a través de la información brindada no ocasionaría daño alguno y se respetó sus peticiones como la anonimidad de sus respuestas en el cuestionario. Además, no se interrumpió en horas de labor, se esperó a que estuvieran libres y no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar. También se dio a conocer la importancia que tenía su participación en el trabajo de investigación, resaltando los beneficios que obtendrá como conocimiento de aspectos en torno a la atención al cliente y su relevancia para una administración de calidad.

**Justicia.** Se otorgó un trato cordial a todos los participantes de la investigación, indicándoles la causa e importancia de la encuesta y su colaboración; además, se entregó un modelo de consentimiento igual para todos y se les aplicó las mismas preguntas. También se les hizo llegar una copia de la información, sobre los resultados de la investigación.

**Integridad científica.** Se informó a cada participante de la investigación que los datos proporcionados como el nombre, apellido, solo se contemplan en el consentimiento informado y, así como la razón social y dirección del negocio. También se comunicó que las respuestas brindadas se utilizaron solo para el desarrollo de la investigación. Finalmente, se pidió permiso al gerente de la microempresa para tomar fotografía a la parte externa de su establecimiento.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

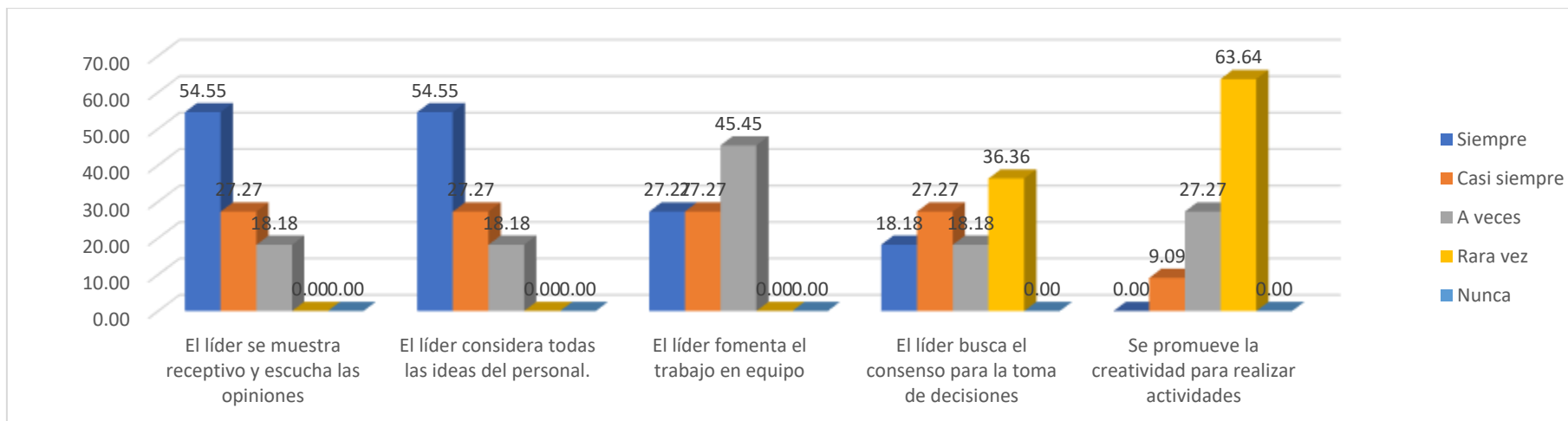
*Características del liderazgo democrático en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.*

| <b>Liderazgo democrático</b>                                 | <b>N</b> | <b>%</b> |
|--|----------|----------|
| <b>El líder se muestra receptivo y escucha las opiniones</b> |          |          |
| Siempre  | 6        | 54.55    |
| Casi siempre   | 3        | 27.27    |
| A veces  | 2        | 18.18    |
| Rara vez   | 0        | 0.00     |
| Nunca  | 0        | 0.00     |
| Total  | 11       | 100.00   |
| <b>El líder considera todas las ideas del personal.</b>      |          |          |
| Siempre  | 6        | 54.55    |
| Casi siempre   | 3        | 27.27    |
| A veces  | 2        | 18.18    |
| Rara vez   | 0        | 0.00     |
| Nunca  | 0        | 0.00     |
| Total  | 11       | 100.00   |
| <b>El líder fomenta el trabajo en equipo</b>                 |          |          |
| Siempre  | 3        | 27.27    |
| Casi siempre   | 3        | 27.27    |
| A veces  | 5        | 45.45    |
| Rara vez   | 0        | 0.00     |
| Nunca  | 0        | 0.00     |
| Total  | 11       | 100.00   |
| <b>El líder busca el consenso para la toma de decisiones</b> |          |          |
| Siempre  | 2        | 18.18    |
| Casi siempre   | 3        | 27.27    |
| A veces  | 2        | 18.18    |
| Rara vez   | 4        | 36.36    |
| Nunca  | 0        | 0.00     |
| Total  | 11       | 100.00   |
| <b>Se promueve la creatividad para realizar actividades</b>  |          |          |
| Siempre  | 0        | 0.00     |
| Casi siempre   | 1        | 9.09     |
| A veces  | 3        | 27.27    |
| Rara vez   | 7        | 63.64    |
| Nunca  | 0        | 0.00     |
| Total  | 11       | 100.00   |

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.

**Figura 1**

*Liderazgo democrático en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.*



Fuente. Tabla 1

**Interpretación:**

El 54.55% de los trabajadores indicaron que siempre el líder se muestra receptivo y escucha las opiniones, el 54.55% expresaron que siempre el líder considera todas las ideas del personal, el 45.45% manifestaron que a veces el líder fomenta el trabajo en equipo, el 36.36% manifestaron que rara vez el líder busca el consenso para la toma de decisiones, el 63.64% manifestaron que rara vez se promueve la creatividad para realizar actividades.

**Tabla 2**

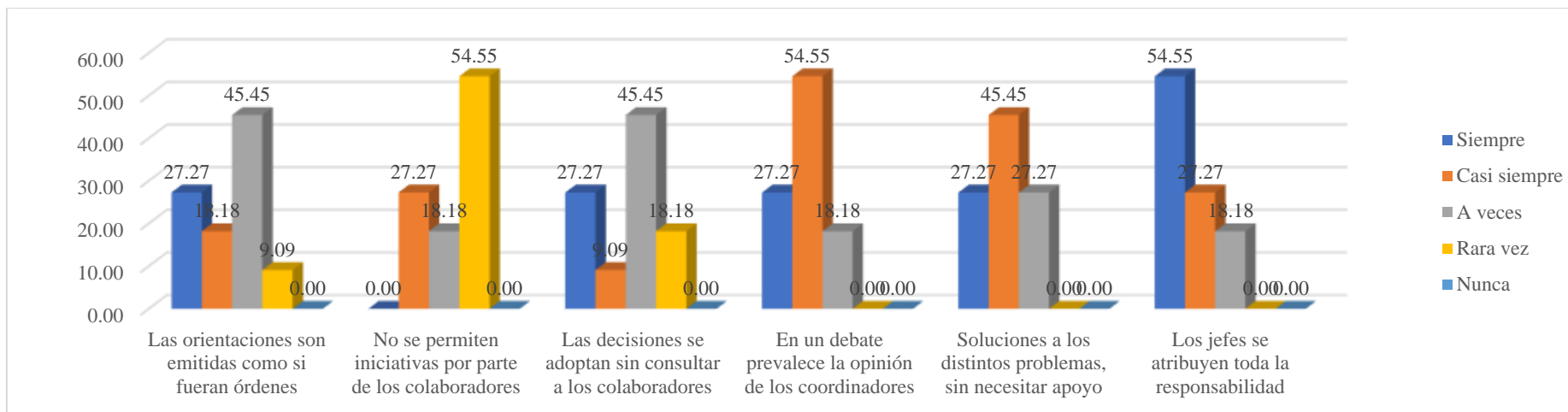
*Características del liderazgo autoritario en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.*

| Liderazgo autoritario  | N         | %             |
|--|-----------|---------------|
| <b>Las orientaciones son emitidas como si fueran órdenes</b>       |           |               |
| Siempre  | 3         | 27.27         |
| Casi siempre   | 2         | 18.18         |
| A veces  | 5         | 45.45         |
| Rara vez   | 1         | 9.09          |
| Nunca  | 0         | 0.00          |
| <b>Total</b>   | <b>11</b> | <b>100.00</b> |
| <b>No se permiten iniciativas por parte de los colaboradores</b>   |           |               |
| Siempre  | 0         | 0.00          |
| Casi siempre   | 3         | 27.27         |
| A veces  | 2         | 18.18         |
| Rara vez   | 6         | 54.55         |
| Nunca  | 0         | 0.00          |
| <b>Total</b>   | <b>11</b> | <b>100.00</b> |
| <b>Las decisiones se adoptan sin consultar a los colaboradores</b> |           |               |
| Siempre  | 3         | 27.27         |
| Casi siempre   | 1         | 9.09          |
| A veces  | 5         | 45.45         |
| Rara vez   | 2         | 18.18         |
| Nunca  | 0         | 0.00          |
| <b>Total</b>   | <b>11</b> | <b>100.00</b> |
| <b>En un debate prevalece la opinión de los coordinadores</b>      |           |               |
| Siempre  | 3         | 27.27         |
| Casi siempre   | 6         | 54.55         |
| A veces  | 2         | 18.18         |
| Rara vez   | 0         | 0.00          |
| Nunca  | 0         | 0.00          |
| <b>Total</b>   | <b>11</b> | <b>100.00</b> |
| <b>Soluciones a los distintos problemas, sin necesitar apoyo</b>   |           |               |
| Siempre  | 3         | 27.27         |
| Casi siempre   | 5         | 45.45         |
| A veces  | 3         | 27.27         |
| Rara vez   | 0         | 0.00          |
| Nunca  | 0         | 0.00          |
| <b>Total</b>   | <b>11</b> | <b>100.00</b> |
| <b>Los jefes se atribuyen toda la responsabilidad</b>              |           |               |
| Siempre  | 6         | 54.55         |
| Casi siempre   | 3         | 27.27         |
| A veces  | 2         | 18.18         |
| Rara vez   | 0         | 0.00          |
| Nunca  | 0         | 0.00          |
| <b>Total</b>   | <b>11</b> | <b>100.00</b> |

**Nota.** Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.

**Figura 2**

*Liderazgo autoritario en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.*



Fuente. Tabla 2

**Interpretación:**

El 45.45% de los trabajadores indicaron que a veces las orientaciones son emitidas como si fueran órdenes, el 54.55% indicaron que raras veces no se permiten iniciativas por parte de los colaboradores, el 45.45% manifestaron que a veces las decisiones se adoptan sin consultar a los colaboradores, el 54.55% indicaron que casi siempre en un debate prevalece la opinión de los coordinadores, el 45.45% manifestaron que casi siempre se dan soluciones a los distintos problemas, sin necesitar apoyo, el 54.55% manifestaron que siempre en la empresa los jefes se atribuyen toda la responsabilidad al momento de tomar decisiones.



**Tabla 3**

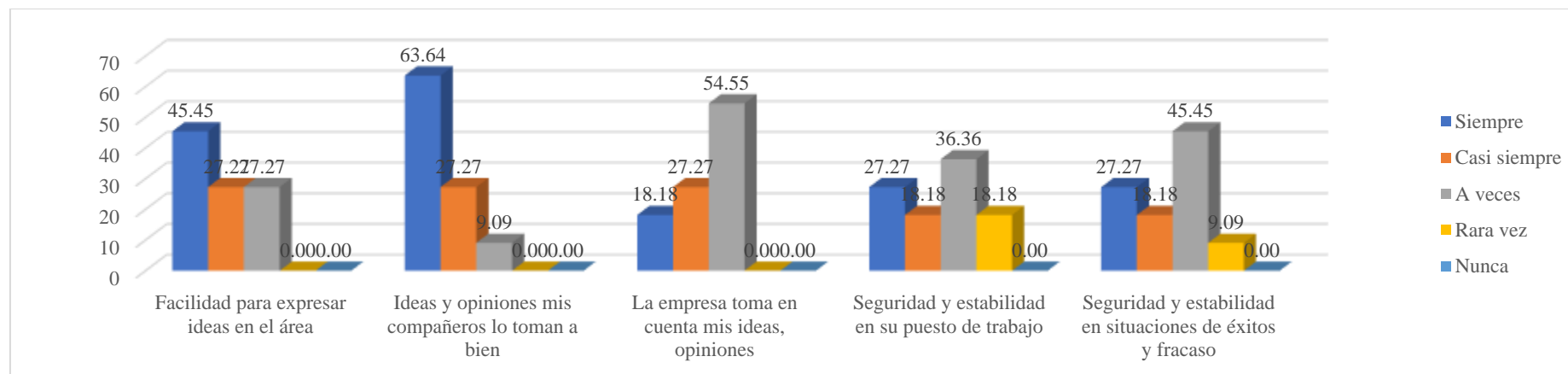
*Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.*

| Motivación intrínseca   | N  | %      |
|---|----|--------|
| <b>Facilidad para expresar ideas en el área</b>                   |    |        |
| Siempre   | 5  | 45.45  |
| Casi siempre  | 3  | 27.27  |
| A veces   | 3  | 27.27  |
| Rara vez  | 0  | 0.00   |
| Nunca   | 0  | 0.00   |
| Total   | 11 | 100.00 |
| <b>Ideas y opiniones mis compañeros lo toman a bien</b>           |    |        |
| Siempre   | 7  | 63.64  |
| Casi siempre  | 3  | 27.27  |
| A veces   | 1  | 9.09   |
| Rara vez  | 0  | 0.00   |
| Nunca   | 0  | 0.00   |
| Total   | 11 | 100.00 |
| <b>La empresa toma en cuenta mis ideas, opiniones</b>             |    |        |
| Siempre   | 2  | 18.18  |
| Casi siempre  | 3  | 27.27  |
| A veces   | 6  | 54.55  |
| Rara vez  | 0  | 0.00   |
| Nunca   | 0  | 0.00   |
| Total   | 11 | 100.00 |
| <b>Seguridad y estabilidad en su puesto de trabajo</b>            |    |        |
| Siempre   | 3  | 27.27  |
| Casi siempre  | 2  | 18.18  |
| A veces   | 4  | 36.36  |
| Rara vez  | 2  | 18.18  |
| Nunca   | 0  | 0.00   |
| Total   | 11 | 100.00 |
| <b>Seguridad y estabilidad en situaciones de éxitos y fracaso</b> |    |        |
| Siempre   | 3  | 27.27  |
| Casi siempre  | 2  | 18.18  |
| A veces   | 5  | 45.45  |
| Rara vez  | 1  | 9.09   |
| Nunca   | 0  | 0.00   |
| Total   | 11 | 100.00 |

**Nota.** Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.

**Figura 3**

*Motivación intrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.*



Fuente. Tabla 3

**Interpretación:**

El 45.45% de los trabajadores manifestaron que siempre tienen facilidad para expresar ideas en el área, el 63.64% de los trabajadores manifestaron que siempre las ideas y opiniones que brindan, sus compañeros lo toman a bien, el 54.55% de los trabajadores manifestaron que a veces la empresa toma en cuenta las ideas, opiniones, el 36.36% de los trabajadores manifestaron que a veces sienten seguridad y estabilidad en su puesto de trabajo, el 45.45% de los trabajadores manifestaron que a veces sienten seguridad y estabilidad en situaciones de éxitos y fracasos.

