

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DE ALMACÉN EN UNA EMPRESA  
LOGÍSTICA, LIMA 2022.”

Tesis para optar el título profesional de:  
Ingeniera Industrial

**Autoras:**

Rossy Merly Espinoza Ramos

Dina Marlet Flores Cordova

**Asesor:**

Mg. José Antonio Orellana Pardave

<https://orcid.org/0000-0002-1357-0833>

Lima - Perú

2022



## INFORME DE SIMILITUD



### Document Information

Analyzed document	FINAL_TESIS_LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL_DINA_ROSSY__FINAL.docx (D14498998D)
Submitted	9/26/2022 3:33:00 AM
Submitted by	Jose Antonio Orellana
Submitter email	jose.orellana@upn.pe
Similarity	10%
Analysis address	jose.orellana.delnor@analysis.urkund.com

### Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Universidad Privada del Norte / Tesis Sheyla Paredes Correa 24-06-2021.docx</b> Document Tesis Sheyla Paredes Correa 24-06-2021.docx (D109672600) Submitted by: dora.zegarra@upn.pe Receiver: dora.zegarra.delnor@analysis.urkund.com	2
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33384/monteagudo_mg.pdf?sequence=...">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33384/monteagudo_mg.pdf?sequence=...</a> Fetched: 5/9/2022 1:49:45 AM	6
<b>CA</b>	<b>TESIS-FINALOK.docx</b>	1

## DEDICATORIA

A mí querida familia.

Quienes me acompañan en este camino arduo, mil gracias por estar incondicionalmente ayudándome para lograr mi sueño y culminar la carrera con éxito.

A mis Padres.

Agradecida por darme la vida, por ser mis mejores educadores en la vida, basada en valores, demostrándome que trabajando y con disciplina se pueden lograr los objetivos trazados.

A mis compañeros.

Darles las gracias por estar siempre conmigo brindando su apoyo y compartiendo sus conocimientos de manera constante, muy agradecida.

DINA MARLET FLORES CORDOVA

A mis Padres por enseñarme siempre a seguir adelante y ser mi mayor motivación, a mis hermanas por desear siempre lo mejor para mí, a mi esposo por su apoyo incondicional y a mis compañeros de la universidad que luchan día a día ante las adversidades que se presentan en el trabajo, a proponerse a estudiar los fines de semana y apostar más por el camino del éxito sacrificando tiempo libre y su familia.

ROSSY MERLY ESPINOZA RAMOS

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todopoderoso, por darnos la bendición cada día con la vida, la salud, las fuerzas para seguir luchando y poder desarrollar esta investigación, nuestra casa de estudios Universidad Privada del Norte por brindarnos su apoyo y las herramientas que contribuyeron a nuestro aprendizaje para vivir nuevos retos que nos presenta la vida.

A nuestro estimado maestro Mg. Ing. José Antonio Orellana Pardave, que fue guiándonos, dándonos conocimientos científicos actualizados y sugerencias que contribuyeron paso a paso en el aprendizaje como el desarrollo de la presente tesis, alentándonos siempre ir en busca de la mejora constante.

**Las autoras**

## Tabla de contenidos

<b>INFORME DE SIMILITUD .....</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II. MÉTODO .....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>51</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Las mejores ciudades para hacer negocios en América Latina, 2022</i> .....	09
Tabla 2: <i>Demografía Empresarial en el Perú, Primer Trimestre 2022</i> .....	10
Tabla 3: <i>Total, de reclamos por mes: notas de créditos – almacén</i> .....	27
Tabla 4: <i>Técnicas e instrumentos</i> .....	34
Tabla 5: <i>Escala de medición</i> .....	35
Tabla 6: <i>Distribución de frecuencias de los niveles de liderazgo</i> .....	39
Tabla 7: <i>Distribución de frecuencias de los niveles de liderazgo por dimensiones</i> .....	41
Tabla 8: <i>Distribución de frecuencias de los niveles de desempeño laboral</i> .....	42
Tabla 9: <i>Distribución de frecuencias de los niveles de desempeño laboral por dimensiones</i> .....	44
Tabla 10: <i>Prueba de hipótesis de la correlación entre el liderazgo y el desempeño laboral</i> .....	46
Tabla 11: <i>Prueba de hipótesis de la correlación entre el estilo de liderazgo transformacional y el desempeño laboral</i> .....	47
Tabla 12: <i>Prueba de hipótesis de la correlación entre el estilo de liderazgo transaccional y el desempeño laboral</i> .....	48
Tabla 13: <i>Prueba de hipótesis de la correlación entre el estilo de liderazgo liberal y el desempeño laboral</i> .....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Causas frecuentes de los reclamos en un año .....	27
<i>Figura 2:</i> Flujograma del procedimiento de investigación.....	37
<i>Figura 3:</i> Nivel de la Variable desempeño del personal .....	40
<i>Figura 4:</i> Distribución de frecuencias de los niveles de liderazgo por dimensiones.....	42
<i>Figura 5:</i> Nivel de la Variable desempeño del personal.....	43
<i>Figura 6:</i> Distribución de frecuencias de los niveles de desempeño laboral por dimensiones.....	45

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar si el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022. El estudio fue de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, y de diseño no experimental transversal, en donde se trabajó con una población de 30 colaboradores, a quienes se le aplicaron cuestionarios respecto al liderazgo ejercido por el coordinador de almacén. Asimismo, se evaluó el desempeño laboral de cada uno de ellos mediante una ficha de observación.

Los resultados obtenidos mostraron que el liderazgo ejercido por el coordinador de almacén fue calificado por la mayoría de colaboradores dentro del nivel “desarrollado” mientras que el desempeño laboral se encontró en el nivel “destacado”; asimismo, existen evidencias de una correlación significativa entre el liderazgo del coordinador y el desempeño laboral del personal en la empresa estudiada (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa media o moderada (Rho de 0,409).

Por lo tanto, se concluye que el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa estudiada, siendo el estilo de liderazgo transaccional el que más se asocia al desempeño laboral de los colaboradores.

**Palabras clave:** Liderazgo, estilos liderazgo transformacional, transaccional, liberal, desempeño laboral y almacén.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Se observa que las organizaciones se encuentran en constante competencia de productos, servicios y precios, la globalización y los avances tecnológicos han contribuido al crecimiento económico y el desarrollo; así mismo se han originado desafíos considerables en la gestión de nuevas formas de organización del trabajo, como también en la inversión de recursos en su propio desarrollo profesional, para aumentar su empleabilidad y perspectivas de carrera en un mercado laboral considerablemente más competitivo (Cappelli & Keller, 2017, citado en Pujol y Lazzaro 2021).

Actualmente los trabajos son cada vez más complejos y cognitivamente más exigentes, la sobrecarga laboral disminuye la capacidad de las personas para cumplir con las demandas del trabajo, afectando en la toma de decisiones, por el contrario, la carga de trabajo sostenible y manejable brinda oportunidades para usar y perfeccionar las habilidades existentes, así como para volverse efectivo en nuevas áreas de trabajo (Maslach & Leiter, 2016).

El Perú es uno de los cinco mejores países para hacer negocios en Latinoamérica habiendo logrado desde 2010 a 2021 disminuir la pobreza en 1% , mejorando la situación de las clases sociales y el consumo con lo cual su producto bruto interno (PBI) per cápita aumento haciendo más atractivo para las inversiones extranjeras, pese a la pandemia de la COVID-19 mantiene una situación económica sólida, por ende ha realizado contratos de importaciones y exportaciones con China y Estados Unidos debido a la reducción de impuestos a productos extranjeros (Latin American Trade Investment Association, 2021).

El estudio de *Global Business Cities 2022*, consideró a 71 países de todo el mundo destacando ocho ciudades latinoamericanas, los factores evaluados fueron: tamaño de la población, PBI, entorno empresarial, economía, sociedad y carisma, siendo la ciudad de Lima considerada como una de las más favorables para hacer negocios (Pasquali, 2022).

Tabla 1:

*Las mejores ciudades para hacer negocios en América Latina, 2022*

Ciudad	Puntaje
São Paulo	66,79
Buenos Aires	64,62
Santiago	62,53
Montevideo	58,25
Ciudad de México	51,14
Guadalajara	51,04
Bogotá	48,99
Lima	48,2

Fuente: *Statista Global Business Cities Report, 2022*.

Asimismo, en Lima se reactivaron 25 mil 39 empresas simbolizando el 40,2% del total, durante I Trimestre de 2022, consecutivamente se encuentra La Libertad (5,9%), Arequipa (5,5%), Junín (4,6%), Piura (4,3%) y Cusco (4,1%), lo que señala el nivel de concentración de la actividad empresarial en la capital del país (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2022).

Tabla 2: *Demografía Empresarial en el Perú, Primer Trimestre 2022*

Departamento	2021	2022	Estructura %
	I Trim.	I Trim.	I Trim. 2022
<b>TOTAL</b>	<b>68811</b>	<b>62275</b>	<b>100,0</b>
Amazonas	672	636	1,0
Ancash	1963	2001	3,2
Apurímac	860	779	1,3
Arequipa	4219	3457	5,5
Ayacucho	1004	1027	1,6
Cajamarca	2188	1976	3,2
Provincia Constitucional del Callao	1765	1809	2,9
Cusco	3004	2545	4,1
Huancavelica	358	332	0,5
Huánuco	1087	1162	1,9
Ica	1700	1645	2,6
Junín	2599	2879	4,6
La Libertad	4296	3705	5,9
Lambayeque	2723	2361	3,8
Lima	26877	25039	40,2
Loreto	1412	1232	2,0
Madre de Dios	672	534	0,9
Moquegua	435	415	0,7
Pasco	401	388	0,6
Piura	3274	2655	4,3
Puno	2879	1752	2,8
San Martín	1950	1619	2,6
Tacna	822	846	1,4
Tumbes	412	416	0,7

Fuente: *INEI, 2022.*

En la competitividad empresarial se consideran cuatro elementos: Innovación, tecnología, flexibilidad productiva y la calidad. La flexibilidad productiva responde a cambios a través de la gestión de sus recursos, ya que la Administración de Recursos Humanos es la base de la eficiencia y eficacia de toda organización (Sánchez, 2018 citado en Ramírez, et al., 2018).

La productividad y eficiencia de las organizaciones es vista desde una perspectiva orientada más a la mejora de los procesos de producción de bienes y servicios, que al desarrollo de habilidades de sus colaboradores quienes realizan tales procesos, motivo por el cual las empresas en el Perú pierden alrededor del 30% de sus empleados anualmente, según la Sociedad de Ingeniería Industrial y Administración de Negocios, (Díaz, 2021, citado en Armada, 2021). Por ello, se considera realizar una gestión efectiva del capital humano, ya que son activos intangibles valiosos en la organización, sus necesidades y deseos son diversos y difíciles de entender debido al creciente tamaño de la industria y la complejidad asociada con sus operaciones; por tal motivo se necesita líderes altamente calificados que implementen mejoras en la organización, que logren desarrollar la capacidad de adaptación de sus equipos de trabajo manteniendo una comunicación fluida y demostrando empatía, más aún en pandemia del COVID-19 donde se necesita mucha atención, concentración, alta responsabilidad, manejo de situaciones complejas para evitar baja productividad, absentismo y riesgos laborales como el estrés, afectando el desempeño de los colaboradores (Reátegui, 2021).

El liderazgo coopera con la formación de estrategias para motivar al personal e integrar innovadoras formas de pensar y actuar; así mismo es vital reconocer los diferentes estilos de liderazgo para aplicar la más adecuada en las áreas de la organización (Jiménez, et al., 2020).

El desempeño laboral dentro de una empresa depende de diversos factores internos y externos que influyen en el trabajador para determinar su nivel de esfuerzo en el logro de los objetivos dentro de la organización (Chiavenato, 2009).

La evaluación de desempeño laboral fue mejorando debido a que las empresas comienzan a medir las competencias y habilidades requeridas para determinados puestos, además de analizar cuantitativamente el rendimiento de sus trabajadores, realizando comparaciones de los diferentes perfiles; así mismo esta evaluación de desempeño brinda crecimiento personal-profesional y colabora con mejorar la calidad de vida laboral del trabajador, permite identificar fortalezas, crear procesos de autoevaluación y mejoras para el crecimiento de la empresa y su competitividad (Matabanchoy, et al., 2019).

La sostenibilidad es una característica indispensable de las actividades humanas en cualquier organización, incluidas las industrias manufactureras. Anteriormente era considerada como la cualidad de mantener el medio ambiente, actualmente se consideran los aspectos: ambientales, económicos y sociales para mejorar la calidad de vida (Ramos, et al., 2019).

Por otro lado, se puede decir que las actividades que incluyen movimiento de materia prima, materiales y otros insumos pertenecen a procesos logísticos, que son las actividades que brindan un soporte idóneo para la obtención de un producto terminado, servicio al cliente, compras, planificación de producción, almacenamiento, administración de inventario, mantenimiento, infraestructura, maquinaria, seguridad

y servicios de planta; los mismos que con una buena coordinación alcanzarán eficiencia en la cadena de suministros adquiriendo mayor velocidad en la respuesta del mercado con costos mínimos (Alcocer y Knudsen, 2019).

Las empresas tienen la necesidad de medir la productividad de sus trabajadores, así también las empresas logísticas enfrentan el problema con respecto al desempeño del trabajador de almacén que se evidencia con los reclamos de los clientes acerca de los productos; encaminados a la solución del problema vienen utilizando la herramienta: evaluación de desempeño laboral para identificar las falencias y así subsanarlas. Con el paso del tiempo tomaron consciencia, el desempeño laboral se ha convertido en un elemento muy importante para los administradores de empresas, en función a conseguir sus objetivos van corrigiendo los problemas que se presentan con el rendimiento del trabajador, así mismo es importante que los jefes puedan desarrollar un liderazgo eficaz para contribuir con el desempeño laboral (Riera, et al., 2020).

Las actividades que realizan las empresas determinan el progreso de un país, sólo logrando sus objetivos tendrán éxito y sólo será posible con una conducta eficiente con respecto al desempeño laboral (Kraenau, et al., 2015). Asimismo, es importante tener en cuenta el control interno cuando se realiza gestión en el área de almacén, para la solución de los defectos que presentan los procesos de almacenamiento y distribución (Pandía, 2018).

Un líder eficaz es quien orienta el pensamiento de cada uno de los seguidores y promueve el cumplimiento de sus deberes más allá de lo esperado, influye en las aptitudes y capacidades para mejorar y lograr un buen desempeño laboral en el almacén de una empresa logística, siendo determinante para brindar servicios logísticos considerando la calidad en el servicio, lealtad, tecnologías de la información

y comunicación; se debe tener en cuenta desarrollar estrategias para generar mayor confianza y conseguir lealtad del cliente (Pelayo y Ortiz, 2019).

