



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL LIDERAZGO Y SU INCIDENCIA EN LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA FERRETERÍA SISA S.A.C. PROVINCIA DE CHEPÉN, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Víctor Hugo Vasquez Sanchez

Asesor:

Mg. Edwards Williams Vela Gonzales

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios y a mis amados Padres, Víctor Vásquez Castro y Silvia Jackeline Sánchez Vera por su esfuerzo y sacrificio en el ámbito familiar como laboral, por creer en mi capacidad académica y brindarme una carrera profesional para poder sacar adelante nuestra Empresa Familiar que será el sustento de nuestras futuras generaciones.

A mis amados hermanos, Erick, José Víctor y Jair Said Vásquez Sánchez por su apoyo moral y sus palabras de aliento que no me dejaban caer para seguir adelante y siempre ser perseverante en los momentos más difíciles para el desarrollo de esta carrera profesional.

A mi Abuelita, Irma Rosario Sánchez Vera, que durante esta larga carrera estuvo para apoyarme incondicionalmente, brindándome momentos de alegría para que este sueño se haga realidad.

A todos mis compañeros que de una forma u otra siempre estuvieron en los momentos que más lo necesitaba para el logro de este objetivo importante para mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Mg. Edwards Williams Vela Gonzales por sus valiosos aportes para la
realización de la presente investigación.

A mis docentes de la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte por
haber compartido sus conocimientos a lo largo de la carrera universitaria.

Gracias a mis compañeros de aula por su gran espíritu de trabajo en equipo para poder
afrontar las responsabilidades universitarias logrando en todo momento nuestras metas.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	25
CAPÍTULO III. RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	70
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01	Evaluarse de manera realista.....	29
Tabla 02	Emociones, intereses y sentimientos personales.....	30
Tabla 03	Asume error y autocrítica.....	31
Tabla 04	Capacidad de reírse de uno mismo cuando se equivoca.....	32
Tabla 05	Confianza en sí mismo y humildad para saber pedir ayuda.....	33
Tabla 06	Es capaz de contar hasta cien en un contexto de provocación.....	34
Tabla 07	Es tranquilo y sereno en una situación de conflicto.....	35
Tabla 08	Se comporta con amabilidad, sosiego y calma.....	36
Tabla 09	Se mueve cómodamente en la ambigüedad.....	37
Tabla 10	Escucha y responde serenamente.....	38
Tabla 11	Sabe escuchar el lenguaje verbal y el no verbal.....	39
Tabla 12	Tiene pocos prejuicios y es tolerante.....	40
Tabla 13	Lidera de manera directa el proceso productivo.....	41
Tabla 14	Sabe implicar a sus colaboradores en proyectos complejos de cambio.....	42
Tabla 15	Sabe poner a cada colaborador al frente de las tareas.....	43
Tabla 16	Muestra compasión y benevolencia.....	44
Tabla 17	Considera que hace buena gestión de los grupos de trabajo.....	45
Tabla 18	Considera ser persuasivo.....	46
Tabla 19	Comunica de forma convincente sus ideas a los demás.....	47
Tabla 20	Propicia la creación de vínculos reconexión.....	48
Tabla 21	Conoce las motivaciones e intereses de sus colaboradores.....	49
Tabla 22	Sabe solucionar los conflictos.....	50
Tabla 23	Es asertivo en su estilo de comunicación.....	51
Tabla 24	Posee sentido del humor.....	52
Tabla 25	El trabajo en equipo es un espacio de intercambio de experiencias.....	53
Tabla 26	Considera que la comunicación fluida.....	54
Tabla 27	Resultados de Liderazgo Del gerente.....	55
Tabla 28	Los beneficios económicos.....	56
Tabla 29	Gano lo suficiente en mi actual empleo.....	57
Tabla 30	Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales.....	58
Tabla 31	Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a la ley.....	59

Tabla 32	Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas.....	60
Tabla 33	Me siento seguro y estable en mi empleo.....	61
Tabla 34	Mi trabajo es una fuente que me genera preocupación y estrés.....	62
Tabla 35	Mi lugar de trabajo tiene las condiciones de seguridad necesarias.....	63
Tabla 36	Deseo otro empleo, en lugar del actual.....	64
Tabla 37	Me siento con ánimos y energía para realizar mi trabajo.....	65
Tabla 38	Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo.....	66
Tabla 39	Las relaciones con mis demás compañeros me motivan.....	67
Tabla 40	Resultados de Motivación de los colaboradores.....	68
Tabla 41	Grado de incidencia entre el liderazgo y la motivación.....	69
Tabla 42	Matriz operacional.....	77
Tabla 43	Resumen de procesamiento.....	85
Tabla 44	Estadísticas de Fiabilidad.....	86
Tabla 45	Resumen de procesamiento.....	86
Tabla 46	Estadísticas de Fiabilidad.....	86
Tabla 47	Lista de colaboradores encuestados.....	87
Tabla 48	Colaborador 1.....	88
Tabla 49	Colaborador 2.....	88
Tabla 50	Colaborador 3.....	89
Tabla 51	Colaborador 4.....	89
Tabla 52	Colaborador 5.....	90
Tabla 53	Colaborador 6.....	90
Tabla 54	Colaborador 7.....	91
Tabla 55	Colaborador 8.....	91
Tabla 56	Colaborador 9.....	92
Tabla 57	Colaborador 10.....	92
Tabla 58	Colaborador 11.....	93
Tabla 59	Colaborador 12.....	93
Tabla 60	Colaborador 13.....	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01 Resultados de Liderazgo del gerente.....	96
Figura 02 Resultados de Motivación de los colaboradores.....	97
Figura 03 Srta. Luz Marina Guerrero Julca.....	88
Figura 04 Srta. Silvia Hernández Díaz.....	88
Figura 05 Sr. Luis Fernando Mendoza Chomba.....	89
Figura 06 Sr. Víctor Castro Vásquez.....	89
Figura 07 Srta. Geraldine Estefanía Espinoza Carnero.....	90
Figura 08 Srta. Rocío Maribel Rodríguez Mendoza.....	90
Figura 09 Sr. Ronald Alexis Vásquez Benites.....	91
Figura 10 Srta. Gisela Lilibeth Rivera Burgos.....	91
Figura 11 Sr. Eddar Marcel Cerdan Castillo.....	92
Figura 12 Srta. Anita Soledad Mendoza Siccha.....	92
Figura 13 Sr. Víctor Hugo Vásquez Sánchez.....	93
Figura 14 Sra. Silvia Jackeline Sánchez.....	93
Figura 15 Sr. Alfredo Pantaleón Sánchez Vera.....	94
Figura 16 Colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C.....	95
Figura 17 Cliente comprando en Ferretería SISA S.A.C.....	95

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el grado de incidencia del liderazgo del gerente en la motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019; es de tipo transversal, por el diseño es descriptiva, y por el enfoque de la metodología es cualitativa, puesto que analiza los rasgos difíciles de medir en situaciones específicas.

Se aplicó la técnica de la encuesta, se utilizó dos tipos de encuestas; el primer instrumento fue el cuestionario: evaluación del liderazgo del gerente, y el segundo instrumento fue el cuestionario: evaluación de la motivación de los colaboradores; ambas dirigidas y aplicadas a los 13 colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C., la muestra es no probabilística, del tipo por conveniencia.

Los resultados obtenidos para el objetivo específico 1: Identificar el nivel del liderazgo del gerente de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019; se puede observar que las dimensiones más resaltantes fueron el liderazgo personal y el liderazgo organizacional con 35% y 26% respectivamente; siendo las dimensiones más bajas liderazgo de influencia y liderazgo de resultados (tabla 27). Para el objetivo específico 2: Identificar el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019; se puede visualizar que en la variable motivación la mayoría ha seleccionado la opción siempre en un 50 % (tabla 40). Y para el Objetivo específico 3: Determinar el grado de incidencia entre el liderazgo del gerente y la motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019; se observa una correlación directa, muy fuerte y altamente significativa ($p < .01$) entre el Liderazgo del gerente y la motivación de los colaboradores (tabla 41).

Palabras clave: Liderazgo, motivación y empresa familiar.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El concepto de empresa familiar viene tomando protagonismo en la dirección de empresas formales; teniendo en cuenta que la mayoría de empresas en el Perú, son micro, pequeñas y medianas empresas, más de 1,9 millones de MIPYME formales operan en el mercado peruano al 2017.

Este segmento de las empresas peruanas representa el 99,5% del total de empresas formales en la economía peruana, el 96,2% son microempresas, 3,2% pequeña y 0,1% mediana (Ministerio de la Producción, 2020).

Una empresa es de capital familiar cuando parte o todo el capital pertenece a un núcleo familiar, direccionada en procesos formales, sistemas de control e información adecuados y en donde no pesa en exceso el criterio estrictamente familiar. Se atribuye la denominación de empresa familiar cuando, existe una confusión de poder y propiedad y se percibe una diferencia de funciones y cultura organizacional con las anteriores. A la vez, una compañía se considera empresa familiar cuando ha estado identificada, por lo menos durante dos generaciones con una familia y cuando esta vinculación ha ejercido una influencia mutua sobre la política de la compañía y sobre intereses y objetivos de la familia (Universidad Nacional de Mar del Plata, 2003).

Una empresa familiar es la que establece un núcleo familiar como propietario o descendientes. Se considera empresa familiar el predominio por una familia, además, casos en los cuales las operaciones laborales contienen vínculo familiar, como relación padre-hijo, hermanos, primos, que tienen incidencia sobre el futuro. La familia que dirige este tipo de empresas requiere un compromiso en busca del beneficio máximo. Las empresas exitosas han sido capaces de planificar y prever los hechos que podrían poner en peligro la continuidad de la empresa (Santamaría y Pico, 2015).

La empresa familiar es el resultado de la combinación de los conceptos empresa y familia, sostiene valores y fortalecen la satisfacción laboral y la motivación de los colaboradores, es aquí donde el capital social de una empresa da forma al clima interno el que ha sido estudiado para determinar, por ejemplo, cómo el liderazgo (como proceso) influye en las percepciones y cómo el clima laboral depende de la estructura, las relaciones y el sistema de reconocimiento de cada organización (Córdor, Bustamante, Lapo y Campos, 2018).

Possa, Lantos y Melo (2018) mencionan que los conflictos familiares, por su posición y toma de decisiones que afecten el rumbo organizacional, ocasionan inconformidades y diferencias, creando un ambiente laboral lleno de contradicción respecto a la persona y orden de mando, estas contrariedades no han perjudicado en gran medida la rentabilidad, pero si han perturbado de alguna manera los vínculos familiares y la comunicación entre los mismos.

Se tiene como estudio previo en el ámbito internacional, en Quezaltenango, Guatemala, Avenecer (2015) determinó que la influencia de liderazgo que tienen los supervisores en los subordinados es positiva, puesto que ellos realizan sus labores de forma efectiva y con un alto grado de excelencia; a la vez, es importante que el equipo de ventas eleve su desempeño, para ello los supervisores aplican estrategias de liderazgo para el desarrollo de habilidades; la influencia del liderazgo de los supervisores propicia una motivación en los vendedores que facilita su desempeño; los vendedores se sienten motivados por el salario, se sienten parte de una familia, por la participación y reconocimiento; el supervisor aplica sus habilidades y destrezas para que los colaboradores eleven su desempeño; el equipo de ventas se siente satisfecho de laborar en la empresa, tienen un alto grado de identidad empresarial, el clima laboral

es bueno, sienten un ambiente de confianza; el 88% de los colaboradores trabaja en equipo para cumplir las metas y objetivos establecidos por la empresa.

