



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Liderazgo democrático para fortalecer el desempeño laboral  
de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
*Licenciado en Administración***

**AUTORES:**

*Carpena Pizarro, Alexandra Jamely (orcid.org/0000-0002-6480-5321)*

*Cordova Saavedra, Larisa (orcid.org/0000-0002-7142-1000)*

**ASESORA:**

*Mgtr. Chávez Rivas, Patricia Ivonne (orcid.org/0000-0003-4993-6021)*

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

*Gestión de organizaciones*

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

*Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento*

**CHICLAYO – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

A mi hija quien es mi inspiración para seguir adelante con mis metas y objetivos propuestos

A mi esposo, quien me apoya incondicionalmente.

A mis padres por su amor incondicional y por alentarme a lo largo de mi carrera profesional. A mi hermano por ser comprensivo y apoyarme en el desarrollo de mi carrera mediante sus conocimientos adquiridos fuera del país.

**Alexandra Carpena**

A mis hijos porque son ellos mi mayor motivo para salir adelante y poder darles lo mejor cada día.

A mis padres por ese gran apoyo y fortaleza que me brindan para poder alcanzar mis metas y ser su semejante en valores.

**Larisa Córdova**

## Agradecimiento:

A Dios por bendecirnos cada día, guiar nuestro camino y brindarnos muchas fuerzas para superar cualquier problema que se nos presente en el camino y poder seguir adelante.

A nuestra docente, quien nos orientó con asesorías en el desarrollo del proyecto de investigación y brindarnos sus conocimientos y recursos necesarios para realizar un buen trabajo.

A nuestra casa del saber Universidad Cesar Vallejo que nos acogió y nos brinda los recursos virtuales necesarios para potenciar nuestros conocimientos y demostrar nuestras habilidades.

## Índice de contenido

Pág.

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento:.....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
VIII. PROPUESTA.....	33
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS.....	59

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Número de trabajadores de la empresa Norcentro S.A.C</i> .....	14
Tabla 2. <i>Validación del instrumento de la variable liderazgo democrático</i> .....	16
Tabla 3. <i>Validación del instrumento de la variable desempeño laboral</i> .....	16
Tabla 4. <i>Coeficiente de alfa de Cronbach</i> .....	17
Tabla 5. <i>Estadísticos de confiabilidad</i> .....	17
Tabla 6. <i>Situación actual de los factores del desempeño de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022</i> .....	21
Tabla 7. <i>Nivel de desempeño laboral en la empresa Norcentro SAC, 2022</i> .....	22
Tabla 8. <i>Nivel de liderazgo democrático de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022</i> . .....	23
Tabla 09. <i>Estrategias para fortalecer el liderazgo democrático</i> .....	25
Tabla 10. <i>Cronograma de reuniones entre líder y colaboradores</i> . .....	39
Tabla 11. <i>Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta</i> .....	48
Tabla 12. <i>Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta</i> .....	48

## Índice de Figuras

Figura 1. <i>Situación actual de los factores del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022.</i> .....	21
Figura 2. <i>Nivel de desempeño laboral en la empresa Norcentro SAC, 2022</i> <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
Figura 3. <i>Nivel de liderazgo democrático de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022.</i> .....	24
Figura 4. <i>Buzón de sugerencias Online para los colaboradores de la empresa Norcentro SAC.</i> .....	41
Figura 5. <i>Elaboración del Código QR.</i> .....	42
Figura 6. <i>Elaboración del afiche con los tips basados en las malas prácticas del micromanaging.</i> .....	44
Figura 7. <i>Afiche sobre el propósito del taller “Preparándonos para ser un gran equipo”</i> .....	46
Figura 8. <i>Creación de un formulario de asistencia al taller para los colaboradores</i>	

## Resumen

La empresa Norcentro ha manifestado una serie de problemas en cuanto al desempeño de sus colaboradores originado por la falta de la presencia de un líder democrático lo cual desencadena una disminución en su productividad. Es por ello que se busca fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores con la presencia de un buen líder democrático. Por ello, el objetivo general de la investigación es proponer el liderazgo democrático para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Norcentro SAC, 2022. La investigación es de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo propositivo, de corte trasversal y diseño no experimental. Se utilizó una encuesta que fue aplicada a los 35 colaboradores de la empresa Norcentro. En cuanto a los resultados, se determinó que el nivel de liderazgo democrático se encuentra en un nivel medio con el 62,9% y el nivel de desempeño laboral con un nivel medio representado por el 51,4 %, es por ello que se concluyó que se debe aplicar el liderazgo democrático para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores basado en el desarrollo de estrategias y actividades que ayudan a establecer una adecuada relación entre el líder y sus subordinados.

Palabras clave: Liderazgo democrático, desempeño laboral, estrategias.

## Abstract

The Norcentro company has manifested a series of problems regarding the performance of its collaborators caused by the lack of the presence of a democratic leader, which triggers a decrease in their productivity. That is why it seeks to strengthen the work performance of workers with the presence of a good democratic leader. For this reason, the general objective of the research is to propose democratic leadership to strengthen the job performance of the workers of the company Norcentro SAC, 2022. The research is of an applied type, with a quantitative approach, a proactive descriptive level, cross-sectional and design. no experiments. A survey was produced that was applied to the 35 employees of the Norcentro company. Regarding the results, it will be delayed that the level of democratic leadership is at a medium level with 62.9% and the level of job performance with a medium level represented by 51.4%, that is why it was concluded that democratic leadership should be applied to strengthen the work performance of collaborators based on the development of strategies and that help establish an adequate relationship between the leader and his subordinates.

Keywords: Democratic leadership, job performance, strategies.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, los cambios que se han manifestado, han llevado a las empresas a acelerar su ritmo de trabajo, es por ello, que los gerentes deben gestionar correctamente su talento humano, motivando a los colaboradores en el desarrollo de sus actividades de manera eficiente y colectiva con la finalidad de mantener un buen desempeño laboral, lo cual permitirá alcanzar un buen crecimiento económico y ciertas metas.

En el ámbito internacional, en Ecuador, Sumba, R. Et al (2022) argumenta que el desempeño laboral de los colaboradores se ha visto afectado en su mayoría debido a la aplicación del liderazgo autocrático, puesto que se evitaron de aportar ideas nuevas y de cierta manera los cohibe a dar un valor agregado a su trabajo diario y se percibió la falta de motivación entre trabajadores, lo que perjudicó al rendimiento satisfactorio dentro de sus puestos de trabajo.

En tal sentido, En España, el estudio de López, M. Et al, (2021) señala que las investigaciones realizadas han reconocido que el desempeño laboral ha dependido en gran medida sobre cómo los empleados perciben sus trabajos; por lo tanto, los gerentes del sector de prueba deben tratar de aumentar el desempeño laboral enfocándose más en las personas y no tanto en las tareas.

Así también, En Alemania, Roos, J y Banning, F. (2022) argumentaron que hay pocas dudas de que la gente tiende a preferir el ocio a las actividades laborales, es decir, el nivel de esfuerzo acumulativo se mantuvo en un nivel submáximo con hasta el 86 % de los colaboradores que informaron un comportamiento evasivo en una encuesta reciente.

Por otro lado, en el ámbito nacional, en Lima, Zúñiga, M. (2021) mencionó que, el 89 % de las empresas en Cuba han aludido que los procedimientos para evaluar el desempeño han tenido un diagnóstico confiable y que el 87 % evaluaron sistemáticamente la eficiencia del trabajador; asimismo, el 85% refirieron que el ejecutivo le comunica puntos de vista sobre el desempeño, y el 74 % comunicó enfoques positivos y deficientes.

Del mismo modo, En el Perú, Sánchez, J. et al (2021) mencionó que, en las investigaciones previas, hay muchas instituciones que no cuentan con la participación de líderes que tenga conocimiento de cómo guiar a los colaboradores, puesto que se evidenció la falta de talentos, habilidades y cualidades, además, se complicó encontrar expertos que tengan el perfil adecuado para liderar.

En Cajamarca, Chávez (2022) resaltó que muchas veces los trabajadores no se desenvuelven bien en su trabajo puesto que se presentaron situaciones con deficiente desempeño laboral, las cuales deberán ser atendidas por los jefes, esto suele ser un grave problema para la empresa, y al mismo tiempo una de las pesadillas que se pueden hallar en la gestión de personas y que suele repercutir en la relación jefe - empleado en cualquier parte del mundo.

Medina (como se citó en Bautista, R. et al, 2020) mencionó que, en todo el país, solo el 30% de todas las compañías peruanas invirtieron en capacitar a sus colaboradores luego de haber implementado la medición del desempeño, sin embargo, esto suele hacerse para evitar costos, y no se dan cuenta de que esta inversión los puede ayudar a lograr mejores resultados puesto que otorgarán beneficios a sus colaboradores, quienes lograrán una mejor eficiencia laboral.

Finalmente, en el ámbito local, según el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación (Servicio de Desarrollo Empresarial, 2021), Señaló que ha elaborado un informe de balance de desempeño al 2020, en el que los secretarios ejecutivos alcanzan un 45% de desempeño anual y los empleados un desempeño del 65%, dando a notar que la falta de liderazgo de los delegados ha generado un impacto negativo en su labor. (Malca. J, 2022).

En el estudio realizado por Puican, V. (2021) menciona que el bajo desempeño del personal del sector público ha hecho que el servicio que se brinda a los usuarios sea ineficiente y de mala calidad, demostrando así que no existe un control y evaluación del desarrollo de las actividades laborales que se realizan en este tipo de instituciones ocasionado por la falta de compromiso tanto de los empleados como de los jefes que lo representan.

Se estudió la coyuntura actual, de la empresa Norcentro SAC y se ha encontrado que se cuenta con un liderazgo autocrático, en donde el dueño no toma en cuenta las sugerencias de sus colaboradores, no mantiene una buena relación con ellos en cuanto al asesoramiento en ventas por cada moto, donde se genera un clima no adecuado y los desmotiva en la realización de sus funciones, perjudicando así el rendimiento que poseen sus colaboradores como la productividad de la empresa.

A partir de lo anteriormente expuesto surgió la siguiente interrogante ¿De qué manera el liderazgo democrático fortalecerá el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Norcentro SAC?

La investigación se justificó teóricamente ya que se basó en dos variables de estudio, las cuales se sustentarán en teorías fundamentadas. También se justificó metodológicamente ya que se hizo uso de fuentes virtuales y además se utilizó la encuesta para recolectar la información. Y, Por último, se justificó socialmente, ya que las empresas dedicadas a la venta de motos se beneficiarán porque se dará la debida información de cómo es que el líder democrático puede llegar a desarrollar actividades de manera eficiente.

En la investigación, se ha trazado como objetivo general proponer el liderazgo democrático para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Norcentro SAC, 2022 y como objetivos específicos determinar la situación actual de los factores del desempeño laboral de los colaboradores de la compañía Norcentro SAC, 2022, identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022, determinar el nivel de liderazgo democrático en la empresa Norcentro SAC, 2022 y diseñar estrategias para promover el liderazgo democrático en la empresa Norcentro SAC, 2022.

Por consiguiente, la hipótesis alternativa (H1) que se determinó fue: El liderazgo democrático sí fortalecerá el desempeño de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC y como hipótesis nula (Ho): El liderazgo democrático no fortalecerá el desempeño de los colaboradores de la compañía Norcentro SAC.

## II. MARCO TEÓRICO

Se considera un estudio de Arévalo, N. et al, (2016), Bogotá, Colombia, con el objetivo principal de proponer un modelo de liderazgo a través del proceso de formación para desarrollar las competencias y habilidades del nivel táctico de la empresa Sypelc SAS, su tipo de estudio es descriptivo, su población es de 5 trabajadores. Se aplicó cuestionario (entrevista). Concluyendo que el modelo más adecuado para la empresa Sypelc S.A.S. es el liderazgo transformacional, que permite a nivel táctico transmitir una visión clara del trabajo a cada integrante del equipo de trabajo.

En Guayaquil, Díaz, M. (2020) propone una investigación que tiene por objetivo identificar los factores que inciden en el desempeño laboral de los empleados del departamento de operaciones del cantón Durán de la empresa TÍA S.A. Su tipo de estudio es descriptivo, su población es de 156 trabajadores. Se aplicó la ficha de observación, la encuesta y la entrevista. Se concluye que existen factores que tienden a influir en el buen desempeño de los colaboradores como el trato y relación con los compañeros y jefes de sucursal, nivel de incentivo, oportunidades de desarrollo, comunicación e infraestructura.

En Colombia, el estudio de Rodríguez, K y Lechuga, J. (2019) tuvo como objetivo presentar pruebas de los factores y niveles de desempeño laboral en los maestros de la Institución Universitaria ITSA. Su tipo de estudio es descriptivo y su diseño es no experimental y transeccional, su población es de 84 personas, se aplicó el cuestionario (encuesta). Se concluye que es necesaria una mayor motivación, teniendo claro la relevancia de la comunicación empresarial brindada como un medio beneficioso para la creación de un clima laboral óptimo.

En Guatemala, Urizar, S. (2016) realizó un estudio con el objetivo de conocer el estilo de liderazgo de los empleados de Restaurante Don Carlos. Su tipo de investigación es descriptiva. Se aplicó una ficha técnica y un cuestionario, su población es de 16 trabajadores. Se concluye que el 6% de los clientes permanentes tienen un estilo de liderazgo participativo débil y el que predomina es el autocrático, por lo que se propone desarrollar talleres motivadores para los clientes internos y que conlleven a una mejor gestión del equipo y participación en el logro de objetivos.

A nivel nacional, el estudio de Manay, E y Montero, K. (2021), Huancayo, cuyo objetivo es plantear una estrategia que permita vencer el bajo rendimiento en la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la EPS SEDAM HUANCAYO S.A. Su tipo de estudio es transversal con diseño no experimental, se aplicó el cuestionario (encuesta). Se concluye que se ha propuesto desarrollar un sistema para superar la evaluación deficiente del desempeño de los empleados de la EPS SEDAM HUANCAYO S. A.