**Tabla 4**

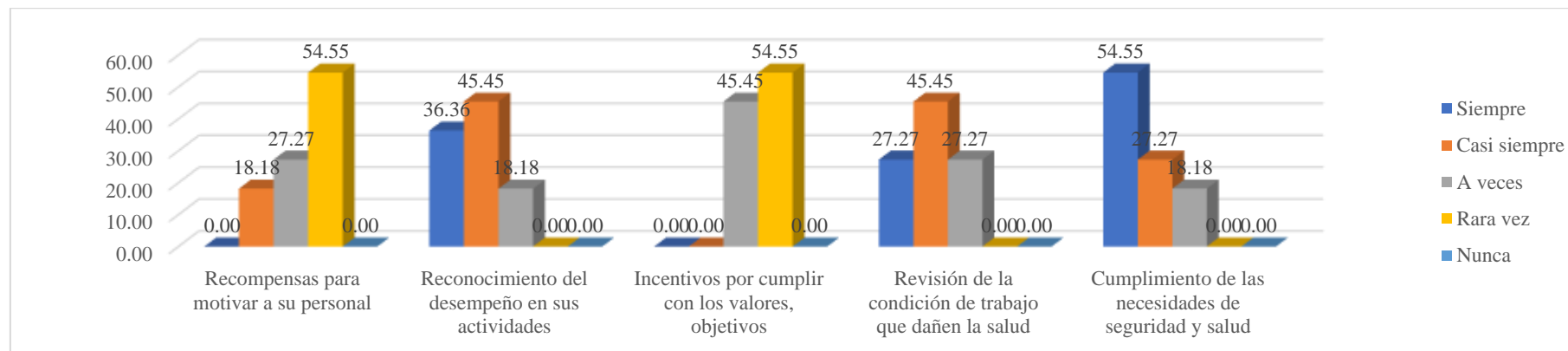
*Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.*

| Motivación extrínseca   | N  | %      |
|---|----|--------|
| <b>Recompensas para motivar a su personal</b>                 |    |        |
| Siempre   | 0  | 0.00   |
| Casi siempre  | 2  | 18.18  |
| A veces   | 3  | 27.27  |
| Rara vez  | 6  | 54.55  |
| Nunca   | 0  | 0.00   |
| Total   | 11 | 100.00 |
| <b>Reconocimiento del desempeño en sus actividades</b>        |    |        |
| Siempre   | 4  | 36.36  |
| Casi siempre  | 5  | 45.45  |
| A veces   | 2  | 18.18  |
| Rara vez  | 0  | 0.00   |
| Nunca   | 0  | 0.00   |
| Total   | 11 | 100.00 |
| <b>Incentivos por cumplir con los valores, objetivos</b>      |    |        |
| Siempre   | 0  | 0.00   |
| Casi siempre  | 0  | 0.00   |
| A veces   | 5  | 45.45  |
| Rara vez  | 6  | 54.55  |
| Nunca   | 0  | 0.00   |
| Total   | 11 | 100.00 |
| <b>Revisión de la condición de trabajo que dañen la salud</b> |    |        |
| Siempre   | 3  | 27.27  |
| Casi siempre  | 5  | 45.45  |
| A veces   | 3  | 27.27  |
| Rara vez  | 0  | 0.00   |
| Nunca   | 0  | 0.00   |
| Total   | 11 | 100.00 |
| <b>Cumplimiento de las necesidades de seguridad y salud</b>   |    |        |
| Siempre   | 6  | 54.55  |
| Casi siempre  | 3  | 27.27  |
| A veces   | 2  | 18.18  |
| Rara vez  | 0  | 0.00   |
| Nunca   | 0  | 0.00   |
| Total   | 11 | 100.00 |

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.

**Tabla 4**

*Motivación extrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.*



Fuente. Tabla 4

**Interpretación:** El 54.55% de los trabajadores indicaron que rara vez el líder otorga recompensas para motivar al personal, el 45.45% de los trabajadores manifestaron que casi siempre en la empresa se muestra reconocimiento del desempeño en sus actividades, el 45.45% de los trabajadores indicaron que a veces se dan incentivos por cumplir con los valores, objetivos, el 45.45% de los trabajadores manifestaron que casi siempre en la empresa ejecuta revisiones de las condiciones de trabajo que perjudiquen la salud de los trabajadores, el 54.55% de los trabajadores indicaron que siempre la empresa cumple con todas las necesidades de seguridad y salud en el trabajo.

**Tabla 5**

*Propuesta de un plan de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.*

| <b>Variable</b>                  | <b>Indicador</b>   | <b>Problema</b>  | <b>Causa</b>   | <b>Consecuencia</b>   | <b>Acciones de mejora</b>   | <b>Responsables</b>     | <b>Presupuesto</b> |
|----------------------------------|--------------------|--|--|---|---|-------------------------|--------------------|
| <b>Variable 1:<br/>Liderazgo</b> | Trabajo en equipo  | El 45.45% indicaron que el líder a veces fomenta el trabajo en equipo.               | El líder se encuentra enfocado en sus propias funciones, por ende, no dedican el tiempo necesario para mejorar el trabajo en equipo. | Estrés laboral, debido a que no se comparten ideas y no se respetan opiniones entre compañeros.<br>Desconfianza entre trabajadores<br>No enfocarse en el cumplimiento de objetivos, es decir se trabaja de manera individual. | Capacitación en liderazgo democrático con el fin de fomentar el intercambio de ideas y obtener una gran variedad de sugerencias de los miembros del equipo. Esto promueve la innovación, los procesos novedosos de resolución de problemas y las soluciones creativas. El liderazgo democrático fomenta el compromiso de los miembros del equipo.<br><br>Aplicar la técnica de lluvia de ideas, debido a que esta herramienta facilitara el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. | Gerente/<br>colaborador | s/2,000.00         |
|                                  | Toma de decisiones | El 36.36% indican que el líder rara vez busca el consenso para la toma de decisiones | Falta de comunicación.<br>El líder no fomenta la participación de los empleados.   | Riesgos más altos en tomar malas decisiones.  | Aplicar la técnica de grupos de discusión, para recoger y analizar datos a través de la interacción del grupo, el cual está formado por un pequeño número de  | Gerente/<br>colaborador | s/2,000.00         |

|   |                     |  |   |  |   |                         |            |
|---|---------------------|--|---|--|---|-------------------------|------------|
|   |                     |  |   |  | personas cuidadosamente seleccionadas que discuten un tema determinado.<br>Realizar reuniones quincenales.  |                         |            |
|   | Creatividad         | El 63.64% rara vez promueves la creatividad  | El líder considera que no es necesario promover la creatividad.   | Poca adaptación al cambio.   | Aplicar la técnica de rotación de puestos, con el fin de mejorar la experiencia laboral de los empleados, capacitarlos y mejorar su satisfacción laboral. | Gerente/<br>colaborador | s/2,000.00 |
|   | Obediencia al líder | El 45.45% indicaron que a veces las orientaciones son emitidas como si fueran órdenes                      | En ocasiones el líder es autoritario.                             | Baja autoestima<br>Bajo sentido de pertenencia.  | Capacitación en liderazgo transformacional, de esta manera el líder conocerá los beneficios de aplicar dichos estilos de liderazgo.                       | Gerente/<br>colaborador | s/2,000.00 |
|   |                     | El 45.45% indicaron que casi siempre las soluciones a los distintos problemas, se dan sin necesitar apoyo. | Déficit en las relaciones interpersonales. Falta de compañerismo. | Bajo compromiso para resolver problemas.   | Establecer un protocolo para la resolución de conflictos  | Gerente/<br>colaborador | s/2,000.00 |
| <b>Variable 2:<br/>Motivación<br/>laboral</b> | Expresión de ideas  | El 54.55% indicaron que a veces la empresa toma en cuenta sus ideas, opiniones                             | No existe un liderazgo participativo. Egocentrismo del líder.     | La autoestima de los empleados es baja porque no se les valora en ningún momento del proceso de toma de decisiones | Aplicar la técnica de Phillips 66, con el fin de promover la participación activa de todos los miembros de un grupo, por grande que éste sea.             | Gerente/<br>colaborador | s/2,000.00 |
|   | Estabilidad laboral | El 36.36% a veces siente seguridad y estabilidad en su puesto de trabajo                                   | Existencia de un contrato eventual.                               | Altos niveles de estrés que conducen a una disminución de  | Evaluar la experiencia del trabajador para asignarle un cargo permanente.   | Gerente/<br>colaborador | s/2,000.00 |

|  |                 |  |  |   |  |                         |            |
|--|-----------------|--|--|---|--|-------------------------|------------|
|  |                 |  | No participan en el proceso de toma de decisiones.                             | la productividad a largo plazo.   | Realizar reuniones semanales para motivar al equipo a que sugieran ideas para la mejora de la calidad del servicio del laboratorio.  |                         |            |
|  | Reconocimientos | El 54.55% indicaron que rara vez se otorgan recompensas.   | Lo líderes no quieren invertir en la implementación de un plan de recompensas. | Baja satisfacción laboral, puesto que los trabajadores consideran que la empresa no reconoce su esfuerzo. | Crear e implementar un plan de recompensas, dicho plan permite lograr la premiación del esfuerzo del empleado, lo cual promueve la igualdad de la organización, mejora el clima laboral, fomenta la productividad y motivará al equipo | Gerente/<br>colaborador | s/2,000.00 |
|  | Incentivos      | El 54.55% indicaron que rara vez se plantean incentivos para cumplir con los valores, objetivos. | Falta de interés de parte del líder en la mejora de la motivación.             | Baja motivación laboral, debido a que el personal no se encuentra motivado a mejorar su productividad.    | Crear e implementar un plan de incentivos no económicos, como la flexibilidad horaria, desarrollo profesional a través de capacitaciones.  | Gerente/<br>colaborador | s/2,000.00 |

## V. DISCUSIÓN

**Objetivo específico 1: Describir las características del liderazgo democrático en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.**

**Tabla 1. Características del liderazgo democrático en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.**

El líder se muestra receptivo y escucha las opiniones: El 54.55% de los trabajadores indicaron que siempre el líder se muestra receptivo y escucha las opiniones de todo el personal. Estos resultados coinciden con Santamaria y Mejías (2020) encontró que el un 63% manifestaron que la gerencia escucha y aplica las ideas novedosas que generan sus empleados, de igual forma se contrasta con Ortiz (2021) quien encontró que el 41.65% indicaron que el líder siempre escucha sus opiniones o sugerencias. La escucha activa mejora la conexión de los líderes con el equipo. en este sentido en el estudio el líder si se muestra receptivo, es decir cuando los empleados dicen que quieren ser escuchados, realmente están diciendo que quieren líderes que no solo los oigan, sino que realmente los escuchen. Los empleados buscan más atención, retroalimentación y apoyo. Los líderes deben ser más conscientes de las necesidades individuales para fomentar más efectivamente el desarrollo profesional y el desempeño.

El líder considera todas las ideas del personal: El 54.55% de los trabajadores indicaron que siempre el líder escucha y considera todos los puntos de vistas e ideas del personal. Estos datos coinciden con lo hallado por con Ortiz (2021) quien encontró que el 65.22% indicaron que el líder si toma en cuenta sus ideas en la mejora de los procesos internos. Pero estos resultados se contrastan con Sakamoto (2022) encontró que el 49.10% indicaron que a veces la empresa respeta las ideas realizadas por los colaboradores. Se observa que el líder si toma en cuenta las ideas del personal de esta manera alientan el buen desempeño de sus compañeros y mejorar los resultados, puesto que sus ideas son puestas en práctica; sin embargo, en el estudio poco más de la mitad indicaron que sus ideas son tomadas en cuenta, esto llama la atención puesto que existe un porcentaje significativo que consideran que no son tomados en cuenta.