El estudio fue de tipo descriptivo, utilizó el método de significación y fiabilidad de proporciones, este analiza el porcentaje y situación de algún fenómeno específico. Como conclusiones, se determinaron que la influencia de liderazgo que tienen los supervisores en los subordinados es positiva, puesto que ellos realizan sus labores de forma efectiva y con un alto grado de excelencia.

La importancia de esta investigación fue demostrar que el comportamiento y las actitudes de un grupo de trabajo se puede influenciar de forma positiva o negativa de acuerdo al liderazgo que se ejerce.

De igual modo, en Guayaquil, Ecuador, Chang (2012) evidenció que el trabajar de una misma forma definitivamente les ha producido resultados favorables en la primera generación se trasfiere con pasión a la próxima dejando brechas que pueden ser perjudiciales sino se corrigen a tiempo. Se aclara el panorama y será más fácil la elaboración de la estrategia competitiva, las cuales en términos de marketing pueden ser: de bajo costo, liderazgo y diferenciación. Los niveles de motivación son medios con un 50%, el 37% alto y 13% bajo; el esfuerzo de los colaboradores es reconocido en nivel medio, pero un 20% considera un nivel bajo; el nivel de motivación acerca de su cargo es 52% alto.

La modalidad de la investigación fue mixta cualitativa y cuantitativa, en categorías interactiva y no experimental, se emplearon métodos empíricos – teóricos. Como conclusiones se obtuvieron que, los niveles de motivación son medios, las personas nunca están completamente satisfechas así que la categoría no es un obstáculo para introducir un modelo que permita el mejoramiento de estos niveles.

De igual manera, en Medellín, Colombia, Pérez y Vélez (2017) se compararon las características de liderazgo como riesgo psicosocial y su influencia en las dimensiones de control y autonomía sobre el trabajo, las oportunidades y desarrollo de habilidades y conocimientos teniendo como escenario a una Empresa Familiar y una Empresa No Familiar; se evidenció que existe una estrecha relación entre las características de liderazgo y los riesgos psicosociales, independientemente del tipo de empresa. El resultado de esta investigación ha sido claro y ha precisado el importante papel que juegan las características de liderazgo en las empresas, sin discriminar que sea familiar o no familiar; los resultados han mostrado que la empresa familiar presenta un riesgo psicosocial alta en esta dimensión. Se evidenció en los resultados generales de la evaluación de riesgo psicosocial, que las características del liderazgo, como dimensión específica del instrumento, puntúa con riesgo alto, se relacionó directamente con las dos dimensiones en la que se profundizó: control y autonomía sobre el trabajo y oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, puntuando estas dimensiones altas también.

El estudio fue una investigación cuantitativa correlacional cuya finalidad, fue realizar un comparativo de los niveles de riesgo psicosocial intralaboral teniendo como contexto una empresa familiar y una empresa no familiar y analizar la variable característica de liderazgo en ambas empresas, relacionándolas con las dimensiones: control ya autonomía sobre el trabajo, y oportunidades desarrollo y uso de habilidades y conocimientos. Como conclusión se evidenció que, existe una estrecha relación entre las características de liderazgo y los riesgos psicosociales, independiente del tipo de empresa.

Adicionalmente en el ámbito nacional, en Lima, Perú, Campos y Ludeña (2019) demostró que es necesario que el liderazgo incide en el desempeño laboral y ayuda a

facilitar la toma de decisiones en la empresa. El liderazgo mejoró el desempeño laboral y las habilidades que presentan los colaboradores para alcanzar el éxito.

El liderazgo tuvo un nivel alto 41.7%, al igual que medio 41.7% y bajo con un 16.7%; del mismo modo, la motivación fue alta 41.7%, medio 30.6%, y bajo con un 27.8%.

La investigación fue de tipo descriptivo, porque se describen los orígenes, consecuencias, métodos y el nivel de bajo rendimiento laboral del personal que labora en la empresa Librerías Crisol S.A.C., el diseño fue de carácter no experimental, descriptivo simple, porque la variable liderazgo no fue sometida a ningún tratamiento, sino que se midió en su contexto real. Se concluye, que la aplicación del liderazgo mejoró el desempeño laboral y las habilidades que presentan los colaboradores para alcanzar el éxito. Como la consecución de estos objetivos y la sostenibilidad en el tiempo dependen de las personas que la conforman, intercambiando así el rendimiento laboral y la motivación para la planeación de los recursos humanos para mejorar los resultados alcanzados en la empresa Librerías Crisol S.A.C.

Por último, en el ámbito local, en la ciudad de Trujillo, Perú, Castillo (2016) buscó determinar la relación entre los estilos de liderazgo, y la satisfacción laboral de los colaboradores. El estilo Transformacional es el predominante, el líder transformacional es el único capaz de desarrollarse en todos los niveles y abarcar todas las conductas de liderazgo, pues su nivel de desarrollo le permite entender la perspectiva de las otras formas de liderazgo; asimismo, existe una correlación alta entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores; mantener los niveles altos de satisfacción laboral permite mejorar los proceso, fomentar el trabajo de su productividad, así como la satisfacción de los usuarios.

El 58% de los colaboradores identificaron un nivel alto de liderazgo transformacional, un 42% identificaron un nivel medio de liderazgo transaccional, no existe un nivel alto

de liderazgo laissez faire. A la vez, el 61% de los colaboradores de la empresa se encuentran medianamente satisfechos laboralmente, mientras que un 39% encuentran una satisfacción laboral alta. Asimismo, la correlación entre los tipos de liderazgo y la satisfacción laboral global va en aumento.

En la investigación se empleó el método inductivo. Como conclusiones, el estilo de liderazgo predominante en Cineplanet Real Plaza Trujillo es el liderazgo transformacional, los colaboradores muestran una satisfacción laboral global media, existe una correlación alta entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores, y los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores se pueden considerar promedio, los que indicaría que hay posibilidades de mejora.

Liderazgo, se le puede nombrar al conjunto de habilidades que debe de tener una persona seleccionada para incidir en la forma de pensar y/o de actuar de sus seguidores, incentivándolos para que se vuelvan más eficiente en la realización de sus tareas, de esta manera se ayuda a la obtención de los logros (Koontz y O'Donnell, 2001).

El liderazgo Gerencial es un valioso forjador de cultura organizacional, está comprendido por 4 dimensiones. Estas cuatro dimensiones, son las siguientes:

Liderazgo personal, denominado autoliderazgo. Referido al momento que el Líder se encuentra consciente de la forma cómo piensa y actúa al liderarse a sí mismo. En el momento que obtiene la seguridad y la autoestima indispensable para derrotar las barreras mentales, al descubrir el sentido de la vida, optimizar las actitudes, los hábitos, el ritmo y la calidad de vida, el carácter personal, sacar partido de los dones propios, así como fortalecer y ampliar su inteligencia emocional.

Para el *Liderazgo personal*:

Nivel de autoconciencia-autoconocimiento, en cuanto al autoconocimiento, Goleman (1996) afirma que mostrarse de acuerdo con un sentimiento mientras éste ocurre, determina la inteligencia emocional, es decir, conocer y adecuar las emociones es imprescindible para poder llevar una vida satisfactoria. Para conocer y fortalecer las emociones, se tienen que reconocer, es decir, tomar conciencia de lo que se está sintiendo. La inteligencia emocional tiene su base en la capacidad de reconocer sentimientos. Asimismo, está referido a la aptitud personal, y esta aptitud determina el dominio del ser humano sobre sí mismo, subdividiéndose en la conciencia emocional, la autoevaluación precisa y la confianza en uno mismo.

Nivel de autorregulación – autocontrol, la autorregulación es la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándolos a cualquier situación. Las personas que carecen de esta habilidad caen constantemente en estados de inseguridad, mientras que aquellas que conservan un mejor autocontrol emocional tienden a recuperarse más ágilmente de los reveses y contratiempos de la vida. Este indicador de la inteligencia emocional, como lo afirma Goleman (1996) se divide en: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

Liderazgo de influencia, El denominado Liderazgo hacia las personas, toma en cuenta el saber manejar las dimensiones de la comunicación para promover la colaboración y mantener un clima organizacional relacionado a la prosperidad, siendo favorable, hacer que se genere confianza entre los trabajadores, que supriman sus miedos, acepten retos nuevos, crean en ellos mismos y obtengan resultados prometedores. Tal dimensión de Liderazgo influencia a otros individuos a que realicen acciones que por lo general no harían.

Para el *Liderazgo de influencia*:

Nivel de conciencia social- empatía, la empatía es la habilidad que permite a las personas reconocer las necesidades y los deseos de otras personas, permitiéndoles relaciones más eficaces, tal como lo afirma Goleman (1996). Las personas dotadas de esta aptitud, están atentas a las pistas emocionales y saben escuchar, muestran sensibilidad hacia las creencias de otros y las comprenden, brindando ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

La empatía puede subdividirse en las siguientes dimensiones: comprender a los demás; ayudar a los demás a buscar su desarrollo; orientación hacia el servicio; aprovechar la diversidad; y conciencia política. Dentro de este lineamiento de relaciones interpersonales deben emplearse las siguientes pautas: separar las personas de los temas; prestar atención a los intereses y no a las posiciones de puntos de vista; establecer las metas a pactar y buscar opciones que favorezcan ambas partes demandantes. En este orden de ideas, es oportuno resaltar que las tres primeras habilidades son referidas a la inteligencia intrapersonal y las dos últimas se enfocan en la inteligencia interpersonal, establecidas en la teoría de las inteligencias múltiples.

Liderazgo estratégico, por medio de este liderazgo se forma una postura a seguir, se fija el rumbo claro, se planean acciones y se organizan los esfuerzos del equipo de trabajo. Por lo tanto, este tipo de liderazgo precisa la visión, la misión y los valores compartidos, además de contribuir con el diseño del mapa estratégico.

Para el *Liderazgo estratégico*:

Nivel de gestión de las relaciones – competencia social, habilidades sociales, relacionarse con las demás personas, se da por la habilidad de ocasionar sentimientos favorables en los demás. Esta habilidad, es la base en la que se respalda la popularidad,

el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Las personas que poseen esta cualidad son más eficientes con la interacción con otros individuos. En el desarrollo de las habilidades de comunicación positivas, de comprensión y valoración de las emociones de los demás, la gestión de la inteligencia emocional pasa de intrapersonal a interpersonal. Los temas relevantes de este contexto tal como expone Goleman (1996) son la auto apertura, la asertividad y la escucha activa.

Liderazgo de resultados, fruto del autoliderazgo, del liderazgo hacia la gente y del liderazgo estratégico. En cuanto a la dimensión del liderazgo de resultados, el líder mejora y repunta la estrategia, consiguiendo de esta manera mejores resultados y edificando una mayor capacidad organizacional.

