



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

**PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA EL CLIMA LABORAL EN LA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERÚ S.A.C.,
PIURA, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

RAMOS PUCCIO, KATHERINE MARIANELY

ORCID:0000-0002-1186-3958

ASESOR

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID:0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0147-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:00** horas del día **19** de **Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERÚ S.A.C., PIURA, 2024**

Presentada Por :
(0811152167) **RAMOS PUCCIO KATHERINE MARIANELY**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **16**, 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:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
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 EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERÚ S.A.C., PIURA, 2024 Del (de la) estudiante RAMOS PUCCIO KATHERINE MARIANELY, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% 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, 08 de Agosto del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida y permitirme mejorar cada día, gracias a Él me ha dado sabiduría, fortaleza, salud y empeño para poder continuar y nunca rendirme.

A mi familia, por su apoyo brindado, gracias por estar en mi vida guiando mi camino y haber hecho de mí la persona que soy, por sus consejos, su comprensión, su ayuda y gracias por todo ese gran amor que me dan día a día.

Agradecimiento

Gracias a Dios, por su amor infinito, por permitirme no rendirme y estar siempre a mi lado, dándome las fuerzas necesarias para seguir adelante.

Gracias a mi familia, por su apoyo incondicional, por darme ánimos, consejos, por no dejarme sola y ser parte de este logro.

Gracias a la empresa que me permitió realizar el estudio de mi proyecto de investigación y a sus colaboradores.

Gracias a mi asesora que me brindo su asesoría para poder desarrollar mi proyecto de investigación.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VII
Lista de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas:.....	27
2.3. Hipótesis	37
III. Metodología.....	38
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación	38
3.2. Población.....	39
3.3. Operacionalización de las variables.....	41
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.5. Método de análisis de datos	43
3.6 Aspectos éticos.....	44
IV. Resultados	46
V. Discusión	64
VI. Conclusiones	97
VII. Recomendaciones.....	99
Referencias bibliográficas	101
Anexos	107
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	107
Anexo 02. Instrumento de recolección de información	109
Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos.....	112
Anexo 04. Formato de consentimiento informado	139

Lista de tablas

Tabla 1: Características de los estilos de liderazgo en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.....	46
Tabla 2: Características de las habilidades del líder en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.....	48
Tabla 3: Características del clima de servicio en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.....	50
Tabla 4: Características del clima de seguridad en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.....	52
Tabla 5: Características del clima de comunicación en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.....	54
Tabla 6: Propuesta del plan de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.....	56

Lista de figuras

Figura 1: Características de los estilos de liderazgo en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.....	47
Figura 2: Características de las habilidades del líder en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.....	49
Figura 3: Características del clima de servicio en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.....	51
Figura 4: Características del clima de seguridad en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.....	53
Figura 5: Características del clima de comunicación en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.....	55

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: establecer una propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo - de propuesta, de diseño no experimental con corte transversal, se utilizó una población muestral de 120 trabajadores, para la recolección de los datos, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de 17 preguntas en escala likert, los resultados obtenidos fueron los siguientes: en cuanto a liderazgo el 35% de los trabajadores mencionan que casi siempre, el líder transforma o genera cambios dentro de la organización, mientras que para la variable clima laboral el 32% de los trabajadores menciona que a veces el área de administración se preocupa por el bienestar de todo el personal y el 36% de los trabajadores mencionan que el área administrativa da a conocer la misión y visión a los integrantes, el 40% de los trabajadores menciona que siempre se cuenta con un sistema de seguridad que garantiza el bienestar laboral y el 34% de los trabajadores menciona que en la empresa existe la comunicación horizontal. Se concluye, que es necesario promover la aplicación de estrategias para mejorar el liderazgo para un buen clima laboral, pues las empresas que fomentan un mejor ambiente dentro de la organización tienen más probabilidades de lograr los objetivos y asegurar que los trabajadores laboren de manera eficiente y eficaz.

Palabras clave: ambiente laboral, empresa, liderazgo.

Abstract

The general objective of this research was: to establish a proposal to improve leadership for the work environment in the telecommunications company Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024. The study was quantitative, descriptive level - proposal, non-design experimental with cross section, a sample population of 120 workers was used, for data collection, the survey technique was used and the instrument was the questionnaire with 17 questions on a likert scale, the results obtained were the following: as In leadership, 35% of workers mention that almost always, the leader transforms or generates changes within the organization, while for the work environment variable, 32% of workers mention that sometimes the administration area is concerned about well-being. Of all the staff and 36% of the workers mention that the administrative area makes the mission and vision known to the members, 40% of the workers mention that there is always a security system that guarantees work well-being and 34% of workers mention that horizontal communication exists in the company. It is concluded that it is necessary to promote the application of strategies to improve leadership for a good work environment, since companies that promote a better environment within the organization are more likely to achieve objectives and ensure that workers work efficiently and effectively.

Keywords: work environment, company, leadership

I. Planteamiento del problema

Hoy en día las micro y pequeñas empresas cumplen un rol muy esencial para la economía de cada país, pues permite que las personas tengan mayor oportunidad de trabajo, asimismo disminuye la pobreza, para ello es necesario que puedan irse innovando, pues vivimos en un mundo globalizado en las que más transcurre el tiempo, nuevas tecnologías ingresan y deberían adaptarse a ellas. (Organización Internacional del Trabajo, 2021)

Fuentes, et al (2021) menciona que en la gran mayoría de ellas no se cuenta con un buen liderazgo, teniendo como consecuencia que no se logre tener un buen clima laboral y generando insatisfacción de trabajadores, pues es necesario la comunicación, igualdad entre los colaboradores, que conozcan sus derechos u obligaciones para que se logre tener un clima armonioso y todos logren cumplir los objetivos, visión y misión de la empresa. El liderazgo, es un componente esencial para el desarrollo de las empresas y su posicionamiento en el mercado, asimismo se logren adaptar a los cambios y afronten todos los retos que se presenten teniendo en cuenta las situaciones de cada miembro del trabajo. García, et al (2020) indica que el clima laboral, es muy necesario que se practique en las organizaciones, pues permite que los colaboradores cumplan con todos los requerimientos de la empresa y sea competitiva en el mercado, se logrará si los trabajadores se sientan cómodos en el lugar donde se encuentran, por ello deben de implementar estrategias dentro de su organización.

Pero este problema, no solo es, en el ámbito nacional sino también de presenta en el ámbito internacional.

En España, es el país con donde la mayoría de las empresas son pymes, teniendo consigo el 99.9%, pero más del 55% no tienen trabajadores. Arenas & Bayon (2020) indica que el liderazgo es importante en cualquier empresa u organización, pues permite una mejora en los resultados, para ello se debe gestionar el talento humano de una manera adecuada para que se logren cumplir, un líder es aquel que te impulsa a ser mejor, es ejemplo, conoce a sus trabajadores, sabe escoger la tarea esencial para cada uno de ellos, direccionan a su personal, son innovadores, flexibles, dinámicos, toman una buena decisión, logran trabajar en equipo, es capaz de crear un valor agregado, entre otros; sino no logra cumplirlos provocaría que no se cumplan las metas ni lo resultados que se esperan. Asimismo, Cruz et al (2021) refiere que la

falta de liderazgo provocaría una inestabilidad dentro del ambiente laboral conocido como clima organizacional, pues el personal no lograría sentirse cómodo en el lugar donde trabaja o labora, generaría estrés entre ellos, no se adaptaría, esto repercutaría y traería consecuencias tanto laborales como personales (psicológicas y fisiológicas) para el empleador que pondrían en peligro su bienestar.

Asimismo, Lozada, et al (2019) refiere que en Ecuador muchas de las pymes, que empezaban después de un año fracasaron y uno de los motivos por las cuales no llegó a surgir fue por el liderazgo, no tenía un plan de negocios, el empresario no conocía como liderar, no podía tomar una buena decisión, le faltaban habilidades para que la empresa sea exitosa, al no tomar una buena decisión afectaba en la producción. Pilligua & Arteaga (2019) refiere que muchas veces, el motivo por las cuales no se genera un buen clima laboral, es por el mismo lugar donde se encuentran trabajando, lo que provoca que no laboren en su totalidad, además sobreexigen ventas a corto plazo y esto genera malestar entre los empleados, también se debe a la excesiva rotación que pueda a ver por las áreas provocando estrés entre su personal, se debe de tomar en cuenta a ellos para que se logre cumplir con los objetivos.

En Colombia, las mypes juegan un papel muy importante, ya que tienen de participación entre los meses de enero y de marzo del 2023 un 95.3%, las pequeñas empresas con un 3.5%, mientras que las medianas y grandes empresas sólo el 0.9% y 0.3% de manera nacional, logrando obtener una mayor participación para este país. Se ha logrado identificar que una de las causas que ha provocado que no surgan las mypes es por falta de liderazgo, desde que inician no han sabido contratar al personal adecuado para que cumplan con los objetivos, ya que si no se llega a seleccionar no sabría tomar la decisión adecuada y como consecuencia provocaría el éxito o fracaso de esta misma. En las empresas se debe crear un espíritu que sea creativo y que mantenga la búsqueda de innovación, generando así un mejor clima laboral, esto logrará que la mype se mantenga en el mercado y pueda adaptarse a los cambios. También, se verifica que existe deficiencia en cuanto a la planificación y que no logre identificar sus debilidades que tenga y poder fortalecerlas. Los emprendimientos que se han logrado realizar en Colombia el 70% han fracasado antes de los 5 años después que se iniciaron. (Peinado, et.al, 2023). Es necesario que las empresas tengan en cuenta el clima laboral, pues existe una mayor humanización, tomando en cuenta el talento de cada uno de sus colaboradores, asimismo

conlleva a tener un mejor desarrollo en sus habilidades, una mejor comunicación entre ellos, y se logre que sean eficaces y eficientes.

En el Perú, Franco et al (2023) mencionan que las mypes han logrado tener un papel esencial en su economía, ya que aporta el 20% del PIB nacional, pues genera el 50% de empleabilidad, a pesar que son muy importantes tienen problemas ligados al liderazgo, no tienen habilidades para fomentar y lograr potenciar a su equipo de trabajo, no tienen conocimiento sobre liderazgo, no logran dirigir a sus trabajadores, ni escuchan activamente. Esto provoca, que se genere un clima laboral desfavorable, pues no existe motivación muchas veces por parte de la empresa, falta de reconocimiento por los logros obtenidos, no exista crecimiento dentro de la empresa y condiciones de infraestructura deficientes.

A nivel local en la empresa telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, los trabajadores aún no se encuentran comprometidos con la empresa, pues sienten que sus líderes no tomen en cuenta sus ideas, desean mayor motivación, no sienten apoyo para tener un mejor rendimiento, no existe trabajo en equipo y esto provoca que no se logre obtener un buen clima laboral, sienten diferencia entre los colaboradores por los diferentes líderes, que los tienen a cargo y genera estrés en ellos y como consecuencia renuncian y ven otras opciones en otros lugares. Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024? Y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características de los estilos de liderazgo en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024?; ¿Cuáles son las características de las habilidades del líder en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.?; ¿Cuáles son las características del clima de servicio en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.?; ¿Cuáles son las características del clima de seguridad en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.?; ¿Cuáles son las características del clima de comunicación en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.? y ¿Cuál es la propuesta del plan de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024?

En la presente investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024. Y para realizar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las características de los estilos de liderazgo en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024. Describir las características de las habilidades del líder en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024. Definir las características del clima de servicio en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024. Describir las características del clima de seguridad en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024. Identificar las características del clima de comunicación en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024. Elaborar una propuesta del plan de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

La presente investigación se justifica por los siguientes motivos: teóricamente, ya que se aporta información importante y necesaria sobre las variables liderazgo y clima laboral. Hoy en día existe la necesidad de que las Mypes logren tener una persona responsable a cumplir sus metas u objetivos en un ambiente de trabajo estable, comunicativo, armonioso y seguro. En cuanto a la primera variable, sus dimensiones teorías y habilidades, se recolectó datos de bases teóricas, asimismo para la segunda variable sus dimensiones de servicio, de seguridad y de comunicación, en la empresa Abai Bussines Solutions Perú S.A.C.; para ello el resultado de esta investigación ayuda a que empresas puedan tomarlo como una fuente de recopilación actualizada y viable, para que resuelvan problemas, se justifica de manera práctica, ya que la empresa Abai Bussines Solutions Perú S.A.C le permite tomar como ejemplo la propuesta de mejora de liderazgo para un mejor clima laboral dentro de su organización, con el fin que los trabajadores se sientan más seguros y mejoren su productividad. Asimismo, logren obtener una mejor comunicación con los líderes a cargo y fomenten el trabajo en equipo y de manera metodológica, ya que la presente investigación se aplicó como técnica el cuestionario a los trabajadores de la empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C, la cual constó de 17 ítems en escala Likert, los resultados obtenidos podrán utilizarse por otros investigadores como modelo.

Además, para la confiabilidad del cuestionario se llegó aplicar el alfa de Cronbach, lo cual permite que sea más confiable y veraz.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Se realizó una búsqueda exhaustiva, pero no se logró encontrar antecedentes del mismo rubro, por lo que se ha considerado del mismo sector de servicios.

Internacional

García & Cerdas (2020), en su tesis para obtener título profesional en la Universidad Nacional Heredia de Costa Rica, titulada *Estilos de liderazgo en centros educativos de Heredia: un estudio comparativo entre el colectivo directivo y docente*. Tuvo como objetivo, comparar la autopercepción del estilo de liderazgo entre el personal directivo y el cuerpo docente de los centros educativos de la Dirección Regional de Educación de Heredia (DREH), utilizó una metodología tuvo enfoque cuantitativo, de carácter exploratorio y descriptivo, su diseño no experimental, pues no se manipularon las variables, y transaccional pues se realizó en un solo momento. La población era de 4953 queda compuesta por el personal docente y directivo de los centros educativos públicos de la DREH y la muestra se seleccionó de forma probabilística y estratificada. Para su cálculo muestral, se formuló población finita, teniendo en cuenta la población total de directores y directoras (N=214) y del personal docente (N=4953); un nivel de confianza $\geq 95\%$, error $\leq 5\%$. Se recopiló los datos por medio de la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, escala Likert, compuesta de 45 ítems con cinco opciones de respuesta (1=nunca) hasta (5=siempre). Se obtuvieron los siguientes resultados: el 45.6 % de los directores mencionan que siempre reexaminan asunciones de manera crítica para plantearlas si son adecuadas. El 72.8% de los directores indica que siempre resuelve problemas y busca diferentes perspectivas. El 44.8% de los directores afirman que siempre hacen que los demás enfoquen sus problemas desde muchos ángulos distintos. El 59.2% de los directores siempre sugieren nuevas formas de considerar la realización de las tareas. El 12.8% de los directores hablan sobre sus creencias y valores más importantes. El 73.6% de los directores siempre hacen hincapié en la importancia de poseer una sólida visión de propósito. El 67.2% de los directores siempre considero las consecuencias morales y éticas de mis decisiones. El 52.8% de los directores recalcó la importancia de tener un sentido colectivo de misión. El 34.4% de los directores siempre generan orgullo en los demás por relacionarse conmigo. El 44.8% de los directores siempre anteponen el interés del grupo, al mío propio. El 60% de los directores

indican que su modo de actuar provoca que los demás sientan respeto hacia ellos. El 29.6% de los directores mencionan que casi nunca hacen ostentación de un sentido de poder y de confianza. El 70.4% de los directores siempre son optimistas cuando hablan del futuro. El 82.4% de los directores siempre hablan con entusiasmo de las cosas que deben llevarse a cabo. El 54.4% de los directores siempre transmiten una visión convincente del futuro. El 86.4% de los directores siempre manifiestan su confianza de que se alcanzarán los objetivos. El 64% de los directores siempre dedican tiempo a enseñar y a instruir. El 40.8% de los directores siempre tratan a los demás cómo individuos más que como miembros del grupo. El 77.6% de los directores siempre consideran que cada individuo posee necesidades, aptitudes y aspiraciones distintas a los demás. El 72.8% de los directores siempre ayudan a los demás a desarrollar sus puntos fuertes. El 36% de los directores siempre ofrecen ayuda a los demás a cambio de sus esfuerzos. El 47.2% de los directores siempre discuten detenidamente quién es el responsable de alcanzar los objetivos de rendimiento. El 72% de los directores menciona que siempre deja muy claro lo que uno puede esperar cuando se alcanzan los objetivos. El 82.4% de los directores mencionan que siempre expresan satisfacción cuando se cumplen las expectativas de los demás. El 37.6% de los directores casi siempre no intervienen a no ser que los problemas presenten gravedad. El 70.4% de los directores nunca esperan a que las cosas vayan mal antes de tomar medidas. El 44% de los directores nunca creen profundamente en la frase Si no está roto, no lo arregles. El 71.2% de los directores nunca consideran que los problemas deben llegar a ser crónicos para tomar medidas. El 72% de los directores siempre prestan atención a las irregularidades, los errores, las excepciones y las desviaciones de la norma. El 48% de los directores siempre centran toda su atención en resolver los errores, las quejas y los fallos que se producen. El 52.8% de los directores siempre siguen con atención todos los errores. El 36% de los directores siempre dirigen su atención hacia los casos que no cumplen las normas. El 53.6% de los directores nunca evitan involucrarse cuando surgen cuestiones de importancia. El 72.8% de los directores nunca se ausentan cuando se le necesita. El 72% de los directores nunca evitan tomar decisiones. El 36.8% de los directores nunca se retrasan en dar respuesta a cuestiones urgentes. El 61.6% de los directores siempre son eficaces en satisfacer las necesidades de índole laboral de los demás. El 76.8% de los directores siempre son eficaces al representar a su grupo ante autoridades superiores. El 72.6% de los directores siempre son eficaces en satisfacer los requisitos del centro educativo. El 66.4% de los directores siempre lideran un grupo que es

eficaz. El 41.6% de los directores siempre hacen que los demás hagan más de lo que esperaban hacer. El 83.2% de los directores siempre realizan en los demás el deseo de triunfar. El 70.4% de los directores siempre aumentan la voluntad de los demás para poner el máximo desempeño. El 69.6% de los directores siempre utiliza métodos de liderazgo agradable. El 80% de los directores siempre trabajan satisfactoriamente con los demás. Se concluyo, que el estilo de liderazgo predominante en las personas que gestionan los centros educativos de la Dirección Regional de Educación de Heredia es el transformacional. Lo que supone un aspecto positivo ya que se direcciona a un funcionamiento efectivo, cumpliendo con altas expectativas de la comunidad educativa.

Ramírez, et al (2023), en su tesis para optar el título profesional, en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, en México, Tabasco, titulada *Percepción del liderazgo en la implementación de estrategias organizacionales ante el Covid-19 en instituciones de educación media superior tecnológico*. Tuvo como finalidad, lograr identificar los niveles de percepción del liderazgo transformacional y del liderazgo transaccional en el diseño e implementación de la estrategia organizacional en la fase de la pandemia COVID-19, esta investigación utilizó una metodología cuantitativa con diseño no experimental transversal, el alcance fue descriptivo y correlacional. Se aplicó la encuesta a 294 trabajadores de 6 instituciones, en escala Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo), se aplica el alfa de Cronbach para su fiabilidad. Se obtuvieron los siguientes resultados: la forma en que se distribuye la clasificación por niveles que perciben las personas trabajadoras de las variables; para el liderazgo transformacional el mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio con 63,3% seguido del nivel alto con 25,2% y con 11,6% en el nivel bajo, mientras que para el liderazgo transaccional el nivel medio obtuvo un 54,8% seguido del nivel bajo con 24,5% y un 20,7% en el nivel alto, es decir, el estilo de liderazgo mejor percibido y evaluado por las personas trabajadoras es el estilo transformacional. Para las variables de estrategia, el diseño de estrategias es percibido en un nivel alto con un porcentaje del 96,6%, y solo un 1,7% lo percibe en un nivel bajo y medio para cada una. En la implementación de la estrategia no ocurre lo mismo, en esta se percibe en un nivel medio con un 58,5%, después un 25,2% en un nivel bajo y solo el 16,3% considera que la implementación de la estrategia ha sido alta. Se observa que para ambos géneros evaluados en el diseño de

estrategia presentan en un nivel alto su mayor porcentaje, para la implementación de la estrategia el mayor porcentaje se ubica en un nivel medio, es decir, se distingue que el género no influye en los niveles de percepción del personal. Estas mismas tendencias se muestran para las demás variables sociodemográficas, ninguna de las características evaluadas influye en la percepción y clasificación que tienen las personas trabajadoras del diseño e implementación de estrategias. Se concluyó que, en las instituciones de educación media superior, se observó que las personas líderes tienden a compartir la misión y visión de la institución y las personas trabajadoras lo aceptan y reconocen; de igual manera, existe un intercambio mutuo que les beneficia e impulsa a seguir a su líder, ambos estilos de liderazgo: transformacional y transaccional se encuentran presentes en un nivel de percepción medio.

Echeverri & Cortés (2021), en su tesis para optar su título Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional, en la Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia, titulada *Liderazgo transformacional Salud Confamiliar*. Tiene como objetivo general: determinar el perfil del liderazgo transformacional en los responsables de los servicios de Salud Comfamiliar. La presente investigación tiene una metodología de enfoque cuantitativo ya que la descripción, predicción y explicación específica hacia datos medibles u observables; nivel descriptivo, con diseño transversal, la población y muestra fue a 233 personas, el cuestionario contiene 6 variables de liderazgo transformacional y 3 variables de resultado con 4 preguntas cada una, para un total de (36 preguntas), tipo de respuesta escala de Likert. Además, se evaluaron variables demográficas, escolares y organizacionales (11 preguntas). Para un total de 47 preguntas. Donde participaron 223 personas del área de la salud. Se obtuvieron los siguientes resultados el género masculino es quien muestra mayor porcentaje en la media de las variables de liderazgo transformacional y de resultados, siendo la más alta influencia idealizada (conducta) con un porcentaje de 79.0% seguida de efectividad con un puntaje de 78.8%. Para el género femenino la variable más representativa es efectividad con un 75.5% seguida influencia idealizada (conducta) con un 74.3%. Se evidencia como las variables de liderazgo y de resultados se encuentran más altas en el estado civil divorciado con una puntuación del 100% en la mayoría de las variables a excepción de la variable influencia idealizada (atributo) con 93.8% y liderazgo con 99.0%. Se muestra además que el estado civil soltero tiene las puntuaciones más bajas con respecto a los demás estados civiles, estando por debajo del 70%

tolerancia psicológica y esfuerzo extra. Los estados civiles unión libre, casado(a) y separado(a), presentan en todas las variables de liderazgo transformacional y de resultado puntuaciones promedio al 75%. Se concluye, que el liderazgo transformacional de los jefes directos calificados por los 223 colaboradores de Salud Comfamiliar Risaralda es positiva, dado que en promedio se obtuvo un puntaje superior al 50.0% en las variables de liderazgo transformacional y de resultado.

Daza, et al. (2021) en su tesis para optar el título profesional, en la Universidad del Magdalena, Santa Marta, Colombia, titulada *Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana*, tuvo como finalidad describir el clima organizacional en cuatro empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana, esta investigación tuvo una metodología cuantitativa, de tipo descriptivo y de corte transversal. La población fueron 1 234 empleados del sector palmero, se aplicó la fórmula de muestreo aleatorio estratificado, en la que se obtuvo una muestra de 301 funcionarios administrativos y técnicos. Para la evaluación, se utilizó el instrumento para medir clima en organizaciones colombianas (imcoc) adaptado, comprende 24 ítems que evalúa 4 dimensiones de caracterización, condiciones de trabajo, entorno laboral y comportamiento organizacional. El instrumento fue aplicado a través del software Quick. Se obtuvo como resultados: el 48 % de los empleados considera que su salario es suficiente para solventar sus necesidades personales, en cuanto a compartir la información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas el 60,43% de la población se siente satisfecha y el 29,41 % se encuentra muy satisfecha, por otro lado el 84% considera que las condiciones físicas son apropiadas, mientras que el 76 % está satisfecho con el entorno físico y el 5% considera relevante las condiciones físicas; el 95 % tiene una percepción de trato positivo por parte de su jefe, el 89 % percibe que existe trabajo en equipo y el 96 % percibe buenas relaciones de trabajo, el 22 % de los empleados está satisfecho con el salario, el 86 % considera que su salario es equitativo al esfuerzo que implica sus actividades de trabajo, el 48 % piensa que su salario es insuficiente, el 18 % percibe buen trato y buenas relaciones, el 50 % presenta insatisfacción de la infraestructura; el personal masculino recién incorporado a la empresa hace 1 año presenta mayor satisfacción salarial con un 11% que las mujeres recién vinculadas con un 3%, mientras que las mujeres que tienen mayor tiempo de vinculación laboral 6 años a la empresa presentan más satisfacción salarial con un 40% que los

hombres con un 28%. Se concluye que en un clima organizacional favorable se debe priorizar la asignación salarial de los empleados, la infraestructura de la empresa y aspectos intangibles, como las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo y las estrategias de resolución de conflictos.