### **Antecedentes Internacionales**

Zeballos (2019) realizó un estudio en Bolivia, titulado: gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas Mattaz Zeballos en la ciudad de Sucre, en donde tuvo como objetivo presentar un modelo de gestión del talento humano para aumentar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa estudiada. Su investigación fue de tipo explicativo, de enfoque mixto y de nivel descriptivo, en donde se trabajó con una muestra de 37 personas, y se aplicaron técnicas de investigación como la entrevista con 7 ítems y dos encuestas, cada cuestionario de 12 preguntas.

Los resultados mostraron que existe un alto nivel de correlación entre ambas variables con un coeficiente de Rho Spearman de 0.687, concluyéndose que existe bajo nivel del desempeño laboral, así como una carencia de un modelo de gestión del talento humano por competencias laborales; por ello se brindó un modelo de gestión planteada en dos etapas, la primera designada como preparatoria con el establecimiento de una unidad administrativa de gestión del talento humano y la segunda destinada como aplicación, donde se proponen directrices universales para el trabajo de la unidad, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

Laica (2018) realizó un estudio posgrado en Ecuador, titulado: El estilo de liderazgo y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad de las Américas en el último semestre del 2017 en Quito, en donde tuvo como objetivo establecer si existe o no relación entre el estilo de liderazgo y desempeño laboral del personal administrativo. Su investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo correlacional, con diseño no experimental, en donde se trabajó con una muestra de 975, y se aplicaron técnicas de investigación como el cuestionario de rejilla de liderazgo con 35 preguntas, para la variable dependiente se utilizó la evaluación de desempeño laboral 360 grados.

Los resultados mostraron que, en la institución estudiada se desarrollan los estilos de liderazgo democrático y transformador con el 51,6% de la población en estudio, así mismo existe una correlación positiva en la gestión, dando prioridad al bienestar del colaborador, la productividad y resultados de las áreas administrativas de la Universidad de las Américas. Concluyó en la presentación de un plan de formación y desarrollo de liderazgo eficaz en la función directiva con el objetivo de incrementar el nivel de desempeño de los colaboradores.

Ordoñez (2021) realizó una investigación en Ecuador, titulado: liderazgo y su incidencia en el desempeño laboral docente de bachillerato de instituciones educativas fiscales del Cantón Santa Elena, en donde tuvo como objetivo definir la relación entre liderazgo y desempeño laboral en los docentes de bachillerato de las instituciones educativas fiscales del Cantón Santa Elena. Su investigación fue de enfoque mixto, con un alcance correlacional, en donde se trabajó con una muestra de 135 docentes, y se aplicaron técnicas de investigación como la entrevista y encuesta a través del

Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) 5x corto, para la variable liderazgo y en la variable desempeño laboral usó el cuestionario de autoevaluación.

Los resultados mostraron que existe una correlación congruente del estilo de liderazgo con el desempeño laboral docente, cuyos valores promedios del desempeño laboral docente oscilan entre el valor más alto 3.23 y el más bajo 1.73, los directivos tienen inclinación al liderazgo transformacional. Concluyó en la propuesta de un plan de acción que permite acrecentar progresivamente el estilo de liderazgo de los directivos y el desempeño laboral de los docentes, desplegando actividades para mejorar la estimulación intelectual, la consideración individualizada, la influencia individualizada, la motivación y la inspiración.

Rodríguez, et al. (2017) realizaron un estudio en Chile, titulado: relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño de los equipos de dirección intermedia, en donde tuvo como objetivo explorar la relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño de los equipos de trabajo. Su investigación fue exploratoria, en donde trabajó con una muestra de 38 equipos de dirección intermedia que toman decisiones e implementan acciones destacadas para la organización en el nivel táctico, se aplicaron técnicas de investigación como el cuestionario basado en el Multiple Leadership Questionnaire (MLQ 5X corto) de Avolio y Bass (1995).

Los resultados mostraron que los estilos de liderazgo describen con el 58,2% de la varianza en el desempeño de la muestra estudiada, asimismo el liderazgo transformacional (Test  $t= 1,907$ ;  $p < 0,065$ ), el liderazgo transaccional (Test  $t= 2,610$ ;  $p < 0,013$ ) y el estilo laissez faire (Test  $t= -1,867$ ;  $p < 0,071$ ) evidencia pertinencia estadística al exponer el desempeño de los equipos estudiados. Concluyéndose que existe relación positiva entre los estilos de liderazgo y desempeño de los equipos. El

liderazgo transformacional tiene una influencia positiva y significativa sobre el desempeño de los equipos de dirección, una variación en el mismo sentido de 0,253 puntos porcentuales. El estilo de liderazgo transaccional tiene un impacto positivo y significativo sobre el desempeño de los equipos de dirección, una variación en el mismo sentido de 0,379 puntos porcentuales. El estilo laissez faire tiene un impacto negativo y significativo en el desempeño de los equipos de dirección intermedia implica una variación en el sentido inverso de 0,379 puntos porcentuales.

Ramírez (2019) realizó una investigación en Ecuador, titulada: estilos de liderazgo, clima laboral y desempeño de los colaboradores de la compañía Pacifpetrol S.A., en donde tuvo como objetivo establecer un modelo estructural, con estudio correlacional y determinar si existe influencia significativa de los estilos de liderazgo en desempeño laboral con clima organizacional como variable mediadora. Su investigación fue de tipo cuantitativa con carácter deductivo, no experimental en un espacio de tiempo, en donde se trabajó con una muestra de 200 colaboradores.

Los resultados mostraron que existe influencia significativa de los estilos de liderazgo sobre el clima organizacional y este a su vez sobre la percepción del desempeño individual, asimismo, el clima organizacional actúa como variable mediadora en la estructura desarrollada. Concluyéndose que los estilos de liderazgo influyen significativamente en el clima organizacional y este a su vez influye en desempeño laboral individual de manera significativa, siendo la variable origen del clima organizacional mediadora entre ambas variables.

### **Antecedentes Nacionales**

Zapana (2019), en su tesis titulada, liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de entretenimientos CEC Perú SA, Bellavista – 2020, en donde tuvo como objetivo precisar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores. Su investigación fue de tipo no experimental, de nivel correlacional, en donde se trabajó con una muestra de 70 colaboradores, y aplicó cuestionarios con un total de 59 ítems con opción de respuesta escala de Likert del 1 al 5.

Los resultados mostraron que existe correlación positiva media de 0,625 entre las variables liderazgo y desempeño laboral. Se contempla que el nivel de significancia es de 0,000, siendo menor a 0,05, por lo cual, se ratifica que existe relación entre las variables presentadas, concluyéndose que se conserva un buen liderazgo en la empresa, sin embargo los jefes deben incrementar el control de ausencias de los colaboradores, asimismo la organización no solo debe pensar en el bienestar de la empresa sino también en los colaboradores.

Tello (2019), en su tesis titulada, percepción de los estilos de liderazgo y desempeño docente en una universidad de Lima, 2019, en donde tuvo como objetivo estudiar la percepción de los estilos de liderazgo y desempeño docente en una universidad. Su investigación fue de enfoque cualitativo, en donde trabajó con una muestra de 10 docentes, y se aplicaron técnicas de investigación como el cuestionario.

Los resultados mostraron que el liderazgo de los directivos académicos evidenciaron una tendencia al estilo transformacional y en el desempeño docente demuestra escaso acompañamiento universitario por parte de los directivos en lo que se refiere a relaciones interpersonales, responsabilidad profesional, dominio tecnológico y formación en valores; no obstante, los docentes cumplen con sus

funciones encomendadas, concluyéndose que la percepción de los estilos de liderazgos es variado, sin embargo la tendencia se contextualiza en un gestor académico de estilo transformacional, en relación con un desempeño docente poco motivado pero que presenta una tendencia al cumplimiento de su responsabilidad profesional, dominio tecnológico, relaciones interpersonales y formación en valores éticos.

Sánchez y Servat (2019), en su tesis titulada, relación de los estilos de liderazgo y el desempeño de la fuerza de ventas de una empresa multinivel 2019, en donde tuvo como objetivo precisar si los estilos de liderazgo se relacionan con el desempeño de la fuerza de venta de una empresa multinivel. Su investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental transversal, en donde se trabajó con una muestra de 381 consultoras, y se aplicaron técnicas de investigación como cuestionarios con 36 preguntas basado en Avolio y Bass (2004) para la variable estilos de Liderazgo y con 25 ítems basado en Canales P. y küster I. (2006) para la variable dependiente.

Los resultados mostraron que los estilos de liderazgo se relacionan con la fuerza de venta, corroborado en el software SPSS versión 20, concluyéndose que al incrementar la variable estilo de liderazgo, se incrementara el desempeño de la fuerza de venta de las consultoras de la empresa multinivel.

Chirinos y Contreras (2021), en su tesis titulada, relación entre los estilos de liderazgo y desempeño laboral de los servidores públicos del sector defensa en Lima Metropolitana, 2021, en donde tuvo como objetivo determinar la relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral de los servidores públicos. Su investigación

fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, en donde se trabajó con una muestra de 378 servidores públicos, y aplicaron técnicas de investigación como cuestionarios con 55 preguntas en total para la recolección de los datos.

Los resultados mostraron que el estilo de liderazgo más sobresaliente fue el transformacional con un coeficiente de correlación de 0.374 sucesivo del transaccional y trascendental, con el mismo coeficiente de correlación de 0.296, lo que evidencia una relación débil y directamente proporcional, concluyéndose que existe una correlación débil entre los estilos de liderazgo y desempeño laboral, su correlación es directamente proporcional. Por lo cual, si se emplean los estilos de liderazgo de la presente investigación no conduce a una relación significativa con el desempeño laboral.

Pérez (2019), en su tesis titulada, liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los millennials en el sector de tecnologías de la información en el 2019, en donde tuvo como objetivo examinar la influencia del liderazgo en el desempeño laboral de un conjunto generacional que aumenta considerablemente, los millennials, centrado en tres empresas conocidas del sector de tecnologías de la información. Su investigación es de enfoque cuantitativo, alcance explicativo, diseño no experimental de corte transversal, en donde se trabajó con una muestra de 124 colaboradores, y aplicaron técnicas de investigación, cuestionarios, con 18 preguntas para el liderazgo y 14 preguntas para la variable desempeño laboral.

Los resultados mostraron que el liderazgo influye significativamente en el desempeño laboral de los millennials, debido a que obtuvo 0,754 de correlación, indicando la existencia de una relación directa entre las variables, cuando aumenta el

liderazgo, se incrementa de forma proporcional el desempeño laboral de los millennials en las organizaciones del sector de TI, por lo tanto, ante una variación en los estilos de liderazgo influirá notablemente en el desempeño laboral, concluyéndose que el liderazgo influye considerablemente en el desempeño laboral, ya que existe relación directa entre ambas variables.

### **Definiciones de variables y dimensiones**

Liderazgo es el proceso mediante el cual un individuo contribuye con los demás a emplear sus recursos técnicos y personales, entre otros, para direccionar la pasión hacia los objetivos o metas planificadas ejerciendo influencia a través de una comunicación efectiva que son admitidos voluntariamente por los trabajadores (Chávez, 2015).

Liderazgo es la influencia que profesa la persona en determinada situación como resultado de lograr distintos objetivos de la organización, resaltando los valores morales en su decisión, actuar y comunicación con sus subalternos, asimismo es la influencia positiva en los individuos y métodos que resulta en una actitud determinada, con el propósito de conseguir resultados significativos (Chiavenato, 2010, citado en Sánchez y Servat, 2019).

Liderazgo transformacional es un estilo de liderazgo que permite guiar al capital humano con el propósito de transformar y motivar para alcanzar los objetivos organizacionales, contribuye en las conductas para la admisión de la innovación mediante la mejora continua en base a la confianza y el entusiasmo, (Jiménez, et al., 2020).

Liderazgo transformacional es el procedimiento mediante el cual líderes y subalternos se apoyan mutuamente para lograr altos niveles de motivación y ética. El estilo transformacional instaura un cambio relevante en la vida de las personas y de las empresas, se replantean valores, apreciaciones, modificando las perspectivas y propósitos de los colaboradores (MacGregor, 1978, citado en Fernández y Quintero, 2017).

Liderazgo transaccional, tiene como particularidad la motivación de los colaboradores por intermedio de recompensas que se donan por el desempeño de labores y actividades encomendadas por el líder, bajo el vínculo jefe-subalterno, comprendiendo que la autoridad está centralizada, manejada de forma vertical; siendo el líder responsable de crear y planear estrategias que respalden los resultados organizacionales (Torres y Ramírez, 2013, citado en Jiménez, et al., 2020).

Liderazgo transaccional tiene por enfoque canalizar la aprobación de la innovación mediante la recompensa y el reforzamiento, desarrollando una estrategia de administración de equipos basada en la mejora continua de los resultados operacionales a través de premios para los colaboradores, este estilo trabaja sobre la cultura existente y no busca cambios a nivel cultural en la empresa (Arons, 2006, citado en (Fernández y Quintero, 2017).

Liderazgo Laissez-faire es un modelo de liderazgo que intenta crear equipos de trabajo independientes, no depende de una autoridad de rango superior, los mismos desarrollan sus labores y toman decisiones sin necesidad de la influencia del líder, este estilo acepta la aptitud y autonomía que tienen los equipos de trabajo para resolver situaciones complejas. Simboliza la omisión del líder en la toma de decisiones, falta

de responsabilidad sin mostrar autoridad, siendo el modo más inadecuado de liderazgo (Castro y Benatuil, 2007, citado en Ramírez, 2019).

Los líderes liberales no influyen en sus subalternos, evitan compromisos de supervisión y confrontación, ceden excesiva autonomía a sus seguidores, no contribuye con metas claras, no impulsa a su equipo en la toma de decisiones, deja las cosas a la deriva y en su posición trata de no quedar mal ante los demás. Evita tomar decisiones ante situaciones problemáticas, y no dedica interés a sus seguidores (Fernández y Quintero, 2017).

Robbins (2005), citado en Zeballos (2019), define al desempeño como el cumplimiento de las actividades que realiza el colaborador con el objetivo de lograr las metas organizacionales, asimismo demuestra su sentido de responsabilidad haciendo lo que tiene que hacer y de la mejor manera implicando valores, conocimientos, actitudes y habilidades.

El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador, siendo relevante para lograr los objetivos de la organización; asimismo, un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante con la que cuenta una empresa (Chiavenato, 2009).

Motowidlo (2003), citado en Jaén (2010), define al desempeño laboral como la actitud o esfuerzo del trabajador, concebido como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado; la contribución del empleado se ve reflejado en la eficiencia de la organización.