El Liderazgo de Resultados transforma positivamente la organización, hace del servicio al cliente el eje de desarrollo de la compañía para fidelizar a los clientes y de esta manera conseguir mejores ganancias; se caracteriza por tomar oportunas decisiones, las mismas que gozan del respaldo de todos los trabajadores de la empresa. Adicional, conoce y emplea algunas técnicas e instrumentos necesarios para resolver diversos problemas cotidianos, para esto utiliza habilidades de negocios, conocidas como habilidades duras. (FIDE, 2019)

Para el *Liderazgo de resultados*:

Nivel de eficacia del trabajo en equipo

Según la RAE se define a la eficiencia como la capacidad de lograr el resultado que se propone.

Las empresas están atravesando por un proceso de cambios basados en la competencia, es decir, la globalización, nuevos modelos de negocio, procesos dinámicos inciertos,

complejos, con nueva estructura de trabajo que coloca al equipo de trabajo en la prioridad de la empresa.

Estos equipos de trabajo aportan variedad de conocimientos, habilidades y experiencias necesarios para sumar a una respuesta rápida e innovadora a los retos propuestos por la empresa. El triunfo de las empresas y del desarrollo de conocimiento se debe a la eficiencia de estos equipos de trabajo (Proyecta, 2014).

Nivel de eficacia de la comunicación

No puede darse la educación sin el diálogo. En tal sentido, no se debe limitar al uso de la palabra como el único instrumento de enseñanza, sino también a la proyección positiva de sus emociones con el objeto de encausar las emociones del grupo, estableciendo altos niveles de comunicación que, a través de la empatía, coadyuven de forma determinante en el desempeño que brinde como resultado un excelente rendimiento y la satisfacción personal. Con estas estrategias se busca favorecer el proceso mediante el cual se dota con un juicio crítico y una gran capacidad de iniciativa, habilidades para edificar, diseñar, crear nuevos conocimientos, investigar, acercarse al análisis de la realidad social.

Entenderemos por Liderazgo Empresarial u Organizacional como aquellos procesos por medio del cual quienes lo llevan a cabo aseguran que la organización tenga una dirección clara y sensata, creando una visión y estrategias para afrontar el futuro, en este proceso motivan a los demás para lograr esta visión superando dificultades y adaptándose a los cambios.

Las habilidades emocionales permiten al Líder, persuadir, dirigir y motivar al equipo de trabajo, basado en el conocimiento y la comprensión de las emociones de los colaboradores y la capacidad del Líder de orientar a un propósito organizacional adecuado.

El camino de la trayectoria que ha recorrido una persona emprendedora-fundadora, hasta llegar a convertirse en alguien cuyo legado más importante es la Familia Empresaria que generosamente deja. Queremos hacer luz sobre el enorme valor que aportan al desarrollo local y de nuestro amado País los hombres y mujeres que se dieron a la ardua tarea de emprender colaborando con su entorno nacional (Paladino, Traverso, y Caputo, 2017).

La diferencia apreciable entre los conceptos de Empresa Familiar y otro tipo de organizaciones es la dinámica que adquieren en las relaciones interpersonales. En la mayoría de las organizaciones, el líder desempeña un rol significativo en el desarrollo y la dirección de las personas que laboran bajo su cargo. En la investigación se pretende contribuir con el estudio de cómo el líder influye en la motivación de los trabajadores, esta puede ser de forma positiva o negativa.

Se tuvo como escenario a la empresa familiar Ferretería SISA S.A.C., fundada por una pareja de esposos, a base de conocimientos empíricos, lo cual repercute directamente en el estilo de liderazgo autocrático que se ha venido impartiendo en la gestión; ubicada en la avenida Ezequiel Gonzales Cáceda 1177, en el distrito de Chepén, provincia de Chepén, región La Libertad, desarrolla sus actividades económicas en el rubro de la ferretería, materiales de construcción, acabados y pinturas, con más de 20 años en el mercado, siendo una de la ferretería pioneras en esa localidad. Hoy en día cuenta con 13 colaboradores, con mucha experiencia en el sector; adicionalmente, cuenta con una amplia cartera de proveedores estratégicos; como ventaja diferenciadora, la Ferretería SISA S.A.C. es la única distribuidora mayorista de pinturas de todas las marcas de la Corporación peruana de productos químicos S.A. en la provincia; cuenta con 3 sucursales distribuidas estratégicamente en las calles comerciales de la localidad.

El liderazgo es la manera de influenciar de manera interpersonal en una situación, encaminada a través de comunicación humana a la ejecución de uno o diversos objetivos específicos planteados (Chiavenato, 2011).

La cultura es gerenciada en función del liderazgo. Los líderes crean la cultura anhelada por medio de objetivos plateados entre líderes y liderados. En esta perspectiva es de gran importancia para mostrar una cultura fuerte, porque valida al liderazgo dentro del esquema de poder de la estructura organizacional. Es decir, se advierte la influencia de ambos factores entre sí. En el mismo sentido se observa que los líderes ejercen un rol fundamental en las organizaciones, ya que ellos propician el estímulo del desarrollo de la capacidad de interacción y cooperación de los trabajadores (Schein,1985).

Un Líder es una persona que posee capacidades y habilidades para poder influenciar sobre un conjunto de personas que sean parte de un todo, llamado Organización. Es aquella persona que se encarga de dirigir, monitorear las actividades realizadas por los colaboradores de una empresa para poder identificar posibles errores y nuevas oportunidades, en busca del mejor un ambiente laboral (Manrique, 2018).

La motivación es un impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento de un ser humano, hasta alcanzar el objetivo deseado. Según Maslow (1991) las necesidades orientan la conducta, es decir, motivan; existe una jerarquía establecida de necesidades que el ser humano necesita satisfacer, de tal modo que, éste realiza su esfuerzo para satisfacerlas. Conforme las consigue, el ser humano, se propone unas nuevas necesidades, las del peldaño siguiente, aunque ello no tiene porqué ser un proceso secuencial. Las necesidades según Maslow son: Necesidades fisiológicas, Necesidades de Seguridad, Necesidades sociales o de afiliación, Necesidades de ego o reconocimiento y necesidades de autorrealización.

Se tiene en el primer nivel de la pirámide a las necesidades fisiológicas. Son las más básicas para el ser humano, tales como respirar, beber, alimentarse, descansar, protegerse y reproducirse. Todas aquellas necesidades son necesarias para la supervivencia del ser humano.

En el segundo nivel de la pirámide de Maslow se tienen a las necesidades de seguridad. Son aquellas relacionadas con la seguridad y estabilidad de una persona, es decir, seguridad física y de salud, de empleo, de ingresos, de recursos, seguridad moral y familiar, y de propiedad privada.

En el tercer nivel de la pirámide, se tienen a las necesidades sociales. También denominadas como de afiliación y afecto, se puede encontrar al desarrollo afectivo, la asociación, la aceptación, el afecto y la intimidad sexual.

En el cuarto nivel de la pirámide de Maslow, se ubican las necesidades de reconocimiento. Son las relacionadas al aumento de nuestra autoestima, aportan seguridad en nosotros mismos, tenemos al reconocimiento, el respeto, la confianza y el éxito.

Por último, se tienen en el quinto nivel de la pirámide a las necesidades de autorrealización. Llamada también necesidad de ser o motivación de crecimiento. En este nivel se encuentra la moralidad, la creatividad, la espontaneidad, la falta de prejuicios, la aceptación de los hechos y la resolución de problemas, estas aptitudes que permiten el desarrollo personal (Maslow, 1991).

Contextualizando indicadores referentes a las dimensiones tenemos que, para las Necesidades fisiológicas, se incluye la satisfacción económica de una remuneración y el derecho al descanso vacacional; en las Necesidades de Seguridad, las condiciones de seguridad en el trabajo deben estar cubiertas mediante un seguro de salud ya sea privado o estatal, pensiones de jubilación y estabilidad laboral mediante un contrato

de trabajo válido; para las Necesidades sociales o de afiliación, se incluyen a las relaciones laborales interpersonales entre la jefatura y los compañeros; dentro de las Necesidades de ego o reconocimiento, se espera recibir reconocimiento por parte de la jefatura y por parte de los compañeros de trabajo, esto mediante incentivos que se brindan por desempeñar un buen trabajo; y por último para las necesidades de autorrealización, se incluyen a las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, de creatividad y el orgullo de pertenecer a la empresa.

Un factor decisivo en las organizaciones es la productividad, y esto nos plantea la siguiente pregunta: ¿por qué unas personas rinden más que otras en el trabajo?

Evidentemente, la motivación juega un papel esencial, junto a otras variables como la aptitud, la percepción del rol, la experiencia, etc.

El término motivación ha sido utilizado de tan diversas formas en psicología que actualmente no existe un acuerdo establecido sobre el tipo de conducta que puede ser clasificada como conducta motivada. Lo que sí existe es el acuerdo de que la característica propia de dicha conducta es que va dirigida y orientada hacia una meta. La importancia de la motivación de la organización es el personal y el rendimiento de estos, son dos pilares fundamentales en la organización. Se tiende a maximizar la eficacia y productividad del individuo y este, a su vez, centra su esfuerzo en sus propias necesidades. Para que la motivación del personal sea exitosa, los intereses personales y empresariales deberán estar armonizados.

Si la empresa pretende que los trabajadores de todos los niveles, presten su presencia física en su lugar de trabajo, su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal, es decir, su motivación, tiene que conseguir unir los objetivos de la empresa con los objetivos personales que tiene cada trabajador (Martínez, 2012).

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el grado de incidencia que existe entre el liderazgo del gerente y la motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el grado de incidencia del liderazgo del gerente en la motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel del liderazgo del gerente de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019.
- Identificar el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019.
- Determinar el grado de incidencia entre el liderazgo del gerente y la motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El liderazgo del gerente incide positiva y significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

- El nivel del liderazgo del gerente es significativo en la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019.
- El nivel de motivación de los colaboradores es positivo y significativo en los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019.
- El grado de incidencia entre el liderazgo del gerente y la motivación de los colaboradores es significativo en la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo transversal, puesto que la investigación se realiza durante un periodo de tiempo específico; asimismo es correlacional, mide dos variables, entiende y evalúa sin influencia de ninguna variable extraña. Por el diseño es descriptiva, donde se describen las condiciones en que se presenta la investigación. Por el enfoque de la metodología es cualitativa, analiza los rasgos difíciles de medir en situaciones específicas, generalmente se realiza en grupos pequeños, utiliza técnicas específicas en la recolección, manejo y análisis de datos buscando explicaciones de actos dentro de un contexto específico (Ocegueda,2004).

2.2.Población y muestra

La población es finita, se puede contar y se puede estudiar con mayor facilidad (Lugo, s.f.). Es el número total de colaboradores que cuenta la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén en el año 2019, estos son 13 colaboradores.

La muestra para esta investigación, por su clase es no probabilística, la elección depende de las causas relacionadas al propósito del investigador; del tipo por conveniencia, es la que está disponible en el periodo de la investigación (Hernández,2014).

A la vez, Hernández (como se citó en Castro, 2013), expresa que si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra.

