



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la  
Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración de Empresas**

**AUTOR:**

Jimenez Gonzales, Carlos Mathias ([orcid.org/0000-0003-4320-0005](https://orcid.org/0000-0003-4320-0005))

**ASESORA:**

Dra. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa ([orcid.org/0000-0003-0744-0052](https://orcid.org/0000-0003-0744-0052))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

La presente investigación va dedicada con todo mi afecto a mis padres por su sacrificio y esfuerzo, al brindarme la posibilidad de continuar estudiando una carrera profesional la cual me permitirá abrir muchas puertas en el futuro; a mis hermanos, y amistades cercanas quienes con sus palabras de aliento me motivan a seguir adelante para cumplir mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme llegar a esta etapa de mi vida, a mis amigos más cercanos por su motivación y por creer en mi capacidad como estudiante a lo largo de mi carrera universitaria, a mis docentes por compartir sus conocimientos y por ser de gran ayuda hacia la realización de una correcta investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023", cuyo autor es JIMENEZ GONZALES CARLOS MATHIAS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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.

PIURA, 03 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA <b>DNI:</b> 45361468 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0744-0052	Firmado electrónicamente por: ESUYSUYC el 13-12- 2023 09:23:35

Código documento Trilce: TRI - 0679489



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, JIMENEZ GONZALES CARLOS MATHIAS estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
JIMENEZ GONZALES CARLOS MATHIAS <b>DNI:</b> 48220687 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4320-0005	Firmado electrónicamente por: CJIMENEZGO el 27-12- 2023 13:01:02

Código documento Trilce: INV - 1627379

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>13</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población y muestra.....	17
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	18
3.5. Validez del constructo .....	19
3.6. Confiabilidad .....	20
3.7. Procedimientos.....	21
3.8. Método de análisis de datos.....	21
3.9. Aspectos éticos .....	21
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>22</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>36</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>46</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>47</b>
REFERENCIAS .....	48
ANEXOS.....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Relación de trabajadores de la compañía de Protección Integral SRL, 2023.....	17
<b>Tabla 2</b> Validez por juicio de expertos.....	19
<b>Tabla 3</b> Análisis de la fiabilidad del instrumento de investigación .....	20
<b>Tabla 4</b> Análisis del liderazgo autoritario en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023.....	22
<b>Tabla 5</b> Análisis del liderazgo transformacional en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023.....	24
<b>Tabla 6</b> Análisis del liderazgo democrático en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023 .....	26
<b>Tabla 7</b> Análisis del desempeño de los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023.....	28
<b>Tabla 8</b> Análisis del conocimiento de los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023 .....	30
<b>Tabla 9</b> Análisis de la eficiencia de los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023.....	32
<b>Tabla 10</b> Medidas de tendencia central sobre la variable estilos de liderazgo .	34
<b>Tabla 11</b> Medidas de tendencia central sobre la variable productividad laboral	35
<b>Tabla 12</b> Estadísticas: fiabilidad, muestra .....	96

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal; Analizar los estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023. Para ello se empleó una metodología de tipo aplicada, enfoque cuantitativo de nivel descriptiva, diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 35 trabajadores entre las edades de 18 a 50 años de edad procedentes de la provincia de Piura, se les aplicó como instrumento el cuestionario de escala Likert, a los trabajadores se les aplicó una encuesta de 40 preguntas. Los principales resultados demostraron que el 42.9% de los empleados se manifestaron de acuerdo con que el gerente consulta y pide sugerencias cuando debe tomar alguna medida laboral, asimismo un 50% expresaron que están totalmente de acuerdo con que el clima laboral presentado es el adecuado para desarrollar sus actividades, por otro lado, un 68.6% están totalmente de acuerdo que el compromiso y responsabilidad de los trabajadores es importante para la satisfacción del cliente. Se concluye que, en la Compañía de Protección Integral SRL, el gerente ejerce sus actividades de manera correcta, sin embargo, se debe aumentar el compromiso y responsabilidad en los trabajadores.