El líder fomenta el trabajo en equipo: El 45.45% indicaron que a veces el líder fomenta la colaboración y cooperación a través de trabajo en equipo. Estos resultados se contrastan con



Zavaleta (2019) halló que el 73,33% si incentiva a sus trabajadores al trabajo en equipo, del mismo modo con Ortiz (2021) quien encontró que el 45.12% indicaron que en la empresa si se promueve el trabajo en equipo. A pesar que la habilidad de trabajar en conjunto es un elemento que muchos líderes y reclutadores valoran hoy en día; en el estudio no se encontró dicha importancia puesto que la líder no busca mejorar el trabajo en equipo, lo cual no favorece a la integración de las personas y el desarrollo de habilidades sociales; a su vez esto genera que los empleados no tengan sentido de pertenencia hacia el equipo y la empresa.

El líder busca el consenso para la toma de decisiones: El 36.36% indicaron que rara vez el líder busca el consenso para la toma de decisiones. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Pérez (2021) encontró que el 80% de los empleados manifestaron que no toman decisiones, del mismo modo Ortiz (2021) quien encontró que el 65.22% indicaron que el líder busca un consenso para resolver algunos conflictos entre los trabajadores. Los líderes consideran que tomar una decisión es algo simple y sencillo; sin embargo, es un proceso que implica muchas etapas por ende los líderes desconocen de como implantar todas las etapas para solucionar un problema, a su vez consideran que los empleados no están aptos para definir e identificar un problema desde la raíz causante.

Se promueve la creatividad para realizar actividades: El 63.64% rara vez el líder promueve la creatividad del personal para realizar sus actividades. Esto se coincide con Gómez (2021) quien halló que el 45% de los trabajadores indicaron que sus jefes casi nunca promueven la creatividad para realizar mejor sus funciones, del mismo modo con Ortiz (2021) quien encontró que el 56.13% quien indicó que el líder si promueve la creatividad en el equipo de trabajado. En la empresa no se promueve la creatividad debido a que desconocen de las técnicas actuales para lograrlo; además el líder se cierra a una sola forma de pensar y no está dispuesto a aprender de los demás; por lo contrario, cuando un líder desarrolla todas sus capacidades, tanto peculiares como adquiridas, puede observar todo su entorno con la totalidad de su percepción. Además, los líderes creativos desarrollan la intuición, en función de hacer nuevos descubrimientos y para tomar decisiones estratégicas. Las cuales se convierten en una mayor competitividad y rentabilidad de la organización.

**Objetivo específico 2: Describir las características del liderazgo autoritario en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.**

**Tabla 2. Características del liderazgo autoritario en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.**

Las orientaciones son emitidas como si fueran órdenes: El 45.45% de los trabajadores indicaron que a veces la empresa las orientaciones son emitidas como si se tratara de órdenes, estos datos coinciden con lo hallado por Gómez (2021) quien evidencio que el 70% de los trabajadores indicaron que el líder en ocasiones es autoritario. Pero se contrasta con Mantilla (2019) en donde se encontró que el 40,5% de los trabajadores consideran que el líder siempre impone autoridad. Se observa que el empleado recibe instrucciones claras y no participa en la toma de decisiones. Solo el superior toma la decisión y espera la obediencia de su personal. Si un empleado no cumple con la orden de un gerente o no la implementa correctamente, será penalizado por el estilo de gestión autoritaria. Esto coinciden con lo aportado en las bases teóricas por Olguín (2020) quien explico que el líder toma decisiones sin recibir aportes u opiniones de nadie que les informe. Los empleados no son considerados ni consultados antes de una dirección, y se espera que se adhieran a la decisión en el momento y ritmo estipulados por el líder. La comunicación es unidireccional: del líder al subordinado. El líder autocrático ignora las opiniones del resto de los miembros del equipo e impone siempre su voluntad. La información no fluye y se queda estancada en los diferentes niveles de decisión.

No se permiten iniciativas por parte de los colaboradores: El 54.55% indicaron que raras veces. Estos resultados coinciden con Gómez (2021) quien encontró que el 50% afirma que su jefe casi nunca muestra iniciativa cuando se emprende nuevos proyectos, de igual forma con Mantilla (2019) quien identificó que el 65,12% consideran que si participan y la toma de decisiones. El trabajador tiene muy poco espacio libre para el desarrollo y no está incluido en el proceso de toma de decisiones. El estilo autoritario de liderazgo encaja perfectamente con las organizaciones burocráticas que reservan el poder y la reputación del liderazgo.

Las decisiones se adoptan sin consultar a los colaboradores: El 45.45% indicaron que a veces. Se suelen tomar decisiones equivocadas. Estos resultados se contrastan con Villavicencio (2022) quien encontró que el 71.43% expresaron que casi siempre existe un ambiente de

colaboración en la empresa, de igual forma con Mantilla (2019) quien identificó que el 56,08% consideran que en la empresa el líder discute con los trabajadores sobre algunas decisiones que se tomaran frente a una situación específica. Cuando un individuo decide, renuncia a consideraciones de otros compañeros pensadores competentes. Todas las actividades se centran en el tomador de decisiones. Si el jefe falla, puede conducir rápidamente a la irritación y al caos.

En un debate prevalece la opinión de los coordinadores: El 54.55% indicaron que casi siempre. Estos resultados coinciden con Ortiz (2021) quien encontró que el 41,95% afirma estar muy de acuerdo en que les motiva saber que la empresa tiene en cuenta sus opiniones en cada uno de sus campos de trabajo, de igual forma con Mantilla (2019) quien identificó que el 67,45% consideran que en la empresa se realizan debates para proponer algunas mejoras. La satisfacción de los empleados es baja. En otros estilos de liderazgo con una mayor cultura de participación, los empleados se sienten más valorados y más identificados con la empresa. El estilo autoritario reduce el sentido de autoeficacia de los empleados.

Soluciones a los distintos problemas, sin necesitar apoyo: El 45.45% indicaron que casi siempre. adecuar a su vida personal. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Pérez (2021) quien encontró que el 55% no resuelven problemas, de igual forma se contrasta con Villavicencio (2022) quien determinó que el 71.43% expresaron que casi siempre existe un ambiente de colaboración en la empresa. Se observa que los empleados resuelven los problemas a su manera pues sus líderes no buscan apoyarlos, así como sus compañeros se niegan a trabajar en conjunto; se puede decir que los colaboradores de alguna manera pueden concentrarse en realizar su trabajo individual sin preocupaciones, ya que confían en la experiencia y capacidad que tienen.

Los jefes se atribuyen toda la responsabilidad: El 54.55% indicaron que siempre los jefes se atribuyen toda la responsabilidad al momento de toma decisiones. Esto se contrasta con Gómez (2021) quien halló que el 53% de los trabajadores indicaron que sus jefes casi nunca les brindan autonomía y responsabilidad para la toma de decisiones, de igual forma se contrasta con Villavicencio (2022) quien determinó que el 56.23% indicaron que el líder si felicita a los trabajadores por cumplir sus tareas de manera responsable. Cuando el líder es la única persona que toma decisiones y crea las estrategias de trabajo, puede llegar a sentirse abrumado.

La presión de cargar con tantas responsabilidades puede agotarlo física y mentalmente. Lo más grave de esta situación es que si no es capaz de hacerse cargo, nadie más estará autorizado o capacitado para intervenir y tomar la iniciativa; por consiguiente, el equipo no podrá avanzar.

**Objetivo específico 3: Describir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.**

**Tabla 3. Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.**

Facilidad para expresar ideas en el área: El 45.45% de los trabajadores manifestaron que siempre. Estos resultados se contrastan con Sakamoto (2022) quien encontró que el 49.10% indicaron que la empresa a veces respeta las ideas realizadas por los colaboradores, de la misma manera se contrasta con Pillaca (2021) en donde se evidencio que el 70% indicaron que casi siempre se respeta las ideas de los empleados. Se observa que una minoría de trabajadores si considera que le resulta fácil expresar sus ideas; esto se debe a que por la presión que tiene a diario, o quizás algunos inconvenientes con los implementos o equipos clínicos, tiene que de alguna manera hacerle mención a los lideres que hay muchos aspectos que mejorar.

Ideas y opiniones mis compañeros lo toman a bien: El 63.64% de los trabajadores manifestaron que siempre. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Pérez (2021) quien encontró que el 80% aseguran tener una buena relación con sus compañeros de trabajo, de igual forma con hallado por Pillaca (2021) en donde se evidencio que el 80% afirma que la relación entre sus compañeros siempre es adecuada. La mayoría de los trabajadores consideran que, si se respetan las ideas y opiniones de los demás, por ende, este respeto en el ámbito laboral crea un ambiente de seguridad y cordialidad. Permite aceptar las limitaciones ajenas y reconocer sus virtudes; evita las ofensas y las ironías y no deja que la violencia o el abuso se conviertan en el medio para imponer criterios.

La empresa toma en cuenta mis ideas, opiniones: El 54.55% de los trabajadores manifestaron que a veces. Estos resultados coinciden con Santamaria y Mejías (2020) encontraron que un 63% de los casos la gerencia escucha y aplica las ideas novedosas que generan sus empleados, de igual forma con hallado por Pillaca (2021) en donde se evidencio

que el 70% indicaron que casi siempre se respeta las ideas de los empleados. Se identifico que los compañeros se muestran empáticos y escuchan las opiniones de los demás, lo cual puede fomentar también la crítica, cabe decir que muchos confunden el emitir una crítica constructiva con el emitir una destructiva. La primera de ellas está enfocada en mejorar cierta situación o comportamiento, aportar al crecimiento y encaminarse hacia lo positivo. La segunda de ellas es malintencionada, señala y juzga.

Seguridad y estabilidad en su puesto de trabajo: El 36.36% de los trabajadores manifestaron que a veces. Esto se contrasta con Gómez (2021) quien halló que el 45% de los trabajadores indicaron casi nunca sienten estabilidad en su puesto, pues su jefe no los involucra en la toma de decisiones, de igual forma con hallado por Pillaca (2021) en donde se evidencio que el 100% afirma sentirse siempre parte del equipo de trabajo pues siente estabilidad y seguridad laboral. Sí es cierto que los contratos temporales pueden aportar una flexibilidad muy necesaria en muchas situaciones, sí es cierto que existen circunstancias en las que los despidos son irremediables, pero no es menos cierto que el contrato fijo y la estabilidad laboral aportan grandes beneficios a empresas y trabajadores y generan beneficios para el conjunto de la economía.

Seguridad y estabilidad en situaciones de éxitos y fracaso: El 45.45% de los trabajadores manifestaron que a veces se sienten seguros y estables en situación de éxito y fracaso. Esto se contrasta con Gómez (2021) quien halló que el 63% de los trabajadores indicaron que en la empresa casi nunca se les motiva a superar las situaciones de fracaso u otros errores en sus actividades, de igual forma con hallado por Pillaca (2021) en donde se evidencio que el 80% consideran que frente a una situación de problema interno el líder busca motivarlos a superar ese obstáculo. La estabilidad laboral bien gestionada puede generar en los trabajadores el sentimiento de pertenencia a una empresa y unos proyectos que merecen la pena, por los que tiene cuenta luchar. Por otro lado, la estabilidad laboral genera un mayor conocimiento de los responsables de la empresa sobre los resortes que mueven la motivación de sus trabajadores. El trato es una fuente de conocimiento de cuáles son los incentivos que mueven el comportamiento de cada uno de los trabajadores.

**Objetivo específico 4: Describir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.**

**Tabla 4. Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.**

Recompensas para motivar a su personal: El 54.55% de los trabajadores indicaron que rara vez. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Quispe (2022) quien encontró que el 69% señaló que casi siempre tienen recompensas e incentivos que ayudan a motivar y aumentar sus rendimientos económicos en su centro de trabajo, de igual forma con hallado por Pillaca (2021) en donde se evidencio que el 60% informa que el restaurante siempre ofrece incentivos económicos cuando se cumplen estos objetivos. La mayoría de los trabajadores están motivados por dos objetivos: ganar un buen sueldo y hacer un trabajo que los haga sentir orgullosos. El ofrecimiento de una recompensa adicional le da al empleado una motivación extra para ir más allá de sus límites. Algunas recompensas pueden ser económicas, mientras que otras pueden tratarse de beneficios varios. Todo esto contribuye a un ambiente de trabajo más placentero.

Reconocimiento del desempeño en sus actividades: El 45.45% de los trabajadores indicaron que casi siempre. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Pérez (2021) quien encontró que el 80% afirman que no hay reconocimiento por parte de su empleador; de la igual forma coinciden con Tomala (2022) quien aportó que el 60% de los trabajadores indicaron que no existe reconocimiento monetario. La recompensa enfatiza el respeto que la empresa tiene por el empleado y promueve el respeto entre los empleados también. Cuando un equipo está unido, las líneas de comunicación están abiertas, y los empleados comparten buenas ideas y colaboran en dar un poco de esfuerzo adicional por el bien de la empresa. Las recompensas motivan a los empleados a ver a la compañía como propia.

Incentivos por cumplir con los valores, objetivos: El 45.45% de los trabajadores indicaron que a veces. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Ortiz (2021) quien encontró que el 35,06% de los empleados está muy de acuerdo en que los incentivos que ofrece

la empresa a los trabajadores que logran sus objetivos son motivadores, de igual forma con hallado por Pillaca (2021) en donde se evidencio que el 80% indicaron que el líder siempre los incentiva a cumplir con los objetivos. Reconocer cuando los empleados realizan un buen trabajo no cuesta nada y significa mucho para ellos. Es una forma de decirle gracias y conseguir que sientan que son parte importante de la empresa, que su esfuerzo merece la pena y que deben continuar trabajando de la misma forma para lograr los objetivos de la organización. Se puede agradecer el esfuerzo con una tarjeta de regalo, algunas cortesías para el cine, una nota escrita, una cena en su restaurante favorito e incluso enviar una nota a su familia, mostrándoles lo importantes que son para el crecimiento de tu empleado.