Rotundo y Sackett (2002), citado en Ramos, et al. (2019), afirman que desempeño de tareas es la conducta de colaborar en la producción de un servicio o de un bien; asimismo considera indicadores como, terminar las tareas del trabajo, trabajar con precisión y limpieza, conservar conocimientos actualizados, resolver problemas, planificar y organizar.

El desempeño de la tarea hace mención a las competencias que se necesitan para ejecutar la teoría y habilidades específicas para ejercer en su puesto laboral, se esfuerzan por renovar constantemente sus conocimientos laborales con el propósito de consolidar sus competencias técnicas (Bautista, et al., 2020)

Desempeño contextual es el comportamiento que coopera con los objetivos de la organización, ayuda al desarrollo del ámbito social y psicológico, donde además se incorpora proactividad, cooperación e iniciativa, promoviendo actividades efectivas de la empresa con efectos directos sobre la productividad (Koopmans, et al., 2011, citado en Ramos, et al, 2019).

El Desempeño contextual es considerado como el trabajo voluntario que contribuye al incremento de la eficacia en la empresa, los jefes y supervisores tienen por expectativa que los colaboradores superen sus deberes laborales, asimismo la relación con sus colegas es saludable, siendo utilizada para sobresalir en la organización; está constituida por dos facetas dedicación al trabajo y la facilitación interpersonal (Hogan et al., 1998, citado en Le Sante, et al., 2021).

Desempeño adaptativo es la aptitud del colaborador para habituar su conducta a un ambiente de constante cambio de acuerdo a la coyuntura o sucesos, es un asunto progresivo en la predilección para las organizaciones de poder acostumbrarse a los

sistemas cambiantes y funciones propias del trabajo (Koopmans et al., 2011; Landy y Conte, 2016, citado en Gorostiaga, et al, 2022).

El desempeño adaptativo en las empresas se califica por el cambio y su exposición a entornos dinámicos, siendo indispensable que los colaboradores tengan la capacidad de adaptarse, comprende factores de conocimiento, estrategias de aprendizaje exploratorio o la auto-eficacia (Pulakos, et al., 2000, citado en Bravo, 2015).

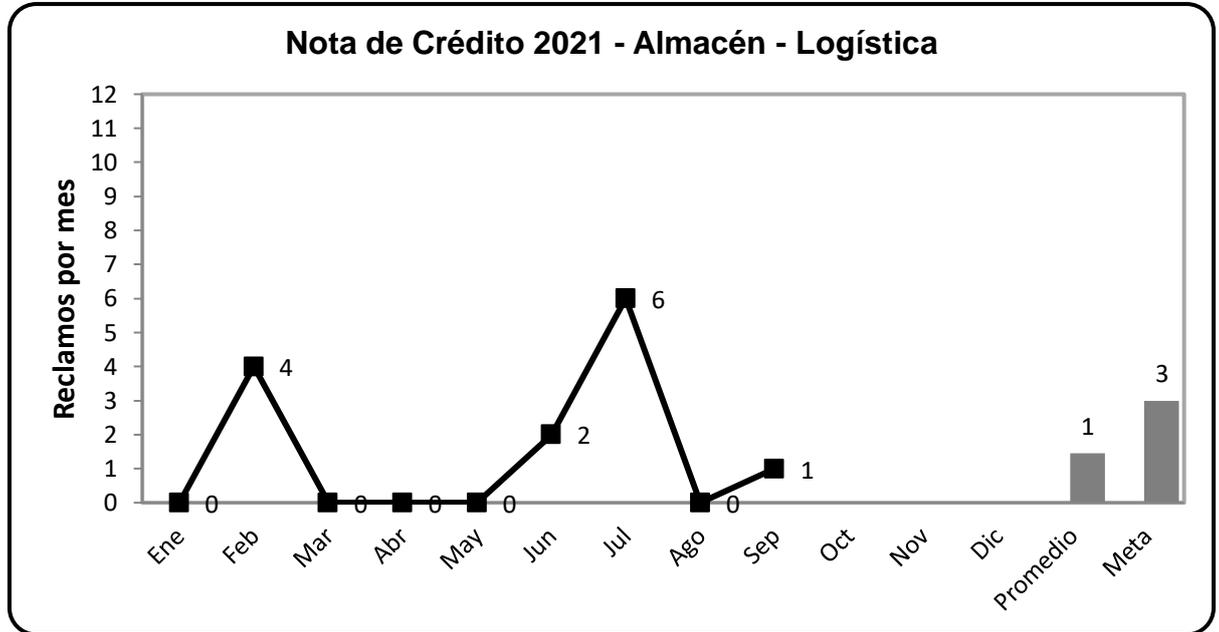
Comportamiento laboral contraproducente es la conducta que daña al bienestar de la empresa, asimismo abarca el comportamiento fuera de la tarea, protestar, absentismo, realizar sus funciones equivocadamente a propósito y aprovecharse de los privilegios. Estas conductas resultan negativas a nivel personal y organizacional (Aubé, et al., 2009, citado en Ramos, et al., 2019).

Comportamiento laboral contraproducente son hechos intencionales que buscan desfavorecer a la empresa y sirven de provecho al colaborador, asimismo son comportamientos desviados, que son efectuadas por un miembro de la empresa, comprendida por la organización como comportamientos adversos a sus intereses, conductas anti-sociales evidenciadas durante sus labores (Omar, et al., 2012, citado en Bautista, et al., 2020).

Ahora bien, la empresa del sector logístico bajo estudio se encuentra situada en la ciudad de Lima, en donde se observó problemas debido al desempeño del trabajador de almacén, los reclamos de los clientes son con respecto a los productos que no los reciben en la fecha pactada, error en la entrega, bajo nivel de preservación del mismo; disminución de la eficiencia y competitividad empresarial; el personal evidencia confusión por procedimientos poco entendibles, no desarrolla habilidad en el puesto de trabajo, presentándose ausencia de retos así también se evidencia muestra desconocimiento de las actividades que debe realizar ya que no comprende los procedimientos explicados, también sucede que el trabajador no comprende las indicaciones que le da su jefe inmediato, en la mayoría del tiempo el trabajador realiza sus actividades del mal humor, se observó cierta inquietud en el trabajador y no está conforme con el pago, por algunas eventualidades que surgen en otras áreas el trabajador presta su herramienta de trabajo pero en algunas ocasiones espera demasiado tiempo para volver a realizar sus actividades motivo por el cual se tenga que quedar unas horas pasado su horario laboral, el colaborador no recibe incentivos económicos por sus logros, la carga familiar es una situación que perturba al trabajador sobre todo en lo económico, trabajador presenta signos de ansiedad, la mayoría de veces se observa que el personal ejecuta sus tareas con desgano, no le gusta participar en las reuniones que se realizan con el equipo de trabajo.

Tabla 3:

Total, de reclamos por mes: notas de créditos – almacén.



Fuente: Elaboración propia

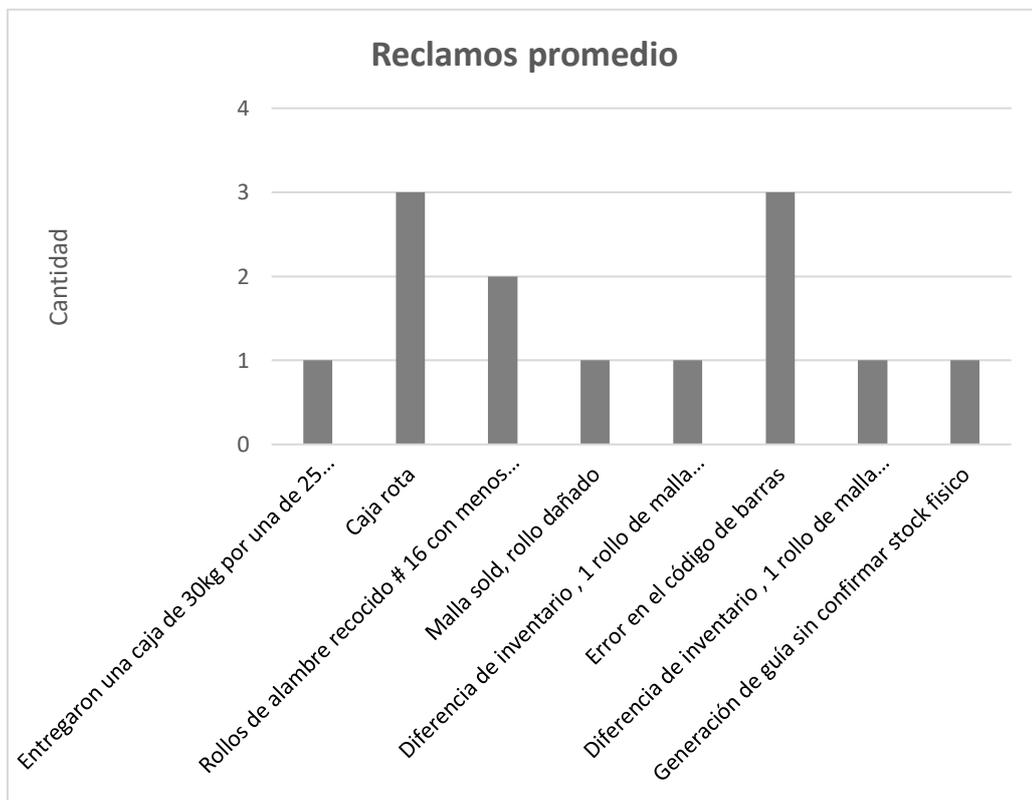


Figura 1: Causas frecuentes de los reclamos en un año

Fuente: Elaboración propia.

Tal situación obedece a la falta de comunicación clara entre el coordinador y los colaboradores; asimismo, el personal no se encuentra capacitado al 100%, tampoco existe coordinación en el equipo de trabajo, los horarios son complicados y poco flexibles, existen muchas fallas en el control de inventarios, se percibe falta de motivación del trabajador para mejorar la calidad de su trabajo, falta de tiempo para el desarrollo de las tareas, falta de directrices precisas de parte del jefe, fallas en el cuidado de los productos, falta de concentración para realizar las actividades correspondientes, falta de programación para el apoyo a otras áreas, falta de reconocimiento económico por logros, fallas en la recepción de productos, además, el trabajador presenta baja autoestima y no tiene adecuada conexión con el jefe.

De continuar esta sintomatología, la empresa podría perder competitividad, por los constantes errores en la entrega de productos para despachar, devolución de productos por encontrarse defectuosos, trabajador presenta bajo nivel de eficiencia, reclamos de los clientes por no recibir su producto a tiempo, por lo que se fomentará un clima laboral negativo.

Los problemas encontrados relacionados al desempeño laboral de los colaboradores podrían deberse a la influencia del coordinador del área, por lo que resultó indispensable conocer, en primer lugar, el nivel del desempeño del personal de almacén, y luego relacionar esta variable con el liderazgo ejercicio por el coordinador, para determinar qué elementos del liderazgo se asocian al nivel de desempeño laboral encontrado, puesto que los colaboradores dentro de una organización podrían ser más eficientes en su labor dependiendo de la influencia de quien los dirige y el liderazgo que ejerce sobre ellos.

## 1.2. Formulación del problema general

¿Existe relación entre liderazgo y desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022?

### Problemas específicos

- ¿Existe relación entre el estilo de liderazgo transformacional y el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022?
- ¿Existe relación entre el estilo de liderazgo transaccional y el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística Lima 2022?
- ¿Existe relación entre el estilo de liderazgo liberal y el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística Lima 2022?

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivo general

Determinar si el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022.

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar si el estilo de liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022.
- Determinar si el estilo de liderazgo transaccional se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística Lima 2022.
- Determinar si el estilo de liderazgo liberal se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística Lima 2022.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

El liderazgo se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022.

#### **Hipótesis Específicos**

- El estilo de liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022.
- El estilo de liderazgo transaccional se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística Lima 2022.
- El estilo de liderazgo liberal se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística Lima 2022.

## **Justificación**

En la presente tesis se desarrolla el tema de liderazgo y desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, la investigación es relevante debido a que existe escasa información respecto al liderazgo y desempeño laboral en el rubro. Asimismo, es de suma importancia mejorar el nivel de liderazgo porque podría influir en el desempeño del capital humano para alcanzar los objetivos de la compañía; un buen desempeño es la fuerza más sobresaliente con la que cuenta una empresa (Chiavenato, 2009).

Esta investigación aporta conocimientos respecto al modelo teórico para medir nivel de liderazgo y desempeño del trabajador en el área de almacén, de esta manera identificar el estilo que predomina en el área que podría contribuir para alcanzar un buen desempeño laboral y, por ende, el logro de objetivos empresariales, permitiendo valorar la importancia de las variables en estudio.

Esta investigación constituye un medio para comprender el problema de la empresa y plantear soluciones, pues se estará definiendo la situación actual del liderazgo ejercido por el coordinador del área y el desempeño laboral de los colaboradores, para decidir de qué manera se puede actuar ante esta situación, teniendo en cuenta que el capital humano del área logística es una parte importante en el desarrollo de la organización.

En ese sentido, este estudio brinda información importante para plantear estrategias que permitan mejorar el estilo de liderazgo que influye en el nivel de desempeño laboral del personal, superando los factores deficientes y logrando desarrollar acciones mediante programas de reconocimiento, capacitación y mejora de la cultura organizacional donde el colaborador se desenvuelve y logre mejores resultados.

Este estudio beneficiará tanto al gerente de la empresa, como al coordinador del área, a los colaboradores y finalmente a los clientes de la empresa, puesto que contribuirá a que se pueda determinar la forma como se puede potenciar el capital humano para tener un buen nivel de desempeño, que se refleje en la competitividad y rentabilidad de la empresa.

Por otro lado, este estudio tiene un aporte metodológico, puesto que la metodología empleada sirve de guía y referencia a próximas investigaciones, como base del proceso que se debe seguir para identificar el estilo de liderazgo con mayor incidencia en el desempeño laboral, asimismo, contribuye con instrumentos de medición validados de las variables, que pueden ser empleados en otros estudios.

## CAPÍTULO II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada debido a que se buscó la aplicación de teorías, utilización de los conocimientos adquiridos para usarlas como propuestas o solución a problemas reales de la sociedad (Murillo, 2008, como se citó en Vargas, 2009).

Según su enfoque, esta investigación fue cuantitativa, debido a que las hipótesis se contrastaron a través del uso de la estadística y el análisis numérico que permita responder a la pregunta de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Según el nivel, el estudio fue correlacional, debido a que buscó conocer el grado de asociación que existe entre las variables seleccionadas en una muestra o contexto en específico, con el propósito de predecir su comportamiento (Hernández et al., 2014).