Pazmay & Lima (2020) en su tesis para optar el título profesional en la Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, titulada *Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas fabricantes de Carrocerías: Caso Canfac*. Tuvo como finalidad, describir el clima laboral en empresas ecuatorianas por medio de cinco dimensiones: condiciones de trabajo, compensaciones, comunicación, liderazgo, y motivación; esta investigación tuvo una metodología cuantitativa, se recolectaron 478 cuestionarios de trabajadores de 12 organizaciones asociadas a CANFAC. El cuestionario de 17 preguntas, estructurado en 27 ítems con cuatro alternativas de respuesta (1: nunca, 2: rara vez, 3: casi siempre, 4: siempre) en la escala de Likert fue validado por dos especialistas docentes universitarios de la carrera de psicología industrial; y por dos beneficiarios: dos directores del departamento de Talento Humano de las organizaciones encuestadas, que no formaron parte de los encuestados. Se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,85. tiene un alcance descriptivo. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 71.8% de los encuestados mencionan que siempre realizan sus tareas con agrado, el 63.20% siempre se sienten motivados a asistir diariamente al trabajo; el 54.80% mencionan que casi siempre los mejores momentos lo pasan en el trabajo, el 41.8% casi siempre se sienten valorados por los trabajos bien realizados, el 48.50% siempre el trabajo que realizan es gratificante, el 42.50% siempre mencionan que se comunican con sus jefes de manera adecuada, el 35.80% siempre los jefes llegan a compartir los logros y dificultades que tiene la empresa, el 47.90% siempre tienen una buena comunicación con sus compañeros de trabajo; el 35.80% rara vez conocen sus problemas, el 46.20% casi siempre en la empresa escuchan sus ideas y sugerencias. El 29.50% es reconocido su aporte cuando se logran las metas, el 38.30% sienten que casi siempre son satisfactorios los beneficios y recompensas. El 44.6% consideran que casi siempre sus ingresos son justos y equitativos, el 42.50% siempre es posible que sus ingresos mejoren por su trabajo, el 51.5% casi siempre el salario les permite satisfacer sus necesidades; el 49.6% casi siempre las órdenes que recibe son accesibles de cumplir, el 42.10% casi siempre sus superiores mantienen una buena relación con ellos, el 52.50% siempre le dan a conocer los

reglamentos de la organización, el 34.30% siempre le brindan oportunidades para capacitarse, el 43.70% siempre cuando tiene problema recibe apoyo de la empresa, el 44.8% dispone de suficiente espacio para realizar su trabajo, el 32.6% rara vez corre riesgo su integridad física por el manejo de equipos y herramientas, el 33.30% rara vez les causan molestias los ruidos, y olores de los de los productos que se emplean en la empresa, el 37.70% siempre es adecuada la temperatura e iluminación en su lugar de trabajo, el 39.70% rara vez se ha enfermado por las condiciones en la que realiza su trabajo y el 38.70% rara vez le causa estrés su trabajo. Se concluye, en esta investigación se evidencia que las mujeres desarrollan una mejor comunicación tanto vertical como horizontal, lo cual incide en que puedan tener una percepción más positiva del ambiente.

Vallejo (2021) en su tesis para optar grado académico de Magíster en Gestión del Talento Humano, en la Universidad de Ambato, titulada *Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria*. Tuvo como finalidad identificar si existe una relación entre el clima laboral y la productividad de las organizaciones de la economía popular y solidaria, esta investigación utilizó una metodología, de nivel cuantitativo, tipo descriptivo, su diseño fue trasversal y no experimental. Se aplicó un cuestionario cerrado con escala tipo Likert, el cual fue valorado por expertos y por medio de una prueba piloto, obteniendo un índice de confiabilidad de Alfa Cronbach de 0.835, dicho instrumento fue aplicado a una población de 45 trabajadores de la Fundación Salinerito. Se obtuvieron los siguientes resultados: EL 53% de la población en estudio son mujeres y el 47% son hombres, el departamento de producción se encuentra compuesto por 8 bachilleres, 7 universitarios y 4 con estudios básicos representando el 42.3% de la población. Al valorar las dimensiones del clima laboral se logró identificar que en cuanto a la comunicación, interacción y trabajo en equipo asertivo en el entorno organizacional el 44.4% indicó que siempre experimenta un buen clima comunicativo, el 37.8% que casi siempre, 15,6% indicó que rara vez y solo un 2,2% indicó que casi nunca. El 82.2% de los trabajadores que participaron en la investigación perciben un buen clima laboral en materia de comunicación, interacción y trabajo en equipo, siempre o casi siempre. En relación con la satisfacción experimentada en cuanto a las asignaciones y a la distribución de las responsabilidades en el equipo, se logró identificar que el 53.3% de la población se siente satisfecho siempre, el 33.3% casi siempre y solo el 13.3%

rara vez. Este comportamiento refleja que el 86.6% de la población sentía satisfacción en cuanto a las asignaciones realizadas siempre o casi siempre. El 40% indicó que casi siempre existe manejo de conflictos de manera constructiva enfocada en la mejora continua, el 55.6% siempre consideran que el desempeño laboral y aporte al proceso productivo es el esperado por la organización, el 37.8% indican que siempre existe motivación por la línea supervisora al desarrollo de tareas ambiciosas que permiten alcanzar nuevas metas laborales, el 40% consideran que siempre existe realización de actividades de formación en las áreas técnicas, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y calidad de producto, el 40% consideran que casi siempre existe satisfacción con los canales de comunicación existentes en la organización ya que facilita alcanzar los objetivos de producción. Según la información obtenida referente a cómo perciben los empleados los valores y principios éticos en la interacción y comportamiento correcto dentro de la organización, se logró identificar que un 44.4% opinaba que siempre se mantenían dichos principios, en un 42.2% se mantenían casi siempre y en un 13.3% rara vez. Dicho comportamiento reflejó una buena receptividad de los trabajadores frente a un clima laboral donde prevalezcan los valores y comportamientos éticos correctos. Se concluye, que los datos obtenidos permitieron conocer que en cuanto a las perspectivas del clima laboral de la Fundación Salinerito, la dimensión de trabajo en equipo era percibida de manera positiva según el 82.2% de los trabajadores, en la dimensión de satisfacción laboral se observó que el 86.6% percibía un buen clima en la organización, así mismo en cuanto a la dimensión de participación se observó un 80% de receptividad positiva.

Nacional

Cubas, Tello, & Córdova (2022) en su tesis para optar su título profesional de licenciada en Administración, en la Universidad Señor de Sipán, Pimentel La Libertad, titulada *Liderazgo y su influencia en el clima laboral de los trabajadores del proyecto de la concesionaria Trásvase Olmos S.A., 2020*. Tuvo como finalidad determinar el liderazgo y su influencia en el Clima Laboral de los Trabajadores del Proyecto de la Concesionaria Trásvase Olmos S.A. 2020, en esta investigación tuvo una metodología, de tipo descriptiva- correlacional, de diseño no experimental transaccional, teniendo una población y muestra finita por la cual la aplicación de este estudio fue al total de 83 colaboradores tanto como director de inversiones, gerentes, responsables de áreas, responsables de servicio, asistentes, técnicos, auxiliar de mantenimiento y conductores. Para la recopilación de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario medido a través de la escala de Likert. Para el análisis de datos se utilizó el Software SPSS 25. L. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 43.4% se encuentran en desacuerdo y mencionan que el líder no es buen comunicador, seguido de un 33.8% que se no se encuentran en desacuerdo o acuerdo y el 22.9% se encuentra de acuerdo. Por otro lado, en cuanto a si los colaboradores de la empresa están motivados para trabajar en equipo eficientemente el 43.4 % ni se encuentran en desacuerdo ni de acuerdo, seguido del 30.1% que se encuentra de acuerdo y el 26.5% se encuentra en desacuerdo. Asimismo, en cuanto si el líder de la empresa tiene capacidad de organización para el trabajo en equipo con sus colaboradores, el 61.4% se encuentra en desacuerdo, seguido del 28.9% se encuentra de acuerdo y por último el 9.6% ni en desacuerdo ni de acuerdo. En cuanto si el líder de la empresa orienta a los colaboradores para un buen trabajo en equipo el 42.2% se encuentra en desacuerdo, el 33.7% se encuentra de acuerdo y el 24.1% ni desacuerdo ni de acuerdo. El 50.6% se encuentra en desacuerdo que el líder de la empresa involucra al grupo en el proceso de toma de decisiones, asegurándose de que se logren los objetivos, el 44.6% se encuentran en desacuerdo a que el líder de la empresa incorpora hábitos para mejorar la productividad en equipo. El 41% se encuentra de acuerdo y cree que el comportamiento de su líder le deja a usted una buena imagen de su persona, el 42.2% se encuentran en desacuerdo que su líder coordina con sus colaboradores en forma colectiva y eficaz. El 48.2% se encuentran de acuerdo que el líder de la empresa es asertivo en la toma de decisiones. El 45.8% se encuentra en desacuerdo que su líder una persona

transparente capaz de generar oportunidades para que todos puedan desarrollarse. El 44.6% se encuentran en desacuerdo que su líder realiza procedimientos innovadores para el mejoramiento del clima laboral, el 43.4% se encuentran de acuerdo a que su líder realiza procedimientos innovadores para la seguridad de los trabajadores, el 44.6% se encuentran de acuerdo que las orientaciones que Ud. recibe de su líder lo motivan a desarrollar mejor su trabajo, el 57.8% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo de su líder involucra a todos a cumplir metas que la empresa se proyecta, el 45.8% se encuentran de acuerdo que el líder de la empresa promueve armonía respetando los valores y creencias divergentes, el 47% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo que su líder le inspira confianza, el 45.8% se encuentra de acuerdo que su líder tiene la capacidad para resolver problemas dentro de la empresa, el 44.6% se encuentra de acuerdo que su líder es discreto con la información personal de los colaboradores de la empresa, el 42.2% se encuentra de acuerdo que la empresa apoya en el desarrollo profesional de sus trabajadores, el 42.2% se encuentra de acuerdo que la empresa cuenta con personal muy eficiente, el 38.6% se encuentra en desacuerdo que los colaboradores se identifican con la empresa generando un buen clima laboral, el 50.6% se encuentra de acuerdo que se identifica y participa Ud. en las diversas actividades que la empresa realiza, el 44.6% se encuentra de acuerdo que los trabajadores de la empresa realizan las funciones encomendadas por su líder, el 47% se encuentra de acuerdo que la empresa les brinda acceso a herramientas que les ayuda a ser diligentes con su trabajo, el 48.2% se encuentra de acuerdo que la comunicación entre líder y liderado es la base para un buen clima laboral, el 48.2 se encuentra de acuerdo que le informa su líder sobre los resultados de la supervisión para la mejora continua, el 41% se encuentra de acuerdo que el trabajador de la empresa obtiene beneficios laborales acorde a su desempeño, el 55.4% se encuentra de acuerdo que la infraestructura y ambiente laboral de la empresa son los más adecuados. Se concluye que logró determinar a través de este estudio que el Liderazgo si influye y recae directamente en Clima laboral del personal de la compañía, si esta contara con un líder que genere carisma, confianza, comprensión pues estarían apuntando a un líder que más allá de sus conocimientos aporte valor y llegue a tener mayor compromiso con el recurso humano.

Gómez (2021) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, titulada

Liderazgo transformacional en las micros y pequeñas empresas del rubro gimnasio: Caso gimnasio de entrenamiento, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. Tiene como finalidad: 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; esta investigación tiene como metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño fue no experimental y tuvo un nivel descriptivo. La toma de datos se realizó a través de una encuesta dirigida a 12 trabajadores, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 58% de los trabajadores tienen entre 29 a 38 años, el 50% el jefe casi nunca muestra iniciativa cuando emprende nuevos proyectos, el 42% casi siempre el propietario mantiene una moral intachable, el 33% casi nunca el gerente muestra actitud positiva con sus trabajadores, el 50% casi nunca el propietario inspira confianza, el 58% a veces es importante la disciplina en el centro de trabajo, el 67% casi nunca el gerente muestra compromiso en el cumplimiento de sus funciones, el 67% casi nunca el propietario practica la cooperación con sus trabajadores, el 50% casi siempre es importante la responsabilidad en el cumplimiento de funciones, el 50% indica que a veces el propietario es íntegro, el 33% afirma que el propietario nunca considera como fortaleza el liderazgo transformacional y el 67% cree que el gerente a veces se inspira en crear un buen clima laboral. Se concluye que 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.

Dominguez (2021), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote Ancash titulada: *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 del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019.* Tuvo como finalidad 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 del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019; esta investigación tuvo una metodología fue de diseño no experimental transversal- descriptiva, su población fue una población de 20 micro y pequeñas empresas de sector servicios. La técnica que utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado en 15 preguntas. Se

obtuvieron los siguientes resultados: el 50% de las empresas tienen entre 7 a más años, el 80% menciona que la empresa se creó para generar ganancias, el 70% no aplica el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad, el 95% si han rendido con el uso de la gestión de calidad, el 95% indica que la gestión de calidad se logrará con capacitaciones, el 55% tienen poco conocimiento del término liderazgo, el 90% consideran que si es importante el liderazgo para el buen funcionamiento de la empresa, el 50% si aplican de manera adecuada el liderazgo, el 75% promocionan el trabajo en equipo y el 65% indican que los líderes que se necesitan hoy en día son desarrolladores de personas y equipos, que incentiven el cambio y la innovación y que lidien con diferentes culturas. Se concluye que, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que no realizan una aplicación adecuada del liderazgo como factor relevante debido al conocimiento empírico o al poco conocimiento sobre el liderazgo y lo importante es que la aplicación adecuada del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad conlleva al éxito de las empresas.

Fernandez (2023), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Satipo, titulada *propuesta de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ejecución de obras: caso inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021*; en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Tuvo como finalidad, identificar las características de la propuesta de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la Gestión de la Calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ejecución de obras: Caso Inversiones Dfer E.I.R.L., Distrito Satipo, 2021; esta investigación tuvo una metodología, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de forma transversal de propuesta, La población; estuvo conformada por 12 colaboradores que integran en la constructora. Muestra; la investigación fue de tipo no probabilístico y por conveniencia, el cual estará conformado por 12 trabajadores de la empresa. Tiene la técnica de la encuesta; y el instrumento de 14 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 41.67% algunas veces se cuenta con personal capacitado, el 58.33% muy pocas veces el personal es orientado para lograr objetivos, el 41.67% algunas veces los trabajadores se adaptan fácil a su labor, el 33.33 casi nunca los trabajadores laboran según a un cronograma de actividades, el 50% muy pocas veces la empresa cuenta con sistemas modernas, el 41.67% algunas veces los proyectos son culminados en la fecha programada, el 41.67% nunca cada

cargo cuenta con puesto específico de lugar, el 33.33% algunas veces se da información verídica a los clientes sobre sus labores, el 58.33% nunca se tiene en cuenta el punto de vista del colaborador, el 41.67% casi siempre los trabajadores controlan su temperamento cuando hay falencias, el 41.67% algunas veces los colaboradores tienen claro la meta propuesta, el 58.33% muy pocas veces los trabajadores son motivados para laborar con esmero, el 50% casi siempre hay profesionales que se encargan de guiar a los trabajadores y el 41.67% siempre los trabajadores son responsables con su labor. Se llegó a la conclusión que en la empresa los trabajadores no son orientados para poder lograr metas propuestas, como también los trabajadores no siempre laboran de acuerdo a una organización el cual perjudica a la organización de una u otra manera.

Marquez (2023), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Huánuco, titulada *Propuesta de mejora de la gestión de calidad para el clima laboral en la micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023*. Tiene como objetivo general, determinar las principales características de la propuesta de mejora de la gestión de la calidad para el clima laboral en la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna Distrito Amarilis, 2023. Con metodología tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño transversal no experimental. La población y la muestra estuvo representada por 3 personas: El dueño y 2 administrativos, que toman decisiones sobre la gestión de la calidad y el clima laboral. La técnica fue la encuesta e instrumento; el cuestionario conformado de 18 ítems en escala Likert. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 66.7% algunas veces logran identificar los problemas laborales, el 66.7% muy pocas veces plantean soluciones y estrategias para mejorar el clima laboral, el 66.7% algunas veces brindan acciones para solucionar los problemas en el menor tiempo, el 66.7% casi siempre emplean el trabajo coordinado, el 66.7% algunas veces los trabajos se realizan en base objetivos y metas planteadas, el 66.7% muy pocas veces cuentan con recursos adecuados para el desarrollo del trabajo, el 100% muy pocas veces existe una verificación de los avances en el trabajo, el 66.7% muy pocas veces la productividad es acorde las metas, el 66.7% muy pocas veces son exigentes en el cumplimiento de los objetivos, el 66.7% muy pocas veces prioriza la salud en el trabajo, el 66.7% muy pocas veces las horas laborables son de acuerdo a la ley laboral, el 66.7% casi siempre brindan descansos semanales, el 66.7% a veces en los grupos de

trabajo existe el Liderazgo, el 66.7% muy pocas veces se trabaja en base a objetivos, el 66.7% muy pocas veces todos los trabajadores están en planilla, el 66.7% muy pocas veces cuentan con beneficios Sociales y el 66.7% algunas veces las horas extras son remuneradas. Se concluye que la mayoría de los representantes de la Micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna distrito Amarilis, mencionaron que algunas veces identifican los problemas de la empresa, muy pocas veces se plantean soluciones, algunas veces determinan acciones en el menor tiempo posible, casi siempre trabajan de manera coordinada; no obstante muy pocas veces los trabajos se basan en objetivos y metas de la empresa, muy pocas veces se cuenta con recursos adecuados para el desarrollo de los trabajos dentro de la empresa, muy pocas veces se realiza controles de los trabajos desarrollados y muy pocas veces la productividad es acorde a las metas.

Montalvan (2021) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en la ciudad de Chiclayo, titulada *Clima laboral en la empresa Spello salón y SPA en la ciudad de Chiclayo – 2020*. Tuvo como objetivo general determinar los factores del clima laboral en la empresa Spello Salón & Spa, en la ciudad de Chiclayo, con una metodología de tipo de investigación es aplicada, el nivel fue descriptivo, de enfoque mixto, y de diseño no experimental y transversal, se aplicó la técnica de recolección de datos, el cuestionario y como instrumento de medición de Clima Laboral de Sonia Palma. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 75% de la población estudiada son mujeres, el 90% tienen edad entre los 20 a 25 años, el 50% gana entre 1000 a 1200 soles, el 80% son solteros, el 90% de los encuestados tiene el grado secundario; con respecto a la dimensión autorrealización, su media es el 34.45%, en cuanto al involucramiento el 38.80%; el 40.15% era de supervisión, la comunicación el 38.60% las condiciones laborales el 41.20%, siendo favorables. Siendo así que esta investigación para determinar el clima laboral de la empresa antes mencionada tuvo como conclusión general, un nivel favorable, en la que se manifestó en las dimensiones, y la más valorada por los colaboradores fue condiciones laborales, enseguida supervisión, después involucramiento laboral, seguido comunicación y por último autorrealización.

Regionales

Rojas (2022), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Piura Tambogrande, titulada, *Gestión de calidad basada en el liderazgo en las Mypes rubro pollerías del distrito Tambogrande-Piura, año 2022*. Tuvo como finalidad, identificar las características que tiene la gestión de calidad basada en el liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022, esta investigación utilizó una metodología, a de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, la población estuvo conformada por 3 Mypes, con una muestra de 3 propietarios y 15 trabajadores. Se utilizó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtiene los siguientes resultados, el 37% si considera importante que sus trabajadores comprendan las necesidades de los clientes, el 100% si considera que el liderazgo es fundamental dentro de la empresa, el 67% si considera que el personal participa activamente en las decisiones de la empresa, el 67% considera que si el personal se compromete con las labores que desempeña en la empresa, el 67% considera que si es importante que los recursos y tareas de la empresa se gestionen como un proceso, el 67% considera que si los trabajadores utilizan adecuados procesos en el servicio que brindan a los clientes, el 100% considera que si el personal detecta y gestiona los procesos clave para lograr los objetivos establecidos, el 67% considera que si los procesos establecidos en su empresa son eficientes, el 100% considera que si es importante mejorar continuamente la calidad del producto y servicio que ofrece a los clientes, el 67% considera que se debe mejorar de manera continua los procesos que se generan en la empresa, el 67% considera que las decisiones tomadas van de acuerdo al análisis de la situación de la empresa, el 100% considera que si se toma buenas decisiones de acuerdo al entorno de la empresa, el 67% considera que si es necesario crear alianzas con los proveedores para ser más competitivos en el mercado, el 100% cree que sus trabajadores si desempeñan sus labores de acuerdo a sus tareas asignadas, el 67% consideran que las estrategias que implementa en su empresa resultan eficientes, el 67% en su empresa implementa estrategias de ventas para aumentar sus ganancias, el 100% considera que su empresa cuenta con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos, el 67% considera que su empresa cuenta con un adecuado proceso para ofrecer el servicio, el 67% considera que su empresa realiza procedimientos eficientes en el proceso que ejecuta, el 93% de los trabajadores

manifiestan que existe un buen ambiente laboral en la empresa y el 87% de los operarios son conscientes de las decisiones que toman dentro de la empresa, el 87% de los operarios manifestaron que un buen clima laboral y una buena comunicación ayudaría a lograr las metas establecidas, asimismo indicaron que una buena comunicación mejoraría la productividad de la empresa y que la confianza es fundamental dentro de la compañía. Mientras que el 80% de los trabajadores precisaron que la empresa si fomenta el trabajo en equipo. Por otra parte, el 73% de los operarios indicaron que sus compañeros de trabajo si se comprometen con las labores que realizan en la empresa y además manifestaron que, si se sienten motivados al desempeñar sus funciones, el 100% de los trabajadores encuestados son responsables y se comprometen con las actividades que desempeñan en la empresa, asimismo se sienten motivados al momento de ejecutar sus funciones. Por otro lado, el 87% de los operarios indicaron que son conscientes de las decisiones que toman dentro de la empresa, también precisaron que si existe un buen equipo de trabajo y consideran que el líder se siente motivado a través del trabajo que realizan las personas de su entorno. Mientras que el 80% de los trabajadores manifestaron que la empresa si se anticipa al cambio de acuerdo a las exigencias del mercado y que las actividades que desempeñan los motivan a crecer y progresar profesionalmente. Por otro lado, el 73% de los operarios mencionaron que están conformes con las actividades asignadas, también indicaron que el servicio que ofrece la empresa se diferencia de los demás negocios y además precisaron que el líder los motiva al momento de realizar sus labores en la empresa. Las principales conclusiones fueron que el liderazgo es fundamental dentro de las empresas, asimismo que las estrategias que implementan los propietarios resultan eficientes, también que el trabajo en equipo es fundamental dentro de las empresas y además que existe un compromiso por parte de los trabajadores en las actividades que desempeñan en la empresa.

Adriano (2021), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Piura, titulada *gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021*. Tuvo como finalidad, determinar las características que tiene la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla, Piura-año 2021, en esta investigación se utilizó una metodología, de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Para la variable gestión de calidad se

aplicó una muestra de 4 propietarios, 20 empleados y 80 clientes que se eligió mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia, mientras que para la variable liderazgo se encuestó a 4 propietarios y 20 empleados. Se obtuvo los siguientes resultados: el 100% de los propietarios, consideran que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir, el 90% consideran que el propietario tiene las habilidades y la capacidad para ejercer el liderazgo, además considera que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la Mype, así mismo el 100% de empleados confirmó que el líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo, finalmente el 100% de los empleados respondió que el líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir, el 100% cree que el personal es la esencia de toda organización, el 100% mencionan que ofrecen platillos con un valor agregado para diferenciarse de sus competidores, el 100% menciona que el líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo, el 75% indica que la Mype se enfoca en el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados, el 100% indica que la Mype se enfoca en el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados, el 90% indica que existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo, el 80% indica que el líder escucha las diferentes opiniones de sus colaboradores, el 100% menciona que el líder tiene en cuenta sus opiniones antes de tomar una decisión, el 75% indica que reciben motivación por parte de su líder para obtener el mejor desempeño, el 75% indica que el líder les permite desarrollarse profesionalmente. Se concluyó, que las Mype, aplican elementos de gestión de calidad como el liderazgo, y la planificación, ya que tienen muy en claro lo que quieren conseguir y porque con una buena planificación alcanzaran los objetivos propuestos, así mismo los principios que aplican son la participación del personal, el enfoque de procesos y la toma de decisiones, por otro lado la importancia del liderazgo se vio reflejada en la capacidad que tiene el líder para planificar y organizar las actividades, finalmente los propietarios se identifican con el liderazgo capacitador y demócrata, ya que dan a conocer los objetivos que se deben conseguir y porque saben escuchar y respetar la opinión de sus colaboradores.

Antón (2023), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Piura, titulada, *propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa Laboratorio Clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023*. Tiene como finalidad, establecer una propuesta de mejora del

liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa laboratorio clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023; esta investigación tuvo una metodología, 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. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 54.55% de los trabajadores consideran que el líder siempre se muestra receptivo y escucha las opiniones; el 54.45% mencionan que siempre el líder considera todas las ideas del personal; el 36.36% considera que rara vez el líder busca el consenso para la toma de decisiones; el 63.64% considera que se promueve la creatividad para realizar actividades; 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 54.55% rara vez no se permiten iniciativas por parte de los colaboradores, el 45.45% algunas veces las decisiones se adoptan sin consultar a los colaboradores, el 54.55% casi siempre en un debate prevalece la opinión de los coordinadores, el 45.45% casi siempre brindan soluciones a los distintos problemas, sin necesitar apoyo, el 54.55% siempre los jefes se atribuyen toda la responsabilidad, el 45.45% indicaron que les resulta fácil expresar sus ideas en el área donde laboran, el 45.45% siempre existe facilidad para expresar ideas en el área, el 63.64% siempre se brinda ideas y opiniones mis compañeros lo toman a bien, el 54.55% la empresa toma en cuenta mis ideas, opiniones, el 36.36% a veces se sienten seguros y estables en su puesto de trabajo, el 45.45% a veces se encuentran seguros y estables en situaciones de éxitos y fracaso y el 54.55% rara vez les brindan recompensas para motivar a su personal. 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.