Revisión de la condición de trabajo que dañen la salud: El 45.45% de los trabajadores indicaron que casi siempre. Estos resultados se contrastan con Sakamoto (2022) quien encontró que el 45.30% indicaron que la empresa a veces cumple con el proceso de proteger el bienestar en la salud del trabajador, del mismo modo se contrasta con Tomala (2022) quien apporto que el 60% de los trabajadores indicaron que el líder busca mejorar las condiciones del trabajador, en base a la seguridad y salud. Debemos tener en cuenta que un trabajador contratado a jornada completa suele pasar una media de 10 horas del día en su puesto de trabajo (incluyendo viaje de ida y vuelta y descansos para comer). Por ello, desde la empresa, y más concretamente el departamento de recursos humanos, deben intentar ofrecer las mejores condiciones y ambiente de trabajo posible para que el trabajador se encuentre cómodo. Unas buenas condiciones laborales para el trabajador influirán directamente en la felicidad de éste, por lo que indirectamente se transformará en una gran cantidad de beneficios para la empresa

Cumplimiento de las necesidades de seguridad y salud: El 54.55% de los trabajadores indicaron que siempre. Estos resultados se contrastan con Sakamoto (2022) quien encontró que el 39.60% indicaron que la empresa algunas veces cumple con las normas de procedimiento que pone en riesgo su seguridad en el trabajo, del mismo modo se contrasta con Tomala (2022) quien apporto que el 100% de los trabajadores indicaron que la empresa cuenta con un plan de seguridad y salida en la empresa. La seguridad y la salud en el trabajo son cruciales para preservar la integridad física y mental de los trabajadores. Además, fomentar un entorno laboral seguro y

saludable tiene múltiples beneficios tanto para los empleados como para las empresas. Algunas de las razones por las que la seguridad y la salud en el trabajo son vitales.

**Objetivo específico 5: Elabora una propuesta de un plan de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.**

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. Datos generales**

RUC: 20609126591

Razón Social: Cedisa Salud S.A.C

Dirección Legal: Mza. H Lote. 11 P.J. Tupac Amaru (Frente del Cementerio)

### **2. Misión**

Hacer nuestra misión, la realización de análisis clínicos, microbiológicos y anatomopatológicos estando a la vanguardia de la tecnología, esforzándonos por ofrecer la más alta fiabilidad y confianza a nuestros clientes y desarrollando nuestras aptitudes y actitudes para seguir siempre mejorando. Contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de la población costarricense a través de suministros de ayuda diagnósticas que satisfacen las exigencias de la medicina moderna, proporcionando resultados confiables y oportunos con el más alto desarrollo profesional, tecnológico y de servicio.

### **3. Visión**

Ser líderes en el apoyo al diagnóstico clínico profesional, conformado por un equipo de profesionales y trabajando siempre en la búsqueda de la excelencia a través de un servicio fiable, eficiente y de calidad. Ser reconocidos como un laboratorio clínico de alto nivel tecnológico en constante crecimiento, cuyas pruebas diagnosticadas superen los requisitos y estándares de calidad requeridos, expandiendo su misión a un rango de acción internacional.

### **4. Objetivos**

- Mejorar la participación de los trabajadores en un 100%, aplicado reuniones periódicas.
- Mejorar el clima laboral en un 5%, con un plan de reconocimientos.

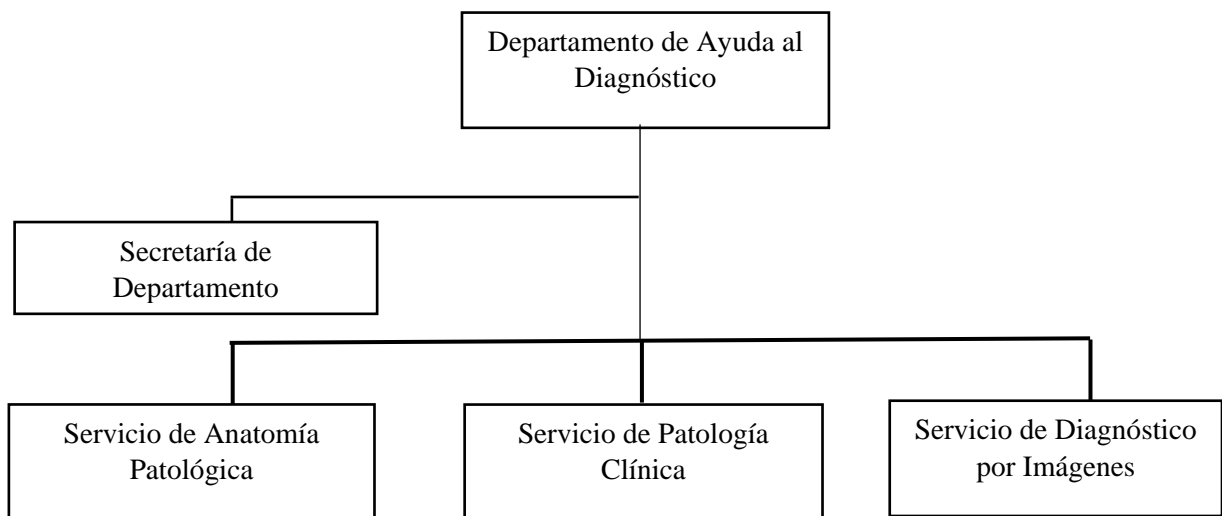


- promover el desarrollo profesional en un 100%, a través de un plan de capacitación.

### 5. Productos y/o servicios

- Hemograma completo
- Urinálisis completo
- Heces por parásito, sangre oculta
- Perfil renal: Nitrógeno de urea, Creatinina, Ácido úrico, Proteína total, albúmina/globulina calcio, glucosa
- Perfil lipídico: Colesterol, LDL; HDL; triglicérido
- Perfil hepático: Bilirrubina, total y directa, AST, LDH
- Perfil triode: TSH, T3, T4
- Panel básico metabólico: Electrolitos, glucosa, nitrógeno de urea, creatinina

### 6. Organigrama de la empresa



*Nota.* Elaborado por Cedisa Salud S.A.C.

| Cargo  | DEPARTAMENTO DE AYUDA AL DIAGNÓSTICO  |
|--------|---|
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínima exigible: Título Profesional de Médico Cirujano con especialidad en Patología Clínica, Anatomía Patológica o Radiología y habilitado en su respectivo Colegio Profesional.</li> </ul> |

|                  |   |
|------------------|---|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deseable: Maestría y/o Doctorado en Gestión de Servicios de Salud, Salud pública o equivalentes</li> <li>• Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su especialidad: 3 años</li> <li>• Tiempo mínimo de experiencia en dirección, supervisión, organización y conducción de personal: 3 años.</li> <li>• Tiempo mínimo de experiencia en la conducción de actividades técnico- administrativas: 10 años.</li> <li>• Experiencia en el Servicio Rural y Urbano</li> </ul>  |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar y apoyar técnicamente en aspectos propios de las especialidades a la Dirección Ejecutiva y Oficinas Administrativas para el cumplimiento del Plan Operativo, Visión y Misión.</li> <li>• Elaboración, monitoreo y evaluación en el cumplimiento del Plan Operativo Anual y el Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• Coordinar con los Jefes de Servicio para planificar las actividades del Departamento buscando el máximo de eficiencia, calidad e integración acorde con la Misión y Visión de la Institución.</li> </ul> |
| <b>Cargo</b>     | <b>Secretaria de departamento</b>   |
| <b>Perfil</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínima exigible: Título no universitario de Secretaria Ejecutiva.</li> <li>• Deseable: Capacitación en cursos de relaciones interpersonales</li> <li>• Experiencia mayor de 5 años en labores secretariales en áreas asistenciales.</li> <li>• Experiencia mínima 1 año en la Administración Pública y privada.</li> </ul>   |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redactar según indicaciones y criterio propio la documentación solicitada para cumplir con los objetivos funcionales del Departamento.</li> <li>• Cumplir con los reglamentos, manuales, normas y procedimientos administrativos y disposiciones vigentes dentro del Servicio para realizar un adecuado desempeño en sus funciones.</li> <li>• Recibir, registrar, analizar y clasificar la documentación recibida en la oficina para el desarrollo de los diferentes procesos que realiza el Departamento.</li> </ul>                     |

|                  |  |
|------------------|--|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizados los libros de ingresos y egresos de documentación del Departamento para realizar un adecuado seguimiento de la documentación.</li> </ul>  |
| <b>Cargo</b>     | Servicio de Anatomía Patológica  |
| <b>Perfil</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mínima exigible: Título Profesional de Médico Cirujano, con especialidad en Anatomía Patológica, estar inscrito y habilitado en su respectivo Colegio Profesional y Registro de Especialista.</li> <li>Deseable: Maestría y/o Doctorado en Gestión de Servicios de Salud, Salud pública o equivalentes.</li> <li>Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su especialidad: 3 años</li> <li>Tiempo mínimo de experiencia en dirección, supervisión, organización y conducción de actividades técnico administrativas: 3 años.</li> <li>Experiencia en el Servicio Rural y Urbano</li> <li>Tiempo mínimo de experiencia como profesional: mayor a 10 años.</li> </ul>  |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programar, organizar, dirigir y supervisar los procedimientos especializados del servicio, con el fin de garantizar una atención de calidad, según los protocolos y normas vigentes del Servicio.</li> <li>Dirigir, Monitorizar, supervisar y evaluar los programas de trabajo para lograr y garantizar el cumplimiento de las metas previstas por el Servicio.</li> <li>Velar por la integridad y buen funcionamiento de los equipos, materiales, insumos y enseres del Servicio, responsabilizándose por su deterioro o uso indebido.</li> <li>Elaborar y presentar oportunamente todo informe ordinario o extraordinario solicitado por el Jefe de Departamento, para los informes y evaluaciones que este realiza.</li> </ul> |
| <b>Cargo</b>     | Servicio de Patología Clínica  |
| <b>Perfil</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mínima exigible: Título no universitario de Secretaria Ejecutiva.</li> <li>Deseable: Capacitación en cursos de relaciones interpersonales.</li> <li>Experiencia mayor de 2 años en labores secretariales en áreas asistenciales.</li> </ul>   |

|                  |   |
|------------------|---|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia mínima 1 año en la Administración Pública y privada.</li> </ul>  |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Redactar según indicaciones y criterio propio la documentación solicitada al Servicio para cumplir con los objetivos funcionales para los que fue creada.</li> <li>Cumplir con los reglamentos, manuales, normas y procedimientos administrativos y disposiciones vigentes dentro del Servicio para realizar un adecuado desempeño en sus funciones.</li> <li>Recibir, registrar, analizar y clasificar la documentación recibida en la oficina para el desarrollo de los diferentes procesos que realiza el Departamento.</li> <li>Mantener actualizados los libros de ingresos y egresos de documentación del Departamento para realizar un adecuado seguimiento de la documentación.</li> </ul> |
| <b>Cargo</b>     | Servicio de Diagnóstico por Imágenes  |
| <b>Perfil</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mínima exigible: Título Profesional de Médico Cirujano, con especialidad en Radiología, estar inscrito y habilitado en el Colegio Médico del Perú y Registro de Especialista.</li> <li>Deseable: Maestría y/o Doctorado en Gestión de Servicios de Salud, Salud pública o equivalentes.</li> <li>Tiempo mínimo de experiencia en el ejercicio de su especialidad: 3 años</li> <li>Tiempo mínimo de experiencia en dirección, supervisión, organización y conducción de actividades técnico administrativas: 3 años.</li> <li>Experiencia en el Servicio Rural y Urbano</li> <li>Tiempo mínimo de experiencia como profesional: mayor a 10 años</li> </ul>  |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programar, organizar, dirigir y supervisar los procedimientos especializados del Servicio, con el fin de garantizar una atención de calidad, según los protocolos y normas vigentes del Servicio.</li> <li>Dirigir, Monitorizar, supervisar y evaluar los programas de trabajo para lograr y garantizar el cumplimiento de las metas previstas por el Servicio.</li> <li>Velar por la integridad y buen funcionamiento de los equipos, materiales, insumos y enseres del Servicio, responsabilizándose por su deterioro o uso indebido.</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar y presentar oportunamente todo informe ordinario o extraordinario solicitado por el Jefe de Departamento, para los informes y evaluaciones que este realiza.</li><li>• Dirigir y participar en la elaboración de guías de procedimientos del Servicio a su cargo a fin de contribuir en la mejora de los procesos.</li></ul> |
|--|---|