Según su diseño, la presente investigación correspondió a un estudio no experimental, puesto que se llevó a cabo sin manipular las variables, es decir, se observaron los fenómenos ya existentes; asimismo, fue un estudio transversal, en el cual los datos se recolectaron en un solo momento.

El esquema de la investigación se muestra a continuación:

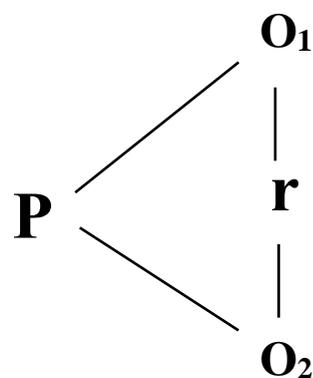
Donde:

P = Población

O<sub>1</sub> = Observación la variable liderazgo

O<sub>2</sub> = Observación la variable desempeño laboral

r = Relación de las variables de estudio



## 2.2. Población

Hernández, et al. (2014) mencionaron que la población es un conjunto finito o infinito de elementos que concuerdan con una serie de características a estudiar dando origen a los datos de la investigación. En esta investigación se considera dentro de la población de estudio a 30 colaboradores que se desempeñan dentro del área de almacén de la empresa logística. En este estudio no se trabajó con muestra, sino con toda la población.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La recolección de datos permitió desarrollar el trabajo de investigación aplicando técnicas, así como también instrumentos para recopilar información y posteriormente evaluarlas (tabla 4).

### Técnica

- Encuestas
- Observación

### Instrumento

- Cuestionario
- Ficha de observación

Tabla 4:

*Técnicas e instrumentos*

Objetivo	Técnica	Instrumento	Fuente
Identificar el estilo de liderazgo que se ejerce en el área de almacén.	Encuesta	Cuestionario	Los colaboradores
Evaluar el nivel de desempeño del personal de almacén.	Observación	Ficha de observación	Coordinador de almacén

*Fuente:* Elaboración propia

El cuestionario fue elaborado para la empresa del rubro logístico, el cual consta de 42 ítems a partir de los indicadores contenidos en la tabla de operacionalización de las variables. En ese sentido, 16 ítems permitieron medir el liderazgo en tres dimensiones mientras que 26 ítems permitieron medir el nivel de desempeño laboral en cuatro dimensiones, con respuesta basadas en la escala de Likert (ver anexo 3). Se resolvió usar esta escala ya que se conoce el extremo inferior que simboliza una respuesta negativa y superior una respuesta positiva, facilitando al coordinador y a los colaboradores responder en grado variable cada elemento que evalúa la predominancia de los estilos de liderazgo y los niveles de desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística. La ficha de observación y el cuestionario presentan afirmaciones para medir las variables en 5 categorías (ver tabla 5).

Tabla 5:

*Escala de medición*

PUNTAJE	DETALLE
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

*Fuente:* Elaboración propia

### Validez y Confiabilidad del instrumento

El instrumento fue sometido a juicio de expertos para su validación, se ejecutó con la ayuda de 03 especialistas en el tema de investigación, obteniéndose un coeficiente de validez de 88% (ver anexo 4); por consiguiente, los *ítems* son adecuados para medir el nivel de liderazgo y desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística.

Para medir la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el programa SPSS versión 26 para medir el Coeficiente Alfa de Cronbach en base a la aplicación de los instrumentos a una muestra piloto de 10 casos. Para la variable liderazgo se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,817 mientras que para la variable desempeño laboral se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0, 831 (ver anexo 5).

### 2.4. Procedimiento

Para el logro del objetivo de la investigación se planificaron actividades a desarrollarse, ejecutándose en 4 etapas:

**Primera etapa:** Se inició con la información de la empresa del rubro logístico en estudio, tomándose nota del organigrama para identificar las áreas que la conforman, de esta manera identificar el área con oportunidad de mejora a tratar en el presente

estudio. Asimismo, para identificar el estilo de liderazgo que se relaciona con el desempeño laboral, basado en el marco teórico, antecedentes y recomendación de expertos, se utilizó la escala de Likert.

**Segunda etapa:** Los instrumentos para medir las variables en estudio fueron elaborados en base a los requerimientos de la empresa del rubro logístico. Estos fueron formulados según las dimensiones e indicadores, siendo validados por tres especialistas, luego se sometió satisfactoriamente a una prueba de confiabilidad en el programa estadístico SPSS versión 26, basada en una muestra piloto de 10 casos.

**Tercera etapa:** Se procedió a aplicar los instrumentos de investigación al coordinador y colaboradores del almacén, desarrollándose la recolección de datos en aproximadamente 10 minutos por cada colaborador; todos los datos obtenidos se registraron en una base de datos elaborada en el programa *Microsoft Excel 2019*.

**Cuarta etapa:** Para el contraste de las hipótesis, se decidió utilizar programa estadístico SPSS versión 26, donde se calcularon las correlaciones mediante el coeficiente Rho de Spearman, con un nivel de confianza del 95% y un significativo menor a 0.05 que permitió rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_a$ ). Se optó por esa prueba estadística debido a que las variables se miden con escala ordinal; además, una de las variables no posee distribución normal en sus datos, según la prueba de normalidad (ver anexos 6). El coeficiente Rho de Spearman se evaluó en función de una escala para determinar la fuerza y sentido de la correlación dentro las variables (ver anexo 7). Finalmente, se presentaron los resultados, su discusión y conclusiones.

### Análisis de datos

Luego de la recolección de datos, se procesó la información en *Microsoft Excel* 2019 para elaborar una base de datos con niveles y rangos. Para su análisis descriptivo e inferencial se trabajó en el programa estadístico SPSS versión 26. Los resultados son presentados en tablas para su análisis e interpretación considerando el marco teórico.

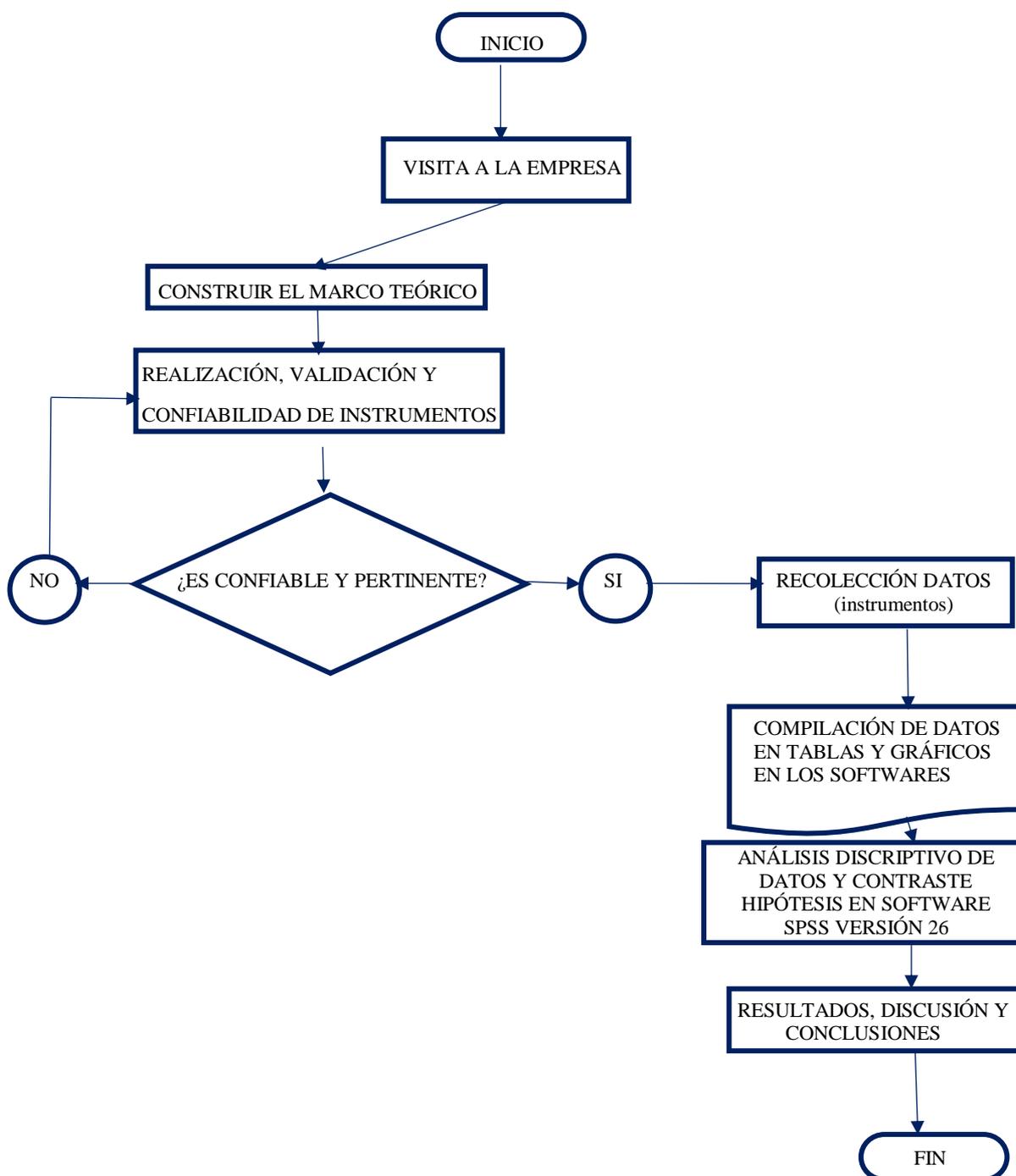


Figura 2: Flujograma del procedimiento de investigación

Fuente: Elaboración propia.

### **Aspectos éticos**

En la presente investigación las autoras se comprometieron a actuar correctamente con la información obtenida del sistema de gestión usado actualmente, los datos que se presentan son confiables debido a que obedecen al contexto real de la empresa, asimismo las citas que se utilizaron corresponden a cada autor mencionado para evitar copias, haciendo confiable la investigación.

El material fue procesado de manera transparente y confiable, sin la alteración de la información obtenida para no distorsionar los resultados; se usaron los formatos modelo para investigación científica proporcionados por la universidad, asimismo la información recopilada sólo se usó para fines de estudio.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se presentan los resultados de la investigación sobre liderazgo y desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística lima 2022, en base a los datos recolectados a través de los instrumentos. El cuestionario tuvo 16 *ítems* para medir el liderazgo y la ficha de observación tuvo 26 *ítems* para medir el desempeño laboral.

El presente capítulo consta de dos componentes, el primero se basa en los resultados del análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones, y el segundo se basa en resultados del contraste de hipótesis con el uso de la prueba de Rho de Spearman desarrollado en el software estadístico *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versión 25.

Habiéndose desarrollado el análisis descriptivo en base a respuestas de los instrumentos, se logró establecer la relación entre liderazgo y desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística. A continuación, se presentan los gráficos y su respectiva interpretación de acuerdo a los resultados obtenidos:

#### Análisis descriptivo

#### Análisis descriptivo de la variable 1 “Liderazgo”:

Tabla 6:

*Distribución de frecuencias de los niveles de liderazgo*

Niveles	V1: Liderazgo	
	Frecuencia	%
No desarrollado	0	0,0%
En proceso	3	10,0%
Desarrollado	20	66,7%
Destacado	7	23,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Aplicación del cuestionario de liderazgo a los colaboradores del área de almacén.

### Interpretación:

La tabla 6 muestra que el liderazgo del coordinador del área de almacén fue calificado en el nivel “Desarrollado” por el 66,7% de los colaboradores encuestados (20 de 30 colaboradores), mientras que el 23,3% lo calificó en el nivel “Destacado” (7 de 30 colaboradores). Por otro lado, solo el 10% (3 de 30 colaboradores) calificó el liderazgo del coordinador en el nivel “En proceso”.

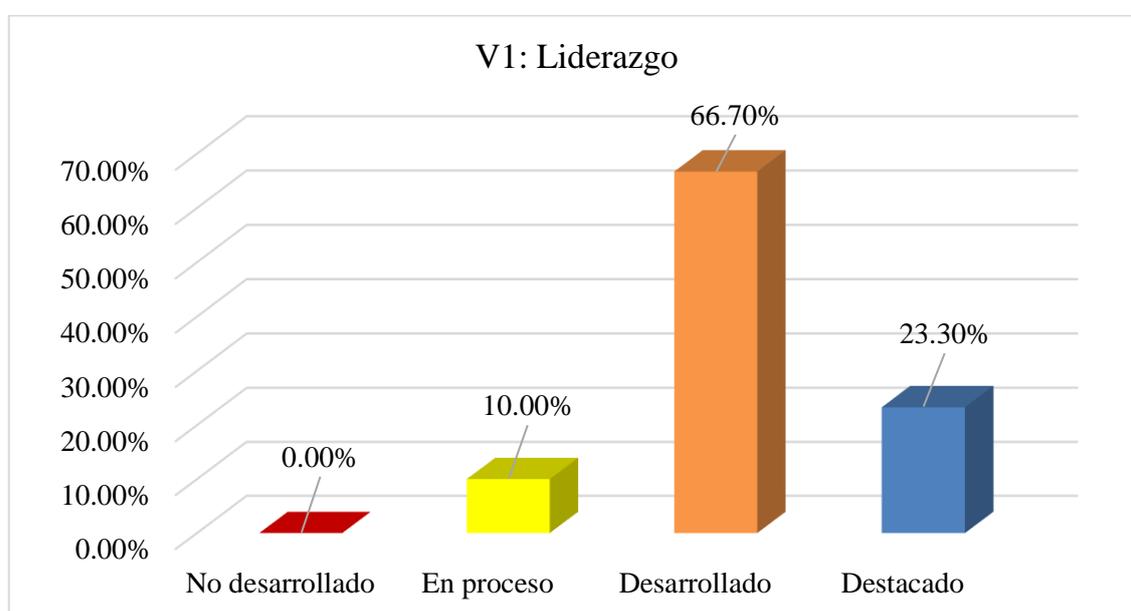


Figura 3: Nivel de la Variable desempeño del personal

Fuente: Tabla 6.

### Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable 1 “Liderazgo”:

Tabla 7:

*Distribución de frecuencias de los niveles de liderazgo por dimensiones*

	D1: Liderazgo Transformacional		D2: Liderazgo Transaccional		D3: Liderazgo Liberal	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
No desarrollado	0	0,0%	0	0,0%	6	20,0%
En proceso	2	6,7%	5	16,7%	8	26,7%
Desarrollado	15	50,0%	17	56,7%	14	46,7%
Destacado	13	43,3%	8	26,7%	2	6,7%
Total	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Aplicación del cuestionario de liderazgo a los colaboradores del área de almacén.