Arica (2023), en su tesis para optar su título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, titulada *propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023*. Tuvo como finalidad establecer una propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa en estudio, esta investigación tuvo una metodología de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo con propuesta de mejora, de diseño no experimental – transversal. Tuvo como población y muestra censal los 12 trabajadores de la empresa en estudio, se les aplicó una encuesta a través de un cuestionario conformado por 20 preguntas, validado por expertos y verificados por el sistema de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 50% indicó algunas veces se sentía motivado en el trabajo que realizaba. El 50% manifestó nunca el salario era equitativo a la labor que desempeñaba. El 41.67% indica que algunas veces disponen de capital tecnológico que facilite el trabajo que desempeña. El 41.67% menciona que algunas veces realiza diversos procesos productivos en el puesto de trabajo. El 33.33% menciona que tiene autonomía en el desarrollo de sus actividades para resolución de problemas. El 41.67% respondió muy pocas veces el empleador se interesaba por el desarrollo laboral de los trabajadores. El 33.33% siempre participan activamente en las diligencias para el logro de objetivos. El 50% algunas veces se les orienta continuamente sobre los métodos de trabajo. El 41.67% menciona que casi siempre existe dinamismo en los trabajadores en la realización de los procesos laborales. El 66.67% que nunca obtuvo reconocimientos por el trabajo bien hecho y el logro de objetivos esperados. El 33.34% nunca usa sus destrezas laborales en beneficio de la empresa. El 41.66% manifestaron nunca son capacitados para obtener destrezas laborales que serán utilizadas para la producción. El 33.33% siempre tienen conocimiento del cargo que desempeña diariamente. El 41.67% algunas veces existe personal con conocimiento del cargo que desempeña que puedan suplirlo en caso de inasistencia a su trabajo. El 75% indicó nunca contaron con documentos de gestión o protocolos de procedimientos. Se concluye: que la mayoría de trabajadores no se sintieron motivados ni a gusto con su salario percibido, el empleador nunca se interesó en el trabajador y no brindó reconocimiento alguno, y para finalizar, la microempresa no contaba con documentos de gestión.

Coello (2022), en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote titulada, *propuesta de mejora de atención al cliente y clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del asentamiento humano los Médanos del distrito Castilla, Piura, 2022*. Tuvo como finalidad: Determinar si la propuesta de mejora de Atención al cliente y clima Laboral permite un óptimo funcionamiento en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022; esta investigación tiene una metodología, diseño de la investigación fue no experimental-transversal-descriptivo de propuesta. Se utilizó una población de 24 trabajadores para la variable clima laboral y una población infinita para la variable atención al cliente. La muestra fue de 384 clientes y 24 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Se obtuvo como resultados: El 95% mencionan que siempre es atendido personalmente por el mozo. El 69% le brindan atención preferencial en el restaurante. El 45% tiene opción de verificar el producto. El 39% en alguna oportunidad lo ha atendido el dueño. El 57% de los trabajadores atienden lo que realmente satisface al grupo. El 67% si realiza acciones para que se sienta con capacidad para tomar decisiones. El 67% si tomaría una técnica para que los trabajadores tengan buenas relaciones. El 62% alguna vez han reconocido su trabajo con un abrazo. El 83% de los trabajadores buscan integrarse con sus compañeros de trabajo. El 88% de los trabajadores se identifican y trabajan en equipo. Se concluyó que: los dueños de los restaurantes de los Médanos se esmeran por que los clientes sean atendidos personalmente por el mozo, se preocupan por cuidar los intereses de los clientes, y que los trabajadores se integren con sus compañeros, se identifiquen entre ellos y trabajen en equipo.

Sánchez (2020), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, titulada: *Gestión de calidad y clima organizacional en las mypes rubro restaurantes, Centro de Vice, Sechura, 2019*. Tuvo como finalidad determinar las características de la gestión de calidad y el clima organizacional en las Mype rubro restaurantes del centro de Vice, Sechura, 2019, tiene una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental/ transversal, la población en estudio está constituida por 4 mypes, en cuanto a la variable gestión de calidad se

encuestó a 4 gerentes y 26 clientes, mientras que en la variable clima organizacional se encuestó a los colaboradores. Tiene como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario en donde se realizó 28 ítems (4 preguntas para el cliente, 11 para el gerente y 13 para los colaboradores). Se obtuvieron los siguientes resultados: el 84.21% menciona que si mantienen una cordial relación con su jefe, el 63.16% indica que para mantener la disciplina dentro del restaurant se castiga el incumplimiento, el 84.21% su jefe le informa sobre cualquier decisión en el que pueda verse afectado, el 89.47% participa para las reuniones para resolver desacuerdos o algún problema dentro del restaurante, el 100% dispone del espacio adecuado para realizar su trabajo, el 84.21% dispone de los materiales necesarios para realizar correctamente su trabajo, el 73.28% su jefe le brinda la autonomía suficiente para realizar sus actividades, el 84.21% cree que existe un trata preferencial con algunos de sus compañeros de trabajo, el 78.25% su jefe le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan, el 100% menciona que no surgen discusiones entre los compañeros cuando hacen reuniones, el 84.21% indica que los compañeros cooperan entre sí, el 84.21% ha recibido reconocimiento o elogio por realizar bien su trabajo y el 94.74% considera que su sueldo está acorde con el trabajo que realiza. Se concluyó: que la mayoría de los clientes se encuentran satisfechos, pues reciben productos de calidad, en cuanto a los propietarios les falta documentación por lo que se recomienda implementar un sistema de gestión de calidad, el clima que ha prevalecido ha sido participativo consultivo y en grupo, pues existe un ambiente de confianza.

2.2. Bases teóricas:

Variable 1: Liderazgo

El liderazgo es la capacidad o conjunto de habilidades, características y competencias, que tiene para saber guiar a un conjunto de personas, mostrando compromiso, ejemplo y perseverante para lograr los objetivos. (Kholer, 2022)

También se puede definir como el arte de poder solucionar problemas de manera armoniosa entre los miembros del trabajo, la primera cualidad que debe tener un líder es la visión, como logra solucionar los problemas tanto internos como externos dentro de la empresa y se pueda acoplar a los cambios, ello se logrará siempre y cuando logre tener formación continua, no solo habilidades personales sino tecnológicas; asimismo debe planificar los procedimientos y posterior a ello tomar una decisión, debe ser optimista siempre con una actitud positiva, y generar un cambio en la cultura organizacional. (Peña, 2021)

Dimensión 1: Estilos de liderazgo

Actualmente existen teorías sobre los estilos de liderazgo dentro de ellos mencionan el estilo transformacional y transaccional. El liderazgo transformacional que se encarga de transformar, el que genera cambios dentro de la organización, sobre las aspiraciones, valores, ideas e incentivos de los empleadores. El liderazgo transaccional, su finalidad es lograr tener unas buenas relaciones, utilizando la retroalimentación, ya sea positiva o negativa. (Alcázar, 2020).

Indicador 1: Liderazgo transformacional

Este liderazgo, es aquel que motiva a sus empleadores, para que laboren de manera eficiente y eficaz, utilizando sus habilidades y el desarrollo personal de cada uno, siendo beneficioso para ambas partes, logrando así la obtención de las metas u objetivos de la empresa. Asimismo, tiene como finalidad brindar todos los recursos y herramientas necesarias, para que los trabajadores adquieran conocimientos durante su trabajo. Las características de este liderazgo son las siguientes: influencia idealizada (para generar confianza a través del carisma, respeto y admiración que brinda el líder); motivación inspiracional (lograr transmitir, motivar y crear un compromiso entre los

trabajadores); estimulación intelectual (dan la libertad para utilizar la creatividad e innovación de cada uno de los miembros de su equipo) y consideración individual (se preocupa por las necesidades de sus trabajadores y delega las funciones por medio de tutorías, entrenamientos u orientaciones). (Jauregui, 2023)

Asimismo, Vanegas (2019) indica que el liderazgo transformacional permite que los líderes se logren integrar de manera total dentro de la empresa haciendo cambios, mejoras e integrando nuevas ideas, con el fin de alcanzar un alto nivel de moralidad, compromiso y motivando.

Indicador 2: Liderazgo transaccional

Está orientado más a los objetivos de la empresa, y no en sus empleadores; tiene como finalidad motivar y ofrecer beneficios para lograr la obtención de los resultados requeridos de manera eficiente; brindando bonos, premios, recompensas personales, para incentivar su productividad y se logre alcanzar los objetivos. Para ello, en este liderazgo toma en cuenta: la recompensa contingente (saber recompensar cuando se logran los objetivos del equipo) y control por excepción activo (tiene que enfocarse en un proceso que se encuentra desviado y debe tomar las medidas correspondientes). (Jauregui, 2023)

De igual manera, Manosalvas, et al (2020), define que el liderazgo transaccional se basa más en el intercambio de las recompensas que se realiza entre los trabajadores y el líder por la obtención de resultados, esto se ve reflejado en el desempeño de los miembros del equipo y por ello son medidos.

Indicador 3: Liderazgo Pasivo

Está orientado a la libertad de los colaboradores, ellos mismos son independientes y autónomos, toman decisiones, fijan objetivos y estrategias para la empresa, el líder no realiza un seguimiento de la productividad de los empleadores, este estilo es el menos eficaz pues no se preocupan por el progreso ni apuntan a la meta, sólo en situaciones complicadas recién toman decisiones. (Jauregui, 2023)

Asimismo, Coluccio et al (2021) indicaron que el liderazgo pasivo o también conocido como evitativo logra tener un comportamiento en el que el líder evita tomar una decisión de manera directa, ya que delega a los demás y deja que los miembros del equipo trabajen según su percepción, sin ninguna guía.

Indicador 4: Liderazgo Autoritario

A diferencia del anterior, el líder es el que toma las decisiones sin importar las opiniones de los colaboradores, su futuro es incierto, no se sabe lo que hará más adelante, no sabe trabajar en equipo ni reunirse con ellos, a menos que tenga que darle charlas de lo que se tiene que hacer, se trabaja de manera arbitraria. (De La Cruz, 2022)

De igual manera, Lobo (2019) concuerda que el líder autoritario, es aquel que impone sus normas y sus reglas sin tener en cuenta las opiniones de su equipo de trabajo, muchas veces se puede manifestar por medio de agresiones y frustraciones, pues no existe comunicación directa entre sus miembros, al sentirse presionados puede que con el tiempo no se logre obtener buenos resultados, aunque al principio sí.

Indicador 5: Liderazgo Democrático

Este liderazgo se logra identificar con el equipo, se toman decisiones en conjunto, el líder fomenta y favorece la participación de los colaboradores; si en conjunto hay alguna confrontación del futuro, el los ayuda y propone alternativas de solución, para que puedan entender. Los empleadores tienen la libertad de elegir la tarea que más se acoja a sus cualidades y elegir con que miembro va a trabajar. El líder es muy objetivo en la hora de dar una crítica o elogiar a su personal. (De La Cruz, 2022)

Lobo (2019), afirma que el liderazgo democrático brinda apoyo y sabe orientar a su equipo, asimismo las normas que se dan se ponen de acuerdo y tratan de resolver en equipo, existe un mejor clima y un trato más amable entre todos. Se llega a obtener mejores resultados, aunque al principio puede que no.

Dimensión 2: Habilidades del líder

En investigaciones, se ha logrado identificar que los líderes muchas veces no son los más fuertes, más listos o que tengan el carácter más fuerte, sino aquellos que saben manejar las situaciones de manera eficiente. Cuando un buen líder logra actuar en su trabajo, siempre se transmitirá ciertas habilidades tanto personales como competencias que han desarrollado a lo largo de su vida, son honestos, dedicados, innovadores, decididos, empáticos y comprensivos no solo en su aspecto laboral sino en su vida diaria. (Kholer, 2022)

Indicador 1: Características personales

El líder debe tener conocimientos y habilidades, para ello debe de transmitir seguridad, su comportamiento debe ser asertivo, sincero, confiable, seguro de sí mismo, cumplir con sus promesas, ser competentes, íntegros, demuestran respeto por los demás, son empáticos, transparentes, coherentes con lo que dicen y hacen, muestran lealtad, afrontan problemas, responsables, comprometidos, transmiten confianza, saben escuchar, influyen con su ejemplo y toman decisiones. Todos tenemos virtudes como defectos, pero se deberá aprovechar las fortalezas y se debe minimizar lo negativo. (Matías, 2019)

Asimismo, García (2022) un líder posee una serie de características, que los hace únicos y hace que las demás personas las tomen como ejemplo y se vuelvan sus seguidores, ya sea por sus creencias, sus valores, sus destrezas, proporcionan empatía y seguridad al seguirlos, transmiten confianza, tienen la capacidad de solucionar problemas que lleguen a suscitar, entre otros.

Indicador 2: Competencias gerenciales

El líder tiene una serie de competencias gerenciales una de ellas es la planificación, dirección, control y supervisión de las tareas o responsabilidades de los trabajadores, practican la innovación, comunicación, toma de decisiones, manejan los tiempos, los fondos económicos y financieros, crean oportunidades, efectúan el mentoring y coaching, entre otros. (Matías, 2019)

De igual manera, García (2022) un líder es capaz de ser visionario, son capaces de que su equipo tengan un alto rendimiento para que se logre cumplir la misión y visión de la empresa, los líderes son capaces de fomentar se sentido de permanencia en su equipo, pues permite que sean partícipes de la toma de decisiones y la planificación.

Indicador 3: Delegar tareas

El líder conoce y sabe que no puede manejar todas las responsabilidades, por ello delega funciones a cada uno de sus miembros de trabajo, es importante que conozca sus cualidades y debilidades de cada uno, para que se logre trabajar en equipo y se logren los objetivos planteados, también permite que los trabajadores descubran nuevas habilidades si es que se llega a delegar de manera eficaz. (Matías, 2019)

Asimismo, Cattaneo (2019), indica que un buen líder conoce las habilidades de cada uno de los colaboradores y esto le permite delegar responsabilidades y las tareas para su cumplimiento y ayuda a empoderarlos pues le transmite confianza, y seguridad para cumplir el objetivo.

Variable 2: Clima laboral

El clima laboral es la relación que existe entre los colaboradores y donde laboran, teniendo en cuenta su experiencia. Existen tipos de clima dentro de ellos se encuentra clima de servicio, de seguridad y de comunicación. (García, et al. 2020)

Por otro lado, menciona que el clima laboral es el ambiente donde labora un individuo, el trato que se puede percibir de su jefe hacia sus trabajadores, la relación que existe entre ellos, e incluso los proveedores y clientes. Esto puede resultar favorable o un problema para el desarrollo de las actividades y se logre tener un buen desempeño. Es decir, el punto de vista personal que tiene cada trabajador con respecto al lugar, al ambiente donde se trabaja. (Pilligua & Arteaga, 2019)

Dimensión 1: Clima de servicio

Permite conocer las políticas, los procedimientos y las prácticas que se orientan al servicio brindado a los clientes, cuyo fin es que los trabajadores brinden un buen servicio pero a cambio buscan recompensas por las metas logradas, que los compensen y reconozcan sus esfuerzos. Se basa más que todo en la calidad de servicio que se le ofrece al cliente o usuario. (García, et al. 2020)

Asimismo, De la Vega (2022) menciona que el clima de servicio generan ventajas que se logra dar de manera directa o indirecta y se encuentran involucrados la empresa, el trabajador y los clientes, brindando una actitud correcta y resolviendo de manera correcta problemas que se logren suscitar; en ella se obtendrá una mejor comunicación.

Indicador 1: Administración laboral

La administración laboral es la percepción que consideran los trabajadores por parte del personal administrativo teniendo en cuenta la gestión y los comportamientos de seguridad que les transmitan dentro de la organización. (García, et al. 2020). Asimismo, Rojo (2019) menciona que la administración laboral es el encargado de velar por la seguridad y la aplicación correcta de las normas y derechos que se encuentren en cada empresa hacia los trabajadores, y como lo lleguen a percibir las personas que laboran.

Indicador 2: Sistema de seguridad

Son los comportamientos o actitudes por parte de los trabajadores y los comité de seguridad dentro de una empresa, las normas que se encuentren y como asegurar la seguridad en sus instalaciones, lo cual permite que los que laboren se sienten cómodos en el lugar donde trabajen. (García, et al. 2020)

Por otro lado, Mejía (2019), menciona que el Sistema de Seguridad hoy en día forma parte esencial en el mundo, ya que ayuda a prevenir los riesgos ocupacionales de cada miembro que labore, conjunto de normas que debe ser aplicadas dentro de la organización, es decir, tiene como fin principal la protección de la vida, salud y bienestar de las personas que se encuentren dentro del vínculo de trabajo.

Indicador 3: Riesgo laboral

Son los peligros físicos o psicológicos, que pueden tener los trabajadores al realizar alguna tarea o actividad o en el mismo lugar donde se labora, es necesario que las empresas logren identificar dichos riesgos para evitar posibles accidentes más adelante y crear medidas preventivas. (García, et al. 2020)

De Arregui (2023), refiere que son todos los riesgos que puede suceder dentro del horario y espacio en el que se encuentre el trabajador, también incluye desde el trayecto hacia y desde donde se labora. Es importante, que tanto los trabajadores como el dueño de la empresa tengan en cuenta la seguridad laboral, es decir que se llegue a prevenir estos accidentes.

Indicador 4: Presión de trabajo

Jaramillo (2021), menciona que la presión laboral o también conocida como presión de trabajo, se puede dar de manera física como psicológica por medio de un estímulo, en un determinado trabajo o centro de labor, que conlleva al individuo a responder, puede ser generado por diferentes motivos dentro de la organización.

De igual manera Porto (2022), refiere que la habilidad que tiene el trabajador para manejar las diferentes situaciones que se presenten dentro del trabajo, permitiendo un buen rendimiento y productividad, para ello es necesario establecer prioridades para cada tarea, definir un tiempo, pensar desde el punto de vista del cliente, visionar posibles soluciones ante diferentes situaciones, realizar ejercicios de relajación, entre otros.

Indicador 5: Competencia laboral

Son las apreciaciones o punto de vista que tienen en cuenta los miembros de trabajo con relación a las personas que dirigen o son responsables de algún área dentro de la organización. (García, et alt. 2020)

Cetys (2021), afirma que la competencia laboral son los conocimientos, destrezas, habilidades y aptitudes que tenga un individuo para desempeñarse en un

puesto de trabajo. Incluye los conocimientos y las herramientas que utiliza para cumplir con lo establecido, pero también la capacidad que tiene para afrontar ciertas situaciones difíciles que puedan suscitar y como las llega a enfrentar.

Dimensión 2: Clima de seguridad

Se refiere a las opiniones que tienen los trabajadores sobre las decisiones y las acciones que se toman en cuenta dentro de la organización, respecto a la seguridad que les brindan las medidas y la protección que toman en cuenta para beneficio del empleador; en ella se incluye el estilo de trabajo, capacitación del trabajador, el higiene dentro de la empresa. (García, et al. 2020).

De igual manera, Herrera (2020) indica que el clima de seguridad permite evaluar las percepciones que tienen los colaboradores con respecto a las políticas, procesos y las prácticas de la seguridad dentro del centro de labor, es decir, cuál sería el impacto de la organización sobre el desempeño de su seguridad.

Indicador 1: Condiciones laborales

Es la relación que existe entre el empleador y la empresa o el lugar donde labora en donde se tiene en cuenta una serie de factores, más que todo tiene en consideración la seguridad y la calidad del lugar en donde se labora, velan por el bienestar y la salud de los empleadores. (García, et al. 2020)

Ríos (2024), menciona que las condiciones laborales es un conjunto de factores y elementos que se tienen en cuenta entre el empleador y el trabajador, tiene en cuenta el estado, la calidad y la seguridad del entorno donde se labore, asimismo vela por el bienestar de sus miembros de su trabajo, también los horarios, jornada que va a tener, vacaciones, beneficios, remuneraciones, entre otros.

Dimensión 3: Clima de comunicación

Este clima nos permite conocer como se llega a relacionar los trabajadores con la empresa, como es su comunicación independientemente de la posición que tenga cada miembro. En algunas organizaciones, existe una comunicación defensiva en la que los

trabajadores no brindan su punto de opinión, pero también encontramos otras empresas donde si existe la comunicación activa, en la que hay una buena relación donde apoyan a los empleadores. (García, et alt. 2020)

Indicador 1: Comunicación vertical ascendente

Es la comunicación que va en escala jerárquica desde abajo hacia arriba, en esta estructura permite que se integren las personas dentro de la organización, tengan mayor participación en la toma de decisiones, en ella permite que los empleadores se sientan más comprometidos y cumplan con los objetivos. (García, et alt. 2020)

Peiró (2021), concuerda con García y menciona que empieza desde los trabajadores que se encuentra en el nivel más bajo de la empresa hasta el más alto, la cual tiene como fin que puedan sus propias opiniones y solicitar mayor información sobre su desempeño dentro de la organización, entre otros.

Indicador 2: Comunicación vertical descendente

Es la comunicación que existe desde el nivel más alto hasta el el nivel base de la jerarquía, tiene como finalidad que los trabajadores conozcan la función de la empresa, cual es su misión, visión, que es lo que se desea alcanzar, y se sientan motivados e identificados con la empresa. (García, et al. 2020)

Rodríguez (2023), la comunicación vertical descendente se da el flujo de la información desde los altos rangos hasta los colaboradores. El mensaje que desean transmitir se da de manera personal o a través de un correo electrónico. Se da cuando se desea brindar un feedback, explicar el procedimiento de las funciones y cuáles son los objetivos que se desean cumplir.

Indicador 3: Comunicación horizontal

Es la comunicación que existe entre personal de su mismo nivel jerárquico y tiene como fin coordinar sobre las diferentes áreas y sus empleadores, para evitar inconvenientes, logren que cooperen y trabajen en equipo y así evitan que se duplique la tarea y los esfuerzos no sean innecesarios. (García, et al. 2020)

Rodríguez (2023), la comunicación horizontal permite compartir la información entre todos los colaboradores de un mismo nivel jerárquico. Esto implica que todos los departamentos tanto los jefes de área como las personas del mismo rango coordinen sobre las actividades y se logre una mejor comunicación entre los cargos similares.

Marco conceptual

Líder:

Es la persona que tiene una serie de características y que guía a un grupo para un fin, para que su liderazgo sea efectivo, los miembros del grupo deben de reconocer dichas cualidades, estos logran influenciar al resto, por su manera como hablan o por su misma forma de comportamiento captan su atención del resto y los incentivan. (Petrone, 2019)

Cultura organizacional:

No solo se enfoca a los aspectos dentro de la organización sino también externos pues se llega a construir socialmente. Su rendimiento es a nivel independiente como colectivo, considerando las percepciones u opiniones del público sobre la organización. (Mena, 2019)

Mype

Son las micro y pequeñas empresas, se encuentran constituida por un persona natural o jurídica, puede ser de servicio, comercial, extractiva, transformacional y de producción. Es considerada un microempresa cuando sus ventas anuales son un monto máximo de 150 UIT y las pequeñas empresas superan las 150 UIT hasta 1700 UIT. (Ministerio de Trabajo y de Promoción de Empleo, 2021)

Compromiso organizacional

Es el vínculo que existe entre el empleador y los trabajadores, y tiene como fin la productividad y eficacia de su parte, encontrando en ellos un apoyo para que se logre lo esperado. Existe 3 tipos de compromiso: compromiso afectivo (es decir, como se siente el trabajador por el mismo trato que recibe); compromiso de continuidad (por el tiempo que tiene laborando y los beneficios que recibe, miedo a no encontrar otra empresa con los mismos tratos

o remuneraciones) y compromiso normativo (por obligación moral de permanencia en la empresa por el mismo contrato, aspectos psicológicos, normas y regulaciones que existen). (Coronado, et al , 2020)

Redes de telecomunicaciones

Las redes de telecomunicaciones hoy en día, transportan su información en su gran mayoría de manera digital, y han crecido de manera muy rápida. Dicho crecimiento ha generado que aumente las velocidades, tenga banchas anchas y se cuenta con medios físicos para su transmisión. Se ha visto reflejado el desarrollo del proceso digital de la información, y métodos, software que se han creado, estos mayor mayor capacidad de recojo de información y que sea más segura y confiable. (Valdez, et al, 2020)

2.3. Hipótesis

La presente investigación, es un estudio descriptivo y no se planteó hipótesis, según Guevara, et al (2020), afirma que la investigación descriptiva considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque basa su investigación en casos tipo, con la intención de obtener resultados que permitan hacer generalizaciones.

III. Metodología

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo cuantitativa.

El tipo de la investigación fue cuantitativa, ya que se recogió la información a través del instrumento del cuestionario, los resultados que se obtuvieron se interpretaron de manera objetiva, se realizó tablas estadísticas de los hallazgos encontrados, obteniendo conclusiones.

Según Romero, et al (2024) indica que la investigación cuantitativa es objetiva, ya que es orientada por el resultado, su planificación es precisa, presenta procesos de manera secuencial y probatoria, es decir llega a interpretar los resultados con objetividad, y determina las variables a través de métodos estadísticos para así poder obtener las conclusiones.

Nivel

La presente investigación fue de nivel descriptivo-de propuesta.

Descriptivo

El nivel de la investigación fue descriptivo, ya que se enumeró las características del liderazgo y se logró identificar las características del clima laboral en la empresa telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C.

Según Romero, et al (2024) menciona que la investigación descriptiva se encarga de describir la situación, la población que se estudia o el fenómeno en que se centra el estudio. Responde las siguientes interrogantes cómo, qué, cuándo, dónde, para qué ocurre ese problema. Solo describe, más no explica.

Propuesta

La presente investigación fue de propuesta, ya que se elaboró una propuesta de mejora en la empresa telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C, para resolver los problemas que se encontraron en la investigación.

Según Romero, et al (2024), es de vital importancia, ya que permite presentar de manera detallada los objetivos, su metodología, justificación y los recursos para poder elaborar el estudio; este debe ser claro y preciso al describir la pregunta la indagación así como su respuesta.