En Perú, Medina, S. (2017), propone un estudio cuyo objetivo es determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo designado por la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Su tipo de estudio es descriptivo con diseño no experimental, su población es de 211 empleados y su muestra es de 66 empleados. Además, se aplicó una ficha de observación. Se concluyó que se observó un bajo desempeño en el personal administrativo designado por la Municipalidad Provincial del Santa.

Solís, E. (2020), Iquitos, propone un estudio cuyo objetivo principal es analizar los niveles de desempeño laboral de los empleados del Estudio Jurídica LG Recaudadores Legales E.I.R.L. Su investigación es no experimental, diseño transaccional descriptivo y un enfoque cuantitativo. Su población es de 12 empleados. Se usó cuestionarios (encuestas). Se Concluye que los empleados han demostrado un nivel de eficacia en el desempeño de sus puestos de trabajo.

Desde la perspectiva de Tapia, A. (2018), en Lambayeque, su investigación tiene por objetivo elaborar una propuesta de liderazgo democrático para fortalecer la calidad educativa del instituto "coronel Cortegana" en la provincia de Celendín, su tipo de estudio es cuantitativo, y su diseño es descriptivo propositivo, su población es de 19 padres de familia y 4 docentes, se usó el cuestionario(encuesta) y una ficha de observación. Se concluye que se diseña una propuesta de liderazgo democrático basado en la teoría ruta – meta de House ya que se fortalecerá la gestión educativa en la I.E.P Coronel Cortegana.

En tal sentido, Gonzales, M. (2022), en Chiclayo, su investigación tuvo por objetivo aplicar estrategias de liderazgo democrático para mejorar el trabajo en equipo en el Colegio Militar Elías Aguirre – Chiclayo 2019. Su tipo de investigación

es aplicada y su diseño fue pre experimental, su población es de 53 subordinados, se usó el cuestionario (encuesta). Se concluyó que en el proceso de elaboración de estrategias de liderazgo democrático se desarrollaron tres talleres que lograron buenos resultados en el trabajo en equipo en el Colegio Militar Elías Aguirre.

En Chimbote, Carhuajulca, J y Valderrama, A. (2019), propusieron una investigación, que tuvo como objetivo identificar los niveles de liderazgo organizacional de la empresa Saga Falabella de la ciudad de Chimbote – 2019. Se presentó un enfoque cualitativo, con diseño no experimental y transversal, y un nivel descriptivo - propositivo. Se aplicó el cuestionario a 6 jefes y 170 trabajadores. Se concluyó que el 50% de los jefes se identificaron con un nivel de liderazgo muy alto y alto; mientras que el 50% restante piensa que tiene un nivel de liderazgo organizacional medio, pero en opinión de los trabajadores sus jefes tienen niveles bajos y muy bajos de liderazgo, lo que significa que los jefes se ven a sí mismos como líderes, a diferencia de lo que sus trabajadores creen.

A nivel local, en Cajamarca, Malca, J y Callao, M. (2022) realizaron un estudio, cuyo objetivo principal fue proponer un modelo de liderazgo gerencial que contribuya a potenciar el desempeño laboral de los colaboradores que operan en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2021. Su tipo de estudio es descriptivo propositivo con un diseño no experimental, transaccional, además, su población es de 91 trabajadores. Se aplicó el cuestionario(encuesta) Concluyendo que se necesitan habilidades para tomar la iniciativa, crear incentivos y motivar para crear un clima innovador que permita un entorno de entusiasmo y compromiso.

Con respecto a las teorías y enfoques del liderazgo democrático, se consolida la teoría de Kurt Lewin la cual menciona que el líder toma decisiones, está de acuerdo y escucha activamente a sus seguidores (Martín, A. Et al, 2021).

De la misma manera, Rojas, P. (2021) hace énfasis en la teoría de los rasgos personales, donde el líder tiene ciertos rasgos de personalidad que lo distinguen de los demás, es decir, que le permiten influir en el comportamiento de quienes lo rodean como los rasgos físicos, intelectuales, sociales y los relacionados al trabajo.

Asimismo, Kadarusman, B. (2021), hace referencia a la teoría intercambio líder- miembro, donde los trabajadores y gerentes crean relaciones positivas en el centro de labores para crear entendimiento mutuo.

Con respecto a la contextualización de la variable liderazgo democrático, Anderson (citando a Fakhri, M. Et al, 2021) definió al líder democrático como uno que comparte la toma de decisiones con los otros miembros y está asociado con moral más alta en la mayoría de las situaciones.

De la misma manera, Cihan, N. (2022), señala que un líder democrático es aquel que fomenta activamente la cooperación y la toma de decisiones, en donde se reúnen las ideas y pensamientos de los empleados, además un líder toma decisiones vinculantes en nombre de todos.

El liderazgo democrático es un generador de un mayor y mejor número de comunicaciones, contactos, responsabilidades y respuestas con y entre los socios de la entidad (Vásquez, L. 2017)

En cuanto a los niveles de liderazgo, Maxwell, J. (2020), menciona 5 niveles desde el más bajo hasta el más alto. El nivel posición, donde la gente te sigue por el título, el nivel permiso, donde la gente te sigue por la relación que existe, nivel de producción, donde la gente te sigue por resultados, el nivel desarrollo personal, donde la gente te sigue, por cambios en su vida personal y finalmente el nivel pináculo, donde la gente te siguen por respeto a la reputación que te has ganado.

Clifton, J. (2020) nos dice que una de las estrategias más poderosas para líderes y empresas es brindar a sus colaboradores la oportunidad para aplicar en su puesto sus capacidades naturales, es decir sus talentos, así como sus habilidades y conocimientos.

Con respecto a las dimensiones del liderazgo democrático, la comunicación, depende de algunos aspectos como el idioma, el emisor y receptor, así como también el mensaje cuyo objetivo es transmitir conocimientos, ideas y pensamientos (Islas, J.2021).

Otra de las dimensiones es la responsabilidad, que está referida a la capacidad existente en toda persona para reconocer y asumir las consecuencias de un acto que ha sucedido (Etxeberria, X. 2020).

Con respecto a los indicadores, está la comunicación bidireccional implica que la información pase de arriba hacia abajo y viceversa entre los miembros de la empresa (Cruz, C y Cala, I. 2018)

En cuanto a las opiniones de los empleados y escucharlas, hacen que el personal sienta que están contribuyendo y por lo tanto tienen más probabilidades de disfrutar de mayores niveles de compromiso personal (Theaker, A. 2022).

En cuanto a la discusión de criterios, es promovida por el líder democrático del grupo, quien en base a los criterios de evaluación toma la decisión. (Viqueira, V. 2021).

Respecto a la delegación de funciones, se basa en otorgar autoridad y responsabilidad al trabajador en la toma de decisiones y puesta en marcha del trabajo (Vélez, C. 2017).

Por su parte, se entiende por corresponsabilidad cuando existe una responsabilidad que es compartida entre dos personas o entidades (Rivera, J y Restrepo, K. 2020)

Por otro lado, el trabajo en equipo está conformado por un grupo pequeño de individuos que poseen habilidades y que están enfocadas a cumplir con los objetivos, rendimientos y procesos comunes. (Durán, A. 2018). Además, trabajo en equipo significa cooperar, colaborar, trabajar con otros y para ello se requiere conciencia y respeto por los aportes de los demás (Martínez, J. 2019).

En cuanto a la segunda variable, el desempeño laboral se afianza de la teoría de las expectativas, ya que el estar motivado hace que el individuo deba creer que un cierto nivel de esfuerzo conduce al desempeño y que este conduce a recompensas particulares (Zboja, J. Et al, 2020)

Quinde, J. (2022) hace referencia al modelo por competencias laborales, el cual permite optimizar los recursos de los empleados y acortar la brecha entre el perfil natural y el puesto ideal de cada individuo.

De igual manera, Bautista, R. Et al, (2020) señala que el modelo teórico de Campbell, arraigado en la necesidad de medir el desempeño laboral total, es tomado en cuenta como uno de los soportes teóricos de la evaluación del desempeño.

El desempeño se enfoca en actividades más allá de los requerimientos usuales del trabajo para lograr nuevos resultados. Requiere generar y capturar nuevas ideas y ganar la fuerza para ejecutarlas exitosamente (Deng. H, Wibowo. S y Duan. S, 2022)

Con respecto a la contextualización de la variable desempeño laboral, Manzoor, F. et al (2019) define al desempeño laboral como un grupo de actitudes y comportamientos que son fundamentales para las metas organizacionales de una empresa, que están bajo el control de los empleados.

(López. M, Vázquez. P y Quiñoá. L, 2022) El desempeño laboral es la variable fundamental y más estudiada en la gestión industrial y el comportamiento organizacional. El desempeño laboral es un conjunto diferente de comportamiento de los gerentes que muestran qué y cómo hacen los empleados durante su trabajo. (Hassan et al, 2020)

Motowildo (como se citó en Forson, J. A et al, 2021) menciona que el desempeño laboral es un constructo que genera conductas relacionadas con el logro de componentes evaluativos.

El desempeño laboral se puede definir como el comportamiento de los empleados orientado al logro de los objetivos de la empresa, además, un excelente desempeño laboral es la fortaleza más fundamental dentro de una empresa (Toala, S. Et al, 2017).

En cuanto a los factores del desempeño laboral, Lluncor, M. et al, (2020) mencionan a otros factores como liderazgo del gerente, colaboración, trabajo en equipo, ocupación profesional, etc, que sobresalen al momento que un trabajador desempeña sus funciones en la entidad con el fin de cumplir cabalmente con los fines institucionales de la entidad a la que pertenece.

En cuanto a los niveles de desempeño Rojas (citando a Medina, S. 2017) menciona que las personas que poseen un nivel alto de desempeño donde el esfuerzo va más allá en el trabajo, salen de lo común y realizan aportes que superan las expectativas. En el mediano desempeño cumplen con sus labores con puntualidad, además, son honestos y se conforman con su sueldo, y por último el bajo desempeño está caracterizado por ciertas personas que no valoran las oportunidades que se les da y trabajan sin agradecer el sueldo que reciben.

Con respecto a las dimensiones del desempeño laboral, el comportamiento de los empleados, consiste en la manera de comportarse y el actuar de una persona en relación a los demás (Alles, M. 2018). Otra de las dimensiones son los objetivos de la empresa, que son elementos claves para dar consistencia a una organización y que son compartidos por todos los trabajadores (Solanelas, P. 2018).

La seguridad laboral es la probabilidad de que una persona mantenga su trabajo. Además, la mayoría de los empleados consideran que la seguridad laboral es esencial, especialmente para su trabajo actual. (Fedakova, D., y Veira, A. 2019).

En ese sentido, la motivación es una causa que distribuye y apoya el comportamiento humano lo que hace que trabajen duro y sean entusiastas para lograr resultados óptimos (Nugroho, Y. Et al, 2020).

En tal sentido, Un ambiente de trabajo se describe como el aspecto tanto físico como emocional y como el entorno del lugar de trabajo que impulsan el compromiso, la productividad y la satisfacción (Olusegun, E y Olusoji, J. 2020).

En cuanto al indicador logro, es aquel que consiste en alcanzar un objetivo que se ha fijado y que produce gran satisfacción. (González, J. y Pérez, R. 2020). La productividad, refleja cómo utilizan los recursos y factores en la producción de bienes y servicios incluidas todas las interacciones y funciones del mercado. (McCann, P. 2020).

El indicador de desarrollo profesional se basa en impulsar el crecimiento profesional de manera que tenga suficiente experiencia para desempeñarse. (Toala, S. Et al, 2017). Finalmente, se menciona al indicador reconocimiento, el cual está basado en la motivación del empleado por el compromiso y la tarea realizada durante la entrega del producto final. (Toala, S. Et al, 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

La investigación presentó un enfoque de tipo cuantitativo ya que se realizó la recopilación y análisis de datos que fueron proporcionados por los trabajadores de Norcentro SAC para evaluar su desempeño laboral.

De acuerdo a la finalidad, la investigación fue aplicada, ya que implica la verificación de teorías creadas por la ciencia pura y su adaptación a situaciones de la vida real. (Serrano, J. 2020).

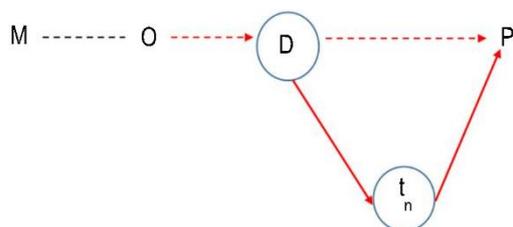
Asimismo, la investigación fue transversal porque se adquiere una cantidad considerable de datos en un momento determinado lo que brinda un panorama general de cómo se distribuyen las variables concretas durante una muestra en un momento de tiempo concreto (Rasinger, M. 2020).

##### 3.1.2 Nivel de investigación

El nivel descriptivo propositivo es aquel en el que se recopila información sobre un fenómeno para el cual se realiza una evaluación, luego realiza un análisis y una base teórica y presenta una propuesta como una solución. (Estela, P. 2020)

En tal sentido, la investigación fue descriptiva propositiva ya que se recogió información de la empresa a través de cuestionarios que después fueron analizados para concluir en dar una solución al problema identificado previamente.

De igual manera, el esquema del diseño descriptivo- propositivo de la investigación fue representado de la siguiente manera:



*Nota:* Tomado de Estela, P. (2020)

Donde:

M= Muestra que se va a estudiar.

O= Información de interés que se recogerá de los colaboradores.

D= Diagnóstico y evaluación.

P= Propuesta de solución al problema.

Tn= Análisis y fundamentación de teorías suficientes y necesarios para comprender el fenómeno.