### Interpretación:

La tabla 7 muestra que, dentro de las dimensiones del liderazgo, el liderazgo transformacional que ejerce el coordinador del área de almacén fue calificado en el nivel “Desarrollado” por el 50% de los colaboradores encuestados (15 de 30 colaboradores), mientras que el 43,3% lo calificó en el nivel “Destacado” (13 de 30 colaboradores). Por otro lado, el liderazgo transaccional practicado por el coordinador fue calificado en el nivel “Desarrollado” por el 56,7% (17 de 30 colaboradores), mientras que el 26,7% lo calificó en el nivel “Destacado” (8 de 30 colaboradores). Finalmente, el liderazgo liberal en el coordinador fue calificado en el nivel “Desarrollado” por el 46,7% (14 de 30 colaboradores), mientras que el 26,7% lo calificó en el nivel “En proceso” (8 de 30 colaboradores).

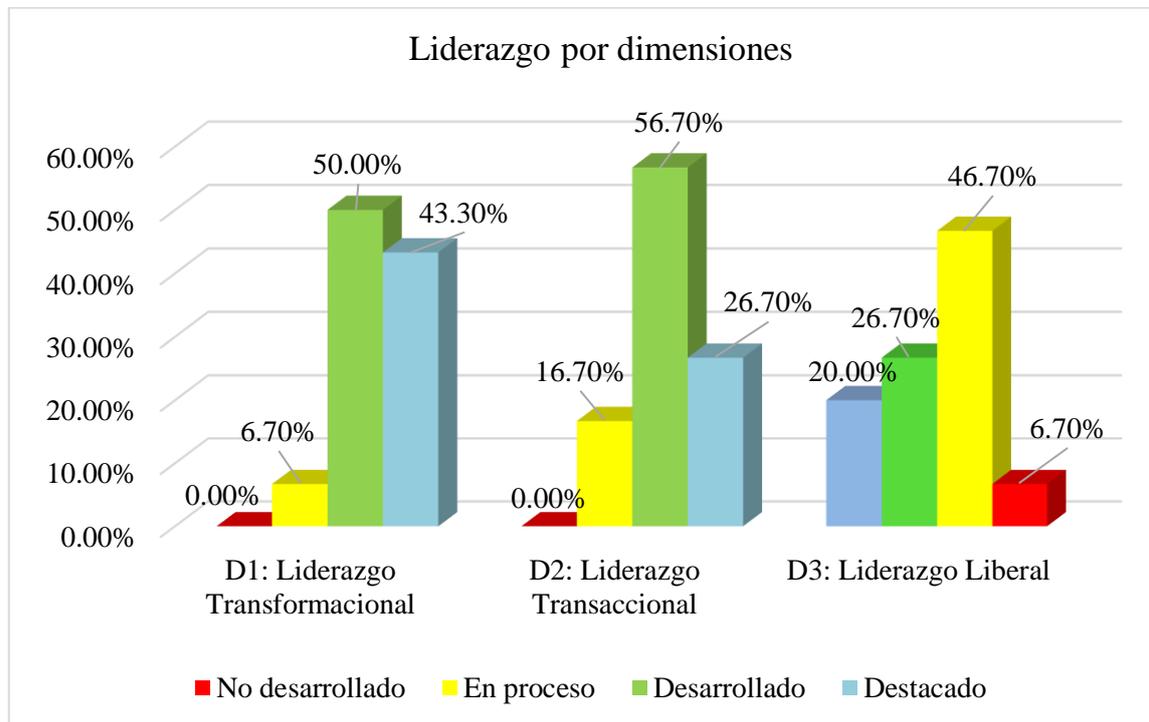


Figura 4: Distribución de frecuencias de los niveles de liderazgo por dimensiones

Fuente: Tabla 7

### Análisis descriptivo de la variable 2 “Desempeño laboral”:

Tabla 8:

*Distribución de frecuencias de los niveles de desempeño laboral*

	V2: Desempeño laboral	
	Frecuencia	%
No desarrollado	0	0,00%
En proceso	3	10,00%
Desarrollado	11	36,67%
Destacado	16	53,33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicación de ficha de observación de desempeño laboral a los colaboradores del área de almacén.

### Interpretación:

La tabla 8 muestra que el desempeño laboral del personal del área de almacén fue calificado por el coordinador con el nivel “Destacado” en el 53,33% de colaboradores (16 de 30 colaboradores), mientras que el 36,67% fue calificado con el nivel “Desarrollado” (11 de 30 colaboradores). Por otro lado, solo el 10% (3 de 30 colaboradores) fue calificado por el coordinador con el nivel “En proceso”.

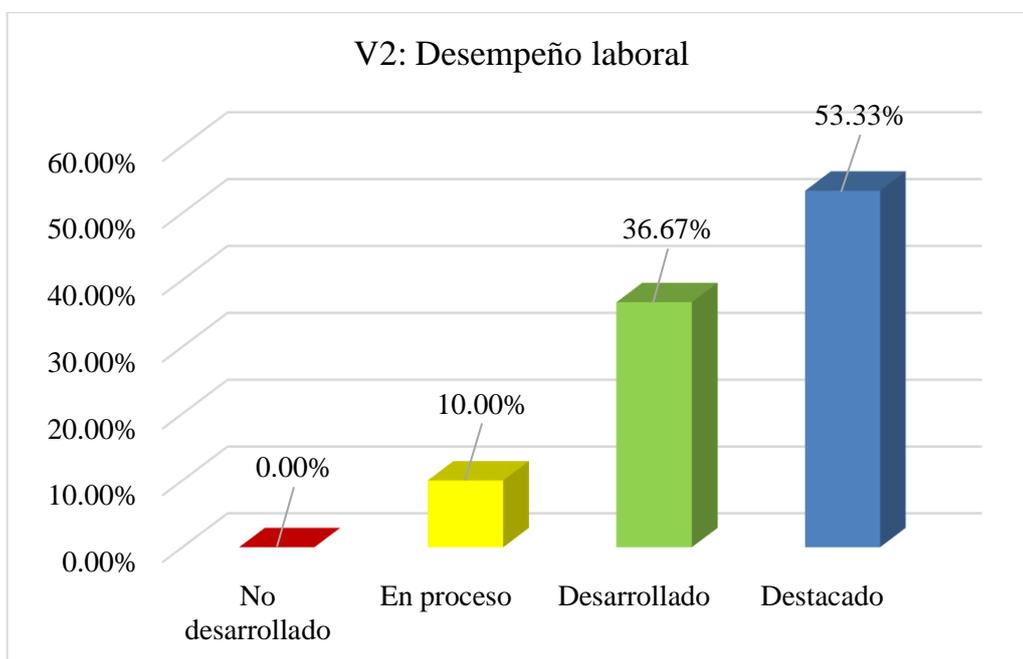


Figura 5: Nivel de la Variable desempeño del personal

Fuente: Tabla 8.

## Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable 2 “Desempeño Laboral”:

Tabla 9:

*Distribución de frecuencias de los niveles de desempeño laboral por dimensiones*

	D1: Desempeño de la Tarea		D2: Desempeño Contextual		D3: Desempeño Adaptativo		D4: Comportamiento Laboral Contraproducente	
	f	%	f	%	f	%	f	%
No desarrollado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	13,3%
En proceso	3	10,0%	3	10,0%	3	10,0%	24	80,0%
Desarrollado	8	26,7%	21	70,0%	10	33,3%	2	6,7%
Destacado	19	63,3%	6	20,0%	17	56,7%	0	0,0%
Total	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%

Fuente: Aplicación de ficha de observación de desempeño laboral a los colaboradores del área de almacén.

### Interpretación:

La tabla 9 muestra que, dentro de las dimensiones del desempeño laboral, la calificación realizada por el coordinador respecto al Desempeño de la Tarea fue de nivel “Destacado” en el 63,3% de colaboradores (19 de 30 colaboradores), mientras que el 26,7% fue calificado en el nivel “Desarrollado” (8 de 30 colaboradores). Por otro lado, respecto al Desempeño Contextual el 70,0% de colaboradores fue calificado dentro del nivel “Desarrollado” (21 de 30 colaboradores), mientras que el 20,0% fue calificado en el nivel “Destacado” (6 de 30 colaboradores). Así también, respecto al Desempeño Adaptativo, el 56,7% de colaboradores fue calificado dentro del nivel “Destacado” (17 de 30 colaboradores), mientras que el 33,3% fue calificado en el nivel “Desarrollado” (10 de 30 colaboradores). Finalmente, respecto al Comportamiento Laboral Contraproducente, el 80,0% de colaboradores fue calificado dentro del nivel “En proceso” (24 de 30 colaboradores), mientras que el 13,3% fue calificado en el nivel “No desarrollado” (4 de 30 colaboradores).

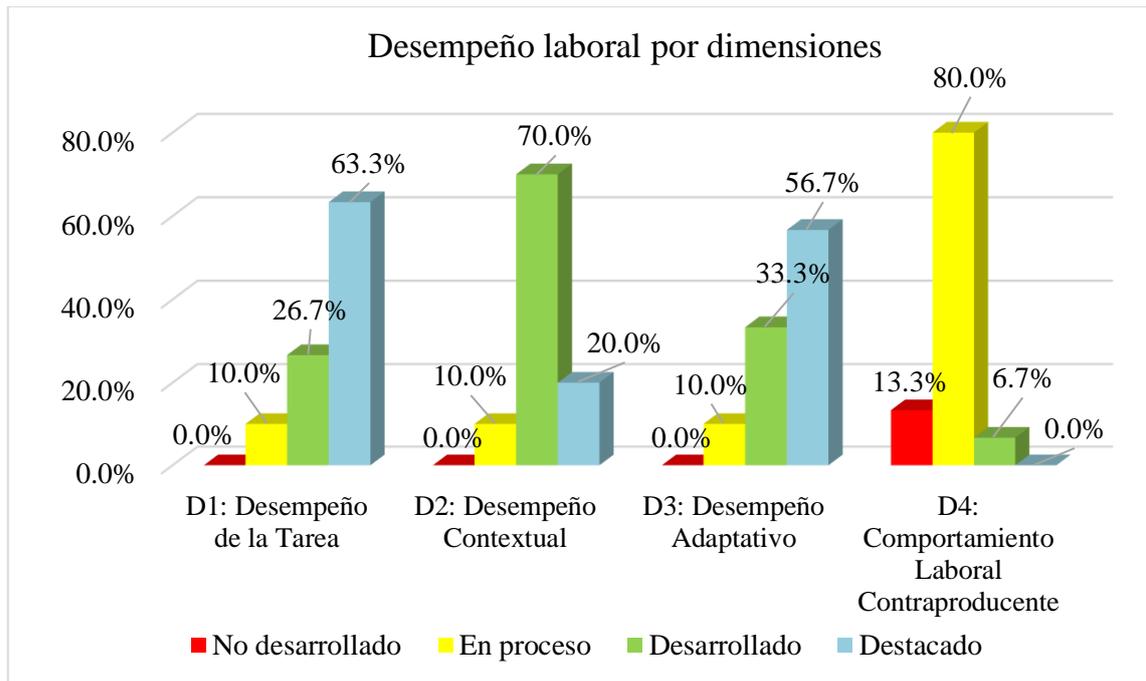


Figura 6: Distribución de frecuencias de los niveles de desempeño laboral por dimensiones Fuente: Tabla 9.

### Análisis inferencial

**Del objetivo general:** Determinar si el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022.

### Hipótesis a contrastar:

**Hi:** El liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022.

**Ho:** El liderazgo no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022.

### Criterio de decisión:

Sig. < 0,05, entonces se acepta Hi y se rechaza Ho.

Sig. > 0,05, entonces se rechaza Hi y se acepta Ho.

Tabla 10:

*Prueba de hipótesis de la correlación entre el liderazgo y el desempeño laboral.*

		V1: Liderazgo	V2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	V1: Liderazgo	<b>Coefficiente de correlación</b>	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	.
		N	30
	V2: Desempeño laboral	<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>0,409*</b>
		<b>Sig. (bilateral)</b>	1,000
		N	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 10 se muestra que existe una relación directa media o moderada entre el liderazgo y el desempeño laboral del personal de almacén de la empresa estudiada, con un Rho de Spearman de 0,409, siendo esta correlación significativa a un nivel de 0,05 (Sig. = 0,025 < 0,05), por lo que se acepta la hipótesis general de investigación (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

### **De los objetivos específicos:**

**Objetivo específico 1:** Determinar si el estilo de liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022.

### **Hipótesis a contrastar:**

**H<sub>1</sub>:** El estilo de liderazgo transformacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022.

**H<sub>0</sub>:** El estilo de liderazgo transformacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022.

**Criterio de decisión:**

Sig. < 0,05, entonces se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .

Sig. > 0,05, entonces se rechaza  $H_1$  y se acepta  $H_0$ .

Tabla 11:

*Prueba de hipótesis de la correlación entre el estilo de liderazgo transformacional y el desempeño laboral.*

		D1: Liderazgo Transformacional	V2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	D1: Liderazgo Transformacional	<b>Coefficiente de correlación</b>	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	.
		N	30
	V2: Desempeño laboral	<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>0,068</b>
		<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>0,723</b>
		N	30

Interpretación: En la tabla 11 se muestra que existe una relación directa muy débil entre el estilo de liderazgo transformacional y el desempeño laboral del personal de almacén de la empresa estudiada, con un Rho de Spearman de 0,068, siendo esta correlación no significativa al nivel de 0,05 (Sig. = 0,723 > 0,05), por lo que se rechaza Hipótesis específica 1 ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Objetivo específico 2:** Determinar si el estilo de liderazgo transaccional se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística Lima 2022.

Tabla 12:

*Prueba de hipótesis de la correlación entre el estilo de liderazgo transaccional y el desempeño laboral.*

			V2:	
			D2: Liderazgo Transaccional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	D2: Liderazgo Transaccional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	<b>0,499**</b> <b>0,005</b> 30
	V2: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,499** 0,005 30	1,000 . 30

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

**Interpretación:** En la tabla 12 se muestra que existe una relación directa media o moderada entre el estilo de liderazgo transaccional y el desempeño laboral del personal de almacén de la empresa estudiada, Rho de Spearman de 0,499, siendo esta correlación significativa al nivel de 0,05 (Sig. = 0,005 < 0,05), por lo que se acepta Hipótesis específica 2 (H<sub>2</sub>) y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

**Objetivo específico 3:** Determinar si el estilo de liderazgo liberal se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística Lima 2022.