Diseño de la investigación

La presente investigación fue de diseño no experimental-transversal.

No experimental

La investigación fue no experimental, ya que no se modificó ni manipuló las variables en estudio de liderazgo y clima laboral en la empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C, permitiendo que se describan y analicen.

Según Romero, et al (2024) afirmó que el diseño no experimental, no se llegó a manipular las variables que desea interpretar, solamente le permitió observar, describir y analizar el fenómeno u objeto de estudio.

Transversal

El diseño de la investigación fue transversal, ya que se aplicó la encuesta en un solo momento, teniendo un fin en el año 2024.

Según Romero, et al (2024) asegura que la investigación transversal o también conocido como transeccional son aquellas que no son afectadas por procesos solo se dedican a observar, además solo permite recolectar los datos en un solo momento, en un tiempo determinado.

3.2. Población

Población

Según Romero, et al (2024) indica que la población es el conjunto de personas, elementos o unidades que reúnen características del objeto en estudio. Por ello es necesario, que se encuentren bien definidas y que cumplan con los objetivos de la investigación.

La población en estudio fue constituida por 120 trabajadores de la empresa, su población para ambas variables tanto liderazgo como clima laboral fue finita.

Inclusión

Los trabajadores que laboraron en la empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C.

Exclusión

Los trabajadores que se encontraron en período de prueba.

Muestra

Según Romero, et al (2024), menciona que la muestra debe ser elegida de manera cuidadosa para que se logre escoger a la población correcta y sea representativa.

La muestra fue censal, ya que se conoce el número exacto de la población que fue de 120 trabajadores de la empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C, datos proporcionados por la empresa.

Según Romero, et al (2024) indica que el muestreo censal, se identifica cuando la muestra es igual a la población, y llegan hacer partícipes de la encuesta.

El muestreo fue censal, ya que se conoce el número exacto de la población que fue de 120 trabajadores.

3.3. Operacionalización de las variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Variable 1: Liderazgo	El liderazgo es la capacidad o conjunto de habilidades, características y competencias, que tiene para saber guiar a un conjunto de personas, mostrando compromiso, ejemplo y perseverante para lograr los objetivos. Existen diferentes estilos de liderazgo dentro de ellos se encuentran Liderazgo Transformacional, Transaccional, Laissez, (Kholer, 2022)	Estilos de liderazgo	Liderazgo Transformacional	Likert	Siempre= 5 Casi siempre= 4 Algunas veces= 3 Muy pocas veces= 2 Nunca = 1
			Liderazgo Transaccional		
			Liderazgo pasivo o Laissez		
			Liderazgo Autoritario		
			Liderazgo Democrático		
		Habilidades del líder	Características personales		
			Competencias gerenciales		
Delegar tareas					
Variable 2: Clima laboral	El clima laboral es la relación que existe entre los colaboradores y donde laboran, teniendo en cuenta su experiencia. Existen tipos de clima dentro de ellos se encuentra clima de servicio, de seguridad y de comunicación. (García, et al. 2020)	Clima de servicio	Sobre la administración		Siempre= 5 Casi siempre= 4 Algunas veces= 3 Muy pocas veces= 2 Nunca = 1
			Sistema de seguridad		
			Riesgo Laboral		
			Presión de trabajo		
			Competencia laboral		
		Clima de seguridad	Condiciones laborales		

		Clima de comunicación	Comunicación vertical ascendente	Likert	
			Comunicación vertical descendente		
			Comunicación horizontal		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta, en donde se recolectó la información de los trabajadores de la empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C respecto al liderazgo y al clima laboral.

Según Romero, et al (2024), indica que la encuesta es una técnica que mayormente se emplea en investigaciones realizadas, en ella se logra recolectar la información de las personas ya sea características, opiniones, conocimientos, entre otros.

Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

Según Romero, et al (2024) menciona que el cuestionario permite medir sus variables de estudio que se llega a plantear en su investigación. En ella se debe tomar en cuenta las opiniones de las personas que se recolecta la información, así como también el problema de la investigación. Se realizó 17 preguntas, 8 para la variable liderazgo y 9 para la variable clima laboral, en escala Likert, asimismo fue validado el cuestionario por expertos y se aplicó el alfa de Cronbach para medir su confiabilidad, en cuanto a la variable liderazgo salió como resultado final de 0.83, lo que nos quiere decir que es alta la confiabilidad del instrumento, mientras que para la variable clima laboral salió como resultado final de 0.82, lo que quiere decir que es alta la confiabilidad del instrumento.

3.5. Método de análisis de datos

Según Romero, et al (2024) al lograr obtener los datos por medio de la encuesta, se debe analizar. Dichos datos se procesarán por medio de técnicas estadísticas, un software especializado, u otro tipo de método. Tiene como finalidad, extraer las conclusiones de dicha investigación.

Para el análisis de los datos que se recolectó fue de análisis descriptivo, ya que se realizó tablas de distribución para la recolección de datos, con figuras estadísticas. Se utilizó diferentes programas como: Word para la redacción digital de la información que se encontró, el PDF para leer el archivo que se mostró, Microsoft Excel, para la elaboración de las tablas de distribución y las figuras estadísticas de los resultados que se obtuvieron en las encuestas. El programa Turnitin para verificar la similitud de la investigación. Power Point para la presentación de la investigación realizada.

3.6 Aspectos éticos

En esta investigación se tomó en cuenta los principios éticos que se encuentran en el Reglamento de Integridad Científica en la investigación 2024, actualizado por Consejo Universitario con Resolución N°0277-2024-CU-ULADECH Católica de fecha 14 de marzo del 2024:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: Las personas que participaron, sus encuestas son de manera voluntaria y cuentan con toda la información adecuada, asimismo se protegió sus derechos como el respeto a su persona y su identidad se encuentra oculta, ya que no se brindó sus nombres, se informó que los resultados se encuentran disponibles para futuras investigaciones, y que pudieron abstenerse de cualquier pregunta que no deseen, asimismo se brindó un consentimiento a la población de estudio para la recolección de la información.

Cuidado del medio ambiente: Para la conservación del medio ambiente y evitar la tala de árboles, el cuestionario se realizó en papel reciclado, en ella se vio reflejado las encuestas que se aplicaron a la población. Asimismo, hubo uso adecuado de la energía eléctrica para la conservación del medio ambiente.

Libre participación por propia voluntad: La población en estudio que fueron partícipes en las actividades, estuvieron informados sobre el propósito y cuál fue la finalidad de la investigación que participaron, ya que fue voluntario. Se presentó un consentimiento informado, donde los trabajadores decidieron si se encuentra de acuerdo con dicha encuesta, quienes no deseaban se respetó.

Beneficencia, no maleficencia: Se dio a conocer a los trabajadores que las respuestas obtenidas en el cuestionario no ocasionan algún daño y se respetó el anonimato en sus encuestas que realicen, se proporcionó una propuesta de mejora en su empresa, para que puedan tomarla en cuenta y logren obtener un mejor liderazgo y genere un buen clima laboral.

Integridad y honestidad: La investigación fue de manera transparente, real, viable y veraz en todo el proceso de investigación, desde su formulación hasta la comunicación de los resultados, además la información que se obtuvo se mantuvo en confidencialidad, sus datos del investigado. Se respetó la propiedad intelectual.

Justicia: Se comunicó la información de los resultados, asimismo la podrán visualizar en el repositorio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Se trató de manera

equitativa, sin distinción a quienes fueron partícipes en la investigación, todos se les brindó la misma encuesta, y el mismo trato, asimismo no se alteró los resultados que se obtuvieron.

IV. Resultados

Respecto al objetivo específico N°1: Identificar las características de los estilos de liderazgo en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Tabla 1:

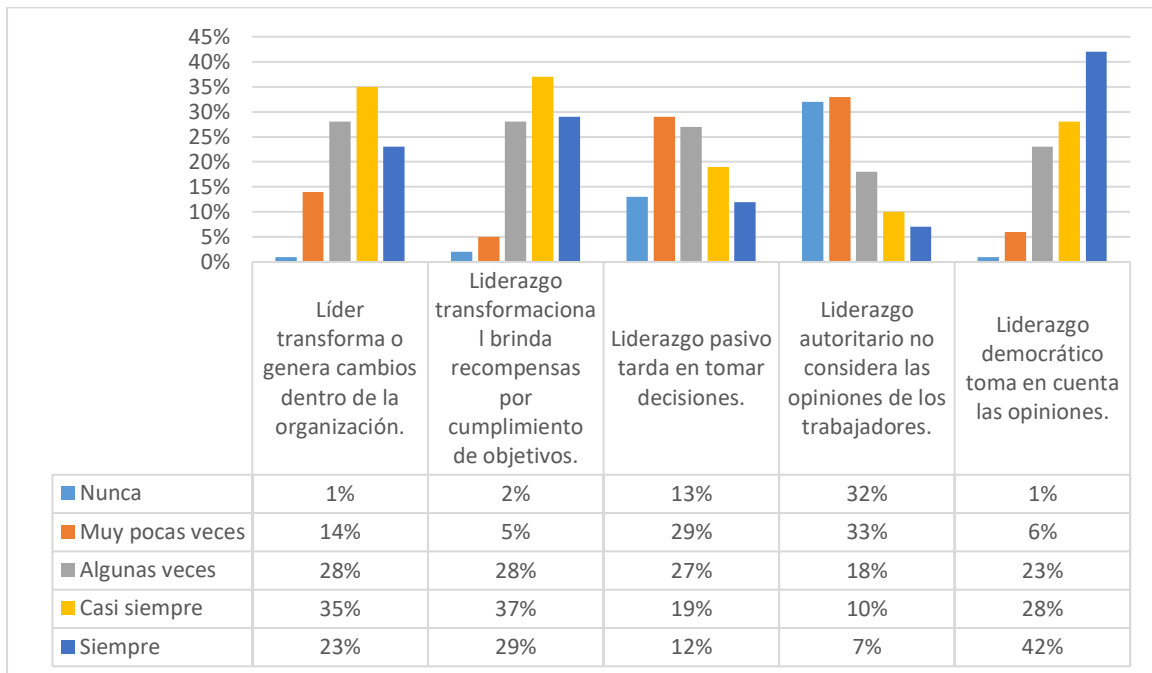
Características de los estilos de liderazgo en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Características de los estilos de liderazgo	N	%
Líder transforma o genera cambios dentro de la organización.		
Siempre	27	23.00
Casi siempre	42	35.00
A veces	33	28.00
Pocas veces	17	14.00
Nunca	1	1.00
Total	120	100.00
Liderazgo transaccional brinda recompensas por cumplimiento de objetivos		
Siempre	35	29.00
Casi siempre	44	37.00
A veces	33	28.00
Pocas veces	6	5.00
Nunca	2	2.00
Total	120	100.00
Liderazgo pasivo tarda en tomar decisiones.		
Siempre	14	12.00
Casi siempre	23	19.00
A veces	32	27.00
Pocas veces	35	29.00
Nunca	16	13.00
Total	120	100.00
Liderazgo autoritario no considera las opiniones de los trabajadores.		
Siempre	8	7.00
Casi siempre	12	10.00
A veces	22	18.00
Pocas veces	40	33.00
Nunca	38	32.00
Total	120	100.00
Liderazgo democrático toma en cuenta las opiniones.		
Siempre	50	42.00
Casi siempre	34	28.00
A veces	28	23.00
Pocas veces	7	6.00
Nunca	1	1.00
Total	120	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Figura 1:

Características de los estilos de liderazgo en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de estilo de liderazgo de los trabajadores de la empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Respecto al objetivo específico N°2: Describir las características de las habilidades del líder en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Tabla 2

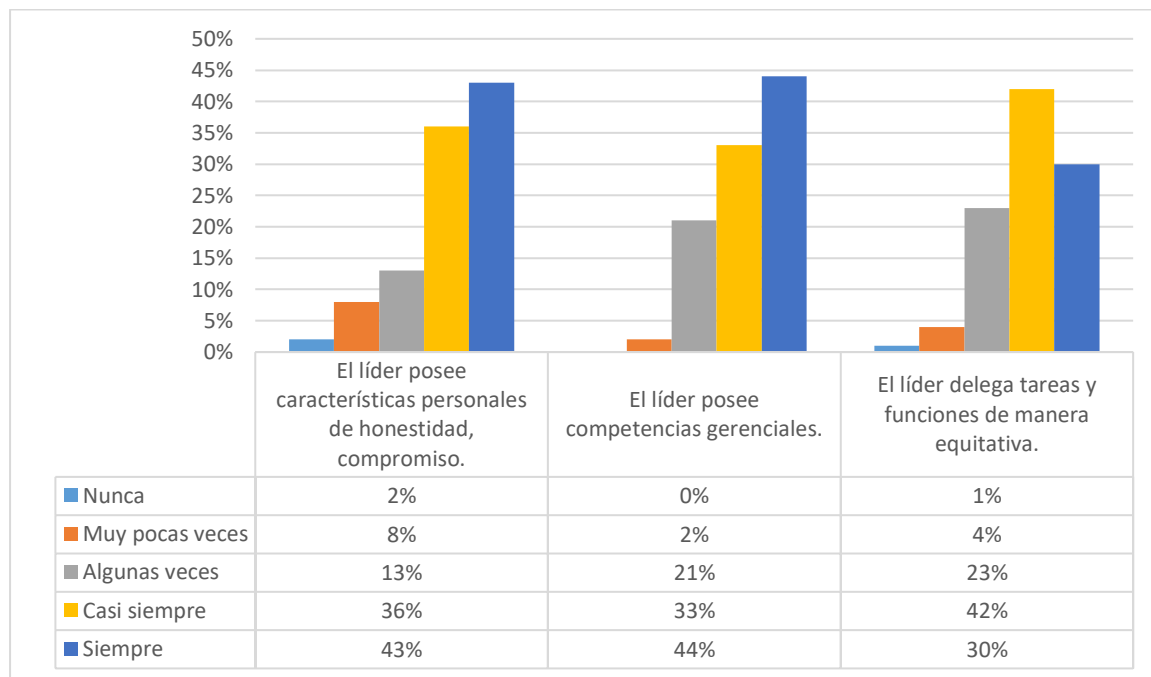
Características de las habilidades del líder en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Características de las habilidades del líder.	N	%
El líder posee características personales de honestidad, compromiso.		
Siempre	51	43.00
Casi siempre	43	36.00
A veces	15	13.00
Pocas veces	9	8.00
Nunca	2	2.00
Total	120	100.00
El líder posee competencias gerenciales.		
Siempre	53	44.00
Casi siempre	40	33.00
A veces	25	21.00
Pocas veces	2	2.00
Nunca	0	0.00
Total	120	100.00
El líder delega tareas y funciones de manera equitativa.		
Siempre	36	30.00
Casi siempre	50	42.00
A veces	28	23.00
Pocas veces	5	4.00
Nunca	1	1.00
Total	120	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Figura 2

Características de las habilidades del líder en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de las habilidades del líder de los trabajadores de la empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Respecto al objetivo específico N° 3: Definir las características del clima de servicio en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Tabla 3

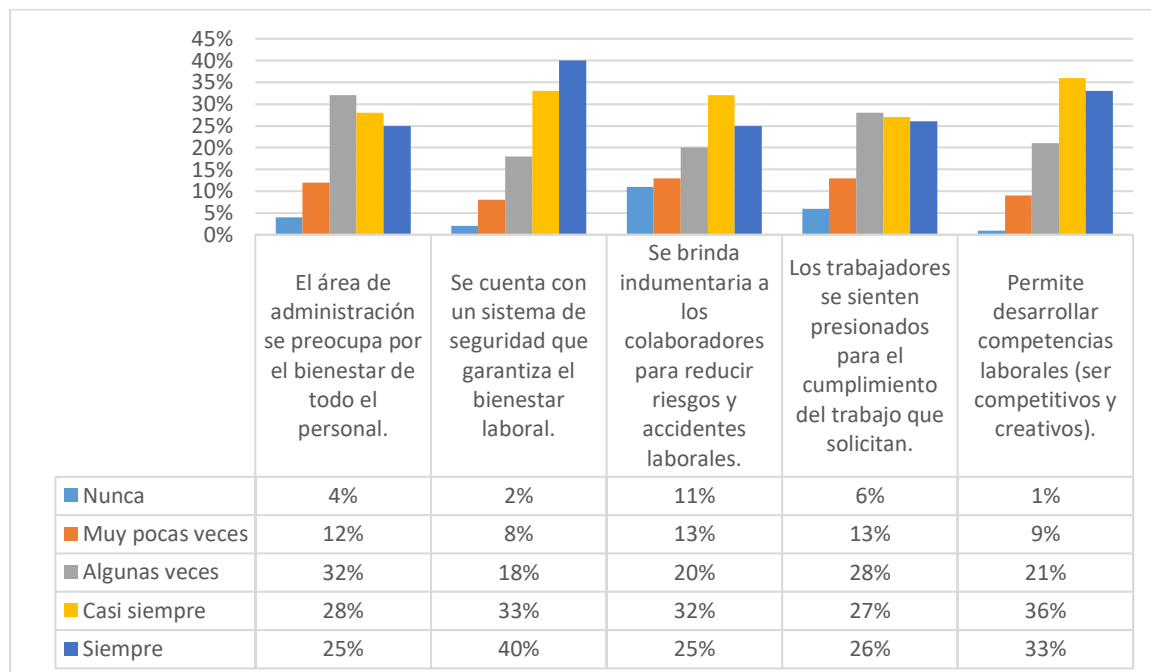
Características del clima de servicio en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Características del clima de servicio.	N	%
El área de administración se preocupa por el bienestar de todo el personal.		
Siempre	30	25.00
Casi siempre	33	28.00
A veces	38	32.00
Pocas veces	14	12.00
Nunca	5	4.00
Total	120	100.00
Se cuenta con un sistema de seguridad que garantiza el bienestar laboral.		
Siempre	48	40.00
Casi siempre	39	33.00
A veces	21	18.00
Pocas veces	10	8.00
Nunca	2	2.00
Total	120	100.00
Se brinda indumentaria a los colaboradores para reducir riesgos y accidentes laborales.		
Siempre	30	25.00
Casi siempre	38	32.00
A veces	24	20.00
Pocas veces	15	13.00
Nunca	13	11.00
Total	120	100.00
Los trabajadores se sienten presionados para el cumplimiento del trabajo que solicitan.		
Siempre	31	26.00
Casi siempre	32	27.00
A veces	34	28.00
Pocas veces	16	13.00
Nunca	7	6.00
Total	120	100.00
Permite desarrollar competencias laborales (ser competitivos y creativos).		
Siempre	40	33.00
Casi siempre	43	36.00
A veces	25	21.00
Pocas veces	11	9.00
Nunca	1	1.00
Total	120	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Figura 3

Características del clima de servicio en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del clima de servicio de los trabajadores de la empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Respecto al objetivo específico N°4: Describir las características del clima de seguridad en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Tabla 4

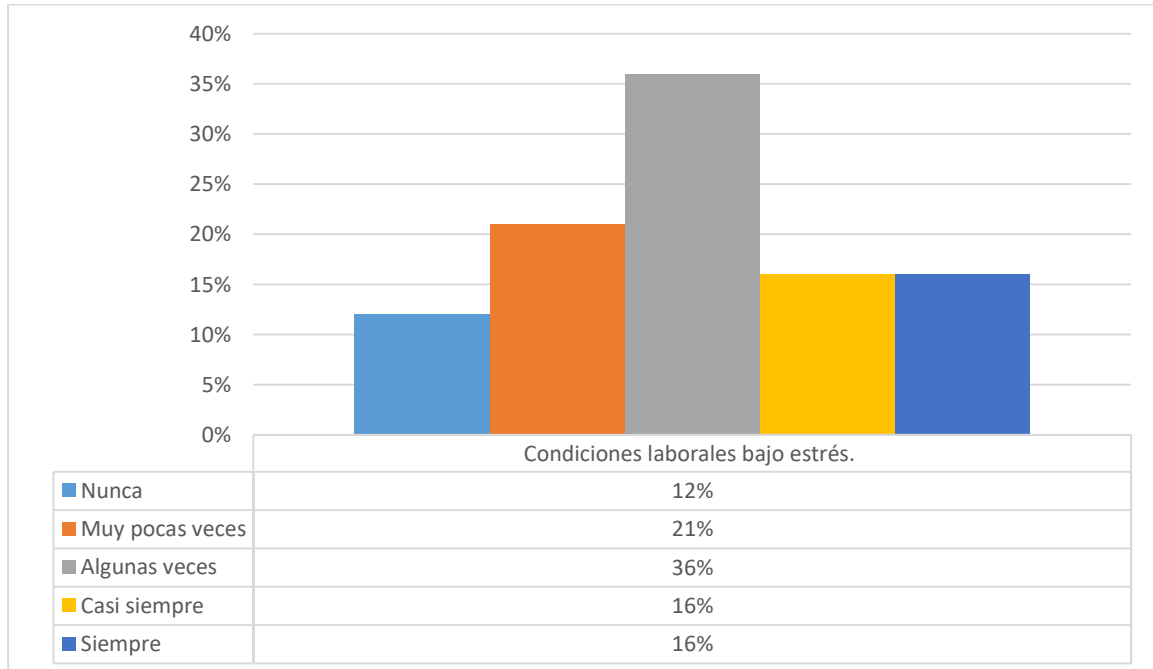
Características del clima de seguridad en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Características del clima de seguridad.	N	%
Condiciones laborales bajo estrés.		
Siempre	19	16.00
Casi siempre	19	16.00
A veces	43	36.00
Pocas veces	25	21.00
Nunca	14	12.00
Total	120	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Figura 4

Características del clima de seguridad en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del clima de seguridad de los trabajadores de la empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Respecto al objetivo específico N°5: Identificar las características del clima de comunicación en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Tabla 5

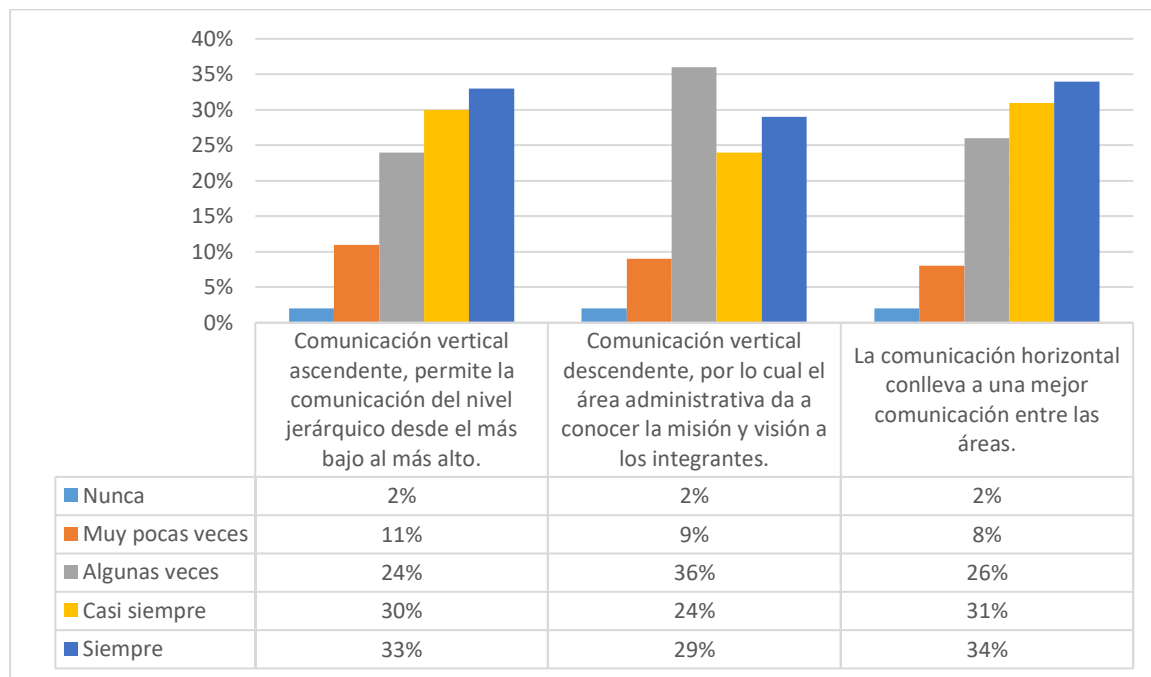
Características del clima de comunicación en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Características del clima de comunicación.	N	%
Comunicación vertical ascendente, permite la comunicación del nivel jerárquico desde el más bajo al más alto.		
Siempre	40	33.00
Casi siempre	36	30.00
A veces	29	24.00
Pocas veces	13	11.00
Nunca	2	2.00
Total	120	100.00
Comunicación vertical descendente, por lo cual el área administrativa da a conocer la misión y visión a los integrantes.		
Siempre	35	29.00
Casi siempre	29	24.00
A veces	43	36.00
Pocas veces	11	9.00
Nunca	2	2.00
Total	120	100.00
La comunicación horizontal conlleva a una mejor comunicación entre las áreas.		
Siempre	41	34.00
Casi siempre	37	31.00
A veces	31	26.00
Pocas veces	9	8.00
Nunca	2	2.00
Total	120	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Figura 5

Características del clima de comunicación en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del clima de comunicación de los trabajadores de la empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Respecto al objetivo específico N°6: Elaborar una propuesta del plan de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Tabla 6:

Propuesta del plan de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Liderazgo	Liderazgo pasivo	El 27% de los trabajadores menciona que el líder de la empresa a veces es pasivo y tarda para tomar decisiones adecuadas.	Evitar tomar decisiones y delegar a otra persona.	Es esencial la comunicación y el contacto regular entre los líderes y los trabajadores, si no se llega a dar provoca la falta de confianza hacia la dirección de la misma empresa y que sientan que sólo son una pieza y pueden ser reemplazables.	Lograr tener una mejor comunicación con los trabajadores, para que se sientan en confianza, realizando reuniones semanales para que visualicen su productividad, rendimiento y su punto de mejora.	Jefe de operaciones Jefe de área - trabajadores	S/ 2,500.00
			Dejar que los problemas se lleguen a resolver por sí solos.	Al no tener un buen líder los trabajadores no llegan a priorizar las tareas llevando a que trabajen de manera ineficiente y frustrados.	Incentivar a los trabajadores, a través de bonos, sorteos, entre otros para el cumplimiento de las tareas y el trabajo encomendado.		
			No conocer cuáles son las fortalezas de los trabajadores	Los trabajadores buscan un líder que los inspiren, que sigan su ejemplo, que los guíen	Brindarles apoyo y capacitaciones a los trabajadores para que no sientan que están		

				y apoyen; al no encontrarlo provoca la falta de compromiso y bajo rendimiento para lograr los objetivos.	solos, sino guiarlos para que se sientan más comprometidos y mejoren su rendimiento.		
Clima laboral	Área de administración	El 32% de los trabajadores mencionan que el área administrativa a veces se preocupa por el bienestar de todo el personal que labora en sus instalaciones.	Desinterés y despreocupación por el estado emocional y bienestar del personal	Los trabajadores se sienten desmotivados, porque no cuidan su bienestar, lo que está influyendo y perjudicando su productividad dentro de la empresa.	Evaluar periódicamente al personal, sobre la cultura y lugar en la que se encuentran trabajando, para poder identificar e implementar las acciones de acuerdo a ello. <ul style="list-style-type: none"> • Brindar horarios flexibles. • Crear un lugar seguro. • Organizar pausas durante el día. 	Jefe de operaciones - Jefe de área - trabajadores	S/.1,500.00
			Carga de trabajos, se encuentran estresados y se olvidan del trabajador	El personal no puede desarrollarse eficientemente, porque el líder no está fomentando un clima adecuado.	Fomentar, mejorar y cuidar el ambiente en el que el personal se está desarrollando, ya que el ambiente tiene un impacto importante en el desempeño del personal. <ul style="list-style-type: none"> • Promover un buen clima laboral, 		

					fomentando el trabajo en equipo, generando confianza para que el trabajador tenga la seguridad de realizar sus actividades adecuadamente.		
			Prefieren generar ganancias sin importar la salud mental del trabajador.	Los trabajadores se sienten inestables, estresados y sienten un desgaste ocupacional.	Evitar la sobrecarga de trabajo, que genera el desgaste y estrés en el trabajador; esto con la finalidad de no cansar al personal, para no perder trabajadores. <ul style="list-style-type: none"> • Establecer y respetar los límites laborales. • Cuidar las condiciones e instalaciones del área de trabajo. • Valorar y reconocer el trabajo del personal. 		
Presión del trabajo	El 28% de los trabajadores mencionan que a veces	No se preocupan por motivar al personal, por el trabajo que realicen.	No se esfuerzan por cumplir lo encomendado, ni obtener resultados positivos porque no se	Reconocer e incentivar al personal por el esfuerzo que realizan, ello motivara al trabajador y generara	Jefe de área - Jefe de ventas	S/.1,000.00	

		se sienten presionados por el cumplimiento del trabajo que solicitan.		les brinda ningún tipo de motivación por ello.	un incremento en su productividad y rendimiento para mayor beneficio de la organización. <ul style="list-style-type: none"> • Brindar incentivos por el alcance de objetivos. • Otorgar días libres, para como motivación para que se esfuercen más. 		
			Excesiva responsabilidad de trabajo, por tratar de lograr lo establecido por la empresa.	Disminución de la calidad en los servicios que ofrecen, debido al cansancio ocasionado por el incremento de las responsabilidades otorgadas.	Optimizar las responsabilidades asignadas a los trabajadores, con el objetivo de mejorar el servicio que se les ofrece a los clientes. <ul style="list-style-type: none"> • Priorizar las actividades según categorías. • Asignar y realizar las actividades de acuerdo a al rango de importancia. 		

			El líder solo busca cumplir los objetivos que se les establece, que no se preocupa por el personal.	Los trabajadores sienten que la empresa los trata solo como objetos para cumplir los objetivos, por lo que, no se sienten satisfechos de continuar en el establecimiento.	Retener al trabajador potencial, que logra resultados positivos, satisfaciendo sus necesidades para que no abandonen a la empresa. <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer los esfuerzos, a través de un ascenso o incremento de salario. 		
Condiciones laborales	El 36% de los trabajadores mencionan que a veces existen condiciones laborales bajo estrés que perjudican la salud de los trabajadores.	No se preocupan por brindar las condiciones y estabilidad laboral, por el desinterés en la repercusión de la salud del trabajador.	Trabajadores inestables e inseguros en su puesto de trabajo, ocasionada por el desinterés del jefe.	Implementar y/o mejorar las condiciones laborales en la que el trabajador se encuentra elaborando, con la finalidad de fomentar seguridad en ellos y poder lograr que tengan desempeño eficiente en sus funciones. <ul style="list-style-type: none"> • Brindar estabilidad y seguridad y desarrollo profesional a los trabajadores, con la finalidad de 	Jefe de operaciones - jefe de área	S/.2,000.00	

					maximizar su compromiso con la organización.		
			Desconocimiento de la importancia de contar con las condiciones adecuadas, para lograr resultados positivos.	El personal no llega a cumplir los objetivos establecidos a cabalidad, porque no cuentan con un entorno y herramientas adecuadas para lograr resultados esperados.	<p>Construir un entorno adecuado, con la finalidad de conseguir un lugar físico para que los trabajadores puedan desarrollar mayor competitividad, para beneficio propio de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar herramientas que facilite al trabajador lograr el alcance de los objetivos y metas establecidas. 		
			No toman en cuenta el cansancio mental de trabajador, por lo que continúan sobrecargando y haciendo que el personal trabaje sobretiempos.	Los trabajadores se sienten cansados y estresados, por el excesivo trabajo a destiempo, lo que termina por afectar el estado y salud mental del trabajador.	Cuidar la salud mental del personal, respetando los horarios laborales, fomentando la buena comunicación, de manera, que permita poder identificar las opiniones de los trabajadores y poder mejorar si hubiese deficiencias; ello con el objetivo, de lograr		

					resultados positivos en equipo.		
Comunicación laboral descendente	El 36% de los trabajadores mencionan que a veces existe comunicación vertical descendente, en la que el área administrativa da a conocer la misión y visión a todos los integrantes de la organización.	Desconocimiento del impacto que tiene la comunicación para el logro de los objetivos.	Falta de compromiso por parte de los trabajadores, porque no se les da a conocer cuál son los objetivos establecidos por la organización.	Fomentar la comunicación vertical descendente, ya que eso permitirá que todos los trabajadores conozcan los objetivos establecidos por la empresa, logrando que se identifiquen y comprometan para beneficio tanto de la empresa (lucrativo), como para el personal (incentivos).	Jefe de operaciones – jefe de área	S/.0.00	
		Desinterés por compartir información importante con el personal, que ayude al logro del éxito empresarial.	Los trabajadores se sienten desorientados y desalineación con la cultura de la empresa, ya que desconocen la misión y visión lo cual impide que se alcance las metas a largo plazo.	Promover la participación de los trabajadores en las reuniones para darles a conocer la misión y visión que tiene la empresa, con el objetivo lograr el éxito a largo plazo. <ul style="list-style-type: none"> • Integrar a los trabajadores que formen parte de los logros empresariales. 			

			Ignorancia de contar con personal informado para lograr mayor productividad y un desempeño eficiente.	Trabajadores con bajo rendimiento, porque desconocen la dirección de adonde quiere llegar la empresa, por lo que termina perjudicando lo que se quiere lograr alcanzar.	Implementar técnicas de comunicación, que ayude a promover una interacción fluida entre todos los miembros, para lograr la eficiencia en el desempeño y productividad de los trabajadores. <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la comunicación asertiva, para lograr mantener informado y actualizado al trabajador, para beneficios organizacionales. 		
Total							S/. 7,000.00

V. Discusión

Objetivo específico 1: Identificar las características de los estilos de liderazgo en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

El líder transforma o genera cambios dentro de la organización: El 35% de los trabajadores menciona que casi siempre el líder transforma o genera cambios dentro de la organización. Los resultados coinciden con lo encontrado por Cubas, Tello & Córdova (2022) en su tesis *Liderazgo y su influencia en el clima laboral de los trabajadores del proyecto de la concesionaria Trasvase Olmos S.A., 2020*, quien indica que el 45.8% se encuentran de acuerdo que su líder de la empresa promueve armonía respetando los valores y creencias divergentes, por otro lado Gómez (2021), en su tesis *Liderazgo transformacional en las micros y pequeñas empresas del rubro gimnasio: Caso gimnasio de entrenamiento, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021*, el 33% afirma que el propietario nunca considera como fortaleza el liderazgo transformacional. La mayoría de los encuestados consideran que su líder llega a transformar o generar cambios dentro de la organización, lo cual permite que se logre obtener armonía, se sienten valorados dentro de la organización e inspirados, siguiendo su ejemplo por lo que llega a transmitir su líder. Es muy importante, que se realice ello para que se obtenga un mejor logro de los resultados.

El liderazgo transaccional brinda recompensas por cumplimiento de objetivos: El 37% menciona que casi siempre el líder brinda recompensas por el cumplimiento de objetivos. Los resultados obtenidos coinciden con lo encontrado por Pazmay & Lima (2020) en su tesis *Clima laboral en Empresas Ecuatorianas fabricantes de Carrocerías: Caso Canfac*, quien indica que el 38.30% casi siempre son satisfactorios los beneficios y recompensas por los objetivos logrados, de igual manera se contrasta con Cubas, Tello & Córdova (2022) en su tesis *Liderazgo y su influencia en el clima laboral de los trabajadores del proyecto de la concesionaria Trasvase Olmos S.A., 2020*, quien menciona que el 41% se encuentra de acuerdo que el trabajador de la empresa llega a obtener beneficios o recompensas laborales acorde a su desempeño. La mayoría de los encuestados mencionaron casi siempre brindan recompensas por el cumplimiento de los objetivos, lo cual es muy importante que se ofrezcan este tipo de recompensas para lograr que los trabajadores se sientan motivados y puedan cumplir los objetivos que desee la empresa, sintiendo que sus esfuerzos son recompensados y sea beneficioso para la empresa.

El líder pasivo tarda en tomar decisiones: El 29% menciona que pocas veces el líder tarda en tomar decisiones adecuadas y concretas. Los resultados obtenidos concuerdan con lo encontrado por Cubas, Tello & Córdova (2022) en su tesis *Liderazgo y su influencia en el clima laboral de los trabajadores del proyecto de la concesionaria Trasvase Olmos S.A., 2020*, quien menciona que el 43.4% se encuentra en desacuerdo que el líder no es buen comunicador y tarda en tomar decisiones, de igual manera concuerda Antón (2023), en su tesis *Propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en pequeña empresa Laboratorio Clínico Cedisa Salud S.A.C., Piura, 2023*, el 36.36% considera que rara vez el líder busca el consenso para la toma de decisiones y tardan en tomar decisiones. Es muy importante que, en la organización, el líder permita que los trabajadores también formen parte de la toma de decisiones, ya que se logra tener una mejor comunicación entre los líderes y las personas que laboran, se van a sentir parte de la empresa y tendrán mayor compromiso e identidad hacia la empresa.

Liderazgo autoritario no considera las opiniones de los trabajadores: el 33% de los trabajadores menciona que pocas veces el líder no considera las opiniones de los trabajadores. Los resultados obtenidos concuerdan con lo encontrado por Antón (2023), en su tesis *Propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en pequeña empresa Laboratorio Clínico Cedisa Salud S.A.C., Piura, 2023*, quien menciona que el 54.55% rara vez no se permiten iniciativas por parte de los colaboradores, de igual manera contrasta con Fernández (2023) en su tesis *Propuesta de mejora del clima laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ejecución de obras; caso inversiones Dfer E.I.R.L., distrito Satipo, 2021*, ya que el 58.33% nunca se tiene en cuenta el punto de vista del colaborador. En la empresa es importante, las opiniones de los colaboradores y permiten que brinden sus puntos de vista lo cual conlleva a un mejor clima laboral y un buen liderazgo, asegurando una mejor comunicación y que los trabajadores se sientan más escuchados por parte de sus líderes, asimismo mejorarán su productividad y se sentirán más seguros en el trabajo que realicen.

Liderazgo democrático toma en cuenta las opiniones: el 42% de los trabajadores menciona que siempre toman en cuenta sus opiniones y puntos de vista de sus colaboradores. Los resultados obtenidos concuerdan con lo encontrado por Pazmay & Lima (2020) en su tesis *Clima laboral en Empresas Ecuatorianas fabricantes de Carrocerías: Caso Canfac*, quien menciona que el 46.20% casi siempre la empresa escuchan sus ideas y sugerencias, de igual manera se contrasta con Cubas, Tello & Córdova (2022) en su tesis *Liderazgo y su influencia en el clima laboral de los trabajadores del proyecto de la concesionaria Trasvase Olmos S.A.,*

2020, quien menciona que el 42.2% se encuentran desacuerdo que el líder coordina con sus colaboradores en forma colectiva y eficaz. En la empresa, es muy importante que sus colaboradores compartan sus ideas y puntos de vista, pues ayudará en el buen funcionamiento y desarrollo de los objetivos y metas que se establezcan como empresa, muchas veces es necesario ello para que se logre obtener una mejor comunicación y saber que problemas pueden encontrar en el trabajo que laboran.

Objetivo específico 2: Describir las características de las habilidades del líder en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

El líder posee características personales de honestidad, compromiso, que inspira confianza y permite ser creativos en toda la organización: el 43% de los trabajadores consideran que siempre que el líder de la empresa posee características personales de honestidad, compromiso, que inspira confianza y permite ser creativos en toda la organización. Los resultados concuerdan con lo encontrado por Cubas, Tello & Córdova (2022) en su tesis *Liderazgo y su influencia en el clima laboral de los trabajadores del proyecto de la concesionaria Trásvase Olmos S.A., 2020*, quien menciona que el 41% se encuentra de acuerdo y cree que el comportamiento de su líder transmite buena imagen de su persona, de igual manera concuerda con Adriano (2021) en su tesis *Gestión de calidad y liderazgo en la Mype, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021*, quien menciona que el 90% considera que el propietario tiene las habilidades y la capacidad para ejercer el liderazgo. Es necesario, que en el líder cumpla una serie de características y habilidades para poder ejercer el liderazgo como sus valores que llegan a transmitir a los trabajadores, ya que será ejemplo para los colaboradores y los inspira a seguir su ejemplo, teniendo una serie de características que se vea reflejado en su trabajo como su comportamiento.

El líder posee competencias gerenciales: el 44% de los trabajadores mencionan que siempre el líder posee competencias gerenciales. Los resultados coinciden con Adriano (2021) en su tesis *Gestión de calidad y liderazgo en la Mype, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021*, quien menciona que el 100% de trabajadores menciono que siempre el líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo, de igual manera se contrasta Cubas, Tello & Córdova (2022) en su tesis *Liderazgo y su influencia en el clima laboral de los trabajadores del proyecto de la concesionaria Trásvase Olmos S.A., 2020*, quien menciona que el 61.4% se encuentra en desacuerdo que el líder tiene la capacidad

de organización para el trabajo en equipo con sus colaboradores. En la empresa considera que el líder posee competencias gerenciales, es muy importante tomarlo en cuenta pues ayuda en el buen funcionamiento de la empresa y en el logro de los objetivos, asimismo permite que los objetivos y las metas se logren cumplir con las competencias que logren desarrollar en su manejo de conflictos o toma de decisiones.

El líder delega tareas y funciones de manera equitativa: el 42% de los trabajadores mencionan que casi siempre el líder delega tareas y funciones de manera equitativa. Los resultados coinciden con Vallejo (2021), en su tesis *Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria*, quien menciona que el 53% de la población siempre se siente satisfecho en cuanto a la asignación y distribución de las responsabilidades en el equipo, de igual manera concuerdan con Cubas, Tello & Córdova (2022) en su tesis *Liderazgo y su influencia en el clima laboral de los trabajadores del proyecto de la concesionaria Trásvase Olmos S.A., 2020*, quien menciona que el 44.6% se encuentra de acuerdo que los trabajadores de la empresa realizan las funciones encomendadas por su líder. Es muy necesario, que en una organización se pueda delegar las funciones y tareas de manera equitativa, ya que se genera igualdad entre todos los trabajadores y que no se generen malos entendidos por preferencias, asimismo permite que las tareas encomendadas se logren cumplir en el tiempo determinado, pues se muestra un mejor trabajo en equipo.

Objetivo específico 3: Definir las características del clima de servicio en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

El área de administración se preocupa por el bienestar de todo el personal: el 32% de los trabajadores menciona que a veces el área de administración se preocupa por el bienestar de todo el personal. Los resultados se contrastan con Daza. et al (2021) en su tesis *Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana*, quien menciona que el 18% perciben buen trato y buenas relaciones, de igual manera concuerda con Márquez (2023) en su tesis *Propuesta de mejora de la gestión de calidad para el clima laboral en la micro y pequeña empresa rubro hostal, Sol y Luna, distrito Amarilis, 2023*, quien menciona que el 66.7% muy pocas veces prioriza la salud en el trabajo. En la empresa a veces se preocupa por el bienestar de todo el personal, es muy importante que los trabajadores se sientan cómodos y seguros en el ambiente donde están laborando para permitir que tenga un mejor clima laboral dentro de la organización, generando que mejore el clima laboral y los colaboradores sientan que en la empresa se preocupan por su salud.

Se cuenta con un sistema de seguridad que garantiza el bienestar laboral: el 40% de los trabajadores menciona que siempre se cuenta con un sistema de seguridad que garantiza el bienestar laboral. Los resultados se contrastan con Márquez (2023) en su tesis *Propuesta de mejora de la gestión de calidad para el clima laboral en la micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, distrito Amarilis, 2023*, quien menciona que el 66.7% muy pocas veces cuentan con beneficios sociales, de igual manera concuerda con Daza. et al (2021) en su tesis *Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana*, quien menciona que el 50% presenta insatisfacción de la infraestructura de la empresa. En la empresa siempre cuenta con un sistema de seguridad, lo cual permite que los trabajadores se sientan seguros en el lugar donde trabajan, asimismo al contar con este sistema de seguridad los colaboradores trabajarán de manera más óptima.

Se brinda indumentaria a los colaboradores para reducir riesgos y accidentes laborales: el 32% de los trabajadores casi siempre se brinda indumentaria a los colaboradores para reducir riesgos y accidentes laborales. Los resultados obtenidos concuerdan con lo encontrado por Pazmay & Lima (2020) en su tesis *Clima laboral en Empresas Ecuatorianas fabricantes de Carrocerías: Caso Canfac*, quien menciona que el 32.6% rara vez corren riesgo de integridad física por el manejo de equipos y herramientas, de igual manera concuerdan con Cubas, Tello & Córdova (2022) en su tesis *Liderazgo y su influencia en el clima laboral de los trabajadores del proyecto de la concesionaria Trasvase Olmos S.A., 2020*, quien menciona que el 55.4% se encuentran de acuerdo que la infraestructura y ambiente laboral de la empresa son los más adecuados. Es importante que en las empresas se brinden indumentaria a sus colaboradores para poder reducir los riesgos y accidentes laborales y velar por su seguridad, lo cual los trabajadores se sienten más confiados y su trabajo lo realizarán de manera más y recomendarán a otras personas por el ambiente en que se encuentran laborando.

Los trabajadores se sienten presionados para el cumplimiento del trabajo que solicitan: el 28% de los trabajadores a veces se sienten presionados por el cumplimiento del trabajo que solicitan. Los resultados obtenidos se contrastan con lo encontrado por Márquez (2023) en su tesis *Propuesta de mejora de la gestión de calidad para el clima laboral en la micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, distrito Amarilis, 2023*, quien menciona que el 66.7% muy pocas veces son exigentes en el cumplimiento de los objetivos, de igual manera concuerdan con Rojas (2022) en su tesis *Gestión de calidad basada en el liderazgo en las Mypes rubro pollerías del distrito Tambogrande-Piura, año 2022*, quien menciona que el 100% de los trabajadores encuestados son responsables y se comprometen con las actividades que

desempeñan en la empresa, y se sienten motivados al momento de ejecutar sus funciones sin ninguna presión. En la empresa los trabajadores a veces se sienten presionados por la realización de las tareas encomendadas, es importante que la empresa brinde mayor motivación para que se logre tener un mejor clima laboral y lograr que los colaboradores no se sientan presionados sino más bien su trabajo lo vean como una oportunidad laboral, ya sea con recompensas.

Permite desarrollar competencias laborales (ser competitivos y creativos): el 36% de los trabajadores mencionan que casi siempre permite desarrollar sus competencias dentro de la empresa. Los resultados encontrados concuerdan con Cubas, Tello & Córdova (2022) en su tesis *Liderazgo y su influencia en el clima laboral de los trabajadores del proyecto de la concesionaria Trasvase Olmos S.A., 2020*, quien menciona que el 42.2% se encuentran de acuerdo que la empresa apoya en el desarrollo profesional de sus trabajadores, de igual manera concuerdan con Antón (2023), en su tesis *Propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en pequeña empresa Laboratorio Clínico Cedisa Salud S.A.C, Piura, 2023*, quien menciona que el 63.64% considera que se promueve la creatividad para realizar las actividades. Asimismo, se contrasta con Arica (2023) en su tesis *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023*, quien menciona que el 33.34% nunca usa sus destrezas laborales en beneficio de la empresa. Es muy importante, que en la empresa permita desarrollar las competencias laborales de sus trabajadores, ya que sería beneficioso para el logro de los objetivos y permite que los trabajadores se sientan más comprometidos y sean creativos para lograr las metas mostrando sus destrezas y habilidades que podrían ser beneficiosas para la organización.

Objetivo específico 4: Describir las características del clima de seguridad en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Condiciones laborales bajo estrés: el 36% de los trabajadores mencionan que a veces las condiciones laborales son bajo estrés. Los resultados encontrados se contrastan con Pazmay & Lima (2020) en su tesis *Clima laboral en Empresas Ecuatorianas fabricantes de Carrocerías: Caso Canfac.*, quien menciona que el 38.70% rara vez le causa estrés su trabajo. Asimismo, coincide con Marquez (2023) en su tesis *Propuesta de mejora de la gestión de calidad para el clima laboral en la micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023*, quien menciona que el 66.7% muy pocas veces prioriza la salud en el trabajo.

Es muy importante que en la empresa se logren cumplir los objetivos, pero también es necesario que los trabajadores se sienten motivados y no le genere estrés por el cumplimiento de los objetivos, realizando competencias, charlas motivacionales, realizando pausas activas, generando que los colaboradores no se sientan estresados sino lo vean como una competencia que les ayudará en aspecto laboral.

Objetivo específico 5: Identificar las características del clima de comunicación en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

Comunicación vertical ascendente, permite la comunicación del nivel jerárquico desde el más bajo al más alto. El 33% de los trabajadores mencionan que siempre existe comunicación vertical ascendente, ya que permite la comunicación del nivel jerárquico desde el más bajo al más alto. Los resultados concuerdan con Pazmay & Lima (2020) en su tesis *Clima laboral en Empresas Ecuatorianas fabricantes de Carrocerías: Caso Canfac.*, quien menciona que el 42.50% siempre se comunican con sus jefes de manera adecuada, de igual manera se contrasta con Cubas, Tello & Córdova (2022) en su tesis *Liderazgo y su influencia en el clima laboral de los trabajadores del proyecto de la concesionaria Trasvase Olmos S.A., 2020*, quien menciona que el 50.6% se encuentra en desacuerdo que el líder involucra al grupo en la toma de decisiones. Es muy necesario, que en las empresas logren tener una comunicación desde los trabajadores hasta los altos rangos para que se logre obtener un buen clima laboral y se tenga en cuenta las opiniones de los colaboradores, sintiéndose los colaboradores parte importante de la empresa y que sus opiniones si las toman en cuentan.

Comunicación vertical descendente, por lo cual el área administrativa da a conocer la misión y visión a los integrantes: el 36% de los trabajadores mencionan que a veces el área administrativa da a conocer la misión y visión a los integrantes. Los resultados se contrastan con Pazmay & Lima (2020) en su tesis *Clima laboral en Empresas Ecuatorianas fabricantes de Carrocerías: Caso Canfac.*, quien menciona que el 52.50% siempre le dan a conocer los reglamentos de la organización, de igual manera se contrastan con Arica (2023) en su tesis *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023*, quien menciona que el 75% nunca contaron con documentos de gestión o protocolos de procedimientos. Es muy importante, que todos los colaboradores conozcan el reglamento interno de la empresa, en especial la misión y visión, pues ayudará a que los

colaboradores se sientan más comprometidos con la organización, y se sentirán más identificados con la empresa.

La comunicación horizontal conlleva a una mejor comunicación entre las áreas: el 34% de los trabajadores menciona que siempre en la empresa existe la comunicación horizontal pues permite una mejor comunicación entre las áreas. Los resultados se contrastan con Cubas, Tello & Córdova (2022) en su tesis *Liderazgo y su influencia en el clima laboral de los trabajadores del proyecto de la concesionaria Trasmase Olmos S.A., 2020*, quien menciona que el 43.4% ni se encuentran de acuerdo ni en desacuerdo que los colaboradores de la empresa están motivados para trabajar en equipo eficientemente, de igual manera se contrastan con Antón (2023), en su tesis *Propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en pequeña empresa Laboratorio Clínico Cedisa Salud S.A.C., Piura, 2023*, quien menciona que el 45.45% indicaron que a veces el líder fomenta la colaboración a través del trabajo en equipo. En toda empresa es necesario una buena comunicación, ya que mejora el trabajo en equipo y logra que se obtenga un buen clima laboral entre todas las áreas para el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa logrando obtener mejores resultados y un mejor clima laboral en todas las áreas.