Por lo tanto, es el total del número de colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C., es decir, 13 colaboradores.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica empleada fue la encuesta; se aplicaron dos tipos de encuestas, ambas dirigidas y aplicadas a los 13 colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario: evaluación del liderazgo del gerente, el tipo de escala empleado fue de Likert, del tipo de respuesta “de acuerdo”; adicionalmente, se empleó el cuestionario: evaluación de la motivación de los colaboradores, el tipo de escala empleado fue también de Likert, del tipo de respuesta “frecuencia” (anexo 2).

Las dimensiones e indicadores de los cuales están compuestos los instrumentos se basan en las teorías de liderazgo y motivación que se toman como referencia en el desarrollo de la tesis; cada pregunta se formuló bajo los criterios del investigador, enfocadas en el liderazgo y su incidencia en la motivación de los colaboradores.

Los cuestionarios utilizados fueron validados por tres expertos (anexo 3): el Mg. Luis Enrique Yzquierdo Pérez, identificado con DNI 08595444, el Mg. Alan Enrique García Gutti, identificado con DNI 41559787, y la Dra. Ena Cecilia Obando Peralta identificada con DNI 18167641. La confiabilidad que se obtuvo con una prueba piloto y el grado de confiabilidad fue de: 0.836 (anexo 4).

2.4. Procedimiento

Tomando como punto de partida a la realidad problemática de la empresa Ferretería SISA S.A.C., los propietarios tienen como finalidad primordial el sentir de sus colaboradores, es por eso que toman como ámbitos de medida al liderazgo y la motivación para lograr fortalecer el clima laboral y por ende la prosperidad del negocio.

Se selecciona como empresa a investigar a la Ferretería SISA S.A.C. por las facilidades de recaudar la investigación requerida, por tratarse de una empresa familiar, la cual brinda las mayores facilidades al investigador.

El investigador solicita el permiso correspondiente para acceder a las instalaciones de la empresa en mención, la propietaria acepta con actitud gustosa y se pactan días y horarios establecidos para acceder a las instalaciones y aplicar las encuestas correspondientes. Se aplica el cuestionario de encuesta dirigida a los 13 colaboradores, se utilizó el cuestionario: evaluación del liderazgo del gerente, y el cuestionario: evaluación de motivación de los colaboradores; para la correcta aplicación de las encuestas se utilizaron 13 cuestionarios en total, lapiceros y cámara fotográfica. Después de recolectar la información relevante y relacionada al estudio de la investigación, se revisaron diversas bibliografías, tesis de investigaciones, libros virtuales, etc. Posteriormente, los resultados obtenidos de la encuesta se procesaron en el programa estadístico informático SPSS.

Aspectos éticos

Se aplicó la normativa APA 6ta edición en cada argumento o comentario de los autores mencionados en esta investigación, de esta forma se cumple con los estatutos correctos en la realización de una tesis – nivel pregrado.

Además, el desarrollo de la metodología será llevado a cabo bajo las recomendaciones de Delgado (2002) de esta forma se cumplirá con aspectos éticos que toda tesis debe de seguir, tales como el manejo responsable y cuidado de los datos obtenidos, así como el respeto a la hipótesis planteada inicialmente. Finalmente, el diseño, la recolección de información y análisis de los resultados sea usado de forma íntegra.

Asimismo, la metodología transversal, descriptiva, cualitativa y correlativa cuenta con fines específicos que no afectaría negativamente a ninguna parte interna y externa contempladas en este proyecto.

Las consideraciones éticas que siguió la investigación fueron el de proteger la identidad de cada uno de los sujetos de estudio y se tomará en cuenta las consideraciones éticas pertinentes, tales como confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y anonimato de la información.

- Confidencialidad: la información obtenida no será revelada ni divulgada para cualquier otro fin; protegiéndose la identidad de las personas que participan como informantes de la investigación.
- Consentimiento informado: la finalidad del consentimiento informado será solicitar autorización a la Ferretería SISA S.A.C. para la realización de la investigación y lograr su participación de manera voluntaria.
- Libre participación: se refiere a la participación sin presión alguna de los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. con una motivación sobre la investigación.
- Anonimidad: se tendrá en cuenta desde el inicio de la investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Liderazgo del Gerente

Se aplicaron dos encuestas dirigidas a los 13 colaboradores, se utilizó el cuestionario: evaluación del liderazgo del gerente, y el cuestionario: evaluación de motivación de los colaboradores. Los datos obtenidos se recogieron por el conducto regular con el permiso del encuestado y con la autorización del propietario de la empresa Ferretería SISA S.A.C.

Cuestionario de encuesta: Evaluación del liderazgo del gerente

A. Liderazgo personal

a. Autoconciencia- autoconocimiento

Pregunta 1 Capacidad para evaluarse de manera realista

Tabla 01

Evaluarse de manera realista

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	10	10
De acuerdo	40	50
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	30	80
En desacuerdo	20	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 1 que responde a la pregunta 1. ¿Demuestra capacidad para evaluarse de manera realista? se percibe que el 10% está completamente de acuerdo, 40% está de acuerdo, 30 % está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 20% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 2 Expresa sincera y sencillamente sus emociones, intereses y sentimientos personales

Tabla 02

Emociones, intereses y sentimientos personales

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	20	20
De acuerdo	30	50
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	40	90
En desacuerdo	10	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 2 que responde a la pregunta 2. ¿Expresa sincera y sencillamente sus emociones, intereses y sentimientos personales? se percibe que el 20% está completamente de acuerdo, 30% está de acuerdo, 40% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 10% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 3 Asume error y autocrítica cuando toma decisiones equivocadas, comete injusticias o cae en desaciertos

Tabla 03

Asume error y autocrítica

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	40	40
De acuerdo	10	50
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	47	97
En desacuerdo	3	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.AC. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 3 que responde a la pregunta 3. ¿Asume el error y la autocrítica cuando toma decisiones equivocadas, comete injusticias o cae en desaciertos a causa de la precipitación o la desinformación? se percibe que el 40% está completamente de acuerdo, 10% está de acuerdo, 47% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 3% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 4 Posee capacidad de reírse de uno mismo cuando se equivoca, al mismo tiempo que salva la autoestima

Tabla 04

Capacidad de reírse de uno mismo cuando se equivoca

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	35	35
De acuerdo	17	52
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	41	93
En desacuerdo	7	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 4 que responde a la pregunta 4. ¿Posee capacidad de reírse de uno mismo cuando se equivoca, al mismo tiempo que salva la autoestima? se percibe que el 35% está completamente de acuerdo, 17% está de acuerdo, 41% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 7% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 5 Confianza en sí mismo y humildad para saber pedir ayuda cuando uno mismo es incapaz de conseguir objetivos o desconoce las estrategias y herramientas necesarias para llegar a buen fin

Tabla 05

Confianza en sí mismo y humildad para saber pedir ayuda

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	20	20
De acuerdo	67	87
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	7	93
En desacuerdo	7	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 5 que responde a la pregunta 5. ¿Tiene confianza en sí mismo y humildad para saber pedir ayuda cuando uno mismo es incapaz de conseguir objetivos o desconoce las estrategias y herramientas necesarias para llegar a buen fin? se percibe que el 20% está completamente de acuerdo, 67% está de acuerdo, 7% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 7% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

b. Autorregulación – autocontrol

Pregunta 6 Es capaz de contar hasta cien en un contexto de provocación

Tabla 06

Es capaz de contar hasta cien en un contexto de provocación

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	40	40
De acuerdo	33	73
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	20	93
En desacuerdo	7	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 6 que responde a la pregunta 6. ¿Es capaz de contar hasta cien en un contexto de provocación? se percibe que el 40% está completamente de acuerdo, 33% está de acuerdo, 20% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 7% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 7 Es tranquilo y sereno en una situación de conflicto

Tabla 07

Es tranquilo y sereno en una situación de conflicto

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	40	40
De acuerdo	27	67
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	30	97
En desacuerdo	3	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 7 que responde a la pregunta 7. ¿Es tranquilo y sereno en una situación de conflicto? se percibe que el 40% está completamente de acuerdo, 27% está de acuerdo, 30% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 3% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 8 Se comporta con amabilidad, sosiego y calma ante situaciones violentas

Tabla 08

Se comporta con amabilidad, sosiego y calma

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	23	23
De acuerdo	20	43
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	50	93
En desacuerdo	7	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 8 que responde a la pregunta 8. ¿Se comporta con amabilidad, sosiego y calma ante situaciones violentas? se percibe que el 23% está completamente de acuerdo, 20% está de acuerdo, 50% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 7% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 9 Se mueve cómodamente en la ambigüedad y en la confusión institucional

Tabla 09

Se mueve cómodamente en la ambigüedad

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	40	40
De acuerdo	20	60
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	37	97
En desacuerdo	3	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 9 que responde a la pregunta 9. ¿Se mueve cómodamente en la ambigüedad y en la confusión institucional? se percibe que el 40% está completamente de acuerdo, 20% está de acuerdo, 37% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 3% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 10 Escucha y responde serenamente ante hechos que afectan su credibilidad e integridad moral

Tabla 10

Escucha y responde serenamente

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	23	23
De acuerdo	70	93
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	3	97
En desacuerdo	3	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 10 que responde a la pregunta 10. ¿Escucha y responde serenamente ante hechos que afectan su credibilidad e integridad moral? se percibe que el 23% está completamente de acuerdo, 70% está de acuerdo, 3% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 3% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

B. Liderazgo de influencia

a. Conciencia social- empatía

Pregunta 11 Sabe escuchar el lenguaje verbal y el no verbal

Tabla 11

Sabe escuchar el lenguaje verbal y el no verbal

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	33	33
De acuerdo	13	47
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	47	93
En desacuerdo	7	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 11 que responde a la pregunta 11. ¿Sabe escuchar el lenguaje verbal y el no verbal? se percibe que el 33% está completamente de acuerdo, 13% está de acuerdo, 47% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 7% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 12 Tiene pocos prejuicios y es tolerante

Tabla 12

Tiene pocos prejuicios y es tolerante

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	27	27
De acuerdo	30	57
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	33	90
En desacuerdo	10	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 12 que responde a la pregunta 12. ¿Tiene pocos prejuicios y es tolerante? se percibe que el 27% está completamente de acuerdo, 30% está de acuerdo, 33% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 10% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 13 Lidera de manera directa el proceso productivo de sus colaboradores, manteniendo un constante feed-back

Tabla 13

Lidera de manera directa el proceso productivo

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	47	47
De acuerdo	40	87
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	13	100
En desacuerdo	0	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 13 que responde a la pregunta 13. ¿Lidera de manera directa el proceso productivo de sus colaboradores, manteniendo un constante feed-back? se percibe que el 47% está completamente de acuerdo, 40% está de acuerdo, 13% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 0% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 14 Sabe implicar a sus colaboradores en proyectos complejos de cambio

Tabla 14

Sabe implicar a sus colaboradores en proyectos complejos de cambio

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	23	23
De acuerdo	43	67
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	20	87
En desacuerdo	13	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 14 que responde a la pregunta 14. ¿Sabe implicar a sus colaboradores en proyectos complejos de cambio? se percibe que el 23% está completamente de acuerdo, 43% está de acuerdo, 20% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 13% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 15 Sabe poner a cada colaborador al frente de las tareas para las que se siente más capacitado a la vez que le impulsa a enfrentarse a retos accesibles