Tabla 13:

*Prueba de hipótesis de la correlación entre el estilo de liderazgo liberal y el desempeño laboral*

				V2:	
				D3: Liderazgo Liberal	Desempeño laboral
Rho de D3:	Liderazgo	<b>Coefficiente de correlación</b>		1,000	<b>0,017</b>
Spearman	Liberal	<b>Sig. (bilateral)</b>		.	<b>0,929</b>
		N		30	30
V2:	Desempeño	<b>Coefficiente de correlación</b>		<b>0,017</b>	1,000
laboral		<b>Sig. (bilateral)</b>		<b>0,929</b>	.
		N		30	30

Interpretación: En la tabla 13 se muestra que existe una relación directa muy débil entre el estilo de liderazgo liberal y el desempeño laboral del personal de almacén de la empresa estudiada, Rho de Spearman de 0,017, siendo esta correlación no significativa al nivel de 0,05 (Sig. = 0,929 > 0,05), por lo que se rechaza Hipótesis específica 3 ( $H_3$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

El presente estudio buscó determinar la relación entre liderazgo y desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022, así como identificar la relación entre los estilos de liderazgo transformacional, transaccional y liberal con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022, encontrándose que existe una relación significativa entre el liderazgo ejercido por el coordinador del área y el desempeño laboral del personal evaluado; asimismo, el estilo de liderazgo transaccional fue el único que se relacionó significativamente con el desempeño laboral mientras que los estilos transformacional y liberal no se relacionaron significativamente.

Si bien existen diversos estudios sobre variables liderazgo y desempeño laboral en diferentes rubros, no se logró encontrar antecedentes de las variables en el sector logístico. Es importante señalar, que particularmente los resultados de este estudio no se pueden generalizar a otras empresas de diferentes sectores, los resultados corresponden única y exclusivamente a la población estudiada en el rubro logístico; cabe la posibilidad de aplicar el método científico empleado y los instrumentos de recolección de datos, pudiendo servir como precedente para estudios posteriores.

Por otro lado, una de las limitaciones encontradas en la aplicación de los instrumentos fue la poca disponibilidad de tiempo del coordinador, además de los turnos rotativos, carga laboral y vacaciones de algunos colaboradores, por lo que fue indispensable

ampliar los días de aplicación del cuestionario y la ficha de observación hasta completar la recolección de datos.

Ahora bien, en cuanto al objetivo general, la tabla 6 y 8 mostraron que el liderazgo ejercido por el coordinador de almacén fue calificado en su mayoría dentro del nivel “desarrollado” mientras que el desempeño laboral se encontró en el nivel “destacado”; asimismo, la tabla 10 mostró que existen evidencias de una correlación significativa entre el liderazgo del coordinador y el desempeño laboral del personal del área en la empresa estudiada (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa media o moderada (Rho de 0,409), aceptándose de esa forma la hipótesis general de investigación.

Este resultado coincide con Chirinos y Contreras (2021), quienes encontraron en su estudio una correlación significativa entre los estilos de liderazgo y desempeño laboral (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa débil (Rho de 0,329). La diferencia fue que trabajaron con un tamaño de muestra de 378 casos. También coincide con Sánchez y Servat (2019), quienes hallaron en su investigación una correlación significativa entre los estilos de liderazgo y desempeño laboral de una empresa (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa débil (Rho de 0,311). En este estudio la diferencia fue que trabajaron con un tamaño de muestra de 381 casos.

Asimismo, coincide con Ramírez (2019) halló una correlación significativa entre liderazgo y desempeño laboral en algunas empresas (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa moderada ( $r$  de 0.62). En este estudio la diferencia se dio porque trabajó con un tamaño de muestra de 200 casos. Igualmente, concuerda con Zapana (2019), quien encontró una correlación significativa entre liderazgo y desempeño laboral en la empresa en

estudio (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa moderada ( $r$  de 0.625). En esta investigación se trabajó con un tamaño de muestra de 70 casos.

La correlación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral se sustenta en la definición de Chiavenato (2010) citado en Sánchez y Servat (2019) quien señaló que el liderazgo es la influencia positiva en los colaboradores que genera una actitud determinada en ellos, con el propósito de conseguir resultados favorables, por ejemplo, un mejor desempeño laboral. Asimismo, se evidencia en la definición de Chávez (2015), quien señaló que el liderazgo es el desarrollo mediante el cual un individuo contribuye con los demás a emplear sus recursos técnicos y personales, para lograr los objetivos planificados desarrollando un alto nivel de desempeño. También se evidencia en el aporte teórico de Alles (2008), quien señaló que el liderazgo es la capacidad para promover la eficacia y el buen desempeño del equipo, delegando responsabilidades, instaurando un clima de energía y compromiso para alcanzar los mejores resultados.

Esto permite deducir que el liderazgo ejercido por el coordinador de almacén de la empresa en estudio estaría influyendo de manera positiva en los colaboradores del área, generando mayores niveles de desempeño laboral y contribuyendo con el cumplimiento de los objetivos y metas, además de fomentar la eficacia, por lo que es importante que la empresa siga desarrollando las competencias del coordinador para que el liderazgo ejercido pase de un nivel “desarrollado” a un nivel “destacado”, que pueda seguir favoreciendo el desempeño de los colaboradores del área.

En cuanto al **primer objetivo específico**, la tabla 7 y 8 mostraron que el liderazgo transformacional ejercido por el coordinador de almacén fue calificado en su mayoría dentro del nivel “desarrollado” mientras que el desempeño laboral se encontró en el nivel

“destacado”; no obstante, la tabla 11 mostró que no existen evidencias de una correlación significativa entre el estilo de liderazgo transformacional y el desempeño laboral del personal de almacén de la empresa estudiada (Sig. mayor a 0,05), puesto que la correlación fue directa muy débil (Rho de 0,068), por lo que se rechazó la hipótesis específica  $H_1$ .

Este resultado no coincide con Chirinos y Contreras (2021), quienes si encontraron en su estudio una correlación significativa entre liderazgo transformacional y desempeño laboral (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa débil (Rho de 0,374). La diferencia fue que se trabajó con un tamaño de muestra de 378 casos. Tampoco coincide con Sánchez y Servat (2019), quienes hallaron en su investigación una correlación significativa entre el estilo liderazgo transformacional y desempeño laboral en una empresa (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa débil (Rho de 0,277). La diferencia fue que se trabajó con un tamaño de muestra de 381 casos.

Asimismo, los resultados encontrados no concuerdan con Rodríguez, et al. (2017), quienes encontraron en su estudio una correlación significativa entre liderazgo transformacional y desempeño laboral (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa moderada (Rho de 0,610). La diferencia fue que se trabajó con un tamaño de muestra de 38 casos. De igual forma no concuerda con Zapana (2019), quien encontró una correlación significativa entre liderazgo transformacional y desempeño laboral (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa moderada (r de 0.533). En esta investigación se trabajó con un tamaño de muestra de 70 casos. Tampoco concuerda con Pérez (2019), quien encontró una correlación significativa entre liderazgo transformacional y desempeño laboral en algunas organizaciones (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa fuerte (r de 0.796). En esta investigación se trabajó con un tamaño de muestra de 124 casos.

Si bien no se encontró relación significativa entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral, existen diversos autores que sustentan la existencia de relación entre ambos conceptos, por ejemplo Fernández y Quintero (2017), señaló que el liderazgo transformacional consiste en que los líderes y subalternos se apoyan mutuamente para lograr altos niveles de motivación y ética; en ese sentido, es necesario mencionar que un mejor desempeño laboral requiere de un mayor nivel de motivación del colaborador, por lo que el liderazgo transformacional es importante para generar esos altos niveles de motivación. También se fundamenta en Chiavenato (2007), quien mencionó que el liderazgo transformacional se caracteriza por crear una visión al futuro para los colaboradores y la organización, implantando innovación y creatividad, evidenciando preocupación por las necesidades individuales las que se verán reflejadas en su desempeño laboral, así como en el crecimiento de los integrantes del equipo.

Asimismo, se sustenta en el aporte teórico de Robbins (2013), quien señaló que los líderes transformacionales inspiran a sus seguidores a mejorar su entorno por el bien de la organización, ayudándolos a tener una nueva visión de los obstáculos e inspirándolos a dar su mayor esfuerzo para el logro de objetivos. También se fundamenta en Jiménez, et al. (2020), quienes indicaron que el liderazgo transformacional permite guiar al capital humano con el propósito de transformar y motivar para el logro de los objetivos, contribuyendo con la innovación mediante la mejora continua en base a la confianza y el entusiasmo con el fin de alcanzar altos estándares de desempeño y calidad organizacional.

En ese sentido, se puede deducir que, conforme a los resultados encontrados, el estilo de liderazgo transformacional ejercido por el coordinador de almacén de la empresa en estudio no estaría influyendo en el desempeño laboral de los colaboradores del área, debido a que posiblemente las acciones del coordinador dentro de lo que corresponde al estilo

transformacional no son determinantes para lograr altos niveles de motivación y visión al futuro en los colaboradores que puedan inspirarles a dar su mayor esfuerzo y tener un mejor desempeño para el logro de objetivos, sino que existen otras características del líder que si contribuyen a un mejor desempeño laboral.

En cuanto al **segundo objetivo específico**, la tabla 7 y 8 mostraron que el liderazgo transaccional ejercido por el coordinador de almacén fue calificado en su mayoría dentro del nivel “desarrollado” mientras que el desempeño laboral se encontró en el nivel “destacado”.

Asimismo, la tabla 12 mostró que existen evidencias de una correlación significativa entre el liderazgo transaccional del coordinador y el desempeño laboral del personal del área en la empresa estudiada (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa media o moderada (Rho de 0,499), aceptándose de esa forma la hipótesis general de investigación.

Este resultado concuerda con Chirinos y Contreras (2021), quienes encontraron en su estudio una correlación significativa entre liderazgo transaccional y desempeño laboral (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa débil (Rho de 0,296). La diferencia fue que se trabajó con un tamaño de muestra de 378 casos. También concuerda con Zapana (2019), quien encontró una correlación significativa entre liderazgo transaccional y desempeño laboral en la empresa en estudio (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa moderada ( $r$  de 0.533). En esta investigación se trabajó con un tamaño de muestra de 70 casos.

De igual forma coincide con Pérez (2019), quien encontró una correlación significativa entre liderazgo transaccional y desempeño laboral en algunas organizaciones (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa moderada ( $r$  de 0.543). En esta investigación se trabajó con un tamaño de muestra de 124 casos. Asimismo, coinciden también con Rodríguez, et al. (2017), quienes encontraron en su estudio una correlación

significativa entre liderazgo transaccional y desempeño laboral (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa moderada (Rho de 0,697). La diferencia fue que se trabajó con un tamaño de muestra de 38 casos.

La relación encontrada se sustenta en la definición de Torres y Ramírez (2013), citado en Jiménez, et al. (2020), quienes indicaron que el liderazgo transaccional tiene como particularidad la motivación de los colaboradores por intermedio de recompensas que se donan por su buen desempeño de labores y actividades encomendadas por el líder, en este estilo la autoridad está centralizada, manejada de forma vertical, siendo el líder responsable de crear y planear estrategias que respalden los resultados organizacionales. También se fundamenta en la definición de Fernández y Quintero (2017), quienes señalaron que el liderazgo transaccional es un enfoque que se caracteriza por recompensar a sus seguidores por su apoyo al líder generando aprecio y valor por sus logros, estas recompensas se otorgan a los colaboradores que muestran un desempeño sobresaliente, quienes se esfuerzan más que el resto.

Esto permite deducir que el liderazgo transaccional ejercido por el coordinador de almacén de la empresa en estudio estaría influyendo de manera positiva en los colaboradores del área, generando altos niveles de desempeño laboral, contribuyendo con mejores resultados organizacionales a través de la motivación por medio de premios e incentivos, fomentando el desempeño sobresaliente en el personal, por lo que es importante que la empresa siga desarrollando las competencias del coordinador para que el liderazgo ejercido pase de un nivel “desarrollado” a un nivel “destacado” que pueda seguir favoreciendo el desempeño de los colaboradores del área.

En cuanto al **tercer objetivo específico**, la tabla 7 y 8 mostraron que el liderazgo liberal ejercido por el coordinador de almacén fue calificado dentro del nivel “en proceso”

mientras que el desempeño laboral se encontró en el nivel “destacado”; no obstante, la tabla 13 mostró que no existen evidencias de una correlación significativa entre el estilo de liderazgo liberal y el desempeño laboral del personal de almacén de la empresa estudiada (Sig. mayor a 0,05), puesto que la correlación fue directa muy débil (Rho de 0,017). Este resultado no coincide con Zapana (2019), quien encontró una correlación significativa entre liderazgo liberal y desempeño laboral en la empresa en estudio (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa media ( $r$  de 0.369). En esta investigación se trabajó con una muestra de 70 casos.

Asimismo, no coincide con Sánchez y Servat (2019), quienes hallaron en su investigación una correlación significativa entre estilo liderazgo liberal y desempeño laboral en una empresa (Sig. menor a 0,05, siendo esta correlación directa moderada (Rho de 0,51). La diferencia fue que se trabajó con un tamaño de muestra de 381 casos. Tampoco coincide con Rodríguez, et al. (2017), quienes encontraron en su estudio una correlación significativa entre liderazgo liberal y desempeño laboral (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación inversa media (Rho de -0,686). La diferencia fue que se trabajó con un tamaño de muestra de 38 casos.

La ausencia de correlación significativa entre el liderazgo liberal y el desempeño laboral encontrado en los resultados puede sustentarse en la definición de Castro y Benatuil (2007), citado en Ramírez (2019), quienes señalaron que, si bien, el liderazgo liberal es un estilo que pretende instaurar equipos independientes, que tomen decisiones y desarrollen sus laborales sin exigencia o supervisión de un líder u autoridad superior, este enfoque de liderazgo es considerado el más deficiente por su exceso de libertad, falta de responsabilidad y evasión en la toma de decisiones del líder. Asimismo, Fernández y Quintero (2017) agregaron que los líderes liberales no influyen en sus seguidores, puesto que dejan las cosas a la deriva evitando realizar seguimiento y confrontación, no aportando con objetivos claros,

concediendo demasiada autonomía, no motivando a su equipo en la toma de decisiones ni dedicando interés. Por su lado, Robbins (2013) mencionó que el estilo liberal es el más pasivo y por tanto es el menos eficaz, en donde el líder aparece solo cuando hay un problema, que frecuentemente es demasiado tarde.

En ese sentido, se puede deducir que, conforme a los resultados encontrados, el estilo de liderazgo liberal ejercido por el coordinador de almacén de la empresa en estudio no estaría influyendo en el desempeño laboral de los colaboradores del área, debido a que posiblemente las acciones del coordinador dentro de lo que corresponde al estilo liberal no son favorables para lograr altos niveles de desempeño laboral y cumplimiento de objetivos y metas, puesto que los rasgos de este estilo se basan en brindar demasiada libertad y autonomía a los colaboradores, además de no mostrar interés en las actividades que estos realizan, en donde el líder no muestra responsabilidad y no toma decisiones acertadas, lo que puede que no esté siendo eficaz para motivar al personal y generar un mejor desempeño en el trabajo. Frente a ello, se puede decir que existen otras características del líder que están contribuyendo positivamente en el desempeño laboral, como en el caso del liderazgo transaccional.