Objetivo específico 6: Elaborar una propuesta del plan de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Nombre comercial: Abai Business Solutions Perú S.A.C.

2. Misión

Satisfacer todas las necesidades de los clientes en todos los procesos, con el único objetivo de lograr consolidar la marca empresarial y conseguir el crecimiento del negocio.

3. Visión

Ser una de las mejores organizaciones proveedora de servicios de procesos de negocios, con una visión a la transformación digital enfocado para todas las empresas públicas y privadas; así mismo, ser una de las empresas mejor posicionadas y reconocidas por los clientes.

4. Objetivos

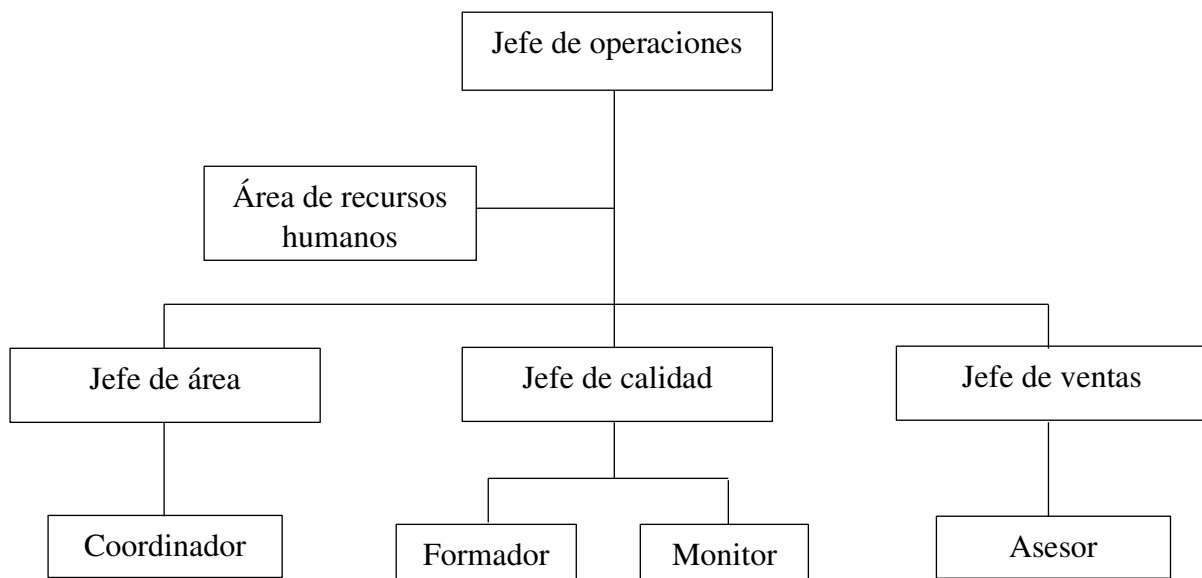
- Brindar el mejor servicio a los clientes, que les ayude a maximizar los valores en sus procesos operativos y de negocio, a través de la combinación de humanos y la tecnología.
- Ser una de las mejores empresas proveedoras reconocida por ofrecer el mejor servicio de calidad tecnológicos a las organizaciones.
- Lograr posicionar la marca, a nivel global en todos los continentes.

5. Productos y servicios

La empresa Abai Business Solutions Perú S.A.C., es una organización encargada de brindar servicios como:

- Servicios al cliente
- Captación de nuevos clientes y recuperación.
- Soportes técnicos
- BPMs
- Fidelización y retención de nuevos clientes
- Big Data
- Back office, entre otros

6. Organigrama empresarial



Manual de organizaciones y funciones (MOF)

Nombre del cargo	Jefe de operaciones
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con estudios profesionales en las carreras de administración, contabilidad, ingeniería industrial y/o afines. -Contar con experiencia en el rubro mínimo 2 años, siendo líder de equipo asociados al servicio de atención al cliente en el sector bancario y/o AFP. -Contar con conocimientos en la Normal COPC, gestión de recursos humanos. -Conocimiento a nivel intermedio/avanzado en el Microsoft Excel.
Habilidades y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad de comunicación. -Capacidad de poder trabajar bajo presión. -Habilidad en análisis analítico. -Habilidades de liderazgo y manejo de grupos. -Capacidad de resolver y solucionar problemas. -Habilidad para fomentar confianza. -Ser empático.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Es el encargado de realizar las coordinaciones de la operación de servicios. -Comunica a la Dirección de Operaciones de todos los detalles del servicio. -Detecta las necesidades de la empresa, como la capacitación inicial y los pedidos de la misma. -Verifica los niveles en la que se encuentra la compañía. -Organizar y planificar las acciones de mejora y supervisar y controlar la productividad. -Participa en las fases de verificado, cambio en los diseños, revisión y confirmación del diseño de servicio. -Organiza y gestiona al personal que se encuentra a su cargo. -Encargado de proyectar las reuniones de manera periódica con las distintas áreas de servicio. -Realiza evaluaciones a los miembros del equipo.
Nombre del cargo	Área de recursos humanos
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con título profesional de licenciado en psicología, educación, derecho o afines. -Tener una experiencia mínima de 2 años en el cargo. -Especialización en Gestión de recursos.
Habilidades y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad de comunicación asertiva. -Habilidades en gestión de equipo.

	<ul style="list-style-type: none"> -Habilidades en liderazgo y empatía. -Habilidad de negociación. -Fomentar la escucha activa -Capacidad de poder adaptarse en cualquier situación.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Diseñar y analizar los puestos en función a las necesidades de la empresa. -Se encarga de realizar el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal. -Encargado de impartir la adecuada formación para el buen desarrollo de los nuevos empleados. -Establecen los beneficios y remuneración que percibirán los trabajadores. -Llevan los registros de control de asistencia, puntualidad, así como también establecen las vacaciones. -Encargados de realizar los exámenes psicológicos, satisfacción y el clima laboral que manejan en la empresa. -Ejecutan los procesos de contratación de acuerdo al tipo de contrato. -Velar por el bienestar y cuidado del personal.
Nombre del cargo	Jefe de área
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con estudios profesionales en las carreras de administración, contabilidad, ingeniería industrial y/o afines. -Contar con experiencia en el rubro mínimo 2 años como jefe de área. -Contar con conocimientos en la Normal COPC y manejo de recursos humanos.
Habilidades y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad de poder trabajar bajo presión -Habilidades comunicativas. -Habilidades de liderazgo y manejo de grupos. -Capacidad de solucionar problemas. -Habilidad en análisis analítico. -Responsable
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Se encargan de cuidar todo lo correspondiente a las conexiones para que el personal pueda efectuar sus actividades. -Verifican que se esté cumpliendo los estándares de la empresa. -Diseñan y establecen los horarios de los trabajadores. -Se encarga de velar por los descanso y vacaciones del personal. -Encargado de supervisar y coordinar las actividades diarias de los trabajadores

Nombre del cargo	Coordinador
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> -Bachiller o egresado de la carrera de administración, contabilidad, economía o afines. -Contar con experiencia en el rubro mínimo 2 años, siendo líder de equipo asociados al servicio de atención al cliente en el sector bancario y/o AFP.
Habilidades y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad de comunicación. -Habilidad para manejar un grupo de personas. -Habilidades de liderazgos. -Capacidad de resolver y solucionar problemas. -Capacidad de resiliencia. -Contar con dotes para la toma de decisiones y pensar estratégicamente.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Coordinar, supervisar y motivar a los miembros del equipo al logro de los objetivos. -Elaborar el reporte de los avances, con informes actualizados. -Servir de soporte a los asesores durante el desarrollo de sus funciones. -Controlar, seguir y manejar a los miembros que se encuentran a su cargo. -Realizar auditorías y monitoreos a las llamadas telefónicas con el fin de hacer las mejoras en las gestiones de los asesores. -Realizar las evaluaciones de las necesidades de los equipos para lograr una orientación a éxito. -Efectuar feedback a los ejecutivos, así mismo, realizar las reuniones de manera periódica para mantener a los asesores actualizados sobre los distintos procedimientos.
Nombre del cargo	Jefe de calidad
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> -Estudios profesionales en las carreras de administración, ingeniería industrial, ciencias de la comunicación y/o afines. -Contar con experiencia en el rubro mínimo 2 años, siendo líder o jefe de calidad -Contar con conocimientos en calidad, servicio al cliente y ventas -Contar con conocimientos en la Normal COPC, gestión de recursos humanos. -Contar con certificado ISO. -Tener conocimientos en gestiones de bases de datos. -Conocimientos en office a nivel intermedio.

Habilidades y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad de comunicación. -Habilidades de liderazgo y manejo de grupos. -Capacidad resolutive de problemas. -Capacidad de organización orientado a resultados -Comprender los estándares legales. -Ser capaces de tomar decisiones objetivamente.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollar e implementar políticas, objetivos y estándares de calidad en call center -Desarrollar y hacer seguimiento a las métricas de calidad. -Monitorear, supervisar y evalúa las llamadas realizadas por los asesores a los clientes que cumplan los estándares de calidad. -Realizar auditorías de calidad periódicamente identificando las áreas que requerirán mejoras y garantizando que se cumplan los estándares de calidad. -Entrenar y retroalimentar a los miembros asesores en función a la calidad, para las mejoras de sus habilidades y capacidades. -Implementar programas de incentivos que sirvan como motivación para los miembros, con el objetivo de logra mantener los estándares de calidad. -Desarrollar planes de acciones, en coordinación con el jefe sobre la productividad en el área. -Realizar las calibraciones mensualmente con los supervisores de cada equipo. -Proponer planes para mejorar la calidad.
Nombre del cargo	Monitor
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> -Estudios profesionales en las carreras de administración, ingeniería industrial, ciencias de la comunicación y/o afines. -Contar con experiencia en el rubro mínimo 2 años en -Contar con certificado ISO. -Tener conocimientos en gestiones de bases de datos. -Conocimientos en office a nivel intermedio.
Habilidades y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad de comunicación. -Empatía y liderazgo. -Capacidad de organización. -Contar con conocimientos en calidad. -Contar con conocimientos en la Normal COPC -Conocimiento en estándares legales. -Ser capaces de tomar decisiones objetivamente.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Auditar y supervisar las llamadas, de manera que se cumpla con los procedimientos correctos.

	<ul style="list-style-type: none"> -Cuidar que se cumplan los estándares y políticas de calidad. -Supervisar si hubiese alguna irregularidad en los procedimientos de las llamadas. -Participar y realizar reuniones para poder mejorar en los servicios brindando, con la finalidad, de buscar la calidad total. -Comunicar al líder o jefe sobre todo lo conveniente al área.
Nombre del cargo	Formador
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con estudios técnicos o universitarios en la carrera de psicología, educación, administración, contabilidad, marketing o afines. -Tener experiencia mínimo 2 años en talleres de habilidades blandas. -Tener conocimientos en plataformas digitales.
Habilidades y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidades de comunicación y escucha activa -Habilidades de liderazgo y manejo de grupos. -Capacidad de resolver y solucionar problemas. -Habilidad para fomentar confianza. -Ser empático y tener actitud positiva.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollar los programas de capacitaciones en función a los objetivos empresariales, identificando las habilidades de los trabajadores que se deben fortalecer. --Administrar, planificar, organizar, seguir y evaluar los programas de capacitación, con el objetivo de asegurar la efectividad para los miembros. -Apoyar en los diseños del curso de talleres, para garantizar la calidad en la formación. -Utilizar metodologías y técnicas de capacitación, que fomente la participación y aprendizaje en los miembros. -Desarrollar materiales formativos y estrategias que permitan facilitar el proceso de aprendizaje. -Ser soporte en los procedimientos capacitivos en las distintas áreas asignadas por el jefe.
Nombre del cargo	Jefe de ventas
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> -Estudios profesionales en las carreras de administración, ingeniería industrial, ciencias de la comunicación y/o afines. -Contar con experiencia mínimo 2 años en el rubro y cargo. -Conocimientos en office a nivel intermedio.
Habilidades y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad de poder trabajar bajo presión -Capacidad de comunicación. -Habilidades de liderazgo y manejo de grupos.

	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad de realizar trabajar en equipo. -Organización orientado a resultados -Capacidad en la toma de decisiones. -Habilidades estratégicas en ventas. -Capacidad de enfrentar desafíos.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollar estrategias de ventas que permitan lograr el alcance de los objetivos. -Supervisar que se cumplan las metas de ventas asignadas. -Orientar, guiar y supervisar a los miembros de equipo comercial. -Planear y supervisar el uso adecuado de los recursos de la empresa para el logro de los objetivos. -Brindar instrumentos y herramienta de ventas que ayuden al alcance de los objetivos. -Fomentar relaciones adecuadas con la cartera de clientes. -Construir y formar equipos competentes. -Gestionar el KPI's de ventas.
Nombre del cargo	Asesores
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> -Tener el nivel de educación secundaria completa. -Mayores de 18 años a más. -Experiencia en ventas presencial o virtual (Call center) mínimo 3 meses.
Habilidades y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidades de comunicación asertiva. -Habilidad y capacidad de convencimiento. -Tener buena actitud y ser tolerante. -Capacidad de comprensión y resolución de problemas. -Ser una persona proactiva -Tener capacidad de resiliencia.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Asesorar y responder llamadas de los clientes para brindarles solución. -Proporcionar información correspondiente a los clientes sobre los servicios que ofrece la empresa. -Realizar llamadas a la carta de clientes ofreciéndoles los nuevos servicios. -Realizar los seguimientos correspondientes a los pedidos solicitados por los clientes. -Verificar y ofrecer los servicios a los clientes que califican para ello.

7. Diagnóstico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1 Convenios como empresas para expansión del negocio a nuevos países.</p> <p>O2 Avances de nuevas tecnologías</p> <p>O3 Incremento de demanda del servicio.</p> <p>O4 Lugares adecuados para implementar nuevas antenas</p> <p>O5 Malas experiencias de los usuarios con las otras empresas</p>	<p>A1 Competencia con empresas que ofrecen el mismo servicio con mejores tecnologías.</p> <p>A2 Cambio en la política que afecta a las empresas privadas.</p> <p>A3 Cobertura baja por el cambio del clima.</p> <p>A4 Empresas que ofrezcan mejores tarifas y promociones.</p> <p>A5 Baja demanda en el servicio.</p>
<p>Fortalezas</p> <p>F1 Brindan desarrollo profesional a los trabajadores.</p> <p>F2 Generadores de nuevos puestos de empleos.</p> <p>F3 Brindan todos los beneficios sociales y flexibilidad en los horarios.</p> <p>F4 Cuentan con personal capacitados.</p> <p>F5 Brindar servicios variados.</p>	<p>F-O</p> <p>FO1 Aprovechar el incremento de demanda para implementar nuevas antenas, de manera, que permitan contratar nuevos talentos, que ayude a captar clientes nuevos para beneficio de la organización y para el propio personal. (F1, F2, F3, F4, O3, O4)</p> <p>FO2 Captar a los clientes que han tenido malas experiencias con las otras empresas, empleando las habilidades y capacidades de los trabajadores, con la finalidad de lograr atraer a los usuarios de la competencia y fidelizarlos. (F4, O5)</p>	<p>F-A</p> <p>FA1 Desarrollar planes de contingencia que permitan adaptarse a los cambios políticos, ello con la finalidad de no afectar al personal y a su desarrollo, al contrario, ver estrategias nuevas que puedan aprovecharse de esas circunstancias. (F1, A2)</p> <p>FA2 Planificar estrategias de ventas, con nuevas promociones que se encuentran acorde al mercado, con la finalidad de poder colocar los servicios variados que brinda en la empresa y pueda competir con las otras empresas. (F5, A4)</p>
<p>Debilidades</p>	<p>D-O</p>	<p>D-A</p>

<p>D1 Líderes poco capacitados para tomar decisiones de manera rápida y efectivas.</p> <p>D2 Líderes despreocupados por el bienestar del personal.</p> <p>D3 La misma presión del trabajo ha generado cansancio y estrés en los trabajadores</p> <p>D4 Personal no alineados con la misión y visión de la empresa por desconocimiento</p> <p>D5 No cuentan con las condiciones adecuadas para poder desarrollar de forma efectiva sus actividades.</p>	<p>DO1 Adquirir y adaptarse a las nuevas tecnologías que facilite los procesos en la atención, con el objetivo de ayudar al personal a brindar un servicio más rápido y disminuya la presión y estrés que sienten, generando un incremento en la productividad. (D3, D5, O2)</p> <p>DO2 Cultivar en la empresa planes de reuniones, con el objetivo de lograr que en el personal se alinee a la cultura de la empresa, ello generara que la empresa se vuelva más competitiva y con ello lograr su expansión por nuevos territorios. (D4, O1)</p>	<p>DA1 Capacitar a los líderes, con el objetivo de poder potenciar más sus habilidades y competencias para una toma de decisión más efectivas, con el fin de poder hacer frente y competir con las otras empresas, empleando estrategias que beneficien y superen a la competencia. (D1, A1)</p> <p>DA2 Impulsar, motivar y cuidar el bienestar del personal, dado que son el pilar principal para el éxito de la empresa; ello conseguirá tener trabajadores motivados, conllevado a su vez que empleen su fuerza y capacidad para diseñar estrategias que ayude al incremento de la baja demanda. (D2, A5)</p>
---	---	--

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Liderazgo pasivo	El 27% de los trabajadores menciona que el líder de la empresa a veces es pasivo y tarda para tomar decisiones adecuadas.	Evitar tomar decisiones y delegar a otra persona.	Es esencial la comunicación y el contacto regular entre los líderes y los trabajadores, si no se llega a dar provoca la falta de confianza hacia la dirección de la misma empresa y que sientan que sólo son una pieza y pueden ser reemplazables.
		Dejar que los problemas se lleguen a resolver por sí solos.	Al no tener un buen líder los trabajadores no llegan a priorizar las tareas llevando a que trabajen de manera ineficiente y frustrados.
		No conocer cuáles son las fortalezas de los trabajadores	Los trabajadores buscan un líder que los inspiren, que sigan su ejemplo, que los guíen y apoyen; al no encontrarlo provoca la falta de compromiso y bajo rendimiento para lograr los objetivos.
Área de administración	El 32% de los trabajadores mencionan que el área administrativa a veces se preocupa por el bienestar de todo el personal que labora en sus instalaciones.	Desinterés y despreocupación por el estado emocional y bienestar del personal	Los trabajadores se sienten desmotivados, porque no cuidan su bienestar, lo que está influyendo y perjudicando su productividad dentro de la empresa.
		Carga de trabajos, se encuentran estresados y se olvidan del trabajador	El personal no puede desarrollarse eficientemente, porque el líder no está fomentando un clima adecuado.
		Prefieren generar ganancias sin importar la salud mental del trabajador.	Los trabajadores se sienten inestables, estresados y sienten un desgaste ocupacional.
Presión del trabajo	El 28% de los trabajadores mencionan que a veces se sienten presionados por	No se preocupan por motivar al personal, por el trabajo que realicen.	No se esfuerzan por cumplir lo encomendando, ni obtener resultados positivos porque no se les brinda ningún tipo de motivación por ello.

	el cumplimiento del trabajo que solicitan.	Excesiva responsabilidad de trabajo, por tratar de lograr lo establecido por la empresa.	Disminución de la calidad en los servicios que ofrecen, debido al cansancio ocasionado por el incremento de las responsabilidades otorgadas.
		El líder solo busca cumplir los objetivos que se le establece, que no se preocupa por el personal.	Los trabajadores sienten que la empresa los trata solo como objetos para cumplir los objetivos, por lo que, no se sienten satisfechos de continuar en el establecimiento.
Condiciones laborales	El 36% de los trabajadores mencionan que a veces existen condiciones laborales bajo estrés que perjudican la salud de los trabajadores.	No se preocupan por brindar las condiciones y estabilidad laboral, por el desinterés en la repercusión de la salud del trabajador.	Trabajadores inestables e inseguros en su puesto de trabajo, ocasionada por el desinterés del jefe.
		Desconocimiento de la importancia contar con las condiciones adecuadas, para lograr resultados positivos.	El personal no llega a cumplir los objetivos establecidos a cabalidad, porque no cuentan con un entorno y herramientas adecuadas lograr resultados esperados.
		No toman en cuenta el cansancio mental de trabajador, por lo que continúan sobrecargando y haciendo que el personal trabaje sobretiempo.	Los trabajadores se sienten cansados y estresados, por el excesivo trabajo a destiempo, lo que termina por afectar el estado y salud mental del trabajador.
Comunicación laboral descendente	El 36% de los trabajadores mencionan que a veces existe comunicación vertical	Desconocimiento del impacto que tiene la comunicación para el logro de los objetivos.	Falta de compromiso por parte de los trabajadores, porque no se les da a conocer cuál son los objetivos establecidos por la organización.

	descendente, en la que el área administrativa da a conocer la misión y visión a todos los integrantes de la organización.	Desinterés por compartir información importante con el personal, que ayude al logro del éxito empresarial.	Los trabajadores se sienten desorientados y desalineación con la cultura de la empresa, ya que desconocen la misión y visión lo cual impide que se alcance las metas a largo plazo.
		Ignorancia de contar con personal informado para lograr mayor productividad y un desempeño eficiente.	Trabajadores con bajo rendimiento, porque desconocen la dirección de adonde quiere llegar la empresa, por lo que termina perjudicando lo que se quiere lograr alcanzar.

9. Problemas

Problema	Causa
El 27% de los trabajadores menciona que el líder de la empresa a veces es pasivo y tarda para tomar decisiones adecuadas.	Evitar tomar decisiones y delegar a otra persona.
	Dejar que los problemas se lleguen a resolver por sí solos.
	No conocer cuáles son las fortalezas de los trabajadores
El 32% de los trabajadores mencionan que el área administrativa a veces se preocupa por el bienestar de todo el personal que labora en sus instalaciones.	Desinterés y despreocupación por el estado emocional y bienestar del personal.
	Carga de trabajos, se encuentran estresados y se olvidan del trabajador.
	Prefieren generar ganancias sin importar la salud mental del trabajador.
El 28% de los trabajadores mencionan que a veces se sienten presionados por el cumplimiento del trabajo que solicitan.	No se preocupan por motivar al personal, por el trabajo que realicen.
	Excesiva responsabilidad de trabajo, por tratar de lograr lo establecido por la empresa.
	El líder solo busca cumplir los objetivos que se les establece, que no se preocupa por el personal.
El 36% de los trabajadores mencionan que a veces existen condiciones laborales bajo	No se preocupan por brindar las condiciones y estabilidad laboral, por el desinterés en la repercusión de la salud del trabajador.

estrés que perjudican la salud de los trabajadores.	Desconocimiento de la importancia contar con las condiciones adecuadas, para lograr resultados positivos.
	No toman en cuenta el cansancio mental de trabajador, por lo que continúan sobrecargando y haciendo que el personal trabaje sobretiempo.
El 36% de los trabajadores mencionan que a veces existe comunicación vertical descendente, en la que el área administrativa da a conocer la misión y visión a todos los integrantes de la organización.	Desconocimiento del impacto que tiene la comunicación para el logro de los objetivos.
	Desinterés por compartir información importante con el personal, que ayude al logro del éxito empresarial.
	Ignorancia de contar con personal informado para lograr mayor productividad y un desempeño eficiente.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Liderazgo pasivo	El 27% de los trabajadores menciona que el líder de la empresa a veces es pasivo y tarda para tomar decisiones adecuadas.	Lograr tener una mejor comunicación con los trabajadores, para que se sientan en confianza, realizando reuniones semanales para que visualicen su productividad, rendimiento y su punto de mejora.
		Incentivar a los trabajadores, a través de bonos, sorteos, entre otros para el cumplimiento de las tareas y el trabajo encomendado.
		Brindarles apoyo y capacitaciones a los trabajadores para que no sientan que están solos, sino guiarlos para que se sientan más comprometidos y mejoren su rendimiento.
Área de administración	El 32% de los trabajadores mencionan que el área administrativa a veces se preocupa por el bienestar de todo el personal que labora en sus instalaciones.	<p>Evaluar periódicamente al personal, sobre la cultura y lugar en la que se encuentran trabajando, para poder identificar e implementar las acciones de acuerdo a ello.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar horarios flexibles. • Crear un lugar seguro. • Organizar pausas durante el día.
		Fomentar, mejorar y cuidar el ambiente en el que el personal se está desarrollando, ya que el ambiente tiene un impacto importante en el desempeño del personal.

		<ul style="list-style-type: none"> • Promover un buen clima laboral, fomentando el trabajo en equipo, generando confianza para que el trabajador tenga la seguridad de realizar sus actividades adecuadamente.
		<p>Evitar la sobrecarga de trabajo, que genera el desgaste y estrés en el trabajador; esto con la finalidad de no cansar al personal, para no perder trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer y respetar los límites laborales. • Cuidar las condiciones e instalaciones del área de trabajo. • Valorar y reconocer el trabajo del personal.
Presión del trabajo	El 28% de los trabajadores mencionan que a veces se sienten presionados por el cumplimiento del trabajo que solicitan.	<p>Reconocer e incentivar al personal por el esfuerzo que realizan, ello motivara al trabajador y generara un incremento en su productividad y rendimiento para mayor beneficio de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar incentivos por el alcance de objetivos. • Otorgar días libres, para como motivación para que se esfuercen más.
		<p>Optimizar las responsabilidades asignadas a los trabajadores, con el objetivo de mejorar el servicio que se les ofrece a los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorizar las actividades según categorías. • Asignar y realizar las actividades de acuerdo a al rengu de importancia.
		<p>Retener al trabajador potencial, que logra resultados positivos, satisfaciendo sus necesidades para que no abandonen a la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer los esfuerzos, a través de un ascenso o incremento de salario.
Condicione s laborales	El 36% de los trabajadores mencionan que a veces existen condiciones	Implementar y/o mejorar las condiciones laborales en la que el trabajador se encuentra elaborando, con la finalidad de fomentar seguridad en ellos y poder lograr que tengan desempeño eficiente en sus funciones.