Tabla 15

Sabe poner a cada colaborador al frente de las tareas

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	50	50
De acuerdo	27	77
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	20	97
En desacuerdo	3	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.AC. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 15 que responde a la pregunta 15. ¿Sabe poner a cada colaborador al frente de las tareas para las que se siente más capacitado a la vez que le impulsa a enfrentarse a retos accesibles? se percibe que el 50% está completamente de acuerdo, 27% está de acuerdo, 20% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 3% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 16 Muestra compasión y benevolencia, estando dispuesto a prestar ayuda a sus colaboradores en una situación difícil

Tabla 16

Muestra compasión y benevolencia

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	33	33
De acuerdo	27	60
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	33	93
En desacuerdo	7	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 16 que responde a la pregunta 16. ¿Muestra compasión y benevolencia, estando dispuesto a prestar ayuda a sus colaboradores cuando la necesiten y acogerlos en una situación difícil? se percibe que el 33% está completamente de acuerdo, 27% está de acuerdo, 33% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 7% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

C. Liderazgo estratégico

a. Gestión de las relaciones- competencia social

Pregunta 17 Considera que hace buena gestión de los grupos de trabajo

Tabla 17

Considera que hace buena gestión de los grupos de trabajo

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	27	27
De acuerdo	33	60
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	40	100
En desacuerdo	0	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 17 que responde a la pregunta 17. ¿Considera que hace buena gestión de los grupos de trabajo? se percibe que el 27% está completamente de acuerdo, 33% está de acuerdo, 40% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 0% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 18 Considera ser persuasivo para que los demás se impliquen en los proyectos comunes de la empresa

Tabla 18

Considera ser persuasivo

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	27	27
De acuerdo	27	53
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	33	87
En desacuerdo	13	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 18 que responde a la pregunta 18. ¿Considera ser persuasivo para que los demás se impliquen en los proyectos comunes de la empresa? se percibe que el 27% está completamente de acuerdo, 27% está de acuerdo, 33% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 13% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 19 Comunica de forma convincente sus ideas a los demás

Tabla 19

Comunica de forma convincente sus ideas a los demás

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	10	10
De acuerdo	50	60
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	27	87
En desacuerdo	13	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 19 que responde a la pregunta 19. ¿Comunica de forma convincente sus ideas a los demás? se percibe que el 10% está completamente de acuerdo, 50% está de acuerdo, 27% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 13% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 20 Propicia la creación de vínculos reconexión entre personas diferentes que deben trabajar juntas en un proyecto común

Tabla 20

Propicia la creación de vínculos reconexión

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	27	27
De acuerdo	13	40
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	27	67
En desacuerdo	13	80
Completamente en desacuerdo	20	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 20 que responde a la pregunta 20. ¿Propicia la creación de vínculos, la reconexión entre personas diferentes que deben trabajar juntas en un proyecto común? se percibe que el 27% está completamente de acuerdo, 13% está de acuerdo, 27% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 13% está en desacuerdo, y el 20% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 21 Conoce e interpreta correctamente las motivaciones e intereses de sus colaboradores y armoniza estos con los objetivos de la empresa

Tabla 21

Conoce las motivaciones e intereses de sus colaboradores

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	29	29
De acuerdo	36	64
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	21	86
En desacuerdo	14	80
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 21 que responde a la pregunta 21. ¿Conoce e interpreta correctamente las motivaciones e intereses personales ocultos de sus colaboradores y armoniza estos con los objetivos de la empresa? se percibe que el 29% está completamente de acuerdo, 36% está de acuerdo, 21% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 14% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 22 Sabe solucionar los conflictos

Tabla 22

Sabe solucionar los conflictos

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	33	33
De acuerdo	20	53
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	40	93
En desacuerdo	7	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 22 que responde a la pregunta 22. ¿Sabe solucionar los conflictos que dificultan el avance de los equipos de trabajo? se percibe que el 33% está completamente de acuerdo, 20% está de acuerdo, 40% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 7% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 23 Es asertivo en su estilo de comunicación

Tabla 23

Es asertivo en su estilo de comunicación

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	17	17
De acuerdo	17	33
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	33	67
En desacuerdo	33	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 23 que responde a la pregunta 23. ¿Es asertivo en su estilo de comunicación? se percibe que el 17% está completamente de acuerdo, 17% está de acuerdo, 33% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 33% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

Pregunta 24 Posee sentido del humor

Tabla 24

Posee sentido del humor

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	17	17
De acuerdo	67	83
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	17	100
En desacuerdo	0	100
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 24 que responde a la pregunta 24. ¿Posee sentido del humor? se percibe que el 17% está completamente de acuerdo, 67% está de acuerdo, 17% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 0% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

D. Liderazgo de resultados

a. Trabajo en equipo

Pregunta 25 Considera que el tiempo de trabajo en equipo se ha convertido en un espacio de intercambio de experiencias y de nuevas ideas controlando a las personas que obstaculizan el intercambio

Tabla 25

El trabajo en equipo es un espacio de intercambio de experiencias

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	20	20
De acuerdo	60	80
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	20	100
En desacuerdo	0	
Completamente en desacuerdo	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 25 que responde a la pregunta 25. ¿Considera que el tiempo de trabajo en equipo se ha convertido en un espacio de intercambio de experiencias y de nuevas ideas controlando a las personas que obstaculizan el intercambio? se percibe que el 20% está completamente de acuerdo, 60% está de acuerdo, 20% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 0% está en desacuerdo, y el 0% está completamente en desacuerdo.

b. Comunicación

Pregunta 26 Considera que la comunicación fluye entre los distintos equipos y departamentos de la empresa de forma colaborativa superando la privacidad y el ocultismo propio de tendencias competitivas.

Tabla 26

Considera que la comunicación fluida

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Completamente de acuerdo	7	7
De acuerdo	7	13
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	20	33
En desacuerdo	27	60
Completamente en desacuerdo	40	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.AC. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 26 que responde a la pregunta 26. ¿Considera que la comunicación fluye entre los distintos equipos y departamentos de la empresa de forma colaborativa superando la privacidad y el ocultismo propio de tendencias competitivas? se percibe que el 7% está completamente de acuerdo, 7% está de acuerdo, 20% está ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 27% está en desacuerdo, y el 40% está completamente en desacuerdo.

Resultado del Objetivo específico 1: Identificar el nivel del liderazgo del gerente de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019

Tabla 27
Resultados de Liderazgo Del gerente

Liderazgo	Puntaje Promedio
Liderazgo Personal	35%
Liderazgo de Influencia	15%
Liderazgo Organizacional	26%
Liderazgo de Resultados	24%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En tabla 27 sobre resultados del liderazgo del gerente se puede observar que los niveles son el 35% liderazgo personal, 15% liderazgo de influencia, 26% liderazgo organizacional, y 24% liderazgo de resultados.

3.2. Motivación de los colaboradores

Se aplicaron 13 encuestas dirigidas a los colaboradores, se utilizó el cuestionario de entrevista: evaluación de la motivación de los colaboradores. Los datos obtenidos se recogieron por el conducto regular con el permiso de los encuestados y con la autorización del propietario de la empresa Ferretería SISA S.A.C.

Cuestionario de encuesta: Evaluación de motivación de los colaboradores

Pregunta 1 Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas

Tabla 28

Los beneficios económicos

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	20	20
Casi siempre	50	70
A veces	30	100
Casi nunca	0	
Nunca	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 28 que responde a la pregunta 1. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas? se percibe que el 20% indican siempre, 50% casi siempre, 30% a veces, 0% casi nunca, y 0% nunca.

Pregunta 2 Gano lo suficiente en mi actual empleo, para atender a los que dependen de mí

Tabla 29

Gano lo suficiente en mi actual empleo

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	90	90
Casi siempre	10	100
A veces	0	
Casi nunca	0	
Nunca	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 29 que responde a la pregunta 2. ¿Gano lo suficiente en mi actual empleo, para atender a los que dependen de mí? se percibe que el 90% indican siempre, 10% casi siempre, 0% a veces, 0% casi nunca, y 0% nunca.

Pregunta 3 Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales

Tabla 30

Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	80	80
Casi siempre	10	90
A veces	10	100
Casi nunca	0	
Nunca	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 30 que responde a la pregunta 3. ¿Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales? se percibe que el 80% indican siempre, 10% casi siempre, 10% a veces, 0% casi nunca, y 0% nunca.

Pregunta 4 Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a la ley

Tabla 31

Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a la ley

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	80	80
Casi siempre	20	100
A veces	0	
Casi nunca	0	
Nunca	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.AC. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 31 que responde a la pregunta 4. ¿Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a la ley? se percibe que el 80% indican siempre, 20% casi siempre, 0% a veces, 0% casi nunca, y 0% nunca.

Pregunta 5 Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas

Tabla 32

Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	10	10
Casi siempre	20	30
A veces	70	100
Casi nunca	0	
Nunca	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 32 que responde a la pregunta 5. ¿Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas? se percibe que el 10% indican siempre, 20% casi siempre, 70% a veces, 0% casi nunca, y 0% nunca.

Pregunta 6 Me siento seguro y estable en mi empleo

Tabla 33

Me siento seguro y estable en mi empleo

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	47	47
Casi siempre	27	73
A veces	13	87
Casi nunca	13	100
Nunca	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 33 que responde a la pregunta 6. ¿Me siento seguro y estable en mi empleo? se percibe que el 47% indican siempre, 27% casi siempre, 13% a veces, 13% casi nunca, y 0% nunca.

Pregunta 7 Mi trabajo es una fuente que me genera preocupación y estrés

Tabla 34

Mi trabajo es una fuente que me genera preocupación y estrés

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	13	13
Casi siempre	74	87
A veces	13	100
Casi nunca	0	100
Nunca	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.AC. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 34 que responde a la pregunta 7. ¿Mi trabajo es una fuente que me genera preocupación y estrés? se percibe que el 13% indican siempre, 74% casi siempre, 13% a veces, 0% casi nunca, y 0% nunca.

Pregunta 8 Considero que mi lugar de trabajo tiene las condiciones de seguridad necesarias para realizar mi labor

Tabla 35

Mi lugar de trabajo tiene las condiciones de seguridad necesarias

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	10	10
Casi siempre	70	80
A veces	20	100
Casi nunca	0	100
Nunca	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 35 que responde a la pregunta 8. ¿Considero que mi lugar de trabajo tiene las condiciones de seguridad necesarias para realizar mi labor? se percibe que el 10% indican siempre, 70% casi siempre, 20% a veces, 0% casi nunca, y 0% nunca.

Pregunta 9 Deseo otro empleo, en lugar del actual

Tabla 36

Deseo otro empleo, en lugar del actual

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	30	30
Casi siempre	33	63
A veces	23	87
Casi nunca	10	97
Nunca	3	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.AC. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 36 que responde a la pregunta 9. ¿Deseo otro empleo, en lugar del actual? se percibe que el 30% indican siempre, 33% casi siempre, 23% a veces, 10% casi nunca, y 3% nunca.