### **3.1.3 Diseño de la investigación**

Está caracterizado por la falta de determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación. El investigador observa lo que sucede de forma natural, sin interferencias de ningún tipo. (Vásquez, W. 2020).

El diseño de la investigación fue no experimental, puesto que no se manipularán o cambiarán las variables estudiadas, solo se observará, analizará y describirá. Además, se aplicó una encuesta para recoger la información tal cual es la situación de la empresa a través del uso de teorías.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Espinoza, E. (2018) hace referencia que las variables son estructuras, conceptos abstractos, estructuras hipotéticas que los investigadores desarrollan, al más alto nivel de abstracción, para atribuirles a ciertos acontecimientos de la realidad; Se trata de nombres genéricos que intentan cubrir un amplio campo conceptual que permite al investigador con referencias teóricas referirse a algún aspecto del fenómeno que está estudiando.

Las variables estudiadas en la investigación fueron el liderazgo democrático (variable independiente) y desempeño laboral (variable dependiente).

#### **Liderazgo democrático**

##### **Definición conceptual**

El liderazgo democrático es un generador de un mayor y mejor número de comunicaciones, contactos, responsabilidades y respuestas con y entre los socios de la entidad (Vásquez, L. 2017)

##### **Definición operacional**

Desde la perspectiva de Bauce, G. Et al, (2018), mencionan que la definición operacional de la variable pasa por elegir los indicadores que contiene, según la significancia que se le da mediante sus dimensiones como variable de investigación en la encuesta correspondiente.

La variable independiente que corresponde al liderazgo democrático, estuvo medida por dos dimensiones las cuales son la comunicaciones y responsabilidades, además, estuvo conformada por 6 indicadores.

### **Indicadores**

Los indicadores que se estudiaron por cada dimensión de esta variable independiente fueron la comunicación bidireccional, opiniones y propuestas, discusión de criterios, delegación de funciones, corresponsabilidades y trabajo en equipo.

### **Escala de medición**

La escala de medición que se utilizó fue la escala ordinal de Likert.

### **Desempeño laboral**

#### **Definición conceptual**

En opinión de Toala, S. Et al, (2017), el desempeño laboral se puede definir como el comportamiento de los empleados orientado al logro de los objetivos de la empresa, además, un excelente desempeño laboral es la fortaleza más fundamental dentro de una empresa.

#### **Definición operacional**

La variable dependiente que corresponde al desempeño laboral, fue medida por dos dimensiones las cuales fueron: comportamiento de los empleados y objetivos de la compañía, también estuvo conformada por 8 indicadores.

### **Indicadores**

Los indicadores que se estudiaron por cada dimensión de esta variable dependiente fueron: Seguridad laboral, motivación, ambiente del trabajo, logros, productividad, desarrollo profesional y reconocimiento.

## Escala de medición

La escala de medición que se utilizó fue la escala ordinal de Likert.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

La población está definida como la totalidad de unidades de estudio, las cuales tienen características necesarias para que puedan ser vistas como tales. Estas unidades están referidas a las personas, objetos, grupos, eventos o fenómenos, teniendo las características necesarias para la investigación. Ñaupas, H. Et al, (2018).

Para la investigación, se decidió trabajar con todos los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, en Jaén 2021, los cuales conforman en cantidad 35 colaboradores.

**Tabla 1**

*Número de trabajadores de la empresa Norcentro S.A.C*

<b>Cargos</b>	<b>Cantidad de colaboradores</b>
Administradores	5
Vendedores	30
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

*Nota:* Elaboración propia

#### 3.3.2 Muestra

Sampieri y Mendoza (2018) manifiestan que, cuantitativamente, una muestra es un subgrupo de una población o universo de interés, sobre la cual se recopilarán datos relevantes y deben ser representativos de esa población (debido a que, de manera probabilística, los resultados encontrados en la muestra pueden generalizarse a la población)

Para la investigación, se tomó una muestra, la cual estuvo conformada por toda la población que representa a todos los colaboradores de la empresa Norcentro SAC puesto que, son pocas personas laborando en dicha empresa.

Tamaño de la muestra: 35

### **3.3.3 Muestreo**

Batanero, Gea y Begué (2019), citando a Batanero, Gea y Begué (2019) describen el muestreo como una idea estadística básica, al vincular estadística y probabilidad, además debido a su estudio y recolección de modelos de distribución de la muestra, contribuyó al desarrollo de la estadística. Por otro lado, las operaciones combinatorias están determinadas por patrones. Sin embargo, Begué, Batanero, Ruiz y Gea (en la prensa) describen muchos sesgos en la comprensión del concepto.

En la investigación no se trabajó con ningún tipo de muestreo ya que la muestra y la población son la misma.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Desde el punto de vista de Ramírez, J. y Calles, R. (2021) las encuestas son un método popular para recopilar datos primarios y abarcan todo el procedimiento de medición que incluya las preguntas que se realizarán a los encuestados.

Por un lado, como instrumento de recopilación de la información se realizó un cuestionario (encuesta), en el cual se pidió a los trabajadores de la empresa Norcentro SAC brindar información con respecto a la situación que se vive en la empresa, a través de un cuestionario y así recopilar datos.

Por un lado, la validez se define como la medida en que la certeza y la teoría apoyan la interpretación de los puntos de las pruebas o instrumentos de medición para los usos sugeridos. Medina, M y Verdejo, A. (2020). Es decir, incluye un juicio sobre la interpretación de la investigación o información obtenida con un instrumento, con base en evidencias de diversas fuentes.

Para la validez de la investigación en lo que respecta al cuestionario se consideró hacerlo por juicio de tres expertos, los cuales se mencionan a continuación:

**Tabla 2**

*Validación del instrumento de la variable liderazgo democrático*

Experto	Grado académico	Calificación
Martha Elizabeth Delgado Ramos	Magister y especialista en Riesgos	Aplicable
Rosmery Orfilia Guadalupe Malca	MBA- Administración de negocios	Aplicable
Betty Liliana Espinoza Bazán	Maestra en Administración de negocios	Aplicable

*Nota:* Elaboración propia de los autores.

**Tabla 3**

*Validación del instrumento de la variable desempeño laboral.*

Experto	Grado académico	Calificación
Martha Elizabeth Delgado Ramos	Magister y especialista en Riesgos	Aplicable
Rosmery Orfilia Guadalupe Malca	MBA- Administración de negocios	Aplicable
Betty Liliana Espinoza Bazán	Maestra en Administración de negocios	Aplicable

*Nota:* Elaboración propia de los autores.

Por otro lado, La confiabilidad o credibilidad hace referencia a la precisión o consistencia de una puntuación o información obtenida con un instrumento administrado bajo ciertas circunstancias. Además, está relacionado con la exactitud o precisión de los puntajes u otra información para un grupo de estudiantes, con la menor cantidad de errores posibles. Medina, M y Verdejo, A. (2020).

Arispe, C. Et al, (2020) mencionan que el coeficiente alfa de Cronbach es aquel que ayuda a evaluar la homogeneidad de las preguntas, cuando las respuestas al cuestionario están construidas en una escala de Likert o muestras múltiples. Los valores van desde cero (0):

Confiabilidad cero y uno (1): fiabilidad general. Cuanta menos variabilidad tenga el en las respuestas, mayor será la homogeneidad y, por lo tanto, más confiable.

La interpretación del coeficiente de confianza se establece mediante el coeficiente de correlación, en una escala de 0 a 1.

**Tabla 4**

*Coeficiente de alfa de Cronbach*

<b>Coeficiente de correlación</b>	<b>Magnitud</b>
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0.80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

*Nota:* Tomado de Arispe. C, et al (2020)

**Tabla 5**

*Estadísticos de confiabilidad*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Liderazgo democrático	0,917	15
Desempeño laboral	0,920	15
Total	1,837	30

*Nota:* Elaboración propia

Con respecto a la confiabilidad se usó el Alpha de Cronbach con el propósito de medir las variables, las cuales estuvieron constituidas por 30 ítems que componen 4 dimensiones donde en su mayoría son preguntas cerradas. Como se puede visualizar en la tabla 4, el Alpha de Cronbach calculado de los ítems de la variable liderazgo democrático tuvo un resultado de 0.917, el cual representa una confiabilidad muy alta, así como también para la variable de desempeño laboral, que tuvo como resultado 0.920, el cual representa una confiabilidad muy alta.

### 3.5. Procedimientos

En primer lugar, se presentó una carta de permiso a la empresa Norcentro donde se realizará la investigación, esta carta fue firmada por el gerente Toro Cueva Edamar. A partir de ello, se hizo una búsqueda de información de las variables de estudio en fuentes bibliográficas confiables sobre la realidad problemática y antecedentes, además, se formuló los objetivos y la hipótesis que se quiere probar, también se realizó la operacionalización de las variables.

Después de ello, se contó con una muestra y se diseñó una encuesta la cual estuvo conformada por 15 ítems para cada variable basadas en las dimensiones e indicadores respectivos de cada variable de estudio. A partir de ello, se procedió a validar las encuestas por tres expertos, los cuales le dieron una calificación muy buena al instrumento. Luego se procedió a aplicar la encuesta virtual a través del formulario de Google para recopilar, analizar e interpretar los resultados que posteriormente serán analizados. Asimismo, se hará la recopilación de la información mediante la encuesta aplicada y se procederá a aplicar el método estadístico, dentro del cual se usará la estadística descriptiva.

Para procesar la información se utilizó el programa SPSS, donde se realizó el vaciado de los datos que fueron procesados. Asimismo, se brindó tablas y gráficos estadísticos con porcentajes y frecuencias como parte de los resultados de la investigación. En la base de datos, encontramos el número de personas encuestadas para el estudio de dicha investigación y las respuestas a las preguntas proporcionadas en la encuesta.

Finalmente se interpretaron los resultados obtenidos para poder llegar a las conclusiones y sugerencias, precisando que el liderazgo democrático si fortalece el desempeño laboral de los trabajadores de Norcentro SAC.

### 3.6. Método de análisis de datos

#### **Método Deductivo**

Gavilánez, F. (2020) menciona que el método deductivo se hace presente cuando se parte de principios o de leyes generales bajo los cuales se desarrolla un fenómeno, las mismas que sirven para llegar a conclusiones sobre una situación concreta, es decir, el método deductivo va de lo general a lo particular.

#### **Método Inductivo**

Para Pereyra, L. (2020) el método inductivo se basa en la aplicación de aspectos particulares a algo más general, además de ser un proceso de sistematización, que, a partir de los resultados particulares intenta encontrar posibles relaciones generales. Cabe señalar que también se basa en la observación y en la experimentación.

La estadística que se utilizó fue tanto la descriptiva como la inferencial. La estadística descriptiva se usó por los datos estadísticos, las tablas de frecuencia y los gráficos y la estadística inferencial se usó a través de las interpretaciones y la contrastación de hipótesis.

Además, se utilizó el programa SPSS versión 26 para analizar los datos, también se calculó el Alpha de Cronbach para calcular la confiabilidad de los instrumentos que se aplicará al total de la muestra.

### 3.7. Aspectos éticos

Desde la perspectiva de Espinoza, E y Calva, D. (2020), la doctrina ética evalúa el comportamiento de un individuo y emite un juicio sobre su comportamiento, poniendo en práctica un sistema de valores morales aprendidos en la vida y normas establecidas por el grupo al que pertenece, entonces, en este sentido, podemos hablar de ética en la investigación científica, como un conjunto de valores postulados en el curso de la investigación, ya que es una cuestión de conducta y responsabilidad, responsabilidad del investigador.

Para el autor antes mencionado, los tres principios fundamentales de la ética para la investigación son:

Principio de respeto. Está relacionado con la disposición de las personas a participar en un estudio; pero debe basarse en el conocimiento del sujeto de los objetivos, ventajas y posibles riesgos de la investigación.

Principio de beneficencia. Los países beneficiarios deben garantizar la protección de los participantes contra cualquier perjuicio. El principio guía al investigador a implementar dos estándares: No causar ningún tipo de daño y maximizar los beneficios mientras se minimizan los posibles daños.

Principio de justicia. Implica una distribución justa de cargas y beneficios. El incumplimiento de este principio puede generar injusticia, llevando a algunos a aprovechar los beneficios mientras que a otros se les excluye sin motivo.

#### IV. RESULTADOS

En este capítulo se darán a conocer los resultados obtenidos de la encuesta a través de tablas y figuras donde se analizarán los datos.

Objetivo Específico 1: Diagnosticar la situación actual de los factores del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022.

**Tabla 6**

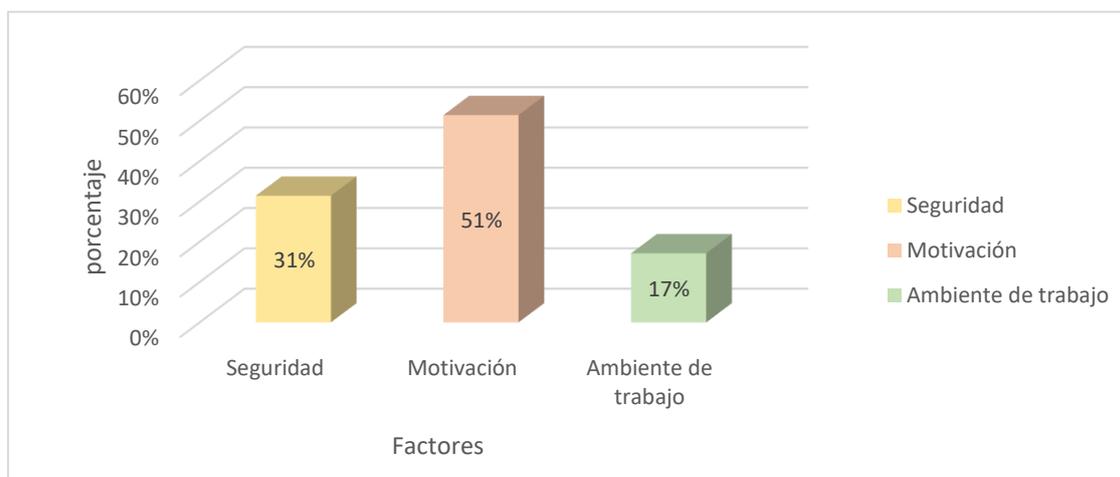
*Situación actual de los factores del desempeño de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Seguridad	11	31,4	31,4	31,4
	Motivación	18	51,4	51,4	82,9
	Ambiente de trabajo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Nota:* Se analizó la situación actual de los factores del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Norcentro. Datos obtenidos de tabla 2.