	<p>laborales bajo estrés que perjudican la salud de los trabajadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar estabilidad y seguridad y desarrollo profesional a los trabajadores, con la finalidad de maximizar su compromiso con la organización. <p>Construir un entorno adecuado, con la finalidad de conseguir un lugar físico para que los trabajadores puedan desarrollar mayor competitividad, para beneficio propio de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar herramientas que facilite al trabajador lograr el alcance de los objetivos y metas establecidas. <p>Cuidar la salud mental del personal, respetando los horarios laborales, fomentando la buena comunicación, de manera, que permita poder identificar las opiniones de los trabajadores y poder mejorar si hubiese deficiencias; ello con el objetivo, de lograr resultados positivos en equipo.</p>
<p>Comunicación laboral descendente</p>	<p>El 36% de los trabajadores mencionan que a veces existe comunicación vertical descendente, en la que el área administrativa da a conocer la misión y visión a todos los integrantes de la organización.</p>	<p>Fomentar la comunicación vertical descendente, ya que eso permitirá que todos los trabajadores conozcan los objetivos establecidos por la empresa, logrando que se identifiquen y comprometan para beneficio tanto de la empresa (lucrativo), como para el personal (incentivos).</p> <p>Promover la participación de los trabajadores en las reuniones para darles a conocer la misión y visión que tiene la empresa, con el objetivo lograr el éxito a largo plazo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrar a los trabajadores que formen parte de los logros empresariales. <p>Implementar técnicas de comunicación, que ayude a promover una la interacción fluida entre todos los miembros, para lograr la eficiencia en el desempeño y productividad de los trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la comunicación asertiva, para lograr mantener informado y actualizado al trabajador, para beneficios organizacionales.

11. Recursos de implementación de estrategias

Acciones de mejora	Humanos	Tecnológicos	Tiempo	Económicos
<p>Lograr tener una mejor comunicación con los trabajadores, para que se sientan en confianza, realizando reuniones semanales para que visualicen su productividad, rendimiento y su punto de mejora.</p> <p>Incentivar a los trabajadores, a través de bonos, sorteos, entre otros para el cumplimiento de las tareas y el trabajo encomendado.</p> <p>Brindarles apoyo y capacitaciones a los trabajadores para que no sientan que están solos, sino guiarlos para que se sientan más comprometidos y mejoren su rendimiento.</p>	<p>Jefe de operaciones</p> <p>Jefe de área – trabajadores</p>	<p>Laptop – proyector – internet – hojas bond</p>	<p>4 meses</p>	<p>S/.2,500.00</p>
<p>Evaluar periódicamente al personal, sobre la cultura y lugar en la que se encuentran trabajando, para poder identificar e implementar las acciones de acuerdo a ello.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar horarios flexibles. • Crear un lugar seguro. • Organizar pausas durante el día. <p>Fomentar, mejorar y cuidar el ambiente en el que el personal se está desarrollando, ya que el ambiente tiene un impacto importante en el desempeño del personal.</p>	<p>Jefe de operaciones -</p> <p>Jefe de área – trabajadores</p>	<p>Laptop – computadora - internet – hojas bond</p>	<p>3 meses</p>	<p>S/.1,500.00</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Promover un buen clima laboral, fomentando el trabajo en equipo, generando confianza para que el trabajador tenga la seguridad de realizar sus actividades adecuadamente. 				
<p>Evitar la sobrecarga de trabajo, que genera el desgaste y estrés en el trabajador; esto con la finalidad de no cansar al personal, para no perder trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer y respetar los límites laborales. • Cuidar las condiciones e instalaciones del área de trabajo. • Valorar y reconocer el trabajo del personal. 				
<p>Reconocer e incentivar al personal por el esfuerzo que realizan, ello motivara al trabajador y generara un incremento en su productividad y rendimiento para mayor beneficio de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar incentivos por el alcance de objetivos. • Otorgar días libres, para como motivación para que se esfuercen más. 	<p>Jefe de área – jefe de ventas</p>	<p>Computadora – laptop – internet</p>	<p>1 mes</p>	<p>S/.1,000.00</p>
<p>Optimizar las responsabilidades asignadas a los trabajadores, con el objetivo de mejorar el servicio que se les ofrece a los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorizar las actividades según categorías. 				

<ul style="list-style-type: none"> • Asignar y realizar las actividades de acuerdo al rango de importancia. 				
<p>Retener al trabajador potencial, que logra resultados positivos, satisfaciendo sus necesidades para que no abandonen a la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer los esfuerzos, a través de un ascenso o incremento de salario. 				
<p>Implementar y/o mejorar las condiciones laborales en la que el trabajador se encuentra laborando, con la finalidad de fomentar seguridad en ellos y poder lograr que tengan desempeño eficiente en sus funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar estabilidad y seguridad y desarrollo profesional a los trabajadores, con la finalidad de maximizar su compromiso con la organización. 	<p>Jefe de operaciones – jefe de área</p>	<p>Laptop – internet</p>	<p>3 meses</p>	<p>S/.2,000.00</p>
<p>Construir un entorno adecuado, con la finalidad de conseguir un lugar físico para que los trabajadores puedan desarrollar mayor competitividad, para beneficio propio de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar herramientas que facilite al trabajador lograr el alcance de los objetivos y metas establecidas. 				

<p>Cuidar la salud mental del personal, respetando los horarios laborales, fomentando la buena comunicación, de manera, que permita poder identificar las opiniones de los trabajadores y poder mejorar si hubiese deficiencias; ello con el objetivo, de lograr resultados positivos en equipo.</p>				
<p>Fomentar la comunicación vertical descendente, ya que eso permitirá que todos los trabajadores conozcan los objetivos establecidos por la empresa, logrando que se identifiquen y comprometan para beneficio tanto de la empresa (lucrativo), como para el personal (incentivos).</p>	<p>Jefe de operaciones – jefe de área</p>	<p>Laptop – internet – proyector</p>	<p>3 meses</p>	<p>S/.0.00</p>
<p>Promover la participación de los trabajadores en las reuniones para darles a conocer la misión y visión que tiene la empresa, con el objetivo lograr el éxito a largo plazo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrar a los trabajadores que formen parte de los logros empresariales. 				
<p>Implementar técnicas de comunicación, que ayude a promover una la interacción fluida entre todos los miembros, para lograr la eficiencia en el desempeño y productividad de los trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la comunicación asertiva, para lograr mantener informado y actualizado al 				

trabajador, organizacionales.	para	beneficios				
Total						S/. 7,000.00

12. Cronograma de actividades

N.º	Estrategias	Inicio	Termino	Año 2024															
				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	<p>-Lograr tener una mejor comunicación con los trabajadores, para que se sientan en confianza, realizando reuniones semanales para que visualicen su productividad, rendimiento y su punto de mejora.</p> <p>-Incentivar a los trabajadores, a través de bonos, sorteos, entre otros para el cumplimiento de las tareas y el trabajo encomendado.</p> <p>-Brindarles apoyo y capacitaciones a los trabajadores para que no sientan que están solos, sino guiarlos para que se sientan más comprometidos y mejoren su rendimiento.</p>	01/07/2024	30/10/2024	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
02	<p>Evaluar periódicamente al personal, sobre la cultura y lugar en la que se encuentran trabajando, para poder identificar e implementar las acciones de acuerdo a ello.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar horarios flexibles. • Crear un lugar seguro. • Organizar pausas durante el día. 	01/08/2024	01/10/2024					x				x				x			

	<p>Fomentar, mejorar y cuidar el ambiente en el que el personal se está desarrollando, ya que el ambiente tiene un impacto importante en el desempeño del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Promover un buen clima laboral, fomentando el trabajo en equipo, generando confianza para que el trabajador tenga la seguridad de realizar sus actividades adecuadamente. <p>Evitar la sobrecarga de trabajo, que genera el desgaste y estrés en el trabajador; esto con la finalidad de no cansar al personal, para no perder trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer y respetar los límites laborales. Cuidar las condiciones e instalaciones del área de trabajo. Valorar y reconocer el trabajo del personal. 										
03	<p>Reconocer e incentivar al personal por el esfuerzo que realizan, ello motivara al trabajador y generara un incremento en su productividad y rendimiento para mayor beneficio de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> Brindar incentivos por el alcance de objetivos. Otorgar días libres, para como motivación para que se esfuercen más. 	31/07/2024	31/10/2024		x		x				x

<p>Optimizar las responsabilidades asignadas a los trabajadores, con el objetivo de mejorar el servicio que se les ofrece a los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorizar las actividades según categorías. • Asignar y realizar las actividades de acuerdo a al rengo de importancia. 																		
<p>Retener al trabajador potencial, que logra resultados positivos, satisfaciendo sus necesidades para que no abandonen a la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer los esfuerzos, a través de un ascenso o incremento de salario. <p>Implementar y/o mejorar las condiciones laborales en la que el trabajador se encuentra elaborando, con la finalidad de fomentar seguridad en ellos y poder lograr que tengan desempeño eficiente en sus funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar estabilidad y seguridad y desarrollo profesional a los trabajadores, con la finalidad de maximizar su compromiso con la organización. <p>Construir un entorno adecuado, con la finalidad de conseguir un lugar físico para que los trabajadores puedan desarrollar mayor competitividad, para beneficio propio de la organización.</p>	01/09/2024	31/09/2024								x	x	x	x					

<ul style="list-style-type: none"> • Implementar herramientas que facilite al trabajador lograr el alcance de los objetivos y metas establecidas. Cuidar la salud mental del personal, respetando los horarios laborales, fomentando la buena comunicación, de manera, que permita poder identificar las opiniones de los trabajadores y poder mejorar si hubiese deficiencias; ello con el objetivo, de lograr resultados positivos en equipo. 																	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

05	<p>Fomentar la comunicación vertical descendente, ya que eso permitirá que todos los trabajadores conozcan los objetivos establecidos por la empresa, logrando que se identifiquen y comprometan para beneficio tanto de la empresa (lucrativo), como para el personal (incentivos).</p> <p>Promover la participación de los trabajadores en las reuniones para darles a conocer la misión y visión que tiene la empresa, con el objetivo lograr el éxito a largo plazo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrar a los trabajadores que formen parte de los logros empresariales. <p>Implementar técnicas de comunicación, que ayude a promover una la interacción fluida entre todos los miembros, para lograr la eficiencia en el desempeño y productividad de los trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fomentar la comunicación asertiva, para lograr mantener informado y actualizado al trabajador, para beneficios organizacionales. 	15/07/2024	01/10/2024	x				x			x				x				
----	--	------------	------------	---	--	--	--	---	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024, debido a que es necesario promover la aplicación de estrategias para mejorar el liderazgo para un buen clima laboral, pues las empresas que fomentan un mejor ambiente dentro de la organización tienen más probabilidades de lograr los objetivos que se planteen, aseguran que los trabajadores trabajen de manera más eficiente y eficaz, se sientan más cómodos en el lugar donde laboran, evitando que renuncien.

La mayoría de los trabajadores mencionan que siempre el líder es democrático y toma en cuenta las opiniones de los colaboradores. Asimismo, casi siempre se brindan recompensas por el cumplimiento de los objetivos y el líder transforma o genera cambios dentro de la organización. De igual manera, pocas veces el líder es autoritario y no considera las opiniones de los trabajadores y suele ser pasivo y tarda en tomar decisiones. En la empresa se necesitan líderes que tomen en cuenta las opiniones de sus colaboradores, asimismo brindar recompensas para que se sientan motivados, los líderes buscan innovar y generar cambios dentro de la organización para mejorar los resultados y lograr los objetivos.

La mayoría de los trabajadores, considera que siempre el líder cuenta con competencias gerenciales dentro de la organización y posee características personales como la honestidad, el compromiso e inspira confianza. Asimismo, casi siempre delega las tareas y funciones de manera equitativa. Es necesario, que en la empresa tengan líderes que posean competencias para liderar a sus equipos, y también características que los haga únicos y los trabajadores lo tomen como ejemplo y siempre deleguen de manera equitativa las tareas.

La mayoría de los trabajadores manifiesta, que siempre se llega a contar con el sistema de seguridad que garantiza el bienestar laboral. Asimismo, casi siempre permite desarrollar competencias laborales que les permita ser más competitivos y creativos y se brinda indumentaria para disminuir los riesgos y accidentes. De igual manera, algunas veces el área de administrativa se preocupa por su bienestar laboral y se sienten presionados por el cumplimiento del trabajo encomendado. En la empresa siempre deberá prevalecer el bienestar laboral de los

trabajadores brindando un sistema de seguridad, el área administrativa se debe preocupar siempre por su bienestar y que el personal busque siempre lograr los objetivos sin sentirse presionados sino como un logro tanto personal como laboral.

La mayoría de los trabajadores, mencionan que a veces las condiciones laborales son bajo estrés. Siempre se debe buscar que los colaboradores, se sientan cómodos y motivados en el desarrollo de los objetivos planteados.

La mayoría de los trabajadores, consideran que a veces la comunicación vertical descendente, se da porque el área administrativa da a conocer la misión y visión a los integrantes. Asimismo, casi siempre existe una comunicación vertical ascendente, ya que se logran comunicar del nivel jerárquico más bajo al más alto y se da la comunicación horizontal ya que conlleva a una mejor comunicación entre las áreas. En la empresa se debe compartir a todos los integrantes la misión y visión de la empresa, siempre deberá tener una comunicación del nivel más bajo hasta el más alto. Y se logre tener una mejor comunicación entre todas las áreas.

Se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados de la presente investigación, con la finalidad de mejorar su rendimiento y se logre obtener las metas planteadas dentro de la organización, asimismo lograr un mejor clima laboral en la empresa a través de estrategias de liderazgo y clima laboral. La empresa menciona que a veces el líder es pasivo, el área administrativa se preocupa por el bienestar del personal, se sienten presionados por el trabajo que realizan, existen condiciones laborales bajo estrés y el área administrativa a veces da a conocer la misión y visión.

VII. Recomendaciones

Realizar nuevas investigaciones sobre el liderazgo y clima laboral en las empresas del rubro telecomunicaciones con la finalidad de detectar más problemas que impidan el desarrollo y rendimiento de dichas empresas en el sector.

Brindar recompensas o reconocimientos a los trabajadores, teniendo en cuenta las opiniones y puntos de vista para el logro de los resultados y ser capaces de tomar decisiones, ya que hoy en día en las empresas se necesitan líderes que busquen transformar y generar cambios en la empresa para su beneficio.

Recibir capacitaciones los líderes de manera continua, para mejorar las competencias gerenciales, asimismo recibir charlas motivacionales para mejorar su liderazgo y brindar confianza a sus colaboradores, esto le permitirá delegar de manera equitativa las tareas.

Realizar de manera frecuente inspecciones en las instalaciones de la empresa, asimismo brindar bonos, reconocimientos por el logro de los objetivos, inspirar a los trabajadores para que desarrollen las habilidades y competencias personales que tengan, brindando oportunidades de crecimiento dentro de la organización. Implementar y/o mejorar las condiciones laborales en la que el trabajador se encuentra laborando, con la finalidad de fomentar seguridad en ellos y poder lograr que tengan desempeño eficiente en sus funciones.

Incentivar a los trabajadores, a través de bonos, sorteos, entre otros para el cumplimiento de las tareas y el trabajo encomendado, asimismo, desarrollar campeonatos, charlas motivacionales y realizar pausas activas de manera semanal.

Evaluar periódicamente al personal, sobre la cultura y lugar en la que se encuentran trabajando, para poder identificar e implementar las acciones de acuerdo a ello. Asignar y realizar las actividades de acuerdo al rango de importancia. Fomentar la comunicación vertical descendente, ya que eso permitirá que todos los trabajadores conozcan los objetivos establecidos por la empresa, logrando que se identifiquen y comprometan para beneficio tanto de la empresa (lucrativo), como para el personal (incentivos).

Implementar la propuesta de mejora que fue realizado en base a los resultados encontrados, de está manera se propuso realizar reuniones semanales para brindar al personal su productividad y rendimiento, capacitar al personal, brindar incentivos a los trabajadores por el cumplimiento de tareas, evaluar periódicamente al personal, sobre la cultura y el lugar en la que se encuentran laborando, implementar mejoras en las condiciones laborales, con el fin de fomentar mayor seguridad en ellos.

Referencias bibliográficas

- Adriano, Y. (2021). *Gestión de calidad y liderazgo en las mype, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Piura.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22623/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_ADRIANO_OJEDA_YESSICA_ESMIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alcázar, P. (2020). ESTILO DE LIDERAZGO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL: IMPACTO DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL. *Revista de temas de coyuntura y perspectivas*. http://www.scielo.org.bo/pdf/ec/v5n4/v5n4_a06.pdf
- Antón, R. (2023). *Propuesta de mejora del liderazgo para la motivación laboral en la pequeña empresa Laboratorio Clínico CEDISA SALUD S.A.C, Piura, 2023*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34713/LIDERAZGO_MOTIVACION_ANTON_PERICHE_ROSA_ANGELICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arenas, A., & Jessica, B. (2020). Talento humano y cambio organizacional en empresas de telecomunicación: Madrid - España. *Revista Venezolana de Gerencia*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890339>
- Arica, O. (2023). *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito Piura, año 2023*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34698/INVESTIGACION_PROPUESTA_ARICA_ICO_OMAR_WILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bedón, G. (2023). *El clima laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la empresa derretería Horizonte de Huaraz, 2023*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Áncash.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34447/COMUNICACION_CLIMA_LABORAL_BEDON_JESUS_GILMER_JHON.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cattaneo, G. (2019). Delegar y empoderar de manera efectiva. <https://guidocattaneo.com/wp-content/uploads/2019/02/Como-Delegar-y-Empoderar-de-Manera-Efectiva-Guido-Cattaneo.pdf>
- Cetys. (2021). *¿Qué son las competencias laborales?* Cetys:
<https://www.cetys.mx/educon/que-son-las-competencias-laborales/>

- Chamorro, Y., & Vega, W. (2019). “*Prácticas de Liderazgo en las medianas empresas del sector comercial de la ciudad de Latacunga*”. Universidad Técnica de Cotopaxi, Lima. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7570/1/PI-001231.pdf>
- Coello, L. (2022). *Propuesta de mejora de atención al cliente y clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del asentamiento humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28666/ATENCION_CLIENTE_COELLO_CAMIZAN_LADY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coluccio, G., Pedraja, L., Medel, C., & Meza, N. (2021). Estilo de liderazgo pasivo-evitador e intercambio de comportamientos líder-seguidor en estudiantes universitarios: una aproximación desde Chile. *Hallazgos*. <http://www.scielo.org.co/pdf/hall/v18n35/1794-3841-hall-18-35-129.pdf>
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*. <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Cruz, N., Alonso, M., Armendáriz, N., & Lima, J. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria, una Revisión Sistemática. *Revista Española Salud Pública*. <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v95/1135-5727-resp-95-e202104057.pdf>
- Cubas, M., Tello, F., & Córdova, J. (2022). *Liderazgo y su influencia en el clima laboral de los trabajadores del Proyecto de la concesionaria Trasvase Olmos S.A, 2020*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9365/Cubas%20G%C3%A1mez%20Mery%20%26%20Tello%20Castillo%20Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Daza, A., Beltrán, L., & Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v29n1/0121-6805-rfce-29-01-65.pdf>
- De Arregui, M. (2023). *Los riesgos laborales: gestión y prevención*. OBS: <https://www.obsbusiness.school/blog/los-riesgos-laborales-gestion-y-prevencion>
- De La Cruz, L. (2022). Estilos de Liderazgo y Clima Organizacional en tiempos de emergencia sanitaria. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*. <http://www.scielo.org.bo/pdf/hrce/v6n22/a12-135-146.pdf>
- De la Vega, X. (22 de agosto de 2022). *Un buen clima laboral asegura un buen servicio al cliente*. Avansa: <https://www.grupoavansa.com/post/un-buen-clima-laboral-asegura-un-buen-servicio-al-cliente>

- Dominguez, Y. (2021). *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 del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Áncash.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33845/GESTION_CALIDAD_DOMINGUEZ_MARTINEZ_YAZMIN_FIORELLA.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Echeverri, P., & Cortés, E. (2021). *Liderazgo transformacional Salud Confamiliar*. Universidad Tecnológica de Pereira.
<https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/8a9cd553-29e5-429a-8a0b-284325f4c815/content>
- Empleo, M. d. (2021). *Guía sobre el régimen laboral de la micro y pequeña empresa*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2248797/guia_micro_pequena_empresa.pdf
- Fernandez, N. (2023). *PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL BAJO EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, RUBRO EJECUCIÓN DE OBRAS: CASO INVERSIONES DFER E.I.R.L. DISTRITO SATIPO, 2021*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31958/CLIMA_LABORAL_FERNANDEZ_%20MEZA_%20NELIDA_%20JACKELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Franco, J., Alfaro, M., Villanueva, R., & Nieva, M. (2023). Liderazgo transformacional las pymes peruanas. Perspectiva de los trabajadores. *Revista Venezolana de Gerencia*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9142802>
- Fuentes, Y. (2021). LIDERAZGO ORGANIZACIONAL. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA Y ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO. *Criterio Libre*. Dialnet-LiderazgoOrganizacionalUnaRevisionSistematicaYAnal-8293161.pdf
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J., & Gómez Rada, C. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/197110>
- García, J., & Cerdas, V. (2020). Estilos de liderazgo en centros educativos de Heredia: un estudio comparativo entre el colectivo directivo y docente. *Revista Innovaciones Educativas*. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rie/v22n33/2215-4132-rie-22-33-15.pdf>
- García, L. (2022). El líder, características y roles en equipos y organizaciones.
https://www.researchgate.net/publication/376228539_El_lider_caracteristicas_y_rol_en Equipos_y_organizaciones

- García, M. (2020). Clima organizacional: Teoría y práctica. *Universidad Católica de Colombia*. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/fa0a0037-49cb-4620-ba85-97cde233d55b/content>
- Gómez, W. (2021). *Liderazgo transformacional en las micros y pequeñas empresas del rubro gimnasio: Caso gimnasio de entrenamiento, Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24585/CARISMA_ENTUSIASMO_GOMEZ_SARMIENTO_WILLIAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. Dialnet-
[MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf](https://www.dialnet.org/ver?id=7591592)
- Herrera, M. (2020). Clima de seguridad laboral y conductas de seguridad en una empresa de la industria del acero en el Perú. *Industrial Data*. <https://www.redalyc.org/journal/816/81664593006/html/#:~:text=El%20clima%20de%20seguridad%20eval%C3%BAa,la%20conducta%20o%20desempe%C3%B1o%20de>
- Jaramillo, A. (2021). *PRESIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II GUSTAVO LANATTA LUJÁN DE ESSALUD DE HUACHO: 2019*. Universidad Alas Peruanas, Lima. https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10405/1/Tesis_Presi%C3%B3nLaboral_Estr%C3%A9sLaboral_Hospital%20II%20Gustavo%20Lanatta%20L._E_sSalud_Huacho.pdf
- Jauregui, R. (2023). Estilos de liderazgo en las pequeñas empresas textiles en el Perú. *Economicas CUC*. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/9784/Estilos%20de%20liderazgo%20en%20las%20peque%C3%b1as%20empresas%20textiles%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kholer, M. (2022). *Comunicación + Liderazgo: un enfoque constructivista por competencias*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/207663>
- Lobo, P. (2019). *Estudio de Liderazgo según Kurt Lewin. Un estudio de caso en la residencia Carmen Sevilla II*. Universidad de Sevilla. https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/91050/174_15414361-LOBO%20PEREZ%20PAULO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lozada, J. V. (2019). Factores determinantes del fracaso empresarial en la ciudad de Machala, provincia de El Oro (Ecuador) durante el periodo 2019. *Digital Publisher*. Dialnet-
[FactoresDeterminantesDelFracasoEmpresarialEnLaCiud-7897663%20\(2\).pdf](https://www.dialnet.org/ver?id=7897663)

- Manosalvas, L., Tobanda, A., Manosalvas, C., & Quevedo, D. (2020). Liderazgo transformacional y transaccional en la autoeficacia emprendedora del turismo comunitario amazónico, caso provincia de Pastaza. *UIDE*. Dialnet-LiderazgoTransformacionalYTransaccionalEnLaAutoefi-7878900.pdf
- Marquez, C. (2023). *Propuesta de mejora de la gestión de calidad para el clima laboral en la micro y pequeña empresa rubro hostel, Sol y Luna, Distrito Amarilis, 2023*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huánuco.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33872/CLIMA_LABORAL_MARQUEZ_ZEVALLOS_CINTIA_YESMITH.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Matías, S. (2019). *Liderazgo gerencial*. Ediciones Granica.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/151212>
- Mejía, C. (2019). *¿Qué es el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo?* Universidad Continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-el-sistema-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>
- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*.
<https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/64664303002.pdf>
- Montalvan, K. (2021). *Clima laboral en la empresa Spello salón y SPA en la ciudad de Chiclayo - 2020*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3691/1/TL_MontalvanValderaKarina.pdf
- Morales, G. (2020). REVISIÓN TEÓRICA CLIMA ORGANIZACIONAL Y RELACIÓN CON SATISFACCION LABORAL Y DESARROLLO HUMANO. *Universidad Católica de Perera*.
<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6849/1/DDEPDH101.pdf>
- Pazmay, S., & Lima, D. (2020). Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas fabricantes de Carrocerías: Caso Canfac. *Universidad Católica del Ecuador*.
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n37/2588-0969-podium-37-15.pdf>
- Peinado, E. J. (2023). *Determinantes que Conducen al Fracaso de las PyMES en Colombia*. Ean Universida, Bogotá.
<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/12676/PeinadoElias2023.pdf?sequence=2>
- Peiró, R. (2021). *Comunicación vertical*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-vertical.html>
- Peña, B. (2021). Liderazgo y gestión empresarial: modelo de liderazgo global de cambio. *Revista Venezolana deGerencia*.