## 7. Diagnostico general

| Análisis FODA   | Oportunidades  | Amenazas   |
|---|--|--|
|   | <p>Implementación de más posgrados en varias especialidades médicas en universidades de la provincia</p> <p>Globalización de la información y redes sociales</p> <p>Proveedores maduros en el mercado</p> <p>Facilidad de cambios de tecnología relativamente rápidos debido a la modalidad de contratación por apoyo tecnológico</p> <p>Automatización de procesos como medio para optimizar el uso del tiempo</p> <p>Sistemas de referencia y contrarreferencia de muestras biológicas</p> <p>Crecimiento de la demanda de atención en cáncer en el sector</p> | <p>Competidores directos con certificaciones y acreditaciones de calidad internacionales</p> <p>Equipos automatizados</p> <p>Asociaciones de enfermos oncológicos</p> <p>Alta tasa de crecimiento del sector</p> <p>Ninguno de los proveedores del mercado disponibles satisface al 100% la cartera de servicios del laboratorio clínico</p> <p>Falta de credibilidad en algunas instituciones del Estado</p> <p>Instrumento Tarifario de Prestaciones para el SNS obliga a mantener precios no competitivos</p> <p>Repotenciación de hospitales del sector público para atención de pacientes oncológicos</p> <p>Exigencia de nuevos grupos de clientes de poseer certificaciones de calidad para negociar con ellos</p>  |
| <p><b>Fortalezas</b></p> <p>Nivel de tecnología utilizado en la prestación del servicio y cumplimiento de otros requisitos relacionados al mismo</p> <p>Cumplimiento de requisitos relacionados a los recursos humanos del laboratorio clínico</p> <p>Comunicación y control de la Jefatura y cumplimiento de requisitos relacionados a la Dirección del laboratorio clínico</p> <p>Imagen corporativa.</p> <p>Responsabilidad social</p> <p>Participación del mercado</p> <p>Habilidad técnica y de procesamiento</p> <p>Nivel de coordinación e integración con otras áreas</p> | <p><b>F – O</b></p> <p>Campaña en redes sociales para socializar la cartera de servicios del laboratorio clínico.</p> <p>Creación de un espacio web para consultas de resultados en tiempo real para médicos y pacientes fuera de la Institución.</p> <p>Unificación de proveedores hacia los más maduros en el mercado en áreas del laboratorio para mejorar la integración de procesos y la consolidación de pruebas mejorando eficiencia.</p>   | <p><b>F – A</b></p> <p>Coordinar a través de la jefatura del laboratorio la certificación del laboratorio clínico bajo normas internacionales.</p> <p>Establecer convenios con las asociaciones de enfermos oncológicos para el uso de la cartera de servicios no oncológica del laboratorio por familiares de los enfermos oncológicos a manera de chequeos ejecutivos</p> <p>Fortalecer contratos con los proveedores que satisfagan la mayor cantidad de áreas del laboratorio clínico y demuestren madurez en el mercado.</p> <p>Coordinar a través de la jefatura del laboratorio clínico la elaboración de los criterios necesarios para ingresar pruebas que constan en la cartera de servicios de CEDISA S.A.C. y que no consta en el Tarifario de Prestaciones.</p> |
| <p><b>Debilidades</b></p> <p>Grado de informatización del servicio</p>  | <p><b>D – O</b></p>  | <p><b>D – A</b></p>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>Motivación del personal<br/> Uso de planes estratégicos<br/> Bajo cumplimiento de requisitos de calidad<br/> Habilidad para atraer y retener personal altamente capacitado<br/> Sistemas de coordinación<br/> Acceso a capital cuando lo requiere<br/> Flexibilidad de la estructura organizacional<br/> Agresividad para enfrentar la competencia<br/> Facilidad para salir del mercado<br/> Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes<br/> Sistemas de toma de decisiones<br/> Nivel de remuneración<br/> Grandes barreras en entrada de nuevas pruebas en el Laboratorio Clínico</p> | <p>Establecer convenios con los proveedores principales del laboratorio para desarrollar un programa para aumentar la motivación del personal a través de capacitación en áreas de interés<br/> Coordinar pasantías de personal clave de CEDISA S.A.C. en laboratorios clínicos con mayor trascendencia que tengan amplia experiencia en procesos de certificación en normas internacionales de calidad<br/> Coordinar pasantías a través de proveedores principales en laboratorios clínicos privados líderes en el mercado<br/> Gestionar a través de proveedores principales la informatización total de los resultados en el laboratorio en las áreas pendientes de este cambio (microbiología, biología molecular, citometría de flujo)</p> | <p>Solicitar a las autoridades de CEDISA S.A.C. asignen mayor porcentaje de lo presupuestado en años anteriores al departamento para el desarrollo de un proceso de certificación internacional en calidad.<br/> Solicitar a las autoridades de CEDISA S.A.C. se revise el proceso de escalafón de los profesionales no médicos en la institución con especial énfasis en los profesionales de laboratorio para mejorar el nivel de remuneración que perciben los mismos.<br/> Capacitar a todo el personal del laboratorio clínico en relación al cumplimiento de estándares de calidad y el estado actual de la implementación de las mismas a nivel nacional.</p> |
|--|--|--|

## 8. Indicadores de gestión

| Indicador                          | Problema   | Causa  | Consecuencia  |
|------------------------------------|--|--|---|
| Trabajo en equipo                  | El 45.45% indicaron que el líder a veces fomenta el trabajo en equipo.                                     | El líder se encuentra enfocado en sus propias funciones, por ende, no dedican el tiempo necesario para mejorar el trabajo en equipo. | Estrés laboral, debido a que no se comparten ideas y no se respetan opiniones entre compañeros.<br>Desconfianza entre trabajadores<br>No enfocarse en el cumplimiento de objetivos, es decir se trabaja de manera individual. |
| Toma de decisiones                 | El 36.36% indican que el líder rara vez busca el consenso para la toma de decisiones                       | Falta de comunicación.<br>El líder no fomenta la participación de los empleados.   | Riesgos más altos en tomar malas decisiones.  |
| Creatividad<br>Obediencia al líder | El 63.64% rara vez promueves la creatividad  | El líder considera que no es necesario promover la creatividad.  | Poca adaptación al cambio.  |
|                                    | El 45.45% indicaron que a veces las orientaciones son emitidas como si fueran órdenes                      | En ocasiones el líder es autoritario.  | Baja autoestima<br>Bajo sentido de pertenencia.   |
| Expresión de ideas                 | El 45.45% indicaron que casi siempre las soluciones a los distintos problemas, se dan sin necesitar apoyo. | Déficit en las relaciones interpersonales.<br>Falta de compañerismo.   | Bajo compromiso para resolver problemas.  |
| Expresión de ideas                 | El 54.55% indicaron que a veces la empresa toma en cuenta sus ideas, opiniones                             | No existe un liderazgo participativo.<br>Egocentrismo del líder.   | La autoestima de los empleados es baja porque no se les valora en ningún momento del proceso de toma de decisiones  |
| Estabilidad laboral                | El 36.36% a veces siente seguridad y estabilidad en su puesto de trabajo                                   | Existencia de un contrato eventual.<br>No participan en el proceso de toma de decisiones.  | Altos niveles de estrés que conducen a una disminución de la productividad a largo plazo.   |



|                 |  |  |   |
|-----------------|--|--|---|
| Reconocimientos | El 54.55% indicaron que rara vez se otorgan recompensas. | Lo líderes no quieren invertir en la implementación de un plan de recompensas. | Baja satisfacción laboral, puesto que los trabajadores consideran que la empresa no reconoce su esfuerzo. |
|-----------------|--|--|---|

## 9. Problemas

| Problema   | Surgimiento del problema.  |
|--|--|
| El 45.45% indicaron que el líder a veces fomenta el trabajo en equipo.                                     | El líder se encuentra enfocado en sus propias funciones, por ende, no dedican el tiempo necesario para mejorar el trabajo en equipo. |
| El 36.36% indican que el líder rara vez busca el consenso para la toma de decisiones                       | Falta de comunicación.<br>El líder no fomenta la participación de los empleados.   |
| El 63.64% rara vez promueves la creatividad  | El líder considera que no es necesario promover la creatividad.  |
| El 45.45% indicaron que a veces las orientaciones son emitidas como si fueran órdenes                      | En ocasiones el líder es autoritario.  |
| El 45.45% indicaron que casi siempre las soluciones a los distintos problemas, se dan sin necesitar apoyo. | Déficit en las relaciones interpersonales.<br>Falta de compañerismo.   |
| El 54.55% indicaron que a veces la empresa toma en cuenta sus ideas, opiniones                             | No existe un liderazgo participativo.<br>Egocentrismo del líder.   |
| El 36.36% a veces siente seguridad y estabilidad en su puesto de trabajo                                   | Existencia de un contrato eventual.<br>No participan en el proceso de toma de decisiones.  |
| El 54.55% indicaron que rara vez se otorgan recompensas.   | Lo líderes no quieren invertir en la implementación de un plan de recompensas.   |
| El 54.55% indicaron que rara vez se plantean incentivos para cumplir con los valores, objetivos.           | Falta de interés de parte del líder en la mejora de la motivación.   |

## 10. Establecer soluciones

| Indicador         | Problema   | Acción de mejora   |
|-------------------|--|--|
| Trabajo en equipo | El 45.45% indicaron que el líder a veces fomenta el trabajo en equipo. | Capacitación en liderazgo democrático con el fin de fomentar el intercambio de ideas y obtener una gran variedad de sugerencias de los miembros del equipo. Esto promueve la innovación, los procesos novedosos de resolución de problemas y las soluciones creativas. El liderazgo democrático fomenta el compromiso de los miembros del equipo.<br><br>Aplicar la técnica de lluvia de ideas, debido a que esta herramienta facilitara |

|                     |  |   |
|---------------------|--|---|
|                     |  | el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado.  |
| Toma de decisiones  | El 36.36% indican que el líder rara vez busca el consenso para la toma de decisiones                       | Aplicar la técnica de grupos de discusión, para recoger y analizar datos a través de la interacción del grupo, el cual está formado por un pequeño número de personas cuidadosamente seleccionadas que discuten un tema determinado.<br>Realizar reuniones quincenales. |
| Creatividad         | El 63.64% rara vez promueves la creatividad  | Aplicar la técnica de rotación de puestos, con el fin de mejorar la experiencia laboral de los empleados, capacitarlos y mejorar su satisfacción laboral.   |
| Obediencia al líder | El 45.45% indicaron que a veces las orientaciones son emitidas como si fueran órdenes                      | Capacitación en liderazgo transformacional, de esta manera el líder conocerá los beneficios de aplicar dichos estilos de liderazgo.   |
|                     | El 45.45% indicaron que casi siempre las soluciones a los distintos problemas, se dan sin necesitar apoyo. | Establecer un protocolo para la resolución de conflictos  |
| Expresión de ideas  | El 54.55% indicaron que a veces la empresa toma en cuenta sus ideas, opiniones                             | Aplicar la técnica de Phillips 66, con el fin de promover la participación activa de todos los miembros de un grupo, por grande que éste sea.   |
| Estabilidad laboral | El 36.36% a veces siente seguridad y estabilidad en su puesto de trabajo                                   | Evaluar la experiencia del trabajador para asignarle un cargo permanente.<br>Realizar reuniones semanales para motivar al equipo a que sugieran ideas para la mejora de la calidad del servicio del laboratorio.  |
| Reconocimientos     | El 54.55% indicaron que rara vez se otorgan recompensas.   | Crear e implementar un plan de recompensas, dicho plan permite lograr la premiación del esfuerzo del empleado, lo cual promueve la igualdad de la organización, mejora el clima laboral, fomenta la productividad y motivará al equipo                                  |
| Incentivos          | El 54.55% indicaron que rara vez se plantean incentivos para cumplir con los valores, objetivos.           | Crear e implementar un plan de incentivos no económicos, como la flexibilidad horaria, desarrollo profesional a través de capacitaciones.   |

### 11. Recursos para la implementación de las estrategias

| <b>Estrategias</b>   | <b>Humanos</b>              | <b>Económicos</b> | <b>Tecnológicos</b>        | <b>Tiempo</b> |
|--|-----------------------------|-------------------|----------------------------|---------------|
| <p>Capacitación en liderazgo democrático con el fin de fomentar el intercambio de ideas y obtener una gran variedad de sugerencias de los miembros del equipo. Esto promueve la innovación, los procesos novedosos de resolución de problemas y las soluciones creativas. El liderazgo democrático fomenta el compromiso de los miembros del equipo.</p> <p>Aplicar la técnica de lluvia de ideas, debido a que esta herramienta facilitara el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado.</p> | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00     | Computadoras, proyectores. | 15 días       |
| <p>Aplicar la técnica de grupos de discusión, para recoger y analizar datos a través de la interacción del grupo, el cual está formado por un pequeño número de personas cuidadosamente seleccionadas que discuten un tema determinado.</p> <p>Realizar reuniones quincenales.</p>   | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00     | Computadoras, proyectores. | 15 días       |
| <p>Aplicar la técnica de rotación de puestos, con el fin de mejorar la experiencia laboral de los empleados, capacitarlos y mejorar su satisfacción laboral.</p>   | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00     | Computadoras, proyectores. | 15 días       |
| <p>Capacitación en liderazgo transformacional, de esta manera el líder conocerá los beneficios de aplicar dichos estilos de liderazgo.</p>   | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00     | Computadoras, proyectores. | 15 días       |
| <p>Establecer un protocolo para la resolución de conflictos</p>  | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00     | Computadoras, proyectores. | 30 días       |
| <p>Aplicar la técnica de Phillips 66, con el fin de promover la participación activa de todos los miembros de un grupo, por grande que éste sea.</p>   | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00     | Computadoras, proyectores. | 30 días       |

|   |                             |               |                            |         |
|---|-----------------------------|---------------|----------------------------|---------|
| <p>Evaluar la experiencia del trabajador para asignarle un cargo permanente.<br/>Realizar reuniones semanales para motivar al equipo a que sugieran ideas para la mejora de la calidad del servicio del laboratorio.</p>                      | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 30 días |
| <p>Crear e implementar un plan de recompensas, dicho plan permite lograr la premiación del esfuerzo del empleado, lo cual promueve la igualdad de la organización, mejora el clima laboral, fomenta la productividad y motivará al equipo</p> | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 30 días |
| <p>Crear e implementar un plan de incentivos no económicos, como la flexibilidad horaria, desarrollo profesional a través de capacitaciones.</p>  | Administrador y colaborador | s/. 2, 000.00 | Computadoras, proyectores. | 30 días |

## 12. Cronograma de actividades

| N° | Estrategias  | Fecha    | Termino  | Año 2023  |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
|----|--|----------|----------|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
|    |  |          |          | Setiembre |   |   |   | Octubre |   |   |   | Noviembre |   |   |   | Diciembre |   |   |   |
|    |  |          |          | 1         | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |
| 1  | <p>Capacitación en liderazgo democrático con el fin de fomentar el intercambio de ideas y obtener una gran variedad de sugerencias de los miembros del equipo. Esto promueve la innovación, los procesos novedosos de resolución de problemas y las soluciones creativas. El liderazgo democrático fomenta el compromiso de los miembros del equipo.</p> <p>Aplicar la técnica de lluvia de ideas, debido a que esta herramienta facilitara el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado.</p> | 01-09-23 | 15-09-23 | x         | x |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| 2  | <p>Aplicar la técnica de grupos de discusión, para recoger y analizar datos a través de la interacción del grupo, el cual está formado por un pequeño número de personas cuidadosamente seleccionadas que discuten un tema determinado.</p> <p>Realizar reuniones quincenales.</p>   | 15-09-23 | 15-09-30 |           |   | x | x |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |



|   |   |          |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |
|---|---|----------|----------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|
|   | laboral, fomenta la productividad y motivará al equipo  |          |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |
| 9 | Crear e implementar un plan de incentivos no económicos, como la flexibilidad horaria, desarrollo profesional a través de capacitaciones. | 01-12-23 | 30-12-23 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |

## VI. CONCLUSIONES

Se estableció una propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura; en este sentido dicha propuesta se realizó porque existe la necesidad de mejorar la capacidad de escucha, el Trabajo en equipo, la Toma de decisiones, la creatividad, la expresión de ideas, la estabilidad laboral, los reconocimientos e incentivos, y las condiciones de trabajo para que los trabajadores se sientan más comprometidos con el cumplimiento de las metas de la empresa.