**Palabras clave:** Estilos de liderazgo, productividad, beneficio.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was; Analyze leadership styles to improve employee productivity at Compañía de Protección Integral SRL, 2023. To do this, an applied methodology, quantitative approach at a descriptive level, non-experimental and cross-sectional design was used. The population and sample were made up of 35 workers between the ages of 18 and 50 years old from the province of Piura. The Likert scale questionnaire was applied as an instrument; a 40-question survey was applied to the workers. The main results showed that 42.9% of the employees agreed that the manager consults and asks for suggestions when he must take any work action, also 50% expressed that they totally agree that the work environment presented is appropriate for develop their activities, on the other hand, 68.6% totally agree that the commitment and responsibility of workers is important for customer satisfaction. It is concluded that, in Compañía de Protección Integral SRL, the manager carries out his activities correctly, however, the commitment and responsibility of the workers must be increased.

**Keywords:** Leadership styles, productivity, profit.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los estilos de liderazgo tienen un papel muy importante dado que se ha encontrado necesario afrontar un entorno de incesante cambio y muy competitivo, tanto las personas y organizaciones, día a día se enfrentan a nuevos retos, problemas y competencias en todos los ámbitos. Para dar un ejemplo de cuán importante son los estilos de liderazgo se toma en cuenta el escenario internacional, como acto consecuente de la pandemia del COVID-19, varias organizaciones en Europa han sido criticadas por su liderazgo al evidenciar una timidez que se ha visto reflejada por su incapacidad de coordinar y proponer soluciones eficaces, así como la de promover la participación (Navarro, 2021).

Robertazzi et al. (2020), al realizar un estudio en Argentina, en base a 3 líderes de distintas organizaciones, manifestaron que existe dependencia del grupo hacia el líder de la organización, en la mayoría de estos escenarios predomina un líder autoritario, a su vez, pudieron evidenciar que los subordinados no podían decidir por sí solos, ni tomar acción sin su presencia, es cierto que los empleados cumplían con las metas al exigirles que realicen sin cuestionamiento los deberes que se les otorgue sin embargo, el problema radica en la manera que los empleados perciben a su líder, muchas veces por temor a sanciones o castigos, sin embargo a pesar de las diferencias que tienen los jefes al direccionar su equipo de trabajo, en general buscan un cambio y al mismo tiempo generar un beneficio para su organización

Niño y Parra (2019), consideran que la forma de liderar de un jefe transformacional tanto como un mandato carismático, participativo y el nivel de satisfacción en el trabajo de varios de los agentes jefes de primera línea en una empresa de seguridad privada en la ciudad de Cali, tienen un aspecto determinante en cuanto a la percepción de un ambiente de trabajo donde los empleados realicen sus deberes sin complicaciones, al analizar la situación que se manifestó en la empresa, se pudo entender que las relaciones interpersonales se relacionan acorde al nivel comunicativo, empático y afectivo, los cuales tienen gran impacto en cuanto al desarrollo del trabajador ya sea individual y grupal en materia del logro de objetivos

empresariales, cuando el trato hacia los empleados era amable y la búsqueda de soluciones a problemas estaba ligada hacia una comunicación efectiva, estos desarrollaron sus actividades con bajos niveles de estrés.

Saxena et al. (2023), manifiestan que tras analizar a los empleados en una mediana empresa en Estados Unidos, observaron que existe una relación entre el sentimiento de trabajador y el nivel de esfuerzo que ofrece en su área de trabajo, concluyeron que un empleado feliz es un empleado productivo, los encuestados manifestaron que la cultura laboral establecida en la empresa y las compensaciones mejoran su deseo de superarse, así como también mencionaron que el área donde trabajan les ayuda a sentirse cómodos, varios factores influyen en la productividad, pueden ser factores ambientales como el aire, temperatura, color, luz, espacio y sonido; concluyendo así que la motivación es un factor que provoca un efecto en la mente del trabajador, lo que culmina en despertar la creatividad y mejorar la productividad de los miembros de equipo.

Jauregui (2022), establece que dependiendo de la persona que tome las decisiones, se obtendrá un mejor o peor resultado en el desempeño de los colaboradores, dicho autor expresó que en Perú, en el mayor de los casos entre directivos, se evidencia un estilo transformacional, dado que los empleados se encuentran con la sensación de obtener un incentivo o beneficio adicional al monetario para ser más productivos, los directivos buscan la motivación de su equipo laboral; a su vez, observó como dimensión de recompensa contingente a las recompensas brindadas asociadas al nivel de productividad del equipo, dicho lo antes mencionado, podemos observar que los trabajadores ofrecen un