- <https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/20040/36277-Texto%20del%20art%c3%adculo-63398-1-10-20210716%281%29.pdf?sequence=2>
- Petrone, P. (2019). *¿Cómo se hace un líder?* *Revista Colombiana de Cirugía*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rcci/v35n1/2619-6107-rcci-35-01-00014.pdf>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Universidad El Bosque*.
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Porto, Ó. (2022). *¿Cómo gestionar el trabajo bajo presión?* Montaner:
<https://montaner.com/blog/trabajo-bajo-presion-como-gestionarlo/>
- Ramírez, V., Sandoval, M., & Surdez, E. (2023). Percepción del liderazgo en la implementación de estrategias organizacionales ante el Covid-19 en instituciones de educación media superior tecnológica. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*.
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/17213/28640>
- Ríos, K. (2024). *¿Las condiciones de trabajo qué son?* PayFit:
<https://payfit.com/es/contenido-practico/condiciones-de-trabajo/>
- Rodríguez, H. (2023). *Comunicación vertical: la clave de saber transmitir instrucciones a tu equipo*. <https://www.crehana.com/blog/liderazgo-equipos/comunicacion-vertical/>
- Rodríguez, S. (2022). *Propuesta de mejora de liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L, distrito de Nuevo Chimbote 2022*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30104/CLIMA_RODR%c3%8dGUEZ_%20AVILA_%20DE_BOBADILLA_SARA_%20DIANA_%20LIZETH.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rojas, R. (2022). *Gestión de calidad basada en el liderazgo en las mypes rubro pollerías del distrito Tambogrande-Piura, año 2022*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Piura.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27171/GESTION_D E_CALIDAD_LIDERAZGO_ROJAS_CAMPOVERDE_RAYSA_SELENE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojo, E. (2019). *La administración laboral*.
https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147126/5/DerechoDelTrabajoDeLaSeguridadSocial_Modulo11_LaAdministracionLaboral.pdf
- Romero, R., Mayta, D., Ancaya, M., Tasayco, S., & Berrio, M. (2024). *Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales*. editorial IDICAP PACÍFICO.
<https://idicap.com/omp/index.php/editorial/catalog/view/15/88/115>

- Sánchez, K. (2020). *GESTIÓN DE CALIDAD Y Clima organizacional en las Mype rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura, 2019*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16811/CLIMA_ORGANIZACIONAL_GESTION_DE_CALIDAD_SANCHEZ_BANCAYAN_KARLA_JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trabajo, O. I. (2021). MYPE Digital Cómo la digitalización puede generar un crecimiento productivo para las micro y pequeñas empresas. *Oficina Internacional del Trabajo*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/publication/wcms_835464.pdf
- Valdez, A., Miranda, C., Schlesinger, P., Chiozza, J., Miranda, C. V., & Grela, A. (2020). Calidad de servicio en redes de telecomunicaciones. *ResearchGate*.
https://www.researchgate.net/publication/326884009_Calidad_de_servicio_en_redes_de_telecomunicaciones
- Vallejo, Á. (2021). “*Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria*”. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>
- Vanegas, Y. (2019). Liderazgo transformacional para la formación y consolidación de equipos por parte de los ejecutivos de alta dirección.
<https://core.ac.uk/download/pdf/286064448.pdf>

Anexos

Anexo 01. Matriz de consistencia

Título: Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024</p> <p>Objetivo específicos:</p> <p>Identificar las características de los estilos de liderazgo en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.</p> <p>Describir las características de las habilidades del líder en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024</p> <p>Definir las características del clima de servicio en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.</p> <p>Describir las características del clima de seguridad en la empresa de</p>	<p>La presente investigación, no tiene hipótesis, ya que será descriptiva y según Guevara, et al (2020), afirma que la investigación descriptiva considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se</p>	<p>Variable 1: Liderazgo</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estilos de liderazgo • Habilidades del líder. <p>Variable 2: Clima laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima de servicio • Clima de seguridad • Clima de comunicación 	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo- de propuesta</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Población y muestra: Población: 120 trabajadores Muestra: 120 trabajadores.</p>

	<p>telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.</p> <p>Identificar las características del clima de comunicación en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.</p> <p>Elaborar una propuesta del plan de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024</p>	<p>prueban hipótesis previamente formuladas.</p>		
--	--	--	--	--

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información de las variables liderazgo y clima laboral de la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura 2024.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, marcar con un aspa (x) aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Liderazgo

Marque con una (x) dentro del recuadro según corresponda su apreciación

Nunca **Muy pocas veces** **Algunas veces** **Casi siempre** **Siempre**
(1) **(2)** **(3)** **(4)** **(5)**

N°	Ítems	Alternativas				
V1: Liderazgo						
D1: Estilos de liderazgo (Liderazgo transformacional, transaccional, pasivo, autoritario y democrático)						
1	¿Con qué frecuencia el líder de la empresa transforma o genera cambios dentro de la organización para beneficio de todos?	1	2	3	4	5
2	¿Con qué frecuencia el líder promueve el cumplimiento de los objetivos a través de recompensas?	1	2	3	4	5

3	¿Con qué frecuencia se percibe que el líder de la empresa es pasivo y tarda para tomar decisiones adecuadas y concretas?	1	2	3	4	5
4	¿Con qué frecuencia en la empresa se percibe que el líder no toma en cuenta las opiniones o comentarios de los trabajadores por ser autoritario?	1	2	3	4	5
5	¿En la empresa el líder trabaja de manera democrática y solicita la opinión y puntos de vistas de sus colaboradores?	1	2	3	4	5
D2: Habilidades del líder (características personales, competencias gerenciales y delegar tareas)						
6	¿Con qué frecuencia el líder de la empresa posee características personales de: honestidad, compromiso, que inspira confianza y permite ser creativos en toda la organización?	1	2	3	4	5
7	¿En la empresa el líder posee competencias gerenciales para poder dirigir de manera adecuada en función a los objetivos de la organización?	1	2	3	4	5
8	¿Con que frecuencia en la empresa el líder delega tareas y funciones de manera equitativa?	1	2	3	4	5
V2: Clima laboral						
D1: Clima de servicio (De administración laboral, sistema de seguridad, riesgo laboral, presión de trabajo y competencia laboral)						
9	¿Con qué frecuencia el área de administración se preocupa por el bienestar de todo el personal que labora en sus instalaciones?	1	2	3	4	5
10	¿La empresa cuenta con un sistema de seguridad que garantiza el bienestar laboral de sus colaboradores?	1	2	3	4	5
11	¿La empresa brinda indumentaria para sus colaboradores para reducir los riesgos y/o accidentes laborales?	1	2	3	4	5
12	¿Los trabajadores de la empresa se sienten presionados por el cumplimiento del trabajo que solicitan?	1	2	3	4	5
13	¿La empresa permite que los trabajadores desarrollen competencias laborales (ser competitivos en sus actividades y creativos) o sólo se limitan a sus funciones?	1	2	3	4	5
D2: Clima de seguridad (condiciones laborales)						

14	¿En la empresa existen condiciones laborales bajo estrés que perjudican la salud de los trabajadores?	1	2	3	4	5
D3: Clima de comunicación (comunicación vertical ascendente, descendente y horizontal)						
15	¿Considera que existe una comunicación vertical ascendente, por lo cual se permite la comunicación entre todos los integrantes de la organización del nivel jerárquico desde el más bajo hasta el más alto?	1	2	3	4	5
16	¿En la empresa existe comunicación vertical descendente, por lo cual el área administrativa da a conocer la misión y visión a todos los integrantes de la organización?	1	2	3	4	5
17	¿Existe una comunicación horizontal entre todos los miembros de la empresa lo que conlleva a una mejor comunicación entre las áreas?	1	2	3	4	5

Gracias por su participación....

Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: **ROBERT RUBIO CASTILLO**

N° DNI / CE: ...32888279 Edad: 52 años

Teléfono / celular: 985964848 Email: Robert.rubio.castillo@gmail.com....

Título profesional: ...**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Grado académico: Maestría X Doctorado:

Especialidad: **ADMINISTRACIÓN**

Institución que labora: **ESSALUD CHIMBOTE**

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024

Autor(es):

Ramos Puccio Katherine Marianely

Programa académico: Administración


ING. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358



Recibido 30/04/2024

Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

Magister:

ROBERT RUBIO CASTILLO.....

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Mi proyecto se titula: Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



DNI: 75574391

Firma de estudiante

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.								
	Variable 1: Liderazgo	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Estilos de liderazgo (Liderazgo transformacional, transaccional, pasivo, autoritario y democrático)							
1	¿Con qué frecuencia el líder de la empresa transforma o genera cambios dentro de la organización para beneficio de todos?	X		X		X		
2	¿En cuánto al liderazgo transaccional que se encuentra orientado a los objetivos de la empresa, con qué frecuencia se brinda retroalimentación o feedback a	X		X		X		

	los trabajadores para mejorar algún indicador de proceso dentro de la empresa?							
3	¿Con qué frecuencia se percibe que el líder de la empresa es pasivo y tarda para tomar decisiones adecuadas y concretas?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia en la empresa se percibe que el líder no toma en cuenta las opiniones o comentarios de los trabajadores por ser autoritario?	X		X		X		
5	¿En la empresa el líder trabaja de manera democrática y solicita la opinión y puntos de vistas de sus colaboradores?	X		X		X		
	Dimensión 2: Habilidades del							

	líder (características personales, competencias gerenciales y delegar tareas)							
6	¿Con qué frecuencia el líder de la empresa posee características personales de: honestidad, compromiso, que inspira confianza y permite ser creativos en toda la organización?	X		X		X		
7	¿En la empresa el líder posee competencias gerenciales para poder dirigir de manera adecuada en función a los objetivos de la organización?	X		X		X		
8	¿Con que frecuencia en la empresa el líder delega tareas y funciones de manera equitativa?	X		X		X		

	Variable 2: Clima Laboral							
	Dimensión 1: Clima de servicio (De administración laboral, sistema de seguridad, riesgo laboral, presión de trabajo y competencia laboral)							
9	¿Con qué frecuencia el área de administración se preocupa por el bienestar de todo el personal que labora en sus instalaciones?	X		X		X		
10	¿La empresa cuenta con un sistema de seguridad que garantiza el bienestar laboral de sus colaboradores?	X		X		X		
11	¿La empresa brinda indumentaria para sus colaboradores para reducir los riesgos y/o	X		X		X		

	accidentes laborales?							
1 2	¿Los trabajadores de la empresa se sienten presionados por el cumplimiento del trabajo que solicitan?	X		X		X		
1 3	¿La empresa permite que los trabajadores desarrollen competencias laborales (ser competitivos en sus actividades y creativos) o sólo se limitan a sus funciones?	X		X		X		
	Dimensión 2: Clima de seguridad (condiciones laborales)							
1 4	¿En la empresa existen condiciones laborales bajo estrés que perjudican la salud de los trabajadores?	X		X		X		
	Dimensión 3: Clima de							


ING. ROBERT RUBIO CASTILLO
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 01358

	comunicación (comunicación vertical ascendente, descendente y horizontal)							
1 5	¿Considera que existe una comunicación vertical ascendente, por lo cual se permite la comunicación entre todos los integrantes de la organización del nivel jerárquico desde el más bajo hasta el más alto?	X		X		X		
1 6	¿En la empresa existe comunicación vertical descendente, por lo cual el área administrativa da a conocer la misión y visión a todos los integrantes de la organización?	X		X		X		
1 7	¿Existe una comunicación horizontal entre todos los	X		X		X		

miembros de la empresa lo que conlleva a una mejor comunicación entre las áreas?							
--	--	--	--	--	--	--	--

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Mgtr. Robert Rubio Castillo..... DNI ...32888279.....



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD Nº 01358

Firma



Huella digital

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Yuly Yolanda Morillo Campos.

N° DNI / CE: ...33263862

Edad: 51 años

Teléfono / celular: ...985967896

Email: yymorillo@gmail.com

Título profesional: Licenciada en Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado: _____

Especialidad: Gestión Pública

Institución que labora: ...Asesora académica independiente.

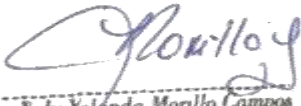
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024

Autor(es):

Ramos Puccio Katherine Marianely

Programa académico: Administración



Mg Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

Firma



Huella digital

Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister:

Yuly Yolanda Morillo Campos.

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Mi proyecto se titula: Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

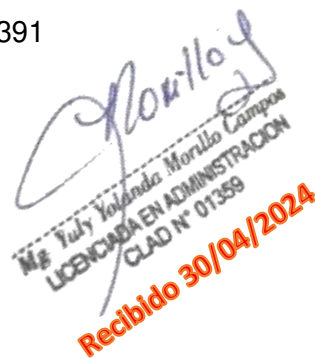
Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Firma de estudiante

DNI: 75574391



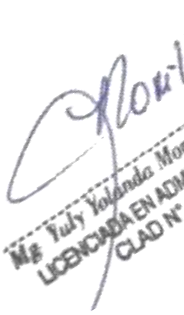
Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.								
	Variable 1: Liderazgo	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Estilos de liderazgo (Liderazgo transformacional, transaccional, pasivo, autoritario y democrático)							
1	¿Con qué frecuencia el líder de la empresa transforma o genera cambios dentro de la organización para beneficio de todos?	X		X		X		
2	¿En cuánto al liderazgo transaccional que se encuentra orientado a los objetivos de la empresa, con qué frecuencia se brinda retroalimentación o feedback a los trabajadores para mejorar algún indicador de	X		X		X		¿Con qué frecuencia el líder promueve el cumplimiento de los objetivos a través de recompensas? transacción

	proceso dentro de la empresa?							
3	¿Con qué frecuencia se percibe que el líder de la empresa es pasivo y tarda para tomar decisiones adecuadas y concretas?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia en la empresa se percibe que el líder no toma en cuenta las opiniones o comentarios de los trabajadores por ser autoritario?	X		X		X		
5	¿En la empresa el líder trabaja de manera democrática y solicita la opinión y puntos de vistas de sus colaboradores?	X		X		X		
	Dimensión 2: Habilidades del líder (características personales, competencias gerenciales y delegar tareas)							

Morillo
 Mg. Yuly Yolanda Morillo
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CUIA N° 0135

6	¿Con qué frecuencia el líder de la empresa posee características personales de: honestidad, compromiso, que inspira confianza y permite ser creativos en toda la organización?	X		X		X		
7	¿En la empresa el líder posee competencias gerenciales para poder dirigir de manera adecuada en función a los objetivos de la organización?	X		X		X		
8	¿Con qué frecuencia en la empresa el líder delega tareas y funciones de manera equitativa?	X		X		X		
	Variable 2: Clima Laboral							
	Dimensión 1: Clima de servicio (De administración laboral, sistema de seguridad, riesgo laboral, presión de trabajo							

	y competencia laboral)							
9	¿Con qué frecuencia el área de administración se preocupa por el bienestar de todo el personal que labora en sus instalaciones?	X		X		X		
10	¿La empresa cuenta con un sistema de seguridad que garantiza el bienestar laboral de sus colaboradores?	X		X		X		
11	¿La empresa brinda indumentaria para sus colaboradores para reducir los riesgos y/o accidentes laborales?	X		X		X		
12	¿Los trabajadores de la empresa se sienten presionados por el cumplimiento del trabajo que solicitan?	X		X		X		
13	¿La empresa permite que los trabajadores desarrollen	X		X		X		

	competencias laborales (ser competitivos en sus actividades y creativos) o sólo se limitan a sus funciones?							
	Dimensión 2: Clima de seguridad (condiciones laborales)							
14	¿En la empresa existen condiciones laborales bajo estrés que perjudican la salud de los trabajadores?	X		X		X		
	Dimensión 3: Clima de comunicación (comunicación vertical ascendente, descendente y horizontal)							
15	¿Considera que existe una comunicación vertical ascendente, por lo cual se permite la comunicación entre todos los integrantes de la organización del nivel jerárquico	X		X		X		

	desde el más bajo hasta el más alto?							
16	¿En la empresa existe comunicación vertical descendente, por lo cual el área administrativa da a conocer la misión y visión a todos los integrantes de la organización?	X		X		X		
17	¿Existe una comunicación horizontal entre todos los miembros de la empresa lo que conlleva a una mejor comunicación entre las áreas?	X		X		X		

Morillo
 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 01359

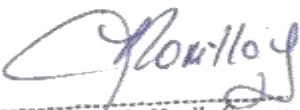
*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

.....

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

Nombres y Apellidos de experto: Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos..... DNI ...33263862.....


Mg Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

FIRMA



HUELLA DIGITAL

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Julio César Cerna Izaguirre

N° DNI / CE: 06453403

Edad: 64 años

Teléfono / celular: 943900811

Email: kimbara_60@hotmail.com

Título profesional: Lic. Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado: _____

Especialidad: Administración

Institución que labora: Universidad Tecnológica del Perú

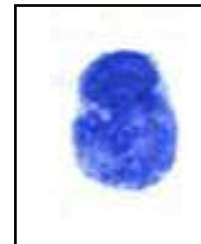
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024

Autor(es): Katherine Marianely Ramos Puccio

Programa académico: Administración

 
Mtro. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre
Reg. Único de Colegiación N° 5720



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Julio César Cerna Izaguirre

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Mi proyecto se titula: Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



Firma de estudiante



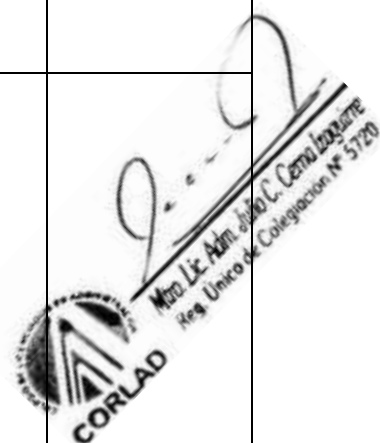
Mtro. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre
Reg. Único de Colegiación N° 5720

RECIBIDO 30/04/2024

DNI: 75574391

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024.								
	Variable 1: Liderazgo	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Estilos de liderazgo (Liderazgo transformacional, transaccional, pasivo, autoritario y democrático)							
1	¿Con qué frecuencia el líder de la empresa transforma o genera cambios dentro de la organización para beneficio de todos?	X		X		X		
2	¿En cuánto al liderazgo transaccional que se encuentra orientado a los objetivos de la empresa, con qué frecuencia se brinda retroalimentación?	X		X		X		



 Mtro. Lic. Adm. Jairo C. Cerro Lozano

 Reg. Único de Colegación N° 51720

	ón o feedback a los trabajadores para mejorar algún indicador de proceso dentro de la empresa?							
3	¿Con qué frecuencia se percibe que el líder de la empresa es pasivo y tarda para tomar decisiones adecuadas y concretas?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia en la empresa se percibe que el líder no toma en cuenta las opiniones o comentarios de los trabajadores por ser autoritario?	X		X		X		
5	¿En la empresa el líder trabaja de manera democrática y solicita la opinión y puntos de vistas de sus colaboradores?	X		X		X		

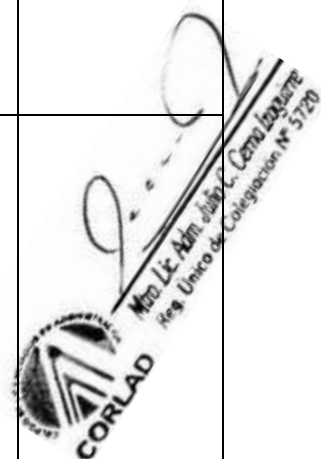
	Dimensión 2: Habilidades del líder (características personales, competencias gerenciales y delegar tareas)							
6	¿Con qué frecuencia el líder de la empresa posee características personales de: honestidad, compromiso, que inspira confianza y permite ser creativos en toda la organización?	X		X		X		
7	¿En la empresa el líder posee competencias gerenciales para poder dirigir de manera adecuada en función a los objetivos de la organización?	X		X		X		
8	¿Con que frecuencia en la empresa el líder delega tareas y funciones de	X		X		X		

	manera equitativa?							
	Variable 2: Clima Laboral							
	Dimensión 1: Clima de servicio (De administración laboral, sistema de seguridad, riesgo laboral, presión de trabajo y competencia laboral)	X		X		X		
9	¿Con qué frecuencia el área de administración se preocupa por el bienestar de todo el personal que labora en sus instalaciones?	X		X		X		
10	¿La empresa cuenta con un sistema de seguridad que garantiza el bienestar laboral de sus colaboradores?	X		X		X		
11	¿La empresa brinda indumentaria para sus colaboradores?	X		X		X		



	para reducir los riesgos y/o accidentes laborales?							
1 2	¿Los trabajadores de la empresa se sienten presionados por el cumplimiento del trabajo que solicitan?	X		X		X		
1 3	¿La empresa permite que los trabajadores desarrollen competencias laborales (ser competitivos en sus actividades y creativos) o sólo se limitan a sus funciones?	X		X		X		
	Dimensión 2: Clima de seguridad (condiciones laborales)							
1 4	¿En la empresa existen condiciones laborales bajo estrés que perjudican la salud de los trabajadores?	X		X		X		

	Dimensión 3: Clima de comunicación (comunicación vertical ascendente, descendente y horizontal)			X		X		
1 5	¿Considera que existe una comunicación vertical ascendente, por lo cual se permite la comunicación entre todos los integrantes de la organización del nivel jerárquico desde el más bajo hasta el más alto?	X		X		X		
1 6	¿En la empresa existe comunicación vertical descendente, por lo cual el área administrativa da a conocer la misión y visión a todos los integrantes de la organización?	X		X		X		
1 7	¿Existe una comunicación	X		X		X		



Confiabilidad: Alfa de Cronbach

Variable: Liderazgo

	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	Suma
Sujeto 1	4	5	4	1	5	5	5	4	33
Sujeto 2	5	1	1	1	5	5	5	5	28
Sujeto 3	4	4	5	5	5	5	5	5	38
Sujeto 4	3	5	3	1	4	4	5	3	28
Sujeto 5	4	4	3	4	5	4	5	5	34
Sujeto 6	4	4	3	1	5	5	4	4	30
Sujeto 7	3	3	3	2	4	3	3	3	24
Sujeto 8	2	3	2	1	3	3	3	3	20
Sujeto 9	2	3	2	2	3	3	3	3	21
Sujeto 10	4	5	4	5	4	4	5	4	35
Varianza	0.85	1.41	1.2	2.61	0.61	0.69	0.81	0.69	

Σ (símbolo sumatoria)

α (Alfa) = 0.8365065

K (Numero de Items) = 8

V_i (Varianza de cada Items) = 8.87

V_t (Varianza Total) = 33.09

De acuerdo al Alfa de cronbach de 0.837, es de confiabilidad alta, por lo que el instrumento es confiable y se puede aplicar a la muestra seleccionada.

Variable Clima Laboral

	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	Suma
sujeto 1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	29
sujeto 2	1	5	1	5	5	5	5	5	5	37
sujeto 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
sujeto 4	4	5	4	1	2	3	4	3	4	30
sujeto 5	4	3	3	3	5	3	5	5	5	36
sujeto 6	3	3	3	3	5	3	2	5	5	32
sujeto 7	3	5	5	5	2	5	5	3	5	38
sujeto 8	2	2	2	4	3	2	2	3	2	22
sujeto 9	2	2	2	4	3	2	2	3	2	22
sujeto10	4	5	4	5	4	5	3	4	4	38
Varianza	1.29	1.49	1.61	1.56	1.36	1.65	1.64	0.89	1.4	

Σ (símbolo sumatoria)

$$\alpha \text{ (Alfa)} = 0.8271719$$

$$K \text{ (Número de Items)} = 9$$

$$V_i \text{ (Varianza de cada Items)} = 12.89$$

$$V_t \text{ (Varianza Total)} = 48.69$$

De acuerdo al Alfa de cronbach de 0.827, es de confiabilidad alta, por lo que el instrumento es confiable y se puede aplicar a la muestra seleccionada.

Anexo 04. 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, y es dirigido por, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 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, Si desea, también podrá escribir al correo, para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información).



Chimbote, 18 de abril del 2024

CARTA N° 0000000429- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA EL CLIMA LABORAL

PIURA, 2024, que involucra la recolección de información/datos en 120 TRABAJADORES, a cargo de KATHERINE MARIANELY RAMOS PUCCIO, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 75574391, durante el periodo de 01-04-2024 al 30-06-2024.

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

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

Atentamente:

Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Katherine Marianely Ramos Puccio, identificado (a) con DNI, 75574391 con domicilio real en (Calle, Av. Jr.) Av Chulucanas 581 Santa Rosa, Distrito 26 de octubre, Provincia Piura, Departamento Piura,

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de bachiller con código de estudiante 0811152167 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias Contables, Contables y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la microempresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú Group S.A.C., PIURA, 2024 . Serán reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Piura, 28 de abril del 2024



Firma del estudiante/bachiller

DNI 75574391



Huella Digital