Pregunta 10 Me siento con ánimos y energía para realizar adecuadamente mi trabajo

Tabla 37

Me siento con ánimos y energía para realizar mi trabajo

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	27	27
Casi siempre	30	57
A veces	33	90
Casi nunca	10	100
Nunca	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 37 que responde a la pregunta 10. ¿Me siento con ánimos y energía para realizar adecuadamente mi trabajo? se percibe que el 27% indican siempre, 30% casi siempre, 33% a veces, 10% casi nunca, y 0% nunca.

Pregunta 11 Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo

Tabla 38

Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	67	67
Casi siempre	27	93
A veces	7	100
Casi nunca	0	
Nunca	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.AC. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 38 que responde a la pregunta 11. ¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo? se percibe que el 67% indican siempre, 27% casi siempre, 7% a veces, 0% casi nunca, y 0% nunca.

Pregunta 12 Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo

Tabla 39

Las relaciones con mis demás compañeros me motivan

	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	33	33
Casi siempre	40	73
A veces	27	100
Casi nunca	0	
Nunca	0	
Total	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019

Elaboración propia.

En la tabla 39 que responde a la pregunta 12. ¿Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo? se percibe que el 33% indican siempre, 40% casi siempre, 27% a veces, 0% casi nunca, y 0% nunca.

Resultado del Objetivo específico 2: Identificar el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019

Tabla 40

Resultados de Motivación de los colaboradores

Motivación	Porcentaje
Siempre	50%
Casi siempre	30%
A veces	10%
Casi nunca	6%
Nunca	4%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. 2019
Elaboración propia.

En la tabla 40 se puede visualizar que en la variable motivación el 50% indican siempre, 30% casi siempre, 10% a veces, 6% casi nunca, y 4% nunca.

Resultado del Objetivo específico 3: Determinar el grado de incidencia entre el liderazgo del gerente y la motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019

Contrastación de Hipótesis:

Tabla 41

Grado de incidencia entre el liderazgo y la motivación

		Motivación	
Identificación Laboral			
Liderazgo Del gerente	Correlación de Pearson	1	,950**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	13	13
Motivación	Correlación de Pearson	,950**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	13	13

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 41 se observa una correlación directa, muy fuerte y altamente significativa ($p < .01$) entre el Liderazgo Del gerente y la motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Una vez procesado los datos de los resultados obtenido de la presente investigación transversal, descriptiva y cualitativa. Se puede afirmar que el liderazgo del gerente incide positiva y significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén.

El nivel del liderazgo más predominante del gerente de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén es de 35% la dimensión liderazgo personal (tabla 27), como mencionan (Paladino et al., 2017) los cuales nos afirman que las habilidades emocionales permiten al Líder: persuadir, dirigir y motivar al equipo de trabajo, basado en el conocimiento y el entendimiento de las emociones de los colaboradores y la capacidad del Líder de encaminar en un propósito organizacional adecuado. La segunda dimensión con 26% es la dimensión liderazgo organizacional, del mismo modo (Paladino et al., 2017) definen al liderazgo Empresarial u Organizacional como aquellos procesos por medio del cual quienes lo realizan, aseguran que la organización tenga una dirección clara y sensata, creando una visión de futuro y estrategias para efectuar la visión, y en el proceso motivan a los colaboradores a lograr esta visión superando adecuadamente las dificultades y adaptándose a los cambios que puedan surgir.

El nivel de motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén es 50 % siempre están motivados (tabla 27), como menciona (Martínez, 2012) si la empresa quiere que los trabajadores de todos los niveles,

además de la presencia física en su lugar de trabajo, presten su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal (motivación), tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada trabajador, para que la motivación del personal tenga éxito, intereses personales y empresariales deberán coincidir.

Tal como lo mencionan (Campos y Ludeña, 2019) en su estudio indicaron que el liderazgo tuvo un nivel alto con un 41.7% y la motivación de los empleados fue alta con un 41.7%, ya que el liderazgo mejoró el desempeño laboral y las habilidades que presentan los colaboradores para alcanzar el éxito. Esto es confrontado con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde el nivel del liderazgo del gerente de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén es, 35% la dimensión liderazgo personal, 26% la dimensión liderazgo organizacional, 24% la dimensión de liderazgo por resultados, y 15% la dimensión de liderazgo por influencia; asimismo, el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén es 50 % siempre están motivados.

Entre el liderazgo del gerente y la motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén la correlación es directa, muy fuerte y altamente significativa ($p < .01$) de 0. Como determinó (Avenecer, 2015) que la influencia de liderazgo que tienen los supervisores en los subordinados es positiva, el 88% de los colaboradores trabaja en equipo para cumplir las metas y objetivos de la empresa, puesto que ellos realizan sus labores de forma efectiva y con un alto grado de excelencia. La importancia de esta investigación fue demostrar que el comportamiento y las actitudes de un grupo de trabajo se puede influenciar de forma positiva o negativa de acuerdo al liderazgo que se ejerce.

4.2 Conclusiones

El liderazgo del gerente incide positiva y significativamente en la motivación de los colaboradores en la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019.

El nivel del liderazgo del gerente de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén es, 35% la dimensión liderazgo personal, 26% la dimensión liderazgo organizacional, 24% la dimensión de liderazgo por resultados, y 15% la dimensión de liderazgo por influencia (tabla 27). Siendo el más predominante la dimensión de liderazgo personal con 35%.

El nivel de motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén es 50 % siempre están motivados, 30% casi siempre están motivados, 10% a veces están motivados, 6% casi nunca están motivados, y 4% nunca están motivados (tabla 40). Siendo el más predominante el nivel siempre están motivados con un 50%.

El grado de incidencia entre el liderazgo del gerente y la motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén es correlación directa, muy fuerte y altamente significativa ($p < .01$) de 0,95 entre el liderazgo del gerente y la motivación de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Álvarez, L., Pérez, M. (2009). Inteligencia emocional en las relaciones académicas- profesor-estudiante en el escenario universitario. *Laurus*,15(30),94-117. doi: 1315-883X
- Avenecer, Y. (2015). Liderazgo y Motivación Estudio realizado con los supervisores y vendedores ruterros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8 (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Campos, M., y Ludeña, C. (2019). El liderazgo y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa librerías Crisol S.A.C. en el periodo 2017 (tesis de pregrado). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.
- Casas, J., Repullo, R., y Donato, J. (2003). La encuesta como técnica de Investigación. Elaboración de Cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (II). *Aten Primaria*, 31(9), 592-600.
- Castillo, J. (2016). Estilos de liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Cinplanet Real Plaza Trujillo-2015 (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Castro, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. Caracas, Venezuela: Editorial Uyapar.
- Chang, V. (2012). La Sucesión exitosa de un grupo empresario familiar a la futura generación a través de un modelo de Dirección Estratégica caso:

Grupo Calderón Comercio Exterior y Logística Integral (tesis de maestría).
Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de los Recursos Humano El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Cóndor, E., Bustamante, M., Lapo, M. y Campos, R. (2018). Factores Intrínsecos de Motivación y Liderazgo en una Empresa Familiar Ecuatoriana de Telecomunicaciones. *Scielo*, 29 (4), 205-216. doi:52.654

FIDE (24 de febrero de 2019). Dimensiones del liderazgo. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.fide.edu.pe/blog/detalle/120-dimensiones-del-liderazgo>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collao, C., y Baptista- Lucio, P. (2014). Selección de la Muestra, Metodología de la Investigación (pp.170-191). México: McGraw-Hill.

Koontz, H., y O'Donnell, C. (2001). *Organization cultures and leadership: a dynamic view*. San Francisco, Estados Unidos: JosseyBass.

Lugo, Z. (s.f). Población y muestra [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>

Manrique, J. (2018). Evaluación de la inteligencia emocional de los colaboradores en una empresa familiar en la ciudad de Cartagena. *NOVUMI*,1(8),59-72. doi: 2357-4933

Martínez, M. (2012). *La gestión empresarial*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

- Maslow, Abraham H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid, España:
Ediciones Díaz de Santos.
- Medina, G. (2017). *Influencia del liderazgo patriarcal en el desempeño laboral
de las empresas familiares del sector textil del Cantón Pelileo* (tesis de
pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Ministerio de la Producción (2020). *Micro, pequeña y mediana empresas
(MIPYME)*. Recuperado de
<http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica>
- Ocegueda, C. (2004). *Metodología de la investigación, Métodos, Técnicas y
estructuración de trabajos académicos*. México: Opsis
- Paladino, M., Traverso, L., y Caputo, P. (2017). *Un itinerario para la
trascendencia de la empresa familiar a la familia empresaria*. Argentina:
LID Editorial
- Possa, S., Lantos, B., y Melo, J. (2018). *Manejo de conflictos y satisfacción del
colaborador en la empresa familiar "Pie Grande" del distrito de Chincha,
2017* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima,
Perú.
- Pérez, S., y Vélez, Y. (2017). *Riesgo psicosocial: un comparativo entre empresa
familia y no familiar a partir de las características de liderazgo* (tesis de
maestría). Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Pimbo, R. (2017). *El liderazgo empresarial y su impacto en la continuidad de
la empresa familiar en el sector curtiembre de la ciudad de Ambato* (tesis
de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Proyecta (2014). Eficacia en los equipos de trabajo. [Mensaje en un blog].

Recuperado de <https://proyec7a.wordpress.com/2014/11/13/eficacia-equipos-trabajo/amp/>

Rondan, R. (2018). *Influencia de los estilos de liderazgo en el clima organizacional desde la percepción de los trabajadores de las empresas grandes y medianas del sector comercial eléctrico en el mercado de Lima* 2017 (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Rossini, V. (2016). *Estudio descriptivo de la influencia del liderazgo y la cultura en el clima organizacional de una empresa familiar. El caso de Transamazon. Araras, SP, Brasil* (tesis de maestría). Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales, Ciudad autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Sánchez, A. (19 de septiembre de 2011). Liderazgo e Innovación Empresarial. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://anniesanchezgutierrez.blogspot.com/2011/09/definicion-de-liderazgo-segun-autores.html>

Santamaría, E., y Pico, F. (31 de mayo 2015). La calidad de vida del propietario de la empresa familiar, caso empresas de Ambato, Tungurahua, Ecuador. *Revista Sotavento*, p.68

Schein, E. (1985). *Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México: McGraw-Hill.

Universidad Nacional de Mar del Plata (2003). *Empresas Familiares*.