**Figura 1**

*Situación actual de los factores del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022.*



*Nota:* Extraído de la tabla 6

## Interpretación

Como se puede observar la tabla, el factor motivación se encuentra con el más alto porcentaje que representa el 51,4%, lo cual quiere decir que es un factor que se encuentra muy sólido dentro de la empresa mientras que solo el 17,1% lo adquiere el factor ambiente de trabajo, el cual no tiene mucha relevancia.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022

**Tabla 7**

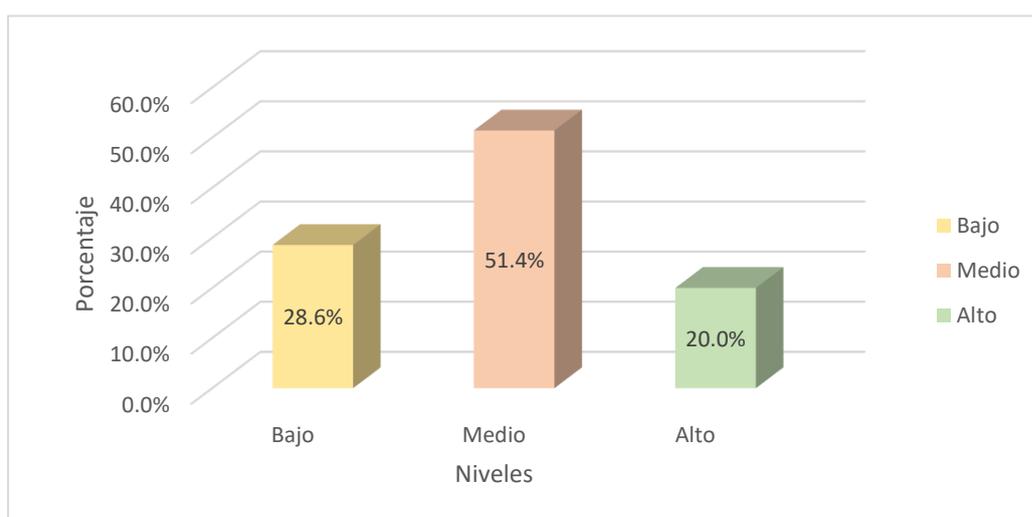
*Nivel de desempeño laboral en la empresa Norcentro SAC, 2022*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	28,6	28,6	28,6
	Medio	18	51,4	51,4	80,0
	Alto	7	20,0	20,0	100,0
Total		35	100,0	100,0	

*Nota:* Se muestra el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Norcentro. Datos obtenidos de tabla 3.

**Figura 2**

*Nivel de desempeño laboral en la empresa Norcentro SAC, 2022*



*Nota:* Extraído de la tabla 7

## Interpretación

De la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Norcentro, se puede observar que el 51,4% que está representado por 18 empleados, muestran un nivel medio de desempeño laboral mientras que el 20% que está representando por solo 7 empleados, muestran un nivel alto de desempeño laboral en la empresa.

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de liderazgo democrático en los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022.

**Tabla 8**

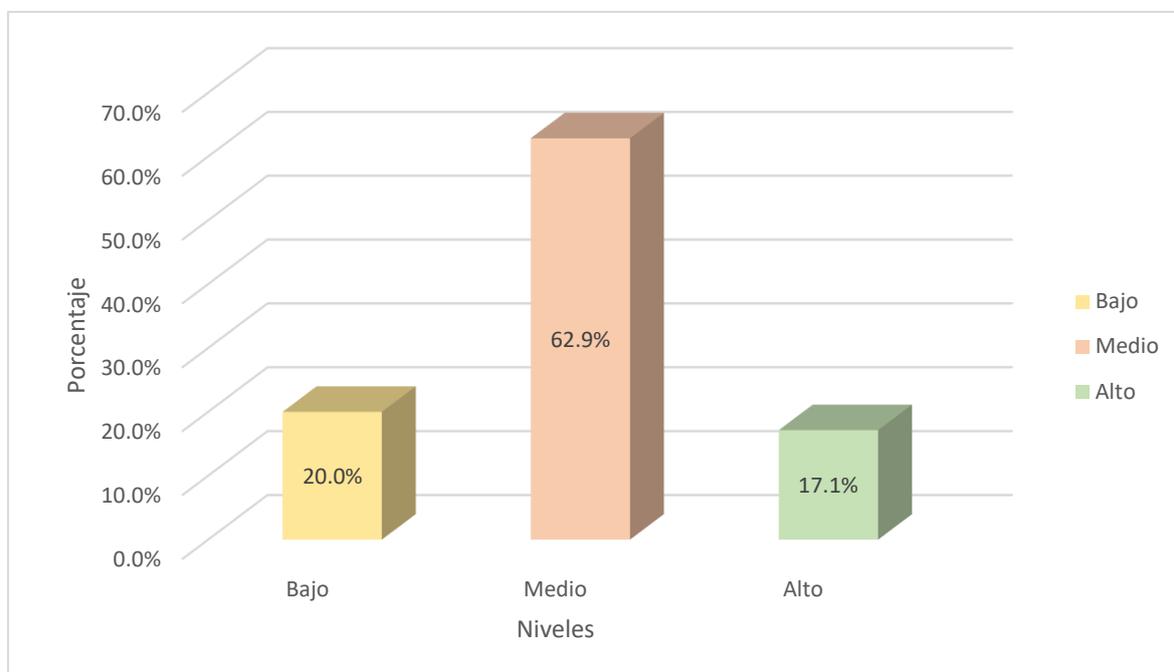
*Nivel de liderazgo democrático de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	20,0	20,0	20,0
	Medio	22	62,9	62,9	82,9
	Alto	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Nota:* Datos obtenidos de tabla 8 donde se muestra el nivel de liderazgo en la empresa Norcentro.

### Figura 3

Nivel de liderazgo democrático de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022.



Nota: Extraído de la tabla 8.

#### Interpretación

De los 35 encuestados de la empresa Norcentro, se puede observar que el 62,9% que está representado por 22 empleados, manifiestan que el liderazgo democrático se encuentra en un nivel medio, mientras que el 17,1% que está representando por solo 6 empleados, manifiestan que el liderazgo democrático se encuentra en un nivel alto en la empresa.

Objetivo específico 4: Diseñar estrategias que promuevan el liderazgo democrático en la empresa Norcentro SAC, 2022.

**Tabla 9**

*Estrategias para fortalecer el liderazgo democrático*

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
Estrategia 1: Comunícate eficazmente a través de “grupos primarios”	Fomentar y fortalecer la comunicación entre los diferentes niveles de la jerarquía de la empresa Norcentro para crear un ambiente de trabajo ideal y orientar a todos los colaboradores en torno a una meta.	Planificar e informar el motivo de la reunión con anticipación.  Asignar un tiempo y un espacio para las reuniones. (Cronograma)  Realizar reuniones semanales con el jefe y sus colaboradores.  Promover la participación y el conocimiento personal de todo el equipo	Hojas informativas  Lapiceros  laptop	Carpena Pizarro Alexandra - Cordova Saavedra Larisa
Estrategia 2: Escucha opiniones y ejecuta los cambios mediante el buzón de sugerencias online.	Incentivar al jefe a que estimule a los colaboradores de Norcentro a expresar sus opiniones y participen en la solución de problemas para mejorar los resultados.	Implementar el buzón de sugerencias online.  Generar un código QR visible en el área de recepción.  Explicar a los colaboradores la finalidad de este buzón.  Fomentar a que los colaboradores participen en el buzón.	Hojas bond  Laptop  Impresiones  Cinta embalaje	Carpena Pizarro Alexandra  Cordova Saavedra Larisa  Cristhian Palacios Gerente Interino

<p>Estrategia 3:</p> <p>Delega y confía- evita el micromanagement y las etiquetas</p>	<p>Motivar un trato adecuado del líder con sus subordinados y brindar confianza para que realicen sus diferentes actividades cómodamente sin dañar la relación que se tiene entre el líder y colaborador.</p>	<p>Promover videos motivadores en base a una buena relación entre el líder y el colaborador.</p> <p>Diseñar afiches con los tips basados en las malas prácticas del micromanagement.</p>	<p>Afiches</p> <p>Hojas bond</p> <p>Proyector</p>	<p>-Carpena Pizarro Alexandra - Cordova Saavedra Larisa</p> <p>-Cristhian Palacios Gerente Interino</p>
<p>Estrategia 4:</p> <p>Taller “Preparándonos para ser un gran equipo”.</p>	<p>Orientar al líder a formar equipos sólidos en la empresa con la finalidad de lograr el buen desempeño de sus subordinados y mejorar los resultados en la empresa Norcentro.</p>	<p>Informar a los colaboradores acerca del taller “Preparándonos para ser un gran equipo”.</p> <p>Realizar un afiche que fomenten el propósito del taller.</p> <p>Crear un formulario de asistencia para los colaboradores.</p> <p>Generar espacios para compartir experiencias sobre la realización del taller.</p>	<p>-Laptop</p> <p>-Proyector</p> <p>-Refrigerio</p> <p>-Cuadernillos</p>	<p>Edamar Toro Cueva</p> <p>Carpena Pizarro Alexandra</p> <p>Córdova Saavedra Larisa</p>

Nota: Elaboración propia

## **V. DISCUSIÓN**

De acuerdo a la presente investigación se tuvo como objetivo general proponer el liderazgo democrático para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022, es por ello que para la propuesta se plantearon 4 estrategias basadas en promover el liderazgo democrático para fortalecer el desempeño laboral. Es así que de acuerdo a los antecedentes se llevó a cabo la investigación de Arévalo, N. et al, (2016), que tiene por objetivo proponer un modelo de liderazgo a través del proceso de formación para desarrollar las competencias y habilidades del nivel táctico de la empresa Sypelc SAS. Siendo así que el autor concluyó que el modelo más adecuado para la empresa Sypelc S.A.S. es el liderazgo transformacional, que permite a nivel táctico transmitir una visión clara del trabajo a cada integrante del equipo de trabajo. Por otro lado, el autor Malca, J y Callao, M. (2022) tiene por objetivo proponer un modelo de liderazgo gerencial que contribuya a potenciar el desempeño laboral de los colaboradores que operan en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2021. Se concluye que se necesitan habilidades para tomar la iniciativa, crear incentivos y motivar para crear un clima innovador que permita un entorno de entusiasmo y compromiso. Es así como podemos enfatizar la importancia de proponer el estilo de liderazgo democrático dentro de la empresa ya que ayudará en el cumplimiento de sus objetivos. Por ello el autor Cihan, N. (2022), nos dice que un líder democrático es aquel que fomenta activamente la cooperación y la toma de decisiones, en donde se reúnen las ideas y pensamientos de los empleados, además un líder toma decisiones vinculantes en nombre de todos.

Como primer objetivo específico está determinar la situación actual de los factores del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, donde se obtuvo como resultado según la tabla N° 6 que el 51,4%, lo adquiere el factor motivación, lo que quiere decir que este se encuentra muy sólido dentro de la empresa mientras que solo el 17,1% lo adquiere el factor ambiente de trabajo. Concluyendo así que el factor ambiente laboral se encuentra en un estado deficiente. Es así como, Díaz, M. (2020) en su estudio tiene por objetivo identificar los factores que inciden en el desempeño laboral de los empleados del departamento de operaciones del cantón Durán de la empresa TÍA S.A,

concluyendo que existen factores que tienden a influir en el buen desempeño de los colaboradores como el trato y relación con los compañeros y jefes de sucursal, nivel de incentivo, oportunidades de desarrollo, comunicación e infraestructura. Al comparar diferentes realidades problemáticas y resultados, podemos determinar que los factores que intervienen en el desempeño laboral son parte fundamental para el desarrollo del trabajador. Por otro lado, Rodríguez, K y Lechuga, J. (2019) en su investigación tienen por objetivo presentar pruebas de los factores y niveles de rendimiento laboral en los maestros de la Institución Universitaria ITSA, donde se concluye que es necesaria una mayor motivación, teniendo claro la relevancia de la comunicación empresarial brindada como un medio beneficioso para la creación de un clima laboral óptimo. Es así que Lluncor, M. et al, (2020) mencionan a otros factores como liderazgo del gerente, colaboración, trabajo en equipo, ocupación profesional, etc, que sobresalen al momento que un trabajador desempeña sus funciones en la entidad con el fin de cumplir cabalmente con los fines institucionales de la entidad a la que pertenece.