Los trabajadores indicaron que siempre el líder se muestra receptivo y escucha las opiniones, siempre el líder considera todas las ideas del personal el líder fomenta el trabajo en equipo, a veces el líder fomenta el trabajo en equipo, rara vez se promueve la creatividad para realizar actividades, rara vez el líder busca el consenso para la toma de decisiones. Los trabajadores consideran que el líder se muestra receptivo, pero no toma en cuenta algunas ideas que pudieran proponer para mejorar en sus funciones, además no se fomenta el trabajo equipo, lo cual no favorece a la integración de las personas y el desarrollo de habilidades sociales; a su vez esto podría generar que los empleados no tengan sentido de pertenencia hacia el equipo y la empresa.

Los trabajadores indicaron que raras veces no se permiten iniciativas por parte de los colaboradores, casi siempre en un debate prevalece la opinión de los coordinadores, siempre en la empresa los jefes se atribuyen toda la responsabilidad al momento de tomar decisiones, a veces las orientaciones son emitidas como si fueran órdenes, casi siempre se dan soluciones a los distintos problemas, sin necesitar apoyo, a veces las decisiones se adoptan sin consultar a los colaboradores. Se puede decir que los trabajadores no tienen espacio libre para desarrollarse profesionalmente, pues no están siendo incluidos en el proceso de toma de decisiones, pues en ocasiones el líder aplica un estilo autoritario, por ello los empleados resuelven los problemas a su manera pues sus líderes no buscan apoyarlos.

Los trabajadores manifestaron que siempre las ideas y opiniones que brindan, sus compañeros lo toman a bien, a veces la empresa toma en cuenta las ideas, opiniones, de igual forma veces sienten seguridad y estabilidad en su puesto de trabajo, a veces sienten seguridad y estabilidad en situaciones de éxitos y fracaso y siempre tienen facilidad para expresar ideas en el área. Los trabajadores conde irán que sus compañeros son poco empáticos pues no escuchan las opiniones de los demás, a su vez no sienten estabilidad laboral porque el mismo



ambiente laboral en ocasiones es hostil, por lo cual los empleados no tendrían sentido de pertenencia a la empresa.

Los trabajadores indicaron que rara vez el líder otorga recompensas para motivar al personal, siempre la empresa cumple con todas las necesidades de seguridad y salud en el trabajo. La minoría de los trabajadores indicaron que casi siempre en la empresa se muestra reconocimiento del desempeño en sus actividades, a veces se dan incentivos por cumplir con los valores, objetivos, y casi siempre en la empresa ejecuta revisiones de las condiciones de trabajo que perjudiquen la salud de los trabajadores. Los trabajadores no están motivados con recompensas e incentivos, si bien es cierto el trabajador tiene en mente ganar un buen sueldo y hacer un trabajo que los haga sentir orgullosos; sin embargo, la empresa no se esta preocupando por desarrollar la satisfacción del trabajador lo cual también influiría indirectamente en el incremento de las ventas y utilidades.

Se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de mejorar el liderazgo y motivación laboral, de esta manera se logró elevar el nivel de motivación, satisfacción del empleado, puesto que los trabajadores tienen sentido de pertenencia a la empresa, trabajan en equipo y participan en la toma de decisiones.

## VII. RECOMENDACIONES

Seguir analizando e investigando los destinos problemas en el liderazgo y motivación laboral aplicado en las microempresas del sector clínico, puesto que es necesario mejorar el sentido de pertenencia de los trabajadores para que indirectamente se mejore la calidad de los clientes de la organización; además será necesario crear e implementen talleres de liderazgo para desarrollar y reforzar las actitudes, criterios, habilidades y competencias que resultan necesarias para un efectivo rol del ejercicio del liderazgo y transformación cultural de labores ejecutivas y directivas, de acuerdo a los ámbitos de desempeño y responsabilidad laboral de los participantes.

Crear espacios para promover un intercambio de ideas al interior del grupo de trabajo, los cuales tendrán por finalidad incentivar un diálogo horizontal sobre las principales dificultades que han experimentado los trabajadores a lo largo del desempeño de sus actividades. Asimismo, se promoverán capacitaciones internas y externas que tengan por finalidad la comunicación centrada en la resolución de problemas.

Desarrollo del liderazgo laissez faire para motivar a sus colaboradores, ya que refuerza la libertad en la toma de decisiones y la confianza en su profesionalidad, situación que puede llegar a ser altamente empoderante; además esto mejora las competencias ligadas a la creatividad aplicada, ya que son los propios colaboradores quienes han de dar solución a los problemas y retos que día a día tienen que ir afrontando.

Realizar capacitaciones al personal promoviendo así el desarrollo profesional, de esta manera se podrá brindar mayor seguridad, estabilidad laboral y optimismo en cada trabajador, pues sentirán que son valorados por empresa, que sus esfuerzos son reconocidos; además se establecerá un ambiente en donde no exista desigualdad y todos tengan las mismas oportunidades de crecimiento.

Establecer políticas de compensaciones económicas como no económicas, frente a una escala de resultados, es decir, una política de recompensas por resultados mejorara los niveles de desempeño laboral de todos los empleados, Para esto, es necesario que el líder reconozca y comprenda qué aspectos son más valorados por los trabajadores, si es desde un nivel más profesional, si es relacionado a la autorrealización, si necesitan apoyo constante o

más autonomía, entre otros. Esto te ayudará también a identificar qué tipo de recompensas y beneficios se puede entregar a los distintos equipos.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias y Delgado, T. (2022). *Metodología de la investigación*. Lima: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Álvarez, F. (2021). La motivación intrínseca y extrínseca en el aprendizaje del idioma inglés: un estudio de caso en estudiantes universitarios de la ciudad de Medellín. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*; 13 (5).  
<https://www.eumed.net/uploads/articulos/de725d94fe5e3ad0974626a1de605160.pdf>
- Alarcón, L. (2019). Análisis de los estilos de liderazgo ejercidos en la Universidad de Pamplona, Colombia. *Pedagogía Y Sociología de la Educación*; 17 (1).  
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/8450>
- Bamonde, C. (2021). *Los estilos de liderazgo democrático y autocrático en la gestión administrativa de las PYMES de Lima Metropolitana*. Tesis de pregrado, Universidad de Piura. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5103/AE-L\\_023.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5103/AE-L_023.pdf?sequence=1)
- Castro, T. (2020). *La influencia del liderazgo en la motivación de los colaboradores. Estudio de caso del Instituto Nacional de Tecnología Industrial*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín.  
<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1266/1/TFPP%20EEYN%202020%20CGE-PC-RMF.pdf>
- Cervantes, M. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista espacios*; 41 (4).  
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Cenepo, A., & Gonzalez, A. (2023). Motivación y desempeño en colaboradores empresariales. *Revista de Investigación de Estudiantes de Psicología &quot;JANG&quot;*; 1(1), 30–39. <https://doi.org/10.18050/jang.1.1.2023.3>
- Chamorro, G., & Vega, L. (2019). *Prácticas de liderazgo en las medianas empresas sector comercial de la ciudad de Latacunga*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7570>
- Chilán, K. (2020). *La productividad como efecto en la motivación de los colaboradores de Arcgold del Ecuador en la sucursal Alborada*. Tesis de pregrado, Universidad de

Guayaquil.

[https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UG\\_b53be4a5c4e73db7c0806d442de7a2dd](https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UG_b53be4a5c4e73db7c0806d442de7a2dd)

- Fuentes, N. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Gómez, W. (2021). *Liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasio: caso gimnasio base de entrenamiento, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24585>
- Lapunte, I. (2020). *Liderazgo y rendimiento deportivo*. Wanceulen Editorial. <https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/175840>
- Laoyan, R. (2022). *Todo lo que necesitas saber sobre el estilo de liderazgo democrático*. <https://asana.com/es/resources/democratic-leadership-style>
- López, D. (2020). La toma de decisiones y la eficacia organizativa en las PyMEs comerciales de la ciudad de Ambato (Ecuador). *Revista espacios*; 41 (22). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p27.pdf>
- Martínez, L. (2020). *La importancia de la motivación de los trabajadores en una empresa*. <https://www.grupocibernos.com/blog/la-importancia-de-la-motivacion-de-los-trabajadores-en-una-empresa>
- Martínez, M. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6842>
- Mantilla, J. (2019). *Habilidades de liderazgo y su incidencia en la productividad laboral del área de flota en la empresa pesquera Jacobo Cavenago Rebase en el distrito de Chimbote-provincia de Santa- Región Ancash, en el año 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43966>
- Ministerio de Industria, Comercio y Truismo. (2022). *Cifras Pyme 2022*. <http://www.ipyme.org/es-ES/ApWeb/EstadisticasPYME/Documents/CifrasPYME-enero2022.pdf>

- Nicora, S. (2020). Estabilidad laboral en el contexto de la pandemia de la covid-19: los casos de Paraguay Y Perú. *Revista LABOREM*; 23 (1). <https://www.sptdss.org.pe/wp-content/uploads/2021/09/Laborem23-6-1.pdf>
- Ortiz, M. (2021). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33501>
- Ojeda, R. (2022). *Más de 135,000 pymes cerraron en Perú en los dos últimos años*. <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Mas-de-135000-pymes-cerraron-en-Peru-en-los-dos-ultimos-anos-20220613-0134.html>
- Olguín, P. (2020). *Tipos de líderes*. [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/prepa1/2020/tipos-lideres.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa1/2020/tipos-lideres.pdf)
- Paladino, M. Debeljuh, P. & Delbosco, P. (2019). *Integridad: un liderazgo diferente*. LID Editorial Empresarial. <https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/199881>
- Pedraja, L. (2019). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Formación Universitaria*; 13 (5). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v13n5/0718-5006-formuniv-13-05-3.pdf>
- Pizarro, F. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*; 24 (87). <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499013/29060499013.pdf>
- Pérez, I. (2022). Creatividad laboral: una necesidad en los trabajadores de la unidad empresarial básica turquino. *Revista Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica*, 3 (19). <https://www.eumed.net/uploads/articulos/9b1abf708043bfd427a16bd73fd8cb7c.pdf>
- Pillaca, F. (2021). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant katiuska, distrito vilcashuamán, Ayacucho, 2021*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23860>
- Pérez, L. (2020). *Sistema de incentivos y salario emocional*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8991/Sistema\\_Perez\\_Tacanga\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8991/Sistema_Perez_Tacanga_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pérez, C. (2019). *Comparación internacional del aporte de las mipymes a la economía*.  
<https://www.cien.adexperu.org.pe/wp-content/uploads/2019/09/Comparacion-Internacional-del-aporte-de-las-MIPYMES-a-la-Economia-DT-2019-03.pdf>
- Quispe, M. (2022). *La motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en la micro empresa multiservicios Quillabamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30542>
- Review, H. (2019). *Liderazgo: leadership presence*. Editorial Reverté.  
<https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/122294>
- Ramos, A. (2020). Tipos de liderazgo y su función dentro de las organizaciones.  
<https://amieedu.org/actascimie21/wp-content/uploads/2022/01/Ana-Luz-Ramos-Soto.pdf>
- Salerno, A. (2022). *Evolución de las pymes en argentina y su impacto en el empleo*.  
[https://ucema.edu.ar/sites/default/files/2022-08/IndicadoresCDPymes\\_07-2022.pdf](https://ucema.edu.ar/sites/default/files/2022-08/IndicadoresCDPymes_07-2022.pdf)
- Saurith, R. (2020). *Liderazgo y gestión financiera en las pequeñas y medianas empresas del sector comercial en el distrito de Riohacha Colombia 2020*. Tesis de pregrado, Universidad de la Guajira.  
<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/350>
- Sánchez, J. (2020). La motivación extrínseca: ¿factor determinante en la carrera de medicina?. *Educ Medic;* 30 (20).  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/655632/S1575181320301443.pdf?sequence=1>
- Sakamoto, N. (2022). *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28501>
- Tomala, A. (2022). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabrihidelec del Cantón La Libertad*. Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península De Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/7528>
- Tocto, G. (2020). *La gestión de calidad y el liderazgo en las MYPE rubro restaurant cevichería de Av. Don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020*.

Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22119>

Vela, F. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2020; 37(1) <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v37n1/1726-4642-rins-37-01-32.pdf>

Villavicencio, L. (2022). *Propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios Múltiples e Cescar'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/31025>



## ANEXOS

### Anexo 01 Matriz de consistencia

#### TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS   | VARIABLES  | METODOLOGÍA  |
|---|--|---|--|--|
| <p><b>Problema general:</b><br/>¿Cuál es la propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b><br/>¿Cuáles son las características del liderazgo democrático en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características del liderazgo autoritario en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023?</p> <p>¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora del liderazgo y motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023?</p> | <p><b>Objetivo general:</b><br/>Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b><br/>Describir las características del liderazgo democrático en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.</p> <p>Describir las características del liderazgo autoritario en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.</p> <p>Describir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.</p> <p>Describir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.</p> <p>Elabora una propuesta de un plan de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.</p> | <p>En el estudio, no se plantea una hipótesis por ser de nivel descriptivo.</p> <p>Concordando con Arias y Holgado (2022), quien afirma en que en un trabajo descriptivo no se considera hipótesis, debido a que una investigación descriptiva es aquella que busca el (qué) del objeto de estudio, más que el (por qué). Como su nombre lo indica, busca describir y explicar lo que se investiga, pero no dar las razones por las cuales eso tiene lugar.</p> | <p><b>Variable 1:</b><br/>Liderazgo</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo democrático</li> <li>Liderazgo autoritario.</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b><br/>Motivación laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Motivación intrínseca</li> <li>Motivación extrínseca.</li> </ul> | <p><b>Tipo:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo- de propuesta</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p><b>Población:</b> 11 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 11 trabajadores</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> |

## Anexo 02. Instrumento de recolección de datos



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

### Respecto a la variable: Liderazgo

Escala:

- Siempre : 5
- Casi siempre : 4
- A veces : 3
- Rara vez : 2
- Nunca : 1

| <b>Dimensión 1: Liderazgo democrático</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. El líder se muestra receptivo y escucha las opiniones de todo el personal.                                   |          |          |          |          |          |
| 2. El líder escucha y considera todos los puntos de vistas e ideas del personal.                                |          |          |          |          |          |
| 3. ¿El líder fomenta la colaboración y cooperación a través de trabajo en equipo?                               |          |          |          |          |          |
| 4. ¿El líder busca el consenso para la toma de decisiones?  |          |          |          |          |          |
| 5. ¿El líder promueve la creatividad del personal para realizar sus actividades?                                |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión 2: Liderazgo autoritario</b>   |          |          |          |          |          |
| 6. ¿En la empresa las orientaciones son emitidas como si se tratara de órdenes?                                 |          |          |          |          |          |
| 7. ¿En la empresa no se permiten iniciativas por parte de los colaboradores?                                    |          |          |          |          |          |
| 8. ¿En la empresa las decisiones se adoptan sin consultar a los colaboradores?                                  |          |          |          |          |          |
| 9. ¿En la empresa en un debate prevalece la opinión de los coordinadores?                                       |          |          |          |          |          |
| 10. ¿En la empresa se dan soluciones a los distintos problemas, sin necesitar apoyo del resto de colaboradores? |          |          |          |          |          |
| 11. En la empresa los jefes se atribuyen toda la responsabilidad al momento de tomar decisiones                 |          |          |          |          |          |

**Respecto a la variable: Motivación laboral**

Escala:

Siempre : 5

Casi siempre : 4

A veces : 3

Rara vez : 2

Nunca : 1

| <b>Dimensión 1: Motivación intrínseca</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 12. ¿Me resulta fácil expresar mis ideas en el área donde laboro? (lugar de trabajo?)                          |          |          |          |          |          |
| 13. ¿Cuándo expreso mis ideas y opiniones mis compañeros lo toman a bien y eso me motiva a seguir opinando?    |          |          |          |          |          |
| 14. La empresa toma en cuenta mis ideas, opiniones de mejora para la realización de actividades                |          |          |          |          |          |
| 15. ¿Como trabajador se siente seguro y estable en su puesto de trabajo?                                       |          |          |          |          |          |
| 16. ¿Como trabajador se siente seguro y estable en situaciones de éxitos y fracaso por parte de mi área?       |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión 2: Motivación extrínseca</b>  |          |          |          |          |          |
| 17. ¿La empresa, hace uso de las recompensas para motivar a su personal?                                       |          |          |          |          |          |
| 18. ¿La empresa reconoce el desempeño de los trabajadores en sus actividades cotidianas?                       |          |          |          |          |          |
| 19. ¿La empresa otorga incentivos por cumplir con los valores, objetivos y metas establecidas?                 |          |          |          |          |          |
| 20. ¿La empresa ejecuta revisiones de las condiciones de trabajo que perjudiquen la salud de los trabajadores? |          |          |          |          |          |
| 21. ¿La empresa cumple con todas las necesidades de seguridad y salud en el trabajo?                           |          |          |          |          |          |

**Anexo 03. Validez del instrumento**

|   |  |
|---|--|
| <b>Ficha de identificación del Experto para proceso de validación</b>   |  |
| <b>Nombres y Apellidos:</b><br>Uribe Cornelio Guido Elmer<br><b>N° DNI:</b> 70117561<br><b>Edad:</b> 42<br><b>Teléfono / Celular:</b> 912 937 055 <b>Email:</b> .....   |  |
| <b>Título profesional:</b> Administración.<br><b>Grado Académico:</b> Maestría <u>    X    </u> Doctorado <u>    </u><br><b>Especialidad:</b><br>Gestión publica<br><b>Institución que labora:</b><br>Unidad de Gestión Educativa Local de Aija   |  |
| <b>Identificación del proyecto de Investigación o Tesis</b><br><b>Título:</b><br>Propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.<br><b>Autor(es):</b><br>Anton Periche, Rosa Angelica<br><b>Programa Académico:</b><br>Administración |  |
| <br>Firma  | <br>Huella digital |

## Formato de Carta de Presentación al Experto

### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Magister / Doctor:** Uribe Cornelio Guido

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Mi proyecto se titula **PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

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

Atentamente



ANTON PERICHE, ROSA ANGELICA

DNI: 72849168

### Formato de Ficha de Validación

| FICHA DE VALIDACIÓN   |   |            |           |             |           |          |           |               |
|---|---|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA<br>LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023 |   |            |           |             |           |          |           |               |
| VARIABLE 1: LIDERAZGO   |   | Relevancia |           | Pertinencia |           | Claridad |           | Observaciones |
| Dimensión   | Liderazgo   | Cumple     | No cumple | Cumple      | No cumple | Cumple   | No cumple |               |
| 1   | El líder se muestra receptivo y escucha las opiniones de todo el personal.                                  | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 2   | El líder escucha y considera todos los puntos de vistas e ideas del personal.                               | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 3   | ¿El líder fomenta la colaboración y cooperación a través de trabajo en equipo?                              |            |           |             |           |          |           |               |
| 4   | ¿El líder busca el consenso para la toma de decisiones?   | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 5   | ¿El líder permite la creatividad del personal para realizar sus actividades?                                | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| <b>Dimensión 2: Liderazgo autoritario</b>   |   |            |           |             |           |          |           |               |
| 1   | ¿En la empresa las orientaciones son emitidas como si se tratara de órdenes?                                | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 2   | ¿En la empresa no se permiten iniciativas por parte de los colaboradores?                                   | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 3   | ¿En la empresa las decisiones se adoptan sin consultar a los colaboradores?                                 | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 4   | ¿En la empresa en un debate prevalece la opinión de los coordinadores?                                      | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 5   | ¿En la empresa se dan soluciones a los distintos problemas, sin necesitar apoyo del resto de colaboradores? | x          |           | x           |           | x        |           |               |

|   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 6   | En la empresa los jefes se atribuyen toda la responsabilidad al momento de tomar decisiones                | x |  | x |  | x |  |  |
| <b>VARIABLE 2: MOTIVACIÓN LABORAL</b>     |  |   |  |   |  |   |  |  |
| <b>Dimensión 1: Motivación intrínseca</b> |  |   |  |   |  |   |  |  |
| 1   | ¿Me resulta fácil expresar mis ideas en el área donde laboro? (lugar de trabajo?)                          | x |  | x |  | x |  |  |
| 2   | ¿Cuándo expreso mis ideas y opiniones mis compañeros lo toman a bien y eso me motiva a seguir opinando?    | x |  | x |  | x |  |  |
| 3   | ¿La empresa toma en cuenta mis ideas, opiniones de mejora para la realización de actividades?              | x |  | x |  | x |  |  |
| 4   | ¿Como trabajador se siente seguro y estable en su puesto de trabajo?                                       | x |  | x |  | x |  |  |
| 5   | ¿Como trabajador se siente seguro y estable en situaciones de éxitos y fracaso por parte de mi área?       | x |  | x |  | x |  |  |
| <b>Dimensión 2: Motivación extrínseca</b> |  |   |  |   |  |   |  |  |
| 1   | ¿La empresa, hace uso de las recompensas para motivar a su personal?                                       | x |  | x |  | x |  |  |
| 2   | ¿La empresa reconoce el desempeño de los trabajadores en sus actividades cotidianas?                       | x |  | x |  | x |  |  |
| 3   | ¿La empresa otorga incentivos por cumplir con los valores, objetivos y metas establecidas?                 | x |  | x |  | x |  |  |
| 4   | ¿La empresa ejecuta revisiones de las condiciones de trabajo que perjudiquen la salud de los trabajadores? | x |  | x |  | x |  |  |

|   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 5 | ¿La empresa cumple con todas las necesidades de seguridad y salud en el trabajo? | x |  | x |  | x |  |  |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|

Recomendaciones:

.....

...

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

Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Uribe Cornelio Guido Elmer

DNI: 70117561




 Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio  
 Director del Sistema Administrativo II  
 Área de Gestión Administrativa  
 UGEL - AIJA

Firma





**Ficha de identificación del Experto para proceso de validación**

**Nombres y Apellidos:**

Ivonee Feli Avila Crespín

N° DNI: 46211751

**Edad:** 35

**Teléfono / Celular:** 981 587 705 **Email:** -----

**Título profesional:** Administración.

**Grado Académico:** Maestría  Doctorado

**Especialidad:**

Gestión pública

**Institución que labora:**

Universidad Unamba

**Identificación del proyecto de Investigación o Tesis**

**Título:**

Propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.

**Autor(es):**

Anton Periche, Rosa Angelica

**Programa Académico:**

Administración



Firma  
Avila Crespín Ivonne Feli  
DNI N° 46211751

\_\_\_\_\_

Firma



Huella digital

## **Formato de Carta de Presentación al Experto**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Magister / Doctor:** Ivonee Feli Avila Crespín

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Mi proyecto se titula **PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

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

Atentamente



**ANTON PERICHE, ROSA ANGELICA**

DNI: 72849168

### Formato de Ficha de Validación

| FICHA DE VALIDACIÓN   |   |            |           |             |           |          |           |               |
|---|---|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA<br>LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023 |   |            |           |             |           |          |           |               |
| VARIABLE 1: LIDERAZGO   |   | Relevancia |           | Pertinencia |           | Claridad |           | Observaciones |
| Dimensión   | 1: Liderazgo democrático  | Cumple     | No cumple | Cumple      | No cumple | Cumple   | No cumple |               |
| 1   | El líder se muestra receptivo y escucha las opiniones de todo el personal.                                  | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 2   | El líder escucha y considera todos los puntos de vistas e ideas del personal.                               | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 3   | ¿El líder fomenta la colaboración y cooperación a través de trabajo en equipo?                              |            |           |             |           |          |           |               |
| 4   | ¿El líder busca el consenso para la toma de decisiones?   | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 5   | ¿El líder permite la creatividad del personal para realizar sus actividades?                                | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| <b>Dimensión 2: Liderazgo autoritario</b>   |   |            |           |             |           |          |           |               |
| 1   | ¿En la empresa las orientaciones son emitidas como si se tratara de órdenes?                                | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 2   | ¿En la empresa no se permiten iniciativas por parte de los colaboradores?                                   | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 3   | ¿En la empresa las decisiones se adoptan sin consultar a los colaboradores?                                 | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 4   | ¿En la empresa en un debate prevalece la opinión de los coordinadores?                                      | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 5   | ¿En la empresa se dan soluciones a los distintos problemas, sin necesitar apoyo del resto de colaboradores? | x          |           | x           |           | x        |           |               |

|   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 6   | En la empresa los jefes se atribuyen toda la responsabilidad al momento de tomar decisiones                | x |  | x |  | x |  |  |
| <b>VARIABLE 2: MOTIVACIÓN LABORAL</b>     |  |   |  |   |  |   |  |  |
| <b>Dimensión 1: Motivación intrínseca</b> |  |   |  |   |  |   |  |  |
| 1   | ¿Me resulta fácil expresar mis ideas en el área donde laboro? (lugar de trabajo?)                          | x |  | x |  | x |  |  |
| 2   | ¿Cuándo expreso mis ideas y opiniones mis compañeros lo toman a bien y eso me motiva a seguir opinando?    | x |  | x |  | x |  |  |
| 3   | ¿La empresa toma en cuenta mis ideas, opiniones de mejora para la realización de actividades?              | x |  | x |  | x |  |  |
| 4   | ¿Como trabajador se siente seguro y estable en su puesto de trabajo?                                       | x |  | x |  | x |  |  |
| 5   | ¿Como trabajador se siente seguro y estable en situaciones de éxitos y fracaso por parte de mi área?       | x |  | x |  | x |  |  |
| <b>Dimensión 2: Motivación extrínseca</b> |  |   |  |   |  |   |  |  |
| 1   | ¿La empresa, hace uso de las recompensas para motivar a su personal?                                       | x |  | x |  | x |  |  |
| 2   | ¿La empresa reconoce el desempeño de los trabajadores en sus actividades cotidianas?                       | x |  | x |  | x |  |  |
| 3   | ¿La empresa otorga incentivos por cumplir con los valores, objetivos y metas establecidas?                 | x |  | x |  | x |  |  |
| 4   | ¿La empresa ejecuta revisiones de las condiciones de trabajo que perjudiquen la salud de los trabajadores? | x |  | x |  | x |  |  |

|   |  |                                     |  |                                     |  |                                     |  |  |
|---|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--|--|
| 5 | ¿La empresa cumple con todas las necesidades de seguridad y salud en el trabajo? | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|---|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--|--|

Recomendaciones:

.....  
 ...