Recuperado de <https://docer.com.ar/doc/ev0xn5>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz operacional

Tabla 42

Matriz operacional

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Liderazgo	Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.	Es el proceso de influir positivamente en las personas para encauzar sus esfuerzos hacia la consecución de metas específicas. El liderazgo Del gerente se medirá en 4 dimensiones: 1.-Liderazgo Personal 2.-Liderazgo de Influencia 3.-Liderazgo Estratégico 4.-Liderazgo de Resultados	1.- Liderazgo Personal 2.- Liderazgo de influencia 3.- Liderazgo estratégico 4.- Liderazgo de resultados	Nivel de autoconciencia- autoconocimiento Nivel de autoregulación- autocontrol Nivel de conciencia social- empatía Nivel de gestión de las relaciones- competencia social Nivel de eficacia del trabajo en equipo Nivel de eficacia de la comunicación	a)completamente de acuerdo b) de acuerdo c) ni de acuerdo, ni en desacuerdo d)en desacuerdo e)completamente en desacuerdo

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Motivación	Estímulo que impulsa, inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar el objetivo deseado	Las necesidades orientan la conducta (motivan) y existe una jerarquía de necesidades en el individuo de tal modo que, éste realiza su esfuerzo para satisfacerlas. A medida que las consigue, la persona se marca unas nuevas, las del peldaño siguiente, aunque ello no tiene porqué ser un proceso secuencial. Las necesidades son: Necesidades fisiológicas, Necesidades de Seguridad, Necesidades sociales o de afiliación, Necesidades de ego o reconocimiento y necesidades de autorrealización.	Necesidades fisiológicas Necesidades de seguridad Necesidades de afiliación Necesidades de ego/reconocimiento Necesidades de autorrealización	Satisfacción económica y vacacional Condiciones de seguridad en el trabajo, cobertura de un seguro de salud, pensiones y estabilidad laboral Relaciones dentro del trabajo entre la jefatura y los compañeros; grado de satisfacción de pertenecer a la empresa Grado de reconocimiento por parte de las jefaturas y de los compañeros de trabajo, incentivos brindados al realizar un buen trabajo, tipo de trato que se recibe en el trabajo Oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, Desarrollo de creatividad, oportunidad para resolver problemas y satisfacción y orgullo de laborar en la empresa	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca

Anexo 2 Instrumentos

Cuestionario de encuesta: Evaluación del liderazgo del gerente

I.- Instrucción: Marque con una X la opción que elija.		A	B	C	D	E
		Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
LIDERAZGO PERSONAL						
Autoconciencia- Autocontrol						
1	¿Demuestra capacidad para evaluarse de manera realista?					
2	¿Expresa sincera y sencillamente sus emociones, interés y sentimientos personales?					
3	¿Asume el error y la autocrítica cuando toma decisiones equivocadas, comete injusticias o cae en desaciertos a causa de la precipitación o la desinformación?					
4	¿Posee capacidad de reírse de uno mismo cuando se equivoca, al mismo tiempo que salva la autoestima?					
5	¿Tiene confianza en sí mismo y humildad para saber pedir ayuda cuando uno mismo es incapaz de conseguir objetivos o desconoce las estrategias y herramientas necesarias para llegar a buen fin?					
Autorregulación- Autocontrol						
6	¿Es capaz de contar hasta cien en un contexto de provocación?					
7	¿Es tranquilo y sereno en una situación de conflicto?					
8	¿Se comporta con amabilidad, sosiego y calma ante situaciones violentas?					
9	¿Se mueve cómodamente en la ambigüedad y en la confusión institucional?					
10	¿Escucha y responde serenamente ante hechos que afectan su credibilidad e integridad moral?					
LIDERAZGO DE INFLUENCIA						
Conciencia Social- Empatía						
11	¿Sabe escuchar el lenguaje verbal y no verbal?					
12	¿Tiene pocos prejuicios y es tolerante?					
13	¿Lidera de manera directa el proceso productivo de sus colaboradores, manteniendo un constante feedback?					

14	¿Sabe implicar a sus colaboradores en proyectos complejos de cambio?					
15	¿Sabe poner a cada colaborar al frente de las tareas para las que se siente más capacitado a la vez que le impulsa a enfrentarse a retos accesibles?					
16	¿Muestra compasión y benevolencia, estando dispuesto a prestar ayuda a sus colaboradores cuando la necesiten y acogerlos en una situación difícil?					
LIDERAZGO ESTRATÉGICO						
Gestión de las relaciones- Competencia Social						
17	¿Considera que hace buena gestión de los grupos de trabajo?					
18	¿Considera ser persuasivo para que los demás se impliquen en los proyectos comunes de la empresa?					
19	¿Comunica de forma convincente sus ideas a los demás?					
20	¿Propicia la creación de vínculos, reconexión entre personas diferentes que deben trabajar juntas en un proyecto común?					
21	¿Conoce e interpreta correctamente las motivaciones e intereses personales ocultos de sus colaboradores y amortiza a estos con los objetivos de la empresa?					
22	¿Sabe solucionar los conflictos que dificultan el avance de los equipos de trabajo?					
23	¿Es asertivo en su estilo de comunicación?					
24	¿Posee sentido del humor?					
LIDERAZGO DE RESULTADOS						
Trabajo en equipo						
25	¿Considera que el tiempo de trabajo en equipo se ha convertido en un espacio de intercambio de experiencias de nuevas ideas controlando a las personas que obstaculizan el intercambio?					
Comunicación						
26	¿Considera que la comunicación fluye entre los distintos equipos y departamentos de la empresa de forma colaborativa superando la privacidad y el ocultismo propio de tendencias competitivas?					

Cuestionario de encuesta: cuestionario: Evaluación de motivación de los
colaboradores.

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador: A continuación, se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente la
ocurrencia de conflictos laborales en el centro de trabajo. Seleccione con una única respuesta para los reactivos
que se le presenta siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca y coloque una X en el cuadro que
corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta. Para responder:

- Use lápiz para marcar y contestar esta encuesta.
- Marque con una X en la casilla que crea correspondiente.
- Borre completamente cualquiera de las marcas que usted desea modificar.

1. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?
a) siempre b) casi siempre c)a veces d)casi nunca e) nunca
2. ¿Gano lo suficiente en mi actual empleo, para atender a los que dependen de mí?
a) siempre b) casi siempre c)a veces d)casi nunca e) nunca
3. ¿Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales?
a) siempre b) casi siempre c)a veces d)casi nunca e) nunca
4. ¿Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a la ley?
a) siempre b) casi siempre c)a veces d)casi nunca e) nunca
5. ¿Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas?
a) siempre b) casi siempre c)a veces d)casi nunca e) nunca
6. ¿Me siento seguro y estable en mi empleo?
a) siempre b) casi siempre c)a veces d)casi nunca e) nunca
7. ¿Mi trabajo es una fuente que me genera preocupación y estrés?
a) siempre b) casi siempre c)a veces d)casi nunca e) nunca
8. ¿Considero que mi lugar de trabajo tiene las condiciones de seguridad necesarias para realizar mi labor?
a) siempre b) casi siempre c)a veces d)casi nunca e) nunca
9. ¿Deseo otro empleo, en lugar del actual?
a) siempre b) casi siempre c)a veces d)casi nunca e) nunca
10. ¿Me siento con ánimos y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?
a) siempre b) casi siempre c)a veces d)casi nunca e) nunca
11. ¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?
a) siempre b) casi siempre c)a veces d)casi nunca e) nunca
12. ¿Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?
a) siempre b) casi siempre c)a veces d)casi nunca e) nunca

Anexo 3 Constancias de validación de Instrumentos

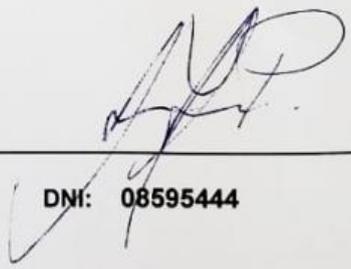


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Luis Enrique Yzquierdo Pérez**, identificado con DNI N° **08595444**,
GRADO Y/O ESPECIALIDAD: Magister en Economía y Economista.

A través de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Encuesta elaborado por Víctor Hugo Vásquez Sánchez para su aplicación a la muestra seleccionada en la investigación: **“El liderazgo y su incidencia en la motivación de los colaboradores en la Empresa “Ferretería SISA SAC” de la Provincia de Chepén, 2018”** que se encuentran realizando.

Al realizar la revisión correspondiente, se le informa al bachiller que el instrumento, tiene coherencia, pertinencia con la investigación.


DNI: **08595444**

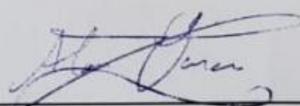


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Alan Enrique García Gutti**, identificado con DNI N° **41559787**, **GRADO Y/O ESPECIALIDAD: Magister en Educación y Economista.**

A través de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Encuesta elaborado por Víctor Hugo Vásquez Sánchez para su aplicación a la muestra seleccionada en la investigación: **“El liderazgo y su incidencia en la motivación de los colaboradores en la Empresa “Ferretería SISA SAC” de la Provincia de Chepén, 2018”** que se encuentran realizando.

Al realizar la revisión correspondiente, se le informa al bachiller que el instrumento, tiene coherencia, pertinencia con la investigación.



DNI: 41559787

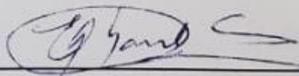


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Ena Cecilia Obando Peralta**, identificado con DNI N° **18167641**, GRADO
Y/O ESPECIALIDAD: **Doctora en Educación, Abogada y Economista**.

A través de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el
instrumento de recolección de datos: Encuesta elaborado por Víctor Hugo Vásquez
Sánchez para su aplicación a la muestra seleccionada en la investigación: **“El
liderazgo y su incidencia en la motivación de los colaboradores en la Empresa
“Ferretería SISA SAC” de la Provincia de Chepén, 2018”** que se encuentran
realizando.

Al realizar la revisión correspondiente, se le informa al bachiller que el instrumento,
tiene coherencia, pertinencia con la investigación.



DNI: 18167641

Anexo 4 Confiabilidad de los Instrumentos

Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida. Se supone que las variables están relacionadas con la magnitud inobservable de interés. En particular, las n variables deberían realizar mediciones estables y consistentes, con un elevado nivel de correlación entre ellas.

El alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas.

Para el cálculo para el alfa de Cronbach es la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

K= número de ítems

$\sum S_i^2$ = suma de las varianzas de los ítems

S_t^2 = varianza total de los individuos

Variable: Liderazgo del gerente

Tabla 43

Resumen de procesamiento

		N	%
Casos	Válido	13	100
	Excluido (a)	0	0
	Total	13	100

(a) La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Tabla 44

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.898	26

Según el estadístico alfa de Cronbach, si es mayor al 0.7 es confiable estadísticamente. En nuestra variable “Liderazgo del gerente” con un valor $\alpha=0.898$, resultado obtenido con el SPSS Statistics 24, podemos concluir que el instrumento es confiable estadísticamente para ser aplicado en diferentes poblaciones

Variable: Motivación de los colaboradores

Tabla 45

Resumen de procesamiento

		N	%
Casos	Válido	13	100
	Excluido (a)	0	0
	Total	13	100

(b) La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Tabla 46

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.836	112

Según el estadístico alfa de Cronbach, si es mayor al 0.7 es confiable estadísticamente. En nuestra variable “Motivación de los colaboradores” con un valor $\alpha=0.836$, resultado obtenido con el SPSS Statistics 24, podemos concluir que el instrumento es confiable estadísticamente para ser aplicado en diferentes poblaciones.