En lo que respecta al segundo objetivo específico identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022. En la encuesta que se aplicó se obtuvo como resultado según la tabla nº7 un 51, 4%, mientras que solo el 20% representaba a un nivel alto de desempeño. Concluyendo así que los colaboradores se encuentran con un nivel medio de desempeño laboral, lo que quiere decir que no se sienten comprometidos con el cumplimiento de objetivos de la empresa. De acuerdo con Medina, S. (2017), en su investigación tiene por objetivo general determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo designado por la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017, se concluyó que se observó un bajo desempeño en el personal administrativo designado por la Municipalidad Provincial del Santa. Por otro lado, Solís, E. (2020), en su investigación tiene por objetivo general analizar los niveles de desempeño laboral de los empleados del Estudio Jurídica LG Recaudadores Legales E.I.R.L. Iquitos- 2020, se concluyó que los empleados han demostrado un nivel de eficacia en el desempeño de sus puestos de trabajo. Es así como podemos enfatizar que para mantener un desempeño laboral eficiente es necesario que los colaboradores se sientan valorados y comprometidos con la empresa. Por ello el autor Medina, S. (2017) menciona que las personas que poseen un nivel alto de desempeño salen

de lo común y realizan aportes que superan las expectativas, en el mediano desempeño cumplen con sus labores con puntualidad, además, son honestos y se conforman con su sueldo, y el bajo desempeño está conformado por personas que no valoran las oportunidades que se les da y trabajan sin agradecer el sueldo que reciben.

En cuanto al tercer objetivo específico que es determinar el nivel de liderazgo democrático en la empresa Norcentro SAC, 2022. En la encuesta que se aplicó se obtuvo como resultado según la tabla N° 8, que el 62,9% se encuentra en un nivel medio, mientras que solo el 17,1% se encuentra con un nivel alto, concluyendo así que la empresa Norcentro presenta un nivel medio de liderazgo democrático, donde el gerente no posee las habilidades de liderazgo y toma de decisiones. Carhuajulca, J y Valderrama, A. (2019) en su investigación tiene por objetivo identificar los niveles de liderazgo organizacional de la empresa Saga Falabella de la ciudad de Chimbote – 2019. Se concluyó que el 50% de los jefes se identificaron con un nivel de liderazgo muy alto y alto; mientras que el 50% restante piensa que tiene un nivel de liderazgo organizacional medio, pero en opinión de los trabajadores sus jefes tienen niveles bajos y muy bajos de liderazgo. Es así como, Urizar, S. (2016), en su investigación, tienen por objetivo conocer el estilo de liderazgo de los empleados de Restaurante Don Carlos. Como conclusión se finalizó que el 6% de los clientes permanentes tienen un estilo de liderazgo participativo débil y el que predomina es el autocrático, por lo que se propone desarrollar talleres motivadores para los clientes internos. Al comparar diferentes realidades problemáticas y resultados, podemos enfatizar que, para contar con un nivel alto de liderazgo, se deben promover talleres, donde se le incentive al líder a trabajar de la mano con sus colaboradores. Es así que Maxwell, J. (2020), menciona 5 niveles desde el más bajo hasta el más alto. El nivel posición, donde la gente te sigue por el título, el nivel permiso, donde la gente te sigue por la relación que existe, nivel de producción, donde la gente te sigue por resultados, el nivel desarrollo personal, donde la gente te sigue, por cambios en su vida personal y finalmente el nivel pináculo, donde la gente te siguen por respeto a la reputación que te has ganado.

En cuanto al cuarto objetivo que es diseñar estrategias para promover el liderazgo democrático en la empresa Norcentro SAC, 2022, se propondrán 4 estrategias las cuales son: Comunícate eficazmente a través de “grupos primarios”, escucha opiniones y ejecuta los cambios mediante el buzón de sugerencias online, delega, confía, evita el micromanaging y las etiquetas y el Taller denominado “Preparándonos para ser un gran equipo”. Como primera estrategia comunícate eficazmente a través de “grupos primarios”, lo que se busca es que a través de estos grupos, tanto el líder como sus colaboradores tengan una relación recíproca y directa, donde se reúnen periódicamente para buscar una mayor eficacia en sus labores. Como segunda estrategia propondremos un buzón de sugerencias online, que busca tomar en cuenta las opiniones y sugerencias de los colaboradores, como tercera estrategia tenemos delegar, confía, evita el micromanaging y las etiquetas, lo que busca es evitar el uso del micromanaging, ya que perjudicará la relación entre el líder y sus colaboradores, y como última estrategia tenemos un taller denominado “Preparándonos para ser un gran equipo”, basada en orientar al líder a formar equipos sólidos en la empresa con la finalidad de lograr el buen desempeño de sus subordinados. Así mismo Manay,E y Montero,K. (2021) en su trabajo de investigación tienen por objetivo plantear una estrategia que permita vencer el bajo rendimiento en la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la EPS SEDAM HUANCAYO S.A. en donde se concluyó que se ha propuesto desarrollar un sistema para superar la evaluación deficiente del desempeño de los empleados de la EPS SEDAM HUANCAYO S. A. Por otro lado, Gonzales, M. (2020) en su estudio tiene como objetivo aplicar estrategias de liderazgo democrático para mejorar el trabajo en equipo en el Colegio Militar Elías Aguirre Chiclayo 2019, donde se concluye que en el proceso de elaboración de estrategias de liderazgo democrático se desarrollaron tres talleres que lograron buenos resultados en el trabajo en equipo en el Colegio Militar Elías Aguirre. A partir de ello podemos enfatizar que las estrategias son adecuadas para fomentar un liderazgo democrático que ayude a mejorar el desempeño de los colaboradores. Por ello, Clifton, J. (2020) nos dice que una de las estrategias más poderosas para líderes y empresas es brindar a sus colaboradores la oportunidad para aplicar en su puesto sus capacidades naturales, es decir sus talentos, así como sus habilidades y conocimientos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Debido a la problemática presentada en la empresa Norcentro SAC y después de contrastar con las bases teóricas y antecedentes, se concluyó que se debe aplicar el liderazgo democrático para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores basado en el desarrollo de estrategias y actividades que ayudan a establecer una adecuada relación entre el líder y sus subordinados.
2. Se determinó la situación actual de los factores del desempeño laboral, donde se encontró que dentro de los factores Seguridad, motivación y ambiente de trabajo, el que representa el nivel bajo es el factor ambiente de trabajo con un 17,1%, por lo que se concluye que la empresa no brinda a los colaboradores un adecuado ambiente de trabajo para desarrollar cómodamente sus actividades.
3. Se Identificó que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Norcentro, se encuentra en un nivel medio, representado por el 51.4%, por lo que se concluye que el personal de la empresa no se desempeña eficientemente en el desarrollo de sus actividades.
4. Se determinó el nivel de liderazgo dentro de la empresa Norcentro, donde se encontró un nivel medio, representado por un 62,9%, por lo que se concluye que el gerente general de la empresa no posee la suficiente capacidad para liderar, delegar, y tomar decisiones teniendo en cuenta la participación de sus trabajadores.
5. Se diseñaron estrategias de liderazgo democrático basadas en fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Norcentro, las cuales fueron brindadas al gerente general, el cual estuvo conforme en la aplicación de estas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere al gerente general de la empresa Norcentro aplicar la propuesta de liderazgo democrático porque traerá beneficios como contribuir a la mejora no solo de su desempeño como gerente si no también al de los trabajadores, aumentar su productividad, tener trabajadores eficientes, leales con la empresa y comprometidos con las actividades que realizan.
2. Recomendamos a los futuros investigadores, utilizar fuentes de investigación relevantes y verídicas con años recientes y que vayan sustentados en teorías que respalden la investigación, asimismo, tomar como sugerencia los resultados obtenidos durante la investigación realizada para profundizar en otros factores que inciden en el desempeño laboral.
3. Se sugiere aplicar las estrategias propuestas en la investigación semestralmente, además, se recomienda medir el desempeño del colaborador posterior a la aplicación de las estrategias mediante un post test con la finalidad de reconocer cuales han sido los resultados obtenidos.
4. Se recomendaría a la empresa Norcentro a realizar modificaciones en cuanto a la metodología de trabajo de los diferentes departamentos, de modo que se promueva, de forma más eficiente, el liderazgo democrático y la participación de los trabajadores, influyendo positivamente en su desempeño laboral.
5. La empresa Norcentro debe prestar más atención a sus colaboradores, desarrollar sus capacidades mediante talleres, promover el trabajo en equipo, donde se incentive la participación de todos los empleados mediante un plan estratégico que permita alcanzar metas de manera efectiva.

## **VIII. PROPUESTA**

**Título:** Estrategias de liderazgo democrático para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022

### **I. Presentación**

Presentamos la propuesta de estrategias de liderazgo democrático para fortalecer el desempeño laboral de la empresa Norcentro, con la finalidad de sensibilizar y otorgarle al gerente general una serie de estrategias que puede aplicar con los colaboradores para optimizar el trabajo en equipo y poder lograr cumplir con los objetivos comunes. Esta propuesta se genera a partir de los resultados que se han obtenido mediante la aplicación de la encuesta, en la que se determinó aspectos no favorables para la empresa. Asimismo, dentro de esta propuesta se desarrollarán diferentes estrategias y actividades para alcanzar los objetivos.

### **II. Generalidades de la empresa**

#### **2.1 Breve reseña histórica**

Edamar Toro Cueva, natural del distrito de Villa Santa Rosa. Estudió la primaria en el colegio 16173 en Santa Rosa y luego regresó a estudiar la secundaria a Jaén en el Coloso Bracamoros, luego ingresó el 4 de junio donde terminó la carrera de contabilidad y antes de terminar sus estudios ingresó a trabajar al Banco Industrial en el año 1985, ahí trabajó 9 años y después ingresó a trabajar a Mavila hnos, que fue toda una experiencia de trabajo ya que esa empresa fue una escuela para él, venta de artefactos y motos por 13 años, estando como administrador de sucursal, todo esto motivó a querer formar su propio negocio.

Mavila vendía motos Zongshen, pero, esta marca se retira y necesitaba un representante en Jaén y es entonces que se vio la gran oportunidad de negocio para Edamar ya lo conocían y entonces se ponen en contacto con él. Es ahí que se formó una empresa familiar con sus hijos, sobrinos y con el apoyo de sus amigos que habían trabajado en Mavila. El 6 de agosto del 2016 iniciaron los papeleos y trámites para vender la marca Zongshen y es así que abrieron la tienda principal que en ese entonces estaba en la avenida Mesones Muro 271 en morro solar donde iniciaron hace 9 años.

Así es que empezaron a ser los representantes de esta marca para Jaén en la zona de Cajamarca y Amazonas. Iniciaron sus operaciones con 12 unidades. En esa

época les parecía un montón de motos, estaban muy contentos con esa cantidad, después de unos meses más abrieron una tienda en Bagua grande gracias a la aceptación de sus clientes, a los 6 meses más abrieron la tienda en Bagua capital, ya contaban con 3 tiendas y así van llegando a todos estos mercados ya con tres tiendas vendían 300 unidades mensuales, esto fue todo un reto y en menos de un año.

En ese año el Banco Scotiabank vio el crecimiento de Norcentro y fue ahí donde se empezó a vender motos financiado con el banco, como un aliado estratégico. A la fecha se cuentan con tres cajeros express del Scotia y decidieron abrir tiendas en San Ignacio, Cutervo y Lonya Grande. Todos los años la empresa Zongshen los premia como los mejores distribuidores a nivel nacional, este reconocimiento les da la fortaleza de seguir en ese negocio. Este negocio se inició con 12 motos y ahora están con un número muy superior a nivel nacional y esto significa que han crecido como empresa y como personas, brindando trabajo a sus paisanos y generando economía a su región. El último premio que se recibió fue un viaje a China, a visitar la planta de Zongshen que tiene como 110 hectáreas de planta, la cual fue una experiencia increíble.

Es decir que los sueños son sueños hasta que te decides hacerlo realidad y eso ocurrió con Norcentro. Gracias al esfuerzo y trabajo en conjunto con su familia, amigos y trabajadores de Edamar que aportaron con su trabajo, dedicación, esfuerzo, sacrificio, honestidad y confianza a este negocio.

Ya viendo otras oportunidades, hace dos años, se decidió vender la moto TVS APACHE que es de INDIAN MOTOS, también fueron premiados como los mejores distribuidores a nivel nacional en ventas de esta marca, además de que son conscientes que hay otras marcas que tiene una posición en el mercado, pero a diferencia de esas marcas, han tenido un mix de modelos y eso es lo que marca la diferencia en Norcentro.

En el año 2011 se decidió comprar ese local principal ahora y un terreno para su almacén. Los chinos y los amigos de la India han llegado a Jaén para conocer sus tiendas y ver sus operaciones en toda la región. Para ellos fue un honor trabajar con chinos y con los indios, pues hoy por hoy son los que mueven las grandes economías de escala en el mundo.

A sus 50 años Edamar sigue con esa fortaleza y con ese espíritu de seguir con el negocio y seguir impulsando el desarrollo económico de su tierra para dejar un legado de trabajo y de ejemplo a sus hijos y familiares.

## **2.2 Descripción**

Norcentro SAC es una empresa peruana con sede principal en Jaén. Opera en concesionarias de autos, especializándose en la venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y sus partes, repuestos y accesorios. Fue constituida el 01/08/2006 con RUC 20480038267, registrada dentro de las sociedades comerciales como una sociedad anónima cerrada. Actualmente se ubica en la Calle Diego Palomino 1500, Jaén, Jaén; Cajamarca.

Objetivo Social:

Ofrecer un alto nivel de calidad y servicios adecuados o apropiados de los productos que brindamos a nuestros clientes que buscan satisfacer las necesidades.

## **2.3 Misión**

Al no contar con una misión establecida, se ha decidido proponer una misión para la empresa Norcentro.

“Somos una empresa confiable que se dedica a la venta de vehículos motorizados de excelente calidad en la ciudad de Jaén y brindamos un servicio completo para todas las marcas que circulan en el mercado peruano”.

## **2.4 Visión**

La empresa Norcentro no cuenta con una visión establecida, es por ello que creamos esta visión para dicha empresa:

“Al 2025 ser la empresa líder en motocicletas con la más alta calidad y tecnología avanzada capaz de satisfacer las necesidades de los clientes a través de la mejora continua del producto, guiados por integridad, el espíritu de equipo y la innovación de nuestros empleados”.