Frente a los resultados encontrados en este estudio, se evidencio que el estilo transaccional influye directamente sobre la variable en investigación, al mejorar este estilo de liderazgo se mejorará el desempeño laboral. En ese sentido, las alternativas de solución al problema deben enfocarse en desarrollar principalmente las competencias relacionadas al estilo de liderazgo transaccional, tales como recompensas de contingentes y administración por excepción activa. Esta investigación servirá de guía para reajustar las políticas organizacionales que favorezcan el liderazgo y el desempeño laboral, por lo que es necesario que la empresa realice una medición de las variables mínimo dos veces al año para identificar

posibles falencias. Por otro lado, es necesario el desarrollo de programas de reconocimiento, capacitación y cultura organizacional para motivar al colaborador al logro de los objetivos empresariales. Finalmente, la empresa puede optar por evaluar otras variables tal como las competencias del personal, el clima organizacional, la comunicación interna, satisfacción laboral, motivación, trabajo en equipo, entre otros, que puedan afectar el desempeño de los colaboradores.

## 4.2 Conclusiones

1. Respecto a la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa logística estudiada, se encontró que el liderazgo ejercido por el coordinador de almacén fue calificado mayoritariamente dentro del nivel “desarrollado” mientras que el desempeño laboral se encontró en el nivel “destacado”; asimismo, se encontraron evidencias de una correlación significativa entre las variables (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa media o moderada (Rho de 0,409), aceptándose de esa forma la hipótesis general de investigación.
2. Respecto a la relación entre el estilo de liderazgo transformacional y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa logística estudiada, se encontró que el estilo de liderazgo ejercido por el coordinador de almacén fue calificado en el nivel “desarrollado”, mientras que el desempeño laboral se encontró en el nivel “destacado”; asimismo, no se encontraron evidencias de una correlación significativa entre ambos conceptos (Sig. mayor a 0,05), por ser una correlación directa muy débil (Rho de 0,068), rechazándose de esa forma la primera hipótesis específica.

3. Respecto a la relación entre el estilo de liderazgo transaccional y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa logística estudiada, se encontró que el estilo de liderazgo transaccional practicado por el coordinador fue calificado en el nivel “desarrollado”, mientras que el desempeño laboral se encontró en el nivel “destacado”; asimismo, se encontraron evidencias de una correlación significativa entre ambos conceptos (Sig. menor a 0,05), siendo esta correlación directa media o moderada (Rho de 0,499), aceptándose de esa forma la segunda hipótesis específica.
  
4. Respecto a la relación entre el estilo de liderazgo liberal y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa logística estudiada, se encontró que el estilo liberal ejercido por el coordinador fue calificado en el nivel “desarrollado”, mientras que el desempeño laboral se encontró en el nivel “destacado”; asimismo, no se encontraron evidencias de una correlación significativa entre ambos conceptos (Sig. mayor a 0,05), por ser una correlación directa muy débil (Rho de 0,017), rechazándose de esa forma la tercera hipótesis específica.

### 4.3 Recomendaciones

1. A la gerencia de la empresa logística S.A. de Lima, se recomienda revisar los resultados obtenidos en la investigación para informarse sobre los estilos de liderazgo que se están desarrollando en el área de almacén, con la finalidad de que se planteen estrategias que permitan desarrollar en el coordinador características de los estilos de liderazgo transformacional y transaccional, que ayudará a fortalecer el desempeño laboral del personal de almacén para lograr los objetivos organizacionales y contribuir a la sostenibilidad de la empresa. Asimismo, se recomienda desarrollar programas de capacitaciones de liderazgo transformacional y transaccional para el coordinador de almacén y lograr mayor productividad en el área.
2. Por otro lado, se puede reajustar las políticas organizacionales de acción concretas para desarrollar programas de reconocimientos verbales y simbólicos a los colaboradores que destaquen por su buen desempeño laboral, para aumentar la productividad y motivar al colaborador al logro de sus objetivos personales en consecuencia empresariales, con la finalidad de alcanzar mayor competitividad. Asimismo, se sugiere realizar actividades recreativas fuera de la empresa que permitan la integración y confraternidad entre los colaboradores, para lograr desarrollar confianza entre ellos y trabajar en equipo; asimismo incrementar el compromiso del colaborador hacia la empresa.
3. Se sugiere, además, desarrollar dos veces al año encuestas para la medición y control de las variables estudiadas, liderazgo y desempeño laboral, para lograr realizar correcciones en las desviaciones encontradas y que los colaboradores se sientan escuchados.

4. Al coordinador del área de almacén de la empresa logística S.A. de Lima, se le recomienda formular un programa de comunicación efectiva con el objetivo de fortalecer la comunicación interna con sus colaboradores, generar confianza entre el equipo de trabajo, además de potenciar el desempeño del capital humano en el área.
  
5. Finalmente, se sugiere para posteriores investigadores estudiar los estilos de liderazgo y el desempeño laboral en diferentes áreas de la empresa, además replicar este estudio a otros sectores empresariales. Asimismo, se pueden incluir otras variables dentro de las investigaciones tales como las competencias del personal, el clima organizacional, la comunicación interna, satisfacción laboral, motivación, trabajo en equipo, entre otros, que puedan ser determinantes en el desempeño de los colaboradores. Por otro lado, se sugiere la realización de estudios aplicados y de diseño experimental en donde se implementen estrategias para mejorar las competencias de liderazgo en los coordinadores e incrementar el desempeño laboral del personal.

## REFERENCIAS

- Alcocer, P., y Knudsen, J. (2019). Desempeño integral de los procesos logísticos en una cadena de suministro. *Ingeniería Industrial*, 1(40), 1-15.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360458834010>
- Alles, M. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: gestión por competencias* (3.ª ed). Granica. <https://es.pdfdrive.com/direcci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-de-recursos-humanos-gesti%C3%B3n-por-competencias-casos-martha-alles-e39469823.html>
- Armada, J. (2021). Gestión por competencias: Propuesta de cara a la realidad organizacional en Perú. *Revista de Filosofía*, 98(38), 310-325.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.5527593>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60.  
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bravo, E. (2015). *Determinantes del desempeño adaptativo en el contexto de sistemas de información* [Tesis de pregrado, Universidad del Pacífico].  
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1093>
- Chávez, C. (2015). *Diccionario de recursos humanos: técnicas organizacionales y teorías administrativas*. Editorial Brujas. <https://es.pdfdrive.com/diccionario-de-recursos-humanos-t%C3%A9cnicas-organizacionales-y-teor%C3%ADas-administrativas-e176382312.html>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3.ª ed.). McGraw-Hill Educación.  
<https://es.pdfdrive.com/gesti%C3%B3n-del-talento-humano-e48208747.html>

- Chiavenato, I. (2007) *Introducción a la teoría general de la administración* (7.<sup>a</sup> ed). McGraw-Hill Interamericana. <https://es.pdfdrive.com/introduccion3b3n-a-la-teoria3b3n-general-de-la-administracion3b3n-7ma-edicion3b3n-idalberto-e33786958.html>
- Chirinos, M. y Contreras, D., (2021). *Relación entre los estilos de liderazgo y desempeño laboral de los servidores públicos del sector defensa en Lima Metropolitana, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/659388>
- Fernández, M. y Quintero, N. (2017). Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 77(22), 56-74. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29051457005>
- Gorostiaga, A., Balluerka, N., y Rodríguez, A. (2022). Evaluación del Desempeño Adaptativo y su Rol Moderador en la Relación Entre el Ajuste Persona-Organización y la Ciudadanía Organizacional. *Psicothema*, 1(34), 84-94. <https://www.psicothema.com/pi?pii=4724>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup>ed.). McGraw-hill / interamericana editores.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022, 10 de junio). *Demografía Empresarial en el Perú Primer Trimestre 2022*. <https://m.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/demografia-empresarial-8237/1/#lista>

- Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/10843/>
- Jiménez, A., Gómez, D., Rendón, J. y Peláez, S. (2020). Revisión del liderazgo, sus estilos y modelos de medición en la última década. *Revista Humanismo y Sociedad*. 1(8), 81-98. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7597829>
- Kraenau, E., Santos, E., & Canales, M. (2015). Métrica difusa para la evaluación del desempeño en la gestión por procesos. *Industrial Data*, 1(18), 19-30. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256003>
- Laica, V. (2018). *El estilo de liderazgo y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad de las Américas en el último semestre del 2017 en Quito, Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6446>
- Latin American Trade Investment Association. (2021, 9 de diciembre). *¿Cuáles son los 5 mejores países para hacer negocios en Latinoamérica?* Payscalemagazine. <https://payscalemagazine.com/business/cuales-son-los-5-mejores-paises-para-hacer-negocios-en-latinoamerica/>
- Le Sante, D., Eaton, A., & Viswesvaran, C. (2021). Cómo influye el desempeño contextual en las percepciones de la personalidad y el potencial de liderazgo. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 2(37), 93-106. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a10>
- Maslach, C. & Leiter, M. (2016). Comprender la experiencia del agotamiento: investigaciones recientes y sus implicaciones para la psiquiatría. *Asociación Mundial*

de *Psiquiatría*, 2(15), 103-111.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/wps.20311>

Matabanchoy, S., Álvarez, K., y Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 2(21).

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072019000200176&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072019000200176&lang=es)

Ordóñez, N. (2021). *Liderazgo y su incidencia en el desempeño laboral docente de bachillerato de instituciones educativas fiscales del Cantón Santa Elena* [tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena].

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6605>

Pandia, J. (2018). *Control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Huancané, periodos 2015 - 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano - Puno].

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6861/Pandia\\_Mamani\\_Juanito.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6861/Pandia_Mamani_Juanito.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pasquali, M. (2020, 4 de febrero). *Global Business Cities 2022: Las mejores ciudades latinoamericanas para hacer negocios*. Statista.

<https://es.statista.com/grafico/26776/las-mejores-ciudades-latinoamericanas-para-hacer-negocios/>

Pelayo, J., y Ortiz, N. (2019). La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco. *Investigación Administrativa*, 123(48).

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4560/456057665003/index.html>

- Pérez, D. (2019). *Liderazgo y su influencia en el Desempeño Laboral de los millennials en el sector de Tecnologías de la Información en el 2019* [Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/651971>
- Pujol-Cols, L., y Lazzaro-Salazar, M. (2021). Diez años de investigación sobre riesgos psicosociales, salud y desempeño en América Latina: una revisión sistemática integradora y agenda de investigación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 3(37), 187-202. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622021000300004&script=sci\\_abstract&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622021000300004&script=sci_abstract&tlng=en)
- Ramírez, M. (2019). *Estilos de Liderazgo, Clima Laboral y Desempeño de los Colaboradores de la Compañía Pacifpetrol S.A.* [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14005>
- Ramírez, R., Chacón, H. y Valencia, K. (2018). Gestión del talento humano como estrategia organizacional en las pequeñas y medianas empresas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 1(16), 20-42. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844336>
- Ramos, P, Barrada, J., Fernández, E., y Koopmans, L. (2019). La evaluación del desempeño en el trabajo con escalas de autoinforme breves: El cuestionario de desempeño laboral individual. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 3(35), 195-205. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1576-59622019000300006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622019000300006)
- Reátegui, A. (2021, 8 de febrero). *Liderazgo y comunicación en tiempos de pandemia.* Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/liderazgo-y-comunicacion-en-tiempos-de->



Zapana, J. (2021). *Liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de entretenimientos*

*CEC Perú SA, Bellavista – 2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/60232>

Zeballos, R. (2019). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores*

*en la empresa de industria de cerámicas MATTAZ Sociedad de Responsabilidad*

*Limitada en la ciudad de Sucre* [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar,

Bolivia]. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/634>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Existe relación entre liderazgo y desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022?	Determinar si el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022	El liderazgo se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022.		
<p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Existe relación entre liderazgo transformacional y desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022?</li> <li>¿Existe relación entre el estilo de liderazgo transaccional y el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística Lima 2022?</li> <li>¿Existe relación entre el estilo de liderazgo liberal y el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística Lima 2022?</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar si el estilo de liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022.</li> <li>Determinar si el estilo de liderazgo transaccional se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística Lima 2022.</li> <li>Determinar si el estilo de liderazgo liberal se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística Lima 2022.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El estilo de liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística, Lima 2022.</li> <li>El estilo de liderazgo transaccional se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística Lima 2022.</li> <li>El estilo de liderazgo liberal se relaciona con el desempeño laboral del personal de almacén en una empresa logística Lima 2022.</li> </ul>	<p><b>Variable Independiente</b> Desempeño del personal</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No Experimental</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta / observación</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario / Ficha de observación</p>

*Fuente:* Elaboración propia

*Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables*

**Operacionalización de variables de liderazgo**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tipo de variables</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: LIDERAZGO</b>	Liderazgo es el proceso mediante el cual un individuo contribuye con los demás a emplear sus recursos técnicos y personales, entre otros, para lograr los objetivos o metas planificadas (Chávez, 2015).	Transformacional	Motivación inspiracional	<b>Catagórica Ordinal</b>
			Influencia idealizada	<b>Catagórica Ordinal</b>
			Estimulación intelectual	<b>Catagórica Ordinal</b>
			Consideración individual	<b>Catagórica Ordinal</b>
		Transaccional	Recompensas de contingentes	<b>Catagórica Ordinal</b>
			Administración por excepción activa	<b>Catagórica Ordinal</b>
		Liberal	Administración por excepción pasiva	<b>Catagórica Ordinal</b>
			Evita acciones y decisiones	<b>Catagórica Ordinal</b>

*Fuente:* Elaboración propia

### Operacionalización de variables de desempeño

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variables
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: : DESEMPEÑO LABORAL</b>	Desempeño es el cumplimiento de las actividades que realiza el colaborador con el objetivo de lograr las metas organizacionales, asimismo demuestra su sentido de responsabilidad haciendo lo que tiene que hacer y de la mejor manera implicando valores, conocimientos, actitudes y habilidades (Robbins, 2005, citado en Zeballos, 2019).	Desempeño de la tarea	Conocimiento Técnico	<b>Categórica Ordinal</b>
			Planificación y Organización	<b>Categórica Ordinal</b>
			Resolver Problemas	<b>Categórica Ordinal</b>
			Eficiencia Laboral	<b>Categórica Ordinal</b>
		Desempeño contextual	Proactividad	<b>Categórica Ordinal</b>
			Soluciones innovadoras	<b>Categórica Ordinal</b>
			Compañerismo	<b>Categórica Ordinal</b>
		Desempeño adaptativo	Manejo del estrés laboral	<b>Categórica Ordinal</b>
			Adaptabilidad interpersonal	<b>Categórica Ordinal</b>
			Reactividad ante emergencias	<b>Categórica Ordinal</b>
		Comportamiento laboral contraproducente	Conductas que dañan a la organización	<b>Categórica Ordinal</b>
			Pesimismo	<b>Categórica Ordinal</b>

*Fuente:* Elaboración propia



### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.