Anexo 5 Lista de colaboradores encuestados

Tabla 47

Lista de colaboradores encuestados

Número de orden	Nombres y Apellidos	Número de DNI	Número de celular
1	Luz Marina Guerrero Julca	72454991	974069914
2	Silvia Hernández Díaz	47957459	974760620
3	Luis Fernando Mendoza Chomba	74447250	973030523
4	Víctor Castro Vásquez	19196230	954610032
5	Geraldine Estefanía Espinoza Carnero	48242179	979806610
6	Rocío Maribel Rodríguez Mendoza	41307338	967663810
7	Ronald Alexis Vásquez Benites	74909758	No cuenta
8	Gisela Lilibeth Rivera Burgos	46770892	975899008
9	Eddar Marcel Cerdan Castillo	19337558	928817446
10	Anita Soledad Mendoza Siccha	80205836	951999727
11	Víctor Hugo Vásquez Sánchez	46719040	941170906
12	Silvia Jackeline Sánchez Vera	19229901	946191820
13	Alfredo Pantaleón Sánchez Vera	08735814	996916936

Tabla 48

Colaborador 1

Datos generales	
Cargo:	Vendedora
Nombre:	Luz Marina Guerrero Julca
DNI:	72454991
Celular:	974069914

Fuente: Archivo de la Ferretería SISA. S.A.C



Figura 03. Srta. Luz Marina Guerrero Julca
Fuente: Archivo fotográfico de la Ferretería Sisa S.A.C.

Tabla 49

Colaborador 2

Datos generales	
Cargo:	Vendedora
Nombre:	Silvia Hernández Díaz
DNI:	47957459
Celular:	974760620

Fuente: Archivo de la Ferretería SISA. S.A.C



Figura 04. Srta. Silvia Hernández Díaz
Fuente: Archivo fotográfico de la Ferretería Sisa S.A.C.

Tabla 50

Colaborador 3

Datos generales	
Cargo:	Almacenero
Nombre:	Luis Fernando Mendoza Chomba
DNI:	74447250
Celular:	973030523

Fuente: Archivo de la Ferretería SISA. S.A.C



Figura 05. Sr. Luis Fernando Mendoza Chomba
Fuente: Archivo fotográfico de la Ferretería Sisa S.A.C.

Tabla 51

Colaborador 4

Datos generales	
Cargo:	Almacenero
Nombre:	Víctor Castro Vásquez
DNI:	19196230
Celular:	954610032

Fuente: Archivo de la Ferretería SISA. S.A.C



Figura 06. Sr. Víctor Castro Vásquez
Fuente: Archivo fotográfico de la Ferretería Sisa S.A.C.

Tabla 52

Colaborador 5

Datos generales	
Cargo:	Vendedora
Nombre:	Geraldine Estefanía Espinoza Carnero
DNI:	48242179
Celular:	979806610

Fuente: Archivo de la Ferretería SISA. S.A.C



Figura 07. Srta. Geraldine Estefanía Espinoza Carnero
Fuente: Archivo fotográfico de la Ferretería Sisa S.A.C.

Tabla 53

Colaborador 6

Datos generales	
Cargo:	Vendedora
Nombre:	Rocío Maribel Rodríguez Mendoza
DNI:	41307338
Celular:	967663810

Fuente: Archivo de la Ferretería SISA. S.A.C



Figura 08. Srta. Rocío Maribel Rodríguez Mendoza
Fuente: Archivo fotográfico de la Ferretería Sisa S.A.C.

Tabla 54

Colaborador 7

Datos generales	
Cargo:	Almacenero
Nombre:	Ronald Alexis Vásquez Benites
DNI:	74909758
Celular:	No cuenta

Fuente: Archivo de la Ferretería SISA. S.A.C



Figura 09. Sr. Ronald Alexis Vásquez Benites
Fuente: Archivo fotográfico de la Ferretería Sisa S.A.C.

Tabla 55

Colaborador 8

Datos generales	
Cargo:	Vendedora
Nombre:	Gisela Lilibeth Rivera Burgos
DNI:	46770892
Celular:	975899008

Fuente: Archivo de la Ferretería SISA. S.A.C



Figura 10. Srta. Gisela Lilibeth Rivera Burgos
Fuente: Archivo fotográfico de la Ferretería Sisa S.A.C.

Tabla 56

Colaborador 9

Datos generales	
Cargo:	Almacenero
Nombre:	Eddar Marcel Cerdan Castillo
DNI:	19337558
Celular:	928817446

Fuente: Archivo de la Ferretería SISA. S.A.C



Figura 11. Sr. Eddar Marcel Cerdan Castillo
Fuente: Archivo fotográfico de la Ferretería Sisa S.A.C.

Tabla 57

Colaborador 10

Datos generales	
Cargo:	Vendedora
Nombre:	Anita Soledad Mendoza Siccha
DNI:	80205836
Celular:	951999727

Fuente: Archivo de la Ferretería SISA. S.A.C



Figura 12. Srta. Anita Soledad Mendoza Siccha
Fuente: Archivo fotográfico de la Ferretería Sisa S.A.C.

Tabla 58

Colaborador 11

Datos generales	
Cargo:	Almacenero
Nombre:	Víctor Hugo Vásquez Sánchez
DNI:	46719040
Celular:	941170906

Fuente: Archivo de la Ferretería SISA. S.A.C



Figura 13. Sr. Víctor Hugo Vásquez Sánchez
Fuente: Archivo fotográfico de la Ferretería Sisa S.A.C.

Tabla 59

Colaborador 12

Datos generales	
Cargo:	Gerente
Nombre:	Silvia Jackeline Sánchez Vera
DNI:	19229901
Celular:	946191820

Fuente: Archivo de la Ferretería SISA. S.A.C



Figura 14. Sra. Silvia Jackeline Sánchez
Fuente: Archivo fotográfico de la Ferretería Sisa S.A.C.

Tabla 60

Colaborador 13

Datos generales	
Cargo:	Almacenero
Nombre:	Alfredo Pantaleón Sánchez Vera
DNI:	08735814
Celular:	996916936

Fuente: Archivo de la Ferretería SISA. S.A.C



Figura 15. Sr. Alfredo Pantaleón Sánchez Vera
Fuente: Archivo fotográfico de la Ferretería Sisa S.A.C.

Anexo 6 Fotografías de la Ferretería SISA S.A.C.



Figura 16. Colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C.
Fuente: Archivo fotográfico propio



Figura 17. Cliente comprando en Ferretería SISA S.A.C.
Fuente: Archivo fotográfico propio

Anexo 7 Resultado del objetivo específico 1: Identificar el nivel del liderazgo del gerente de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019.

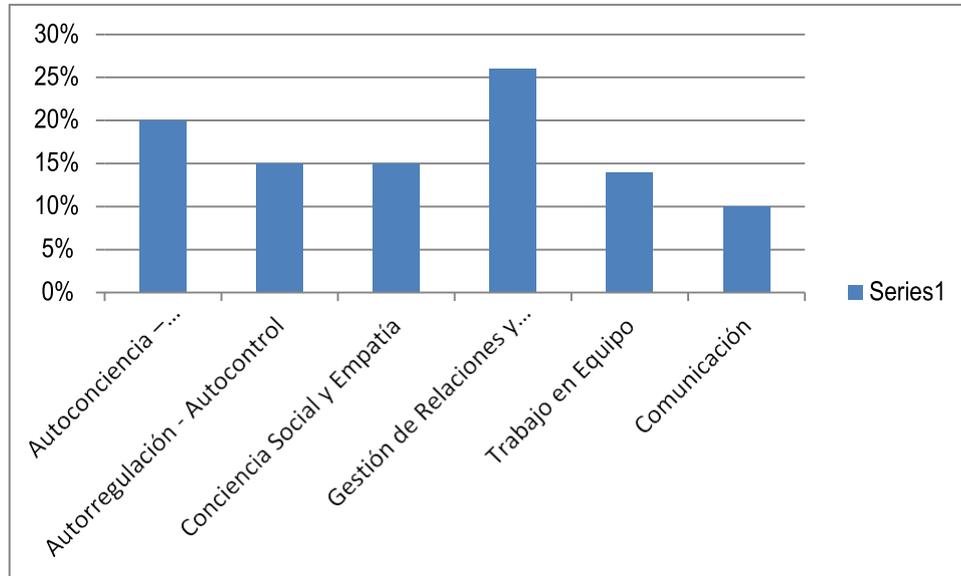


Figura 01 Resultados de Liderazgo del gerente.

Fuente: Tabla 27
Resultados de Liderazgo Del gerente

Anexo 8 Resultado del objetivo específico 2: Identificar el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019.

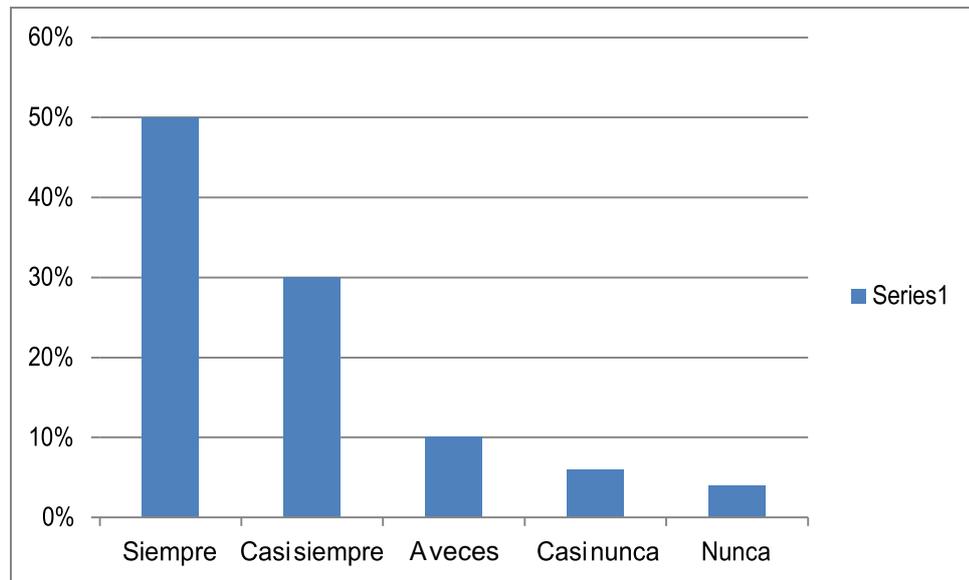


Figura 02 Resultados de Motivación de los colaboradores.

Fuente: Tabla 40

Resultados de Motivación de los colaboradores

Anexo 9 Carta de autorización de uso de información de empresa

Ferretería SISA S.A.C.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, Silvia Jackeline Sánchez Vera identificado con DNI 46719040, en mi calidad de Representante Legal del área de Gerencia General de la empresa/institución FERRETERIA SISA SAC con R.U.C N° 20481441286, ubicada en la ciudad de Chepén, provincia de Chepén, Departamento de La Libertad.

OTORGÓ LA AUTORIZACIÓN,

Al señor VICTOR HUGO VASQUEZ SANCHEZ, identificado con DNI N°46719040, egresado de la Carrera profesional de ADMINISTRACION para que utilice la siguiente información de la empresa: FERRETERIA SISA SAC, ficha RUC 20481441286; con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o (X) Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

(X) Ficha RUC

() *Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)

() Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia - Covid19, se debe de omitir la "Vigencia de Poder" requerido para los informes de Suficiencia Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.

 FERRETERIA SISA S.A.C.
RUC: 20481441286
CHEPEN


Silvia J. Sanchez Vera

Firma y sello del Representante Legal **

DNI: 19209901

**Este documento debe ser firmado por un representante inscrito en SUNAT y debe adjuntar una copia de su documento de identidad (DNI) para verificar la firma.

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Egresado

DNI: 46719040

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	06	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	25/06/2020				