## 2.5 Organigrama



Nota: *Elaboración propia*

### **III. Justificación**

El problema hallado en la indagación origina que se desarrollen estrategias de liderazgo democrático para fortalecer el desempeño de los colaboradores de la empresa Norcentro.

Se realizó la propuesta porque la empresa presenta actualmente un estilo de liderazgo autocrático, donde el gerente general, quien es el dueño absoluto de la empresa Norcentro, no toma en cuenta la participación de sus clientes, lo cual afecta al desempeño de los colaboradores. Es por ello que esta propuesta se realizó con la finalidad de sensibilizar al gerente general a través de la implementación de una serie de estrategias que pueda aplicar con sus empleados para incrementar la efectividad de los resultados de su trabajo en la empresa Norcentro.

### **IV. Objetivos**

#### **4.1 Objetivo general**

Implementar la propuesta de Liderazgo democrático para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022

#### **4.2 Objetivos específicos**

- Propiciar al gerente y colaboradores las estrategias idóneas sobre el liderazgo democrático para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC.
- Promover la participación en los colaboradores de la empresa Norcentro.
- Aplicar las estrategias del liderazgo democrático contando con la presencia del gerente general y de todos los trabajadores para lograr fortalecer el desempeño laboral.

### **V. Meta**

- Aumentar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en un 80% al finalizar el año 2023

## **ACCIONES A DESARROLLAR**

### **Estrategia 1:**

Comunícate eficazmente a través de “grupos primarios”

Por un lado, se ha propuesto esta estrategia basada en los grupos primarios puesto que, a través de estos grupos, tanto el líder como sus colaboradores tienen una relación recíproca y directa, es decir, cara a cara donde se reúnen periódicamente para buscar una mayor eficacia en sus labores.

Por otro lado, esta estrategia consiste en realizar reuniones cortas y efectivas dos veces por cada mes, para ello se realizará un cronograma donde se indicarán los temas y las semanas al mes en las que se desarrollará la reunión. Además, las reuniones tendrán una duración de una hora.

### **Objetivo**

Fomentar y fortalecer la comunicación entre los diferentes niveles de la jerarquía de la empresa Norcentro para crear un ambiente de trabajo ideal y orientar a todos los colaboradores en torno a una meta.

### **Actividades:**

- Planificar e informar el motivo de la reunión con anticipación.
- Asignar un tiempo y un espacio para las reuniones. (Cronograma)
- Realizar reuniones semanales con el jefe y sus colaboradores.
- Promover la participación y el conocimiento personal de todo el equipo

### **Producto:**

Cronograma

**Tabla 10**

*Cronograma de reuniones entre líder y colaboradores.*

**Estrategia: Comunícate eficazmente a través de grupos primarios**

TEMAS A TRATAR	JULIO Semana		AGOSTO Semana		SETIEMBRE Semana		OCTUBRE Semana		NOVIEMBRE Semana		DICIEMBRE semana	
	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
Actividades que se van a realizar durante la semana												
Informe sobre algunas incidencias en la empresa												
Temor a expresar de forma pública una opinión												
Capacidad para resolver conflictos												
Compartir logros y oportunidades de mejora												
Expresión de pensamientos, sentimientos e ideas con respecto al entorno laboral												
Manejo de una comunicación eficaz entre el líder y colaborador												

**Estrategia 2:** Escucha opiniones y ejecuta los cambios mediante el buzón de sugerencias.

Esta estrategia consiste en crear un buzón de sugerencias a través de un formulario de Google donde los colaboradores puedan proponer algunas sugerencias o `propuestas de mejora para la empresa. Además, se genera un código QR para que posteriormente sea impreso y pegado en el área de recepción de la empresa, donde el colaborador lo podrá escanear e ingresar directamente a responder el formulario.

**Objetivo:** Incentivar al jefe a que estimule a los colaboradores de Norcentro a expresar sus opiniones y participen en la solución de problemas para mejorar los resultados.

**Actividades:**

- Implementar el buzón de sugerencias.
- Generar un código QR visible en el área de recepción.
- Explicar a los colaboradores la finalidad de este buzón.
- Fomentar a que los colaboradores participen en el buzón.

**Productos:**

- Buzón de sugerencias a través de un formulario
- Código QR

**Figura 4**

*Buzón de sugerencias Online para los colaboradores de la empresa Norcentro SAC.*

QLSfK-sEROMTf44TeqrJExc24DpjR0QIPKZYFvknk-SVvBRcaWg/viewform



## BUZON DE SUGERENCIAS

Este buzón esta diseñado para que ustedes como colaboradores nos puedan dar su punto de vista acerca de la empresa y darnos alternativas de mejora.

Se le agradece su participación.

 alecapenapizarro@gmail.com (no compartidos) 

[Cambiar de cuenta](#)

Nombre y Apellidos  
Opcional

Tu respuesta

Por favor escriba en la siguiente casilla sus aportes o sugerencias  
Gracias por ayudarnos a mejorar

Tu respuesta

**Enviar** **Borrar formulario**

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 5**

*Elaboración del Código QR*



*Nota:* Elaboración propia

**Estrategia 3:**

Delega y confía-evita el micromanaging y las etiquetas

Esta estrategia consiste en brindar al colaborador la información necesaria para delegar adecuadamente sus funciones evitando el uso del micromanaging, pues perjudicará la relación entre el líder y sus colaboradores, es por ello, que se realizará un afiche basado en las malas prácticas del micromanaging para que el líder lo tome en cuenta.

**Objetivo**

Motivar un trato adecuado del líder con sus subordinados y brindar confianza para que realicen sus diferentes actividades cómodamente sin dañar la relación que se tiene entre el líder y colaborador.

**Actividades**

- Promover videos motivadores en base a una buena relación entre el líder y el colaborador.
- Diseñar afiches con los tips basados en las malas prácticas del micromanaging.

**Producto:**

- Afiche

**Figura 6**

*Elaboración del afiche con los tips basados en las malas prácticas del micromanaging.*



*Nota: Elaboración propia*

#### **Estrategia 4:**

Taller “Preparándonos para ser un gran equipo”.

La presente estrategia consiste en realizar un taller denominado “Preparándonos para ser un gran equipo” donde el líder junto con sus colaboradores trabaje en equipo, es por ello que se ha procedido a realizar un afiche basado en el trabajo en equipo y un formulario de asistencia donde se registraran los colaboradores que asistan al taller.

#### **Objetivo**

Orientar al líder a formar equipos sólidos en la empresa con la finalidad de lograr el buen desempeño de sus subordinados y mejorar los resultados en la empresa Norcentro.

#### **Actividades**

- Informar a los colaboradores acerca del taller “Preparándonos para ser un gran equipo”.
- Realizar afiches y videos que fomenten el propósito del taller.
- Crear un formulario de asistencia para los colaboradores.
- Generar espacios para compartir experiencias sobre la realización del taller.

#### **Producto**

- Afiche
- Formulario de asistencia

Figura 7

Afiche sobre el propósito del taller “Preparándonos para ser un gran equipo”

**MEJORA EL TRABAJO EN EQUIPO**



- **CREA UNA CULTURA EMPRESARIAL DE CONFIANZA Y RESPONSABILIDAD COMPARTIDA.**



- **CONCÉNTRATE EN LAS FORTALEZAS Y DELEGA: ASIGNA A LAS PERSONAS TAREAS ADECUADAS DEPENDIENDO DE SU EXPERIENCIA Y FORTALEZAS.**



- **SÉ CONSCIENTE DE LO QUE RECONOCES Y RECOMPENSAS: CAMBIA LOS PREMIOS, RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTOS HACIA LA COLABORACIÓN EN EQUIPO**

**TRABAJO EN EQUIPO**

Nota: Elaboración propia

## Figura 8

Creación de un formulario de asistencia al taller para los colaboradores



**TALLER "PREPARÁNDONOS PARA SER UN GRAN EQUIPO"**

Control de asistencia

 a.lecarpenapizarro@gmail.com (no compartidos) 

[Cambiar de cuenta](#)

\*Obligatorio

Nombre y Apellidos \*

Tu respuesta

Cargo que desempeña \*

Tu respuesta

**Enviar** Borrar formulario

*Nota:* Elaboración propia

## FINANCIAMIENTO

**Tabla 11**

*Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta*

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Paquetes de hojas bond	6	72.00
2	Lapiceros	20	20.00
3	Afiche "Preparándonos para ser un gran equipo"	35	70.00
4	Afiche basado en las malas prácticas del micromanaging	35	70.00
5	Impresiones del código QR	5	5.00
6	Cinta embalaje	2	8.00
7	Cuadernillos	35	105.00
8	Proyector	1	300.00
9	Refrigerio	35	200.00
10	Hojas informativas	70	70.00
Total (S/)			920.00

*Nota: Elaboración propia*

## CRONOGRAMA

**Tabla 12**

*Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta*

Estrategia	Fecha:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia 1:</i>	18/07/2022	Empresa Norcentro	Carpena Pizarro Alexandra - Córdova Saavedra Larisa	s/.90.00
<i>Estrategia 2:</i>	27/10/2022	Empresa Norcentro	Carpena Pizarro Alexandra Cordova Saavedra Larisa Cristhian Palacios Gerente Interino	s/.61.00

<i>Estrategia 3:</i>	20/01/2023	Empresa Norcentro	-Carpena Pizarro Alexandra - Cordova Saavedra Larisa  -Cristhian Palacios Gerente Interino	s/:394.00
<i>Estrategia 4:</i>	19/05/2023	Empresa Norcentro	Edamar Toro Cueva  Carpena Pizarro Alexandra  Córdova Saavedra Larisa	s/: 375.00

*Nota: Elaboración propia*

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2018). Comportamiento Organizacional (Nueva Edición): Cómo lograr un cambio cultural a través de la Gestión por Competencias. Ediciones Granica. <https://books.google.com.pe/books?id=X-H4DwAAQBAJ>
- Arispe, C.M., Yangali, J.S., Guerrero, M.A., Rivera, O., Acuña, L.A. y Arellano, (2020). La investigación científica. Una investigación para los estudios de posgrado.(1ªed).Departamento de investigación y postgrados. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Bauce, G., Córdova, M., y Avila, A. (2018). Operacionalización de variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel"*, 49(2), 52-134. [https://revista.vps.co.ve/wp-content/uploads/2020/12/Revista-cientifica\\_vol\\_49\\_2.pdf#page=52](https://revista.vps.co.ve/wp-content/uploads/2020/12/Revista-cientifica_vol_49_2.pdf#page=52)
- Bautista, R, Cienfuegos, R y Aguilar,E.J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor Agregado*, 7 (1). p.111. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)
- Batanero, C., Gea, M., y Begué, N. (2019). El sentido del muestreo. *Revista de Didáctica de las Matemáticas*, 100, 121-124. <http://funes.uniandes.edu.co/14745/1/Batanero2019EI.pdf>
- Carhuajulca, J., & Valderrama, A. (2019). *Análisis del liderazgo organizacional en Saga Falabella de la ciudad de Chimbote*. (Tesis de pregrado)Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de 31 [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40859/Carhuajulca\\_JJLValderrama\\_VAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40859/Carhuajulca_JJLValderrama_VAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cihan, N.O. (2022). The Effect of Democratic Leadership Style on Organizational Productivity by the mediating role of Employee performance in Turkey. *International Journal of Recent Research in Commerce Economics and Management (IJRRCEM)*. 9 (1), 7. <https://www.paperpublications.org/upload/book/The%20Effect%20of%20Democratic-26012022-4.pdf>

- Cruz, C y Cala, I. (2018). Las dos caras de la comunicación: Habla con convicción. Escucha con propósito. ¡Triunfa en grande! Taller del Éxito, 2018. <https://books.google.com.pe/books?id=yynEDwAAQBAJ>
- Chávez, A.G y Catucuamba, R.J (2020). *Influencia del liderazgo en el desempeño organizacional del área de alimentos y bebidas de los Hoteles de la provincia de Imbabura*. [Tesis de pregrado] Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte, Ibarra-Ecuador. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10420>
- Deng, H, Wibowo. S & Duan. S. (2022). Digital technology driven knowledge sharing for job performance. *Journal of Knowledge Management*.p.3. [https://www.researchgate.net/profile/Sophia-Duan-2/publication/358922942\\_Digital\\_technology\\_driven\\_knowledge\\_sharing\\_for\\_job\\_performance/links/621dd4239947d339eb729edf/Digital-technology-driven-knowledge-sharing-for-job-performance.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Sophia-Duan-2/publication/358922942_Digital_technology_driven_knowledge_sharing_for_job_performance/links/621dd4239947d339eb729edf/Digital-technology-driven-knowledge-sharing-for-job-performance.pdf)
- Díaz Corella Maryuri Elizabeth, Elao León Diana Lissette y Ordoñez-Iturralde, Darwin (2020): “Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados del departamento de operaciones de la empresa TÍA S.A.”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* (febrero 2020). <https://www.eumed.net/rev/oel/2020/02/desempeno-laboral-empleados.pdf>
- Durán, A. (2018). Trabajo en equipo(1era ed) Editorial Elearning S.L. [https://www.google.com/search?q=definiciones+de+responsabilidad+en+general&biw=1517&bih=632&tbs=cdr%3A1%2Ccd\\_min%3A2016%2Ccd\\_max%3A2022&tbm=bks&ei=Om5yYsfuGt7a5OUPkcqhoA0&ved=0ahUKEwjH88yT6cX3AhVeLbkGHRFICNQQ4dUDCAk&uact=5&oq=definiciones+de+responsabilidad+en+general&gs\\_lcp=Cg1nd3Mtd2l6LWJvb2tzEANQ3wRYtSdgtipoAXAAeACAAAYsCiAHmC5IBBTkuMy4xmAEAoAEBwAEB&sclient=gws-wiz-books](https://www.google.com/search?q=definiciones+de+responsabilidad+en+general&biw=1517&bih=632&tbs=cdr%3A1%2Ccd_min%3A2016%2Ccd_max%3A2022&tbm=bks&ei=Om5yYsfuGt7a5OUPkcqhoA0&ved=0ahUKEwjH88yT6cX3AhVeLbkGHRFICNQQ4dUDCAk&uact=5&oq=definiciones+de+responsabilidad+en+general&gs_lcp=Cg1nd3Mtd2l6LWJvb2tzEANQ3wRYtSdgtipoAXAAeACAAAYsCiAHmC5IBBTkuMy4xmAEAoAEBwAEB&sclient=gws-wiz-books)
- Espinoza, E.E (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa parte I. *Revista Conrado*, 14(65), 39-49. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/814/845>