#### Cuestionario sobre liderazgo del coordinador de almacén

Este cuestionario intenta describir el **liderazgo** de quien dirige el área de trabajo. Por favor responda cada una de las afirmaciones de acuerdo con su apreciación, respecto a su jefe inmediato.

INSTRUCCIONES: Use la siguiente escala de calificación para sus respuestas marcando la categoría que usted estime conveniente con una "X":

Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5
------------	-----------------	--------------	-------------------	--------------

Su respuesta será tratada de forma anónima.

ENUNCIADOS		RESPUESTA				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	El coordinador motiva a los miembros del equipo a ser responsables.					
2	El coordinador ayuda a impulsar su desarrollo profesional.					
3	El coordinador es consecuente entre lo que dice y lo que hace.					
4	El coordinador elabora metas considerando mis necesidades.					
5	El coordinador me capacita constantemente.					
6	El coordinador orienta a observar los problemas desde distintos ángulos.					
7	El coordinador expresa interés por mis logros.					
8	El coordinador comprende mis necesidades.					
9	El coordinador comunica los beneficios por cada objetivo trazado.					
10	El coordinador reconoce públicamente mis logros.					

11	El coordinador dirige su atención en prevenir posibles problemas.					
12	El coordinador da a conocer regularmente los fallos del equipo de trabajo.					
13	El coordinador demora en responder asuntos urgentes.					
14	El coordinador espera a que algo deje de funcionar para arreglarlo.					
15	El coordinador no controla continuamente el desarrollo del trabajo.					
16	El coordinador evita tomar decisiones.					

***“AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN”***

**COD./OBS.:**

### Ficha de observación del desempeño laboral del personal de almacén

Esta ficha intenta evaluar el **desempeño laboral** de cada uno de los colaboradores de su área. Por favor responda cada una de las afirmaciones de acuerdo a su percepción respecto al trabajador en cuestión.

Trabajador evaluado: \_\_\_\_\_

Fecha de evaluación: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

INSTRUCCIONES: Use la siguiente escala de calificación para sus respuestas marcando la categoría que usted estime conveniente con una "X":

Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5
------------	-----------------	--------------	-------------------	--------------

Su respuesta será tratada de forma anónima.

El trabajador evaluado...		RESPUESTA				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	Cuenta con certificaciones para el manejo de sus herramientas de trabajo.					
2	Usa correctamente la tecnología (SAP) para desarrollar sus labores.					
3	Asiste a las capacitaciones que brinda la empresa.					
4	Establece prioridades y organiza sus actividades dentro del horario laboral.					
5	Planifica el desarrollo de sus actividades para el logro de objetivos					
6	Realiza el análisis del problema, identifica las causas para realizar correcciones.					
7	Desarrolla soluciones efectivas, tomando como base situaciones similares.					
8	Realiza su máximo esfuerzo para lograr los objetivos del puesto.					
9	Busca reducir los recursos sin alterar los procedimientos ni resultados.					
10	Durante el desarrollo de sus actividades no requiere supervisión frecuente.					

11	Decide comenzar una nueva tarea cuando las planificadas se culminaron.					
12	Propone soluciones innovadoras a nuevos problemas.					
13	Asume tareas difíciles que se presentan durante el trabajo.					
14	Tiene comunicación clara con sus compañeros de área.					
15	Coopera con los compañeros que tienen fuertes cargas de trabajo.					
16	Mantiene una actitud positiva ante problemas que puedan suscitarse.					
17	El estrés laboral perjudica la calidad de su trabajo.					
18	Se muestra ansioso al asumir inesperadamente trabajo adicional.					
19	Se siente satisfecho trabajando en equipo.					
20	Se adapta fácilmente a nuevas formas de trabajo.					
21	Decide con rapidez las acciones que realizará para resolver problemas.					
22	Responde a emergencias evaluando soluciones y consecuencias.					
23	Dialoga con sus compañeros sobre los aspectos negativos de la empresa.					
24	Hizo que algunos problemas se agrandaran más de lo que eran.					
25	Reclama por problemas menores relacionados con el trabajo.					
26	Destaca aspectos negativos en lugar de los aspectos positivos.					

**“AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN”**

**COD./OBS.:**

#### Anexo 4. Validación de los instrumentos de recolección de datos.

#### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: "LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ALMACÉN EN UNA EMPRESA LOGÍSTICA LIMA 2022".

En razón a ello se le alcanza los instrumentos motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o preguntas y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				x	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				x	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				x	
5. PERTENENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados. Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				x	
SUMATORIA PARCIAL					12	4
SUMATORIA TOTAL		16				

15 de julio del 2022

Atentamente,



.....  
Sulliana Jiménez Labán  
Mg. Organización y dirección de Personas.

### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: "LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ALMACÉN EN UNA EMPRESA LOGÍSTICA LIMA 2022".

En razón a ello se le alcanza los instrumentos motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o preguntas y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				X	
5. PERTENENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados. Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
SUMATORIA PARCIAL					6	12
SUMATORIA TOTAL		18				

Atentamente,



Margarita Chevarría Moscoso  
Ingeniero Mecánico  
CIP. N° 91755

18 de julio del 2022

### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: "LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ALMACÉN EN UNA EMPRESA LOGÍSTICA LIMA 2022".

En razón a ello se le alcanza los instrumentos motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o preguntas y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTENENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados. Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
SUMATORIA PARCIAL					3	16
SUMATORIA TOTAL		19				

14 de Julio del 2022

Observaciones:

Atentamente,

  
Carlo Anthony Salas Peña  
CARLO ANTHONY VARGAS JAVIER SALAS PEÑA  
INGENIERO MECANICO  
Reg. del Colegio de Ingenieros Nº93339

### Matriz de Análisis de Juicio de Expertos

CRITERIOS	Jueces			Validez
	J1	J2	J3	
Claridad	3	3	3	<b>88%</b>
Objetividad	4	3	4	
Consistencia	4	4	4	
Coherencia	4	3	3	
Pertinencia y Suficiencia	4	3	4	
Total de Opinión	19	16	18	

**Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.**

**Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento para la variable Liderazgo.**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,817	16

Nivel de confiabilidad alta (>0,80)

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desv. Desviación	N
1. El coordinador motiva a los miembros del equipo a ser responsables.	4,20	0,789	10
2. El coordinador ayuda a impulsar su desarrollo profesional.	3,80	0,632	10
3. El coordinador es consecuente entre lo que dice y lo que hace.	3,70	0,823	10
4. El coordinador elabora metas considerando mis necesidades.	3,80	0,789	10
5. El coordinador me capacita constantemente.	4,10	0,568	10
6. El coordinador orienta a observar los problemas desde distintos ángulos.	4,00	0,816	10
7. El coordinador expresa interés por mis logros.	3,70	0,675	10
8. El coordinador comprende mis necesidades.	4,10	0,876	10
9. El coordinador comunica los beneficios por cada objetivo trazado.	3,80	0,632	10
10. El coordinador reconoce públicamente mis logros.	3,60	0,843	10
11. El coordinador dirige su atención en prevenir posibles problemas.	4,30	0,675	10
12. El coordinador da a conocer regularmente los fallos del equipo de trabajo.	4,00	0,667	10
13. El coordinador demora en responder asuntos urgentes.	3,20	1,135	10
14. El coordinador espera a que algo deje de funcionar para arreglarlo.	3,30	1,160	10
15. El coordinador no controla continuamente el desarrollo del trabajo.	3,60	1,430	10
16. El coordinador evita tomar decisiones.	3,60	1,647	10

**Análisis de la confiabilidad:** Según Hernández y Mendoza (2018), la confiabilidad de un instrumento se refiere a la capacidad que este tiene para arrojar resultados consistentes si se aplica el mismo más de dos veces a los mismos sujetos. Si el coeficiente es cercano a 1 y mayor de 0,80, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento; en este caso el valor encontrado fue de 0,817, por lo que se puede afirmar que el instrumento cuenta con una ALTA CONFIABILIDAD para medir la variable LIDERAZGO.

## Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento para la variable Desempeño Laboral.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,831	26

Nivel de confiabilidad alta (>0,80)

### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
1. Cuenta con certificaciones para el manejo de sus herramientas de trabajo.	5,00	0,000	10
2. Usa correctamente la tecnología (SAP) para desarrollar sus labores.	5,00	0,000	10
3. Asiste a las capacitaciones que brinda la empresa.	4,90	0,316	10
4. Establece prioridades y organiza sus actividades dentro del horario laboral.	4,20	0,632	10
5. Planifica el desarrollo de sus actividades para el logro de objetivos	4,00	0,471	10
6. Realiza el análisis del problema, identifica las causas para realizar correcciones.	3,60	0,699	10
7. Desarrolla soluciones efectivas, tomando como base situaciones similares.	3,40	0,516	10
8. Realiza su máximo esfuerzo para lograr los objetivos del puesto.	4,30	0,675	10
9. Busca reducir los recursos sin alterar los procedimientos ni resultados.	4,00	0,471	10
10. Durante el desarrollo de sus actividades no requiere supervisión frecuente.	3,90	0,568	10
11. Decide comenzar una nueva tarea cuando las planificadas se culminaron.	3,80	0,789	10
12. Propone soluciones innovadoras a nuevos problemas.	3,50	0,850	10
13. Asume tareas difíciles que se presentan durante el trabajo.	3,50	0,527	10
14. Tiene comunicación clara con sus compañeros de área.	4,60	0,516	10
15. Cooperar con los compañeros que tienen fuertes cargas de trabajo.	4,70	0,483	10
16. Mantiene una actitud positiva ante problemas que puedan suscitarse.	4,60	0,699	10
17. El estrés laboral perjudica la calidad de su trabajo.	4,50	0,527	10
18. Se muestra ansioso al asumir inesperadamente trabajo adicional.	4,30	0,483	10
19. Se siente satisfecho trabajando en equipo.	4,70	0,483	10
20. Se adapta fácilmente a nuevas formas de trabajo.	3,90	0,738	10

21. Decide con rapidez las acciones que realizará para resolver problemas.	3,80	0,789	10
22. Responde a emergencias evaluando soluciones y consecuencias.	4,00	0,816	10
23. Dialoga con sus compañeros sobre los aspectos negativos de la empresa.	1,70	0,823	10
24. Hizo que algunos problemas se agrandaran más de lo que eran.	5,00	0,000	10
25. Reclama por problemas menores relacionados con el trabajo.	4,20	0,422	10
26. Destaca aspectos negativos en lugar de los aspectos positivos.	4,50	0,972	10

**Análisis de la confiabilidad:** Según Hernández y Mendoza (2018), CITA la confiabilidad de un instrumento se refiere a la capacidad que este tiene para arrojar resultados consistentes si se aplica el mismo más de dos veces a los mismos sujetos. Si el coeficiente es cercano a 1 y mayor de 0,80, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento; en este caso el valor encontrado es 0,831, por lo que se puede afirmar que el instrumento cuenta con una ALTA CONFIABILIDAD para medir la variable DESEMPEÑO LABORAL.

## Anexo 6. Prueba de normalidad

### Análisis de la prueba de normalidad - Variable Liderazgo y dimensiones.

Como  $n < 50$ , entonces se empleó la prueba de Shapiro-Wilk.

#### Hipótesis:

$H_0$ : Los datos tienen distribución normal.

$H_a$ : Los datos no tienen distribución normal.

#### Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
D1: Liderazgo Transformacional	0,966	30	<b>0,439</b>
D2: Liderazgo Transaccional	0,949	30	<b>0,164</b>
D3: Liderazgo Liberal	0,942	30	<b>0,106</b>
V1: LIDERAZGO	0,977	30	<b>0,744</b>

#### Regla de decisión:

Si el Sig.  $< 0,05$ , rechazamos la  $H_0$  y acepto la  $H_a$

Si el Sig.  $\geq 0,05$ , aceptamos la  $H_0$  y rechazamos la  $H_a$

**Decisión:** Como el Sig.  $> 0,05$ , se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_a$ , esto quiere decir que los datos si tienen una distribución normal, por lo tanto, se podría aplicar la estadística paramétrica (CORRELACIÓN DE PEARSON), sin embargo, la prueba de normalidad de la segunda variable va a definir que prueba estadística se va a utilizar.

### **Análisis de la prueba de normalidad - Variable *Desempeño Laboral* y dimensiones.**

Como  $n < 50$ , entonces se empleó la prueba de Shapiro-Wilk.

#### **Hipótesis:**

*H<sub>0</sub>: Los datos tienen distribución normal.*

*H<sub>a</sub>: Los datos no tienen distribución normal.*

#### *Pruebas de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
D1: Desempeño de la Tarea	0,902	30	<b>0,010</b>
D2: Desempeño Contextual	0,891	30	<b>0,005</b>
D3: Desempeño Adaptativo	0,862	30	<b>0,001</b>
D4: Comportamiento Laboral Contraproducente	0,940	30	<b>0,093</b>
V2: DESEMPEÑO LABORAL	0,876	30	<b>0,002</b>

#### **Regla de decisión:**

*Si el Sig.  $< 0,05$ , rechazamos la  $H_0$  y acepto la  $H_a$*

*Si el Sig.  $\geq 0,05$ , aceptamos la  $H_0$  y rechazamos la  $H_a$*

**Decisión:** Como el Sig.  $< 0,05$  se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ , esto quiere decir que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se debería aplicar la estadística no paramétrica (**RHO de SPEARMAN**).

### **Anexo 7. Interpretación de la medida de correlación Rho de Spearman.**

La escala para calificar la medida de correlación Rho de Spearman fue la siguiente:

- 1.00	Correlación inversa perfecta.
- 0.90 a - 0.99	Correlación inversa muy fuerte.
- 0.70 a - 0.89	Correlación inversa fuerte.
- 0.40 a - 0.69	Correlación inversa media o moderada.
- 0.20 a - 0.39	Correlación inversa débil.
- 0.01 a - 0.19	Correlación inversa muy débil.
0.00	No hay correlación.
+ 0.01 a +0.19	Correlación directa muy débil.
+ 0.20 a +0.39	Correlación directa débil.
+ 0.40 a +0.69	Correlación directa media o moderada.
+ 0.70 a +0.89	Correlación directa fuerte.
+ 0.90 a +0.99	Correlación directa muy fuerte.
+1.00	Correlación directa perfecta.

*Fuente:* Basado en Hernández y Mendoza (2018).