Opinión de Experto:    Aplicable (  )    Aplicable después de modificar (     )    No aplicable (     )

Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Avila Crespín Ivonne Feli                      DNI: 46211751



Firma  
 Avila Crespín Ivonne Feli  
 DNI N° 46211751



**Ficha de identificación del Experto para proceso de validación**

**Nombres y Apellidos:**

Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

N° DNI: 29571960

**Edad:** 51

**Teléfono / Celular:** 901 208 403 **Email:** alvarez aurelio958@gmail.com

**Título profesional:** Administración.

**Grado Académico:** Maestría \_\_\_\_\_ Doctorado   x  

**Especialidad:**

Gestión pública

**Institución que labora:**

Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

**Identificación del proyecto de Investigación o Tesis**

**Título:**

Propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023.

**Autor(es):**

Anton Periche, Rosa Angelica

**Programa Académico:**

Administración



Firma



Huella digital

## **Formato de Carta de Presentación al Experto**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Magister / Doctor:** Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Mi proyecto se titula **PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

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

Atentamente



**ANTON PERICHE, ROSA ANGELICA**

DNI: 72849168

### Formato de Ficha de Validación

| FICHA DE VALIDACIÓN   |   |            |           |             |           |          |           |               |
|---|---|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA<br>LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023 |   |            |           |             |           |          |           |               |
| VARIABLE 1: LIDERAZGO   |   | Relevancia |           | Pertinencia |           | Claridad |           | Observaciones |
| Dimensión   | Liderazgo   | Cumple     | No cumple | Cumple      | No cumple | Cumple   | No cumple |               |
| 1   | El líder se muestra receptivo y escucha las opiniones de todo el personal.                                  | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 2   | El líder escucha y considera todos los puntos de vistas e ideas del personal.                               | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 3   | ¿El líder fomenta la colaboración y cooperación a través de trabajo en equipo?                              |            |           |             |           |          |           |               |
| 4   | ¿El líder busca el consenso para la toma de decisiones?   | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 5   | ¿El líder permite la creatividad del personal para realizar sus actividades?                                | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| <b>Dimensión 2: Liderazgo autoritario</b>   |   |            |           |             |           |          |           |               |
| 1   | ¿En la empresa las orientaciones son emitidas como si se tratara de órdenes?                                | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 2   | ¿En la empresa no se permiten iniciativas por parte de los colaboradores?                                   | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 3   | ¿En la empresa las decisiones se adoptan sin consultar a los colaboradores?                                 | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 4   | ¿En la empresa en un debate prevalece la opinión de los coordinadores?                                      | x          |           | x           |           | x        |           |               |
| 5   | ¿En la empresa se dan soluciones a los distintos problemas, sin necesitar apoyo del resto de colaboradores? | x          |           | x           |           | x        |           |               |



|   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 6   | En la empresa los jefes se atribuyen toda la responsabilidad al momento de tomar decisiones                | x |  | x |  | x |  |  |
| <b>VARIABLE 2: MOTIVACIÓN LABORAL</b>     |  |   |  |   |  |   |  |  |
| <b>Dimensión 1: Motivación intrínseca</b> |  |   |  |   |  |   |  |  |
| 1   | ¿Me resulta fácil expresar mis ideas en el área donde laboro? (lugar de trabajo?)                          | x |  | x |  | x |  |  |
| 2   | ¿Cuándo expreso mis ideas y opiniones mis compañeros lo toman a bien y eso me motiva a seguir opinando?    | x |  | x |  | x |  |  |
| 3   | ¿La empresa toma en cuenta mis ideas, opiniones de mejora para la realización de actividades?              | x |  | x |  | x |  |  |
| 4   | ¿Como trabajador se siente seguro y estable en su puesto de trabajo?                                       | x |  | x |  | x |  |  |
| 5   | ¿Como trabajador se siente seguro y estable en situaciones de éxitos y fracaso por parte de mi área?       | x |  | x |  | x |  |  |
| <b>Dimensión 2: Motivación extrínseca</b> |  |   |  |   |  |   |  |  |
| 1   | ¿La empresa, hace uso de las recompensas para motivar a su personal?                                       | x |  | x |  | x |  |  |
| 2   | ¿La empresa reconoce el desempeño de los trabajadores en sus actividades cotidianas?                       | x |  | x |  | x |  |  |
| 3   | ¿La empresa otorga incentivos por cumplir con los valores, objetivos y metas establecidas?                 | x |  | x |  | x |  |  |
| 4   | ¿La empresa ejecuta revisiones de las condiciones de trabajo que perjudiquen la salud de los trabajadores? | x |  | x |  | x |  |  |

|   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 5 | ¿La empresa cumple con todas las necesidades de seguridad y salud en el trabajo? | x |  | x |  | x |  |  |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|

Recomendaciones:

.....  
 ...

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

Nombres y Apellidos del experto: Dr. Álvarez Gallegos Aurelio Francisco            DNI: 29571960


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAELA BASTIDAS  
 ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
  
 -----  
*Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos*  
 DNI: 29571960  
 DOCENTE



## Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

| VARIABLE : LIDERAZGO |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |      |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
|                      | item 1     | item 2     | item 3     | item 4     | item 5     | item 6     | item 7     | item 8     | item 9     | item 10    | item 11    | SUMA |
| Sujeto 1             | 5          | 4          | 3          | 4          | 4          | 3          | 5          | 3          | 4          | 3          | 4          | 42   |
| Sujeto 2             | 4          | 4          | 3          | 3          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 43   |
| Sujeto 3             | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 55   |
| Sujeto 4             | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 3          | 5          | 4          | 5          | 5          | 5          | 51   |
| Sujeto 5             | 5          | 5          | 5          | 4          | 5          | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 53   |
| Sujeto 6             | 3          | 4          | 5          | 4          | 5          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 40   |
| Sujeto 7             | 4          | 5          | 5          | 5          | 3          | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 51   |
| Sujeto 8             | 5          | 4          | 5          | 4          | 5          | 3          | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 50   |
| Sujeto 9             | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 2          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 37   |
| Sujeto 10            | 5          | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          | 5          | 4          | 5          | 4          | 5          | 50   |
| Sujeto 11            | 4          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 51   |
| VARIANZA             | 0.56198347 | 0.41322314 | 0.74380165 | 0.33057851 | 0.74380165 | 0.99173554 | 0.42975207 | 0.61157025 | 0.42975207 | 0.61157025 | 0.42975207 |      |

|  |                   |
|--|-------------------|
| Σ (símbolo sumatoria)  |                   |
| α (Alfa) =   | <b>0.88396907</b> |
| K (Numero de Items) =  | 11                |
| Vi (Varianza de cada Items) =                                  | 6.29752066        |
| Vt (Varianza Total) =  | 32.0661157        |
| $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$ |                   |

**CONCLUSION:**

En la variable "**Liderazgo**" se encuestó a 11 trabajadores del laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C de lo cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final **0.883**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.

|           | item 1     | item 2     | item 3     | item 4     | item 5     | item 6     | item 7     | item 8     | item 9     | item 10    | SUMA |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
| sujeto 1  | 5          | 4          | 5          | 4          | 4          | 3          | 5          | 3          | 4          | 3          | 40   |
| sujeto 2  | 4          | 4          | 5          | 3          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 41   |
| sujeto 3  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 50   |
| sujeto 4  | 4          | 5          | 5          | 5          | 3          | 5          | 4          | 5          | 5          | 5          | 46   |
| sujeto 5  | 5          | 5          | 5          | 4          | 5          | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 48   |
| sujeto 6  | 3          | 4          | 5          | 4          | 5          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 37   |
| sujeto 7  | 4          | 5          | 5          | 5          | 3          | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 46   |
| sujeto 8  | 5          | 4          | 5          | 4          | 5          | 3          | 4          | 5          | 5          | 5          | 45   |
| sujeto 9  | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 2          | 3          | 4          | 4          | 4          | 33   |
| sujeto10  | 5          | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 4          | 5          | 46   |
| sujeto 11 | 4          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 46   |
| VARIANZA  | 0.56198347 | 0.41322314 | 0.41322314 | 0.33057851 | 0.74380165 | 0.99173554 | 0.42975207 | 0.61157025 | 0.42975207 | 0.61157025 |      |

|                               |                   |
|-------------------------------|-------------------|
| Σ (símbolo sumatoria)         |                   |
| α (Alfa) =                    | <b>0.85154192</b> |
| K (Numero de Items) =         | 10                |
| Vi (Varianza de cada Items) = | 5.53719008        |
| Vt (Varianza Total) =         | 23.7024793        |

En la variable "**Motivación laboral**" se encuestó a 11 trabajadores del laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C de la cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final **0.851**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.

## Anexo 05. Formato de consentimiento informado

### **PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula. PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023.

Y es dirigido por Anton Periche, Rosa Angelica, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023, por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo Anyer1614@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: LEYDY KHERRE BENITES

Fecha: 10/07/23

Correo Electronico: leydybenitesch24@gmail.com +



Firma del investigador



Firma del participante

**PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula. PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023.

Y es dirigido por Anton Periche, Rosa Angelica, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023, por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo Anyer1614@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: *Cynthia Fiestas Jacinto .*

Fecha: *12 de Julio 2023 .*

Correo Electronico *Fiestasjacinto.cynthia@gmail.com*



Firma del investigador



Firma del participante

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula. PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023.

Y es dirigido por Anton Periche, Rosa Angelica, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023, por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo Anyer1614@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: *Fernando Morales Anllaneda*  
Fecha: *10/ Julio / 2023*  
Correo Electronico *nandobene@hotmail.com*



Firma del investigador



Firma del participante

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula. PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023.

Y es dirigido por Anton Periche, Rosa Angelica, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023, por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo Anyer1614@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: *Mery Arnold Macalupo Periche*  
Fecha: *10/Julio/2023*  
Correo Electronico *Meryarnoldmacalupo@gmail.com*

Firma del investigador

Firma del participante

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula. PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023.

Y es dirigido por Anton Periche, Rosa Angelica, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023, por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo Anyer1614@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: *AMAYA PINGO LUZ.*

Fecha: *10-07-2023*

Correo Electronico *luzamayep3@gmail.com.*



Firma del investigador



Firma del participante



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula. PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023.

Y es dirigido por Anton Periche, Rosa Angelica, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023, por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo Anyer1614@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: *Cherre Tume Dany Daniel.*

Fecha: *10 de Julio 2023.*

Correo Electronico *dangel1308@hotmail.com.*



Firma del investigador



Firma del participante

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula. PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023.

Y es dirigido por Anton Periche, Rosa Angelica, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023, por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo Anyer1614@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: JUDITH ELIZABETH PERICHE I PARRAQUE

Fecha: 10 / 07 / 23

Correo Electronico judithpericheiparraque@gmail.com

Firma del investigador

Firma del participante

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula. PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023.

Y es dirigido por Anton Periche, Rosa Angelica, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023, por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo Anyer1614@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Pamela Elizabeth Fiestas Purizaca .

Fecha: 10 / 07 / 23 .

Correo Electronico pamela-fiestas7@gmail.com .

Firma del investigador

Firma del participante

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula. PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023.

Y es dirigido por Anton Periche, Rosa Angelica, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023, por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo Anyer1614@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Emmanuel A. Amaya Palomino

Fecha: 10/09/2023

Correo Electronico emmanuelamaya20@gmail.com



Firma del investigador



Firma del participante

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula. PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023.

Y es dirigido por Anton Periche, Rosa Angelica, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023, por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo Anyer1614@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: *Luis Maguila Alvaro Nuñez*

Fecha: *10/07/2023*

Correo Electronico *lunualnu07@gmail.com*



Firma del investigador



Firma del participante

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula. PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023.

Y es dirigido por Anton Periche, Rosa Angelica, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023, por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo Anyer1614@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Graciela Lourdes Chunga Torres

Fecha: 10/07/2023

Correo Electronico egracy2@gmail.com



Firma del investigador



Firma del participante

Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Carta N° 001 - 2023-ULADECH CATÓLICA

Sr (a).

Consuelo Elizabeth Periche Fiestas

**Gerente General de Laboratorio Clínico Cedisa Salud S.A.C**

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, ROSA ANGELICA ANTON PERICHE, con código de matrícula N° 1011100048, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota, virtual o presencial el proyecto de investigación titulado **"PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023"**, durante los 04 meses de ejecución de la investigación del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
ROSA ANGELICA ANTON PERICHE  
DNI. N° 72849168

## Anexo 07. Evidencias de ejecución

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, ANTON PERICHE, ROSA ANGELICA, identificado (a) con DNI: 72849168, con domicilio real: AAHH. Nueva Esperanza Mz B- Lote 10, Provincia de Sechura, distrito de Sechura, Departamento Piura.

#### DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante/bachiller) de administración con código de estudiante: 1211100048 de la Escuela Profesional de Administración. Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA LABORATORIO CLÍNICO CEDISA SALUD S.A.C, PIURA, 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Chimbote, 10 de Julio del 2023



Firma del estudiante/bachiller

DNI: 72849168



Huella Digital