- Espinoza, E.E, y Calva, D.X (2020). La ética en investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 333-340. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-333.pdf>
- Estela, R. (2020). Investigación propositiva. *Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica*. La Perla, Trujillo.
- Etxeberria, X. M. (2020). Dependientes vulnerables, capaces: Receptividad y la vida ética. <https://books.google.com.pe/books?id=yEwPEAAAQBAJ&pg=PT169&dq=definiciones+de+responsabilidad+en+general&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiki8ee6cX3AhXELbkGHajDAJYQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=definiciones%20de%20responsabilidad%20en%20general&f=false>
- Fakhri, M., Syarifuddin, S., Winarnol, A., Nurnida, I., & Hanum, S. (2021). Democratic Leadership Practice to Construct Clan Organizational Culture in Family Companies. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 803–811. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO1.803>
- Fedakova, D., & Veira, A. (2019). Job security across Europe: Predictors of subjective job security in northern, southern, and central European countries. *Intersections*, 5(1), 101.
- Forson, J. A, Dwamena, E.O, Opoku, R.A et al (2021). Employee motivation and job performance: a study of basic school teachers in Ghana . *Futur Bus Journal* 7 (30). <https://doi.org/10.1186/s43093-021-00077-6>
- Gavilánez, F. (2021). Diseños y análisis estadísticos para experimentos agrícolas. Ediciones Díaz de Santos, 2021. <https://books.google.com.pe/books?id=AGY4EAAAQBAJ>
- González, J. y . Pérez, R. (2020). Formación y orientación laboral (7.ª edición). Paraninfo. 298. [https://books.google.com.pe/books?id=aTHrDwAAQBAJ&dq=logros+laborales&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_](https://books.google.com.pe/books?id=aTHrDwAAQBAJ&dq=logros+laborales&hl=es&source=gbs_navlinks_)
- Gonzales, M. (2022). Estrategias de liderazgo democrático para mejorar el trabajo en equipo en el colegio militar Elías Aguirre. [Tesis de pregrado]. Archivo

digital.<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9257/Gonzales%20Ancajima%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=4>

Hassan. M, Azmat. U, Sarwar. S, Hussan. I y Hussan.S(2020). Impact of job satisfaction, job stress and motivation on job performance: a case from private universities of karachi. *Arabian Journal of Business and Management Review* (Kuwait Chapter), 9(2), p.78. [https://www.arabianjbmr.com/pdfs/Arabian%20Journal%20of%20Business%20and%20Management%20Review%20\(Kuwait%20Chapter\)\\_KD\\_VOL\\_9\\_2\\_2020/5\\_ajbmrkd\\_09022020.pdf](https://www.arabianjbmr.com/pdfs/Arabian%20Journal%20of%20Business%20and%20Management%20Review%20(Kuwait%20Chapter)_KD_VOL_9_2_2020/5_ajbmrkd_09022020.pdf)

Islas, J. (2021). Cita en Laspilla, V., y , Varela, D. (2021). Revisión bibliográfica de la comunicación estratégica en Latinoamérica. *Universidad Santiago de Cali. Academia.* p 9-10. [https://www.academia.edu/45586444/Cita\\_en\\_Laspilla\\_V\\_y\\_Varela\\_D\\_2021\\_REVISI%C3%93N\\_BIBLIOGR%C3%81FICA\\_DE\\_LA\\_COMUNICACI%C3%93N\\_ESTRAT%C3%89GICA\\_EN\\_LATINOAM%C3%89RICA\\_Universidad\\_Santiago\\_de\\_Cali?auto=citations&from=cover\\_page](https://www.academia.edu/45586444/Cita_en_Laspilla_V_y_Varela_D_2021_REVISI%C3%93N_BIBLIOGR%C3%81FICA_DE_LA_COMUNICACI%C3%93N_ESTRAT%C3%89GICA_EN_LATINOAM%C3%89RICA_Universidad_Santiago_de_Cali?auto=citations&from=cover_page)

Kadarusman, B. (2021). The role of knowledge sharing, trust as mediation on servant leadership and job performance. *Management Science Letters*, 11(5), 1510. [http://www.growing-science.com/msl/Vol11/msl\\_2020\\_440.pdf](http://www.growing-science.com/msl/Vol11/msl_2020_440.pdf)

López, M.A, Vásquez. P & Quiñoa, L.M. (2021). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research.* 140.p.362. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>.<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0148296321008110?token=59972D3B48B7FE773383BBA4553AD40159247B1A9089859B0DD6F03AE4A6FA0B3FDE60C8B3FCBED8F6EFC75D91B12075&originRegion=useast1&originCreation=20220412162955>

Lluncor, M. et al, (2020). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Pakamuros.* 9 (1). 12-20. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/159/191>

- McCann, P & Vorley, T. (2020). Productivity perspectives: Observations from the UK and the international arena. Editorial Edward Elgar.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ca\\_ZDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=productivity&ots=yEidbMvPEr&sig=UDvnjZtqPUIWPZj-gnE\\_aD6Rftw#v=onepage&q=productivity&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ca_ZDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=productivity&ots=yEidbMvPEr&sig=UDvnjZtqPUIWPZj-gnE_aD6Rftw#v=onepage&q=productivity&f=false)
- Malca, J (2022). *Liderazgo gerencial para el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén*. Chiclayo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78852/Malca\\_FJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78852/Malca_FJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Malca, J. y Callao, M. (2022). Managerial leadership for the job performance of the workers. *Revista Ñeque*. 5(11). 22-36.  
<https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.59>
- Manay- Marmanillo, E y Montero Ticse, K. (2021) Propuesta de un sistema de evaluación del desempeño para los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Huancayo 2021 [Tesis de maestría, Universidad Continental, Huancayo]. Archivo deigital.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9974/1/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TI\\_Manay\\_Montero\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9974/1/IV_PG_MRHGO_TI_Manay_Montero_2021.pdf)
- Manzoor, F., Wei, L., Nurunnabi, M., Abdul, Q., Ali, S., & Fillatah, S. (2019). The Impact of Transformational Leadership on Job Performance and CSR as Mediator in SMEs. *Sustainability*, 11(2), 1-14.  
<https://doi.org/10.3390/su11020436>.
- Martín, A, Pérez, J y López, R. (s.f). Modelo de Liderazgo de Kurt Lewin. Docplayer.
- Martínez, J. I. (2019). Construir equipos ganadores: Cómo convertir grupos de trabajo en equipos de alto desempeño. LID Editorial, 2019.  
<https://books.google.com.pe/books?id=4dQsEAAAQBAJ>  
<https://docplayer.es/223528273-Modelo-de-liderazgo-de-kurt-lewin-ana-belen-martin-castrillo-jose-francisco-perez-pertejo-rosa-ma-lopez-frias.html>
- Maxwell, J. (2020). La mejor inversión de un líder: La atracción, el desarrollo y la multiplicación de líderes. Grupo Nelson.

[https://books.google.com.pe/books?id=BHONDwAAQBAJ&dq=niveles+de+liderazgo&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=BHONDwAAQBAJ&dq=niveles+de+liderazgo&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Medina, M del R., y Verdejo , A.L. (2020, 27 de junio). Validity and reliability in student learning evaluation throughout active methodologies. *Revista Alteridad* 15(2), 270-283. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>

Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Nugroho, Y. (2020). transformational leadership and employees' performance: the mediating role of motivation and work environment. *EduPsyCouns: Revista de Educación, Psicología y Consejería* , 2 (1), 438-460. <https://ummaspul.ejournal.id/Edupsyscouns/article/view/507>

Ñaupas, H., Valdivia, M.R., Palacios, J.J., y Romero, H.E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa- cualitativa y redacción de la tesis. (5ª ed). Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Olusegun, E & Olusoji, J. (2020). Work environment and job satisfaction among nurses in government tertiary hospitals in Nigeria. *Rajagiri Management Magazine*, 14(1). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RAMJ-01-2020-0002/full/pdf?title=work-environment-and-job-satisfaction-among-nurses-in-government-tertiary-hospitals-in-nigeria>

Pereyra, L.E. (2020). Metodología de la investigación. Klik, 2020. <https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ>

Puican, V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina Revista*

Científica Multidisciplinar, 5(4), 4707-4719.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.651](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651)

Quinde Paucar, J. (2022). Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en equipos de alto rendimiento en el sector financiero [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. Repositorio Universidad técnica de Ambato. p.16  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35280/1/141%20GTH.pdf>

Ramírez, J. y Calles, R. (2021). Manual de metodología de la investigación en negocios internacionales. (1ed) Ecoe Ediciones. p.12.  
<https://books.google.com.pe/books?id=GT4xEAAAQBAJ>

Rasinger, M . (2020). La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción (2nd ed.) Ediciones Akal.  
<https://books.google.com.pe/books?id=0h4EEAAAQBAJ&pg=PA54&dq=estudio+transversal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwift5fBncH3AhWxLrkGHZjnDaQ6AF6BAGBEAl#v=onepage&q=estudio%20transversal&f=false>

Rivera-Valencia, J y Restrepo- Ochoa, K. (2020). Corresponsabilidad y procesos de inclusión dirigidos a los estudiantes CON-NEE de la Institución Educativa Atanasio Girardot, una mirada desde trabajo social [Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Archivo digital.  
[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/11937/1/T.TS\\_RiveraJuliana-RestrepoKaren\\_2020.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/11937/1/T.TS_RiveraJuliana-RestrepoKaren_2020.pdf)

Rodríguez, K.P., y Lechuga, J.I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. Revista Escuela de Administración de Negocios(87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

Rojas Medina, P. (2021) Gestión administrativa y liderazgo democrático en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa]. Repositorio Institucional PIRHUA. p.25 <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5103>

- Roos, J.R & Banning. F. (2022) A value-based model of job performance. *Plos One*, 17(1), 2-3. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0262430>
- Sampieri, R. y Mendoza, C.P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1a ed). McGRAW-Educación. México. [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+las+rutas+cuantitativa+cualitativa+y+mixta&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+las+rutas+cuantitativa+cualitativa+y+mixta&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar)
- Sánchez, J. et al, (2021). Liderazgo democrático y compromiso organizacional en la dirección regional de comercio exterior, turismo y artesanía. *Journal of the Academy*. 6(66). <https://doi.org/10.47058/joa6.5>
- Serrano, J. (2020). Metodología de la investigación: Edición Gamma 1er semestre. <https://books.google.com.pe/books?id=XnnkDwAAQBAJ&pg=PA40&dq=investigacion+aplicada&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiNzdrMjsD3AhVRCrkGHV7UC58Q6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=investigacion%20aplicada&f=false>
- Solanellas, P. (2018). Liderazgo en la gestión de entidades deportivas. Editorial UOC, 2018. (1ªed). <https://books.google.com.pe/books?id=ocktEAAAQBAJ>
- Solís, E. (2020). *Análisis del desempeño laboral en el estudio jurídico Ig recaudadores legales E.I.R.L. Iquitos- 2020*. [Tesis de pregrado] Universidad Peruana de la Selva Peruana. <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/79/TESIS%20AN%C3%81LISIS%20DEL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DEL%20ESTUDIO%20JURIDICO%20LG.pdf>.
- Sumba. R. Y, Moreno. P. L y Villafuerte. N. A. (2022).Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista Dominio de las Ciencias*, 8(1), p.237. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Tapia. A. (2018). *Liderazgo democrático para mejorar la gestión pedagógica en la institución educativa pública " Coronel Cortegana" del nivel secundario de la provincia de Celendin departamento de Cajamarca* . [Tesis de Maestría].

Universidad Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque- Perú.  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7233/BC-1710%20TAPIA%20SILVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Theaker, A. (2022). El manual de comunicación y relaciones públicas. Profit Editorial. (6ª Ed). <https://books.google.com.pe/books?id=TXFnEAAAQBAJ>

Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., et al, (2017). Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos. 3 ciencias. Editorial Área de innovación y desarrollo S.L.(1ªed). <https://books.google.com.pe/books?id=p5oFDgAAQBAJ>

Urizar, S. (2016). *Estilos de Liderazgo en el Desempeño laboral de los Colaboradores de Restaurante Don Carlos, Cobán Alta Verapaz*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. San Juan Chamelco-Alta Verapaz. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Urizar-Shalina.pdf>

Vargas Marín, L. (2021). El liderazgo democrático para desarrollar habilidades sociales en los estudiantes de cuarto año de EGB de la escuela “Jesús Infante” de la ciudad de Riobamba, año lectivo 2020-2021 [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Indoamérica, Ecuador]. Repositorio UTI. <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2378/1/TRABAJO%20163%20-%20MEILE%208%2C%20VARGAS%20MARIN%20LUZ%20MIRIAN.pdf>

Vásquez, W. (2020). Metodología de la investigación: Manual publicado con fines académicos. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Vásquez, L. (2017). Redes asociativas culturales. IC Editorial, 2017. <https://books.google.com.pe/books?id=w1YpEAAAQBAJ>

- Vélez, C. (2017). Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. Editorial Elearning, S.L., 2017. p.140.  
<https://books.google.com.pe/books?id=hV5WDwAAQBAJ>
- Viqueira, V. (2020). Mediación comunitaria. Ediciones Paraninfo. (1ªed). p.44  
<https://books.google.com.pe/books?id=gpzODwAAQBAJ>
- Zboja, JJ, Jackson, RW y Grimes-Rose, M. (2020) An expectancy theory perspective of volunteerism: the roles of powerlessness, attitude toward charitable organizations, and attitude toward helping others. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*. 17, 493–507.  
<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s12208-020-00260-5.pdf>
- Zuñiga. M (2021). El desempeño laboral en empresas de asesoría empresarial en latinoamérica de los últimos diez años: una revisión de la literatura científica. Universidad privada del norte  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27009/Z%C3%BA%C3%B1iga%20Paredes%20Margarita%20Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS



Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Liderazgo democrático	El liderazgo democrático es un generador de un mayor y mejor numero de comunicaciones, contactos responsabilidades y respuestas con y entre los socios de la entidad. (Vázquez, L )	La variable independiente liderazgo democrático será medido mediante comunicaciones y responsabilidades.	Comunicaciones  Responsabilidades	Comunicación bidireccional Opiniones y propuestas Discusión de criterios  Delegación de funciones Corresponsabilidades Trabajo en equipo		Ordinal	<b>Ordinal Escala de Likert</b> Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
Desempeño laboral	El desempeño laboral se puede definir como el comportamiento de los empleados para el logro de los objetivos de la compañía. (Toala, S, )	La variable dependiente Desempeño laboral será medida mediante; el comportamiento de los empleados y objetivos de la compañía.	Comportamiento de los empleados  Objetivos de la compañía	Seguridad laboral Motivación Ambiente de trabajo Logros Productividad Desarrollo profesional Reconocimiento		Ordinal	<b>Ordinal Escala de Likert</b> Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5

Anexo N° 3: Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO**

La presente encuesta está dirigida a los colaboradores de la empresa NORCENTRO SAC, la cual se encuentra ubicada en Jaén. Esta encuesta tiene como propósito recopilar información sobre la situación actual de la empresa en cuanto al liderazgo y desempeño. Esta información recopilada servirá única y exclusivamente para efectos de la investigación denominada, “LIDERAZGO DEMOCRÁTICO PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA NORCENTRO SAC,2021”

**INSTRUCCIONES**

Lea detenidamente cada una de las siguientes interrogantes y marque la casilla que corresponda según su criterio. Tome en cuenta las alternativas de respuesta que se presentan a continuación:

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

c	Preguntas	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
	<b>Variable independiente Liderazgo democrático</b>					
	<b>Comunicaciones</b>					
	<b>Comunicación bidireccional</b>					
1	¿La comunicación que existe en su empresa es clara, transparente y eficiente?					
2	¿Recibe información apropiada por parte de su jefe cuando comete algún error?					
3	¿Considera que existe un sistema de comunicación de jefe- colaborador dentro de la organización?					
	<b>Opiniones y propuestas</b>					
4	¿Se le incentiva a realizar propuestas en algún proyecto que realiza la empresa?					
5	¿A la hora de tomar decisiones, la empresa toma en cuenta su opinión, ideas o sugerencias?					
6	¿Se presentan oportunidades para dar a conocer sus ideas u opiniones y compartir las mejores propuestas					

	dentro de su área de trabajo?					
	<b>Discusión de criterios</b>					
7	¿Se realizan reuniones constantes donde se discutan algunos criterios por mejorar en la empresa?					
8	¿Se le permite participar en las reuniones y debates para discutir algún problema en la empresa?					
	<b>Responsabilidades</b>					
	<b>Delegación de funciones</b>					
9	¿Su jefe delega adecuadamente las funciones a cada trabajador según su área?					
10	¿El jefe le delega funciones de mayor rango tomando en cuenta su esfuerzo en el trabajo?					
	<b>Corresponsabilidad</b>					
11	¿Usted considera que su jefe demuestra responsabilidad en su trabajo?					
12	¿Cree que usted que la responsabilidad de realizar actividades es compartida entre su jefe y compañeros de trabajo?					
	<b>Trabajo en equipo</b>					
13	¿En su empresa, se desarrolla y se fomenta el trabajo en equipo?					
14	¿Su jefe de área ayuda cuando tiene dificultades laborales para el cumplimiento de sus objetivos?					
15	¿Su jefe lo incentiva a trabajar en conjunto con sus demás compañeros?					

c	Preguntas	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
	<b>Variable dependiente desempeño laboral</b>					
	<b>Comportamiento de los empleados</b>					
	<b>Seguridad</b>					
1	¿Existen condiciones de Seguridad contra riesgo de accidentes en tu empresa?					
2	¿Se siente seguro dentro de las instalaciones de la empresa?					
	<b>Motivación</b>					
3	¿Usted cree que la eficiencia en el cumplimiento de sus actividades depende de la motivación que recibe por parte de su jefe?					
4	¿Siente que su jefe lo motiva a alcanzar sus objetivos personales y profesionales?					
	<b>Ambiente de trabajo</b>					
5	¿Existe un ambiente adecuado donde se sienta cómodo(a) para realizar sus funciones?					
6	¿Usted cuenta con las herramientas necesarias en su puesto de trabajo?					
7	¿Mi jefe se preocupa por mantener un buen clima en la empresa?					
	<b>Objetivos de la empresa</b>					
	<b>Logros</b>					
8	¿Ha logrado alcanzar alguna meta que se haya establecido en la empresa?					
9	¿Sus logros son valorados y reconocidos por su jefe?					
	<b>Productividad</b>					
10	¿Todos los colaboradores trabajan activamente para obtener el mejor rendimiento para la empresa?					
11	¿En su empresa se incentiva la mejora de productividad de los colaboradores?					
	<b>Desarrollo profesional</b>					

12	¿Consideras que la empresa se preocupa por tu desarrollo profesional?					
13	¿Crees que la empresa busca constantemente mejoras para el desarrollo de los colaboradores?					
	<b>Reconocimiento</b>					
14	¿Se le brinda algún beneficio por el trabajo que usted realiza?					
15	¿Recibo el reconocimiento de mi jefe por mi buen trabajo y esfuerzo?					

## Anexo N° 4: Validación del instrumento

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)

#### 1. DATOS GENERALES:

##### 1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

"LIDERAZGO DEMOCRÁTICO PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA NORCENTRO SAC, 2021"

##### 1.2 Investigador (a) (es):

Alexandra Carpena Pizarro  
Larisa Córdova Saavedra

#### 2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					96
Objetividad	Está expresado en conductas observables					98
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					97
Organización	Existe una organización lógica					96
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					98
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					99
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					96
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					96
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					98
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					99

PROMEDIO DE VALORACIÓN

97.3

#### 3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento debe ser aplicado tal como esta

#### 4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: MARTHA ELIZABETH DELGADO RAMOS DNI: 40870373  
Grado académico: MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Centro de Trabajo: RENALIER ASESORES EIRL

Firma: ..... Fecha: 18.11.2021



Mg. Martha Delgado R.  
ESPECIALISTA EN RIESGOS

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(CUESTIONARIO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

"LIDERAZGO DEMOCRÁTICO PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA NORCENTRO SAC,2021"

1.2 Investigador (a) (es):

Alexandra Carpena Pizarro  
Larisa Córdova Saavedra

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					98
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					97
Organización	Existe una organización lógica					96
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					98
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					99
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					96
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					98
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					99

PROMEDIO DE VALORACIÓN

97.1

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

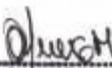
El instrumento debe ser aplicado tal como esta

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Rosmery Orfilia Guadalupe Malca. DNI: 46791691

Grado académico: MBA- Administración de Negocios. Centro de Trabajo: Universidad Particular de Chiclayo.

Firma:

  
MBA. Lic. Rosmery O. Guadalupe Malca  
CLAD N° 23956

Fecha: 18/11/2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(CUESTIONARIO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

"LIDERAZGO DEMOCRÁTICO PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA NORCENTRO SAC, 2021"

1.2 Investigador (a) (es):

Alexandra Carpena Pizarro  
Larisa Córdova Saavedra

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					97
Objetividad	Está expresado en conductas observables					98
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					97
Organización	Existe una organización lógica					96
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					98
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					99
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					97
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					96
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					98
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					99

PROMEDIO DE VALORACIÓN

97.5

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento debe ser aplicado sin modificaciones

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Betty Liliana Espinoza Bazán DNI 16621052.

Grado académico: Maestro en Administración de Negocios. Centro de Trabajo: Asesoría y servicios generales

Firma: ..... Fecha: 18/11/2021

  
Ing. Betty L. Espinoza Bazán.  
U.C. ADMINISTRACION  
CLAD. N° 115

Anexo N° 5: Carta de aceptación

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Pimentel, 5 de noviembre del 2021

**CARTA N° 181-2021-UCV-CH-EPA**

**Señor (a):**

**Toro Cueva Edamar**

**Norcentro SAC**

**ASUNTO: Presentación de estudiantes**

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

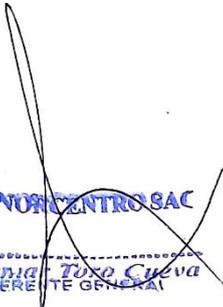
La Escuela Profesional de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta a través de trabajos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle brinde facilidades a los(as) estudiante(s) **CARPENA PIZARRO ALEXANDRA JAMELY y CORDOVA SAAVEDRA LARISA**, desean información de su representada para poder cumplir con su Proyecto de Investigación titulado **liderazgo democrático para fortalecer el desempeño de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC**.

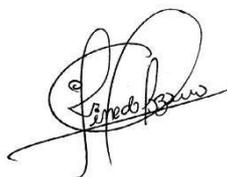
La información que solicitara será eminentemente con fines académicos y nuestros estudiantes están advertidos que cualquier información que adquieran deberán guardar absoluta confidencialidad. De ser aceptada, sírvase informarnos al correo [administración.cix@ucv.edu.pe](mailto:administración.cix@ucv.edu.pe)

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido.

Atentamente,



**NORCENTRO SAC**  
Edmar Toro Cueva  
GERENTE GENERAL



Mgtr. Cesar E. Pinedo Lozano  
Coordinador de la Escuela de Administración

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES | [www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)



**VISTO:**

El informe de la asesora Mgtr. Patricia Ivonne Chávez Rivas sobre el registro de investigaciones presentado a la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo, el cual solicita se emita la Resolución de Aprobación de Proyecto de Investigación, y:

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 31° del Reglamento de Investigación señala: SE ENTIENDE POR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EL PLAN QUE PRESENTA LA ELABORACIÓN SISTEMÁTICA DE UN PROBLEMA CIENTÍFICO CON UNA ESTRUCTURA TEÓRICA METODOLÓGICA EN LA CUAL SE DEFINE CLARAMENTE LOS COMPONENTES CIENTÍFICOS Y ADMINISTRATIVOS A PARTIR DE LOS CUALES SE PUEDE EVALUAR LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Que, en el artículo 6° del Reglamento de Investigación en su Capítulo I, señala: LAS INVESTIGACIONES QUE PUEDAN DESARROLLAR LAS FACULTADES DEBERÁN OBSERVAR LAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN ESTABLECIDAS POR LAS UNIDADES ACADÉMICAS ADSCRITAS A LA MISMA.

Que, el alumno (a) CARPENA PIZARRO ALEXANDRA JAMELY y CORDOVA SAAVEDRA LARISA, han sustentado ante el (la) docente Mgtr. Patricia Ivonne Chávez Rivas, obteniendo nota aprobatoria y ha cumplido con los requisitos establecidos por la Ley Universitaria N° 30220 y el Reglamento de Investigación:

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas.

**SE RESUELVE:**

ARTÍCULO 1°: APROBAR el Proyecto de Investigación titulado Liderazgo democrático para fortalecer el desempeño laboral de la empresa Norcentro SAC- Chiclayo 2022. cuya Línea de Investigación es: GESTIÓN DE OPERACIONES, a cargo del (la) alumno(s) CARPENA PIZARRO ALEXANDRA JAMELY y CORDOVA SAAVEDRA LARISA de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo.

ARTÍCULO 2°: DESIGNAR como docente asesor a la Mgtr. Patricia Ivonne Chávez Rivas, del proyecto de investigación mencionado en el Artículo Primero.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



---

Mgtr. Cesar Eduardo Pinedo Lozano

Coordinador de la Escuela de Administración

# Anexo N° 6: Base de datos.

BASE DE DATOS SPSS.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	3	4	1	1	1	1	1	4	4	4	2	1	2	3	1	4	3	3	4	4	4
2	3	1	2	1	1	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	1	4	3	3	1	2	1	4	2	3	2	4	3
4	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	1	4	2	1
5	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	4	1	1	1	1	1	3	3	4	3	2
6	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	4	3	1	1	1	1	2	3	1	4	3	3
8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	4	3	3	2	2	2
9	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
11	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	1	2	2	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2
13	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2
14	1	2	4	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1
16	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
18	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2
21	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	2
22	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	1	2	2	3	4	2	2	3	3	3
23	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1
24	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
25	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1
27	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3
28	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1
29	4	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	2	3	3
30	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1
31	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
32	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2
33	2	3	1	2	3	1	2	1	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	1	3	2	3
34	1	2	2	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	3	2	3
36																						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

## Anexo N° 7: Confiabilidad del instrumento

### → **Fiabilidad**

#### **Escala: Liderazgo Democrático**

##### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

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

##### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	15

#### **Escala: Desempeño laboral**

##### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

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

##### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	15



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo democrático para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Norcentro SAC, 2022", cuyos autores son CARPENA PIZARRO ALEXANDRA JAMELY, CORDOVA SAAVEDRA LARISA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 05 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE <b>DNI:</b> 40663704 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4993-6021	Firmado electrónicamente por: CRIVASPI el 12-07- 2022 10:28:17

Código documento Trilce: TRI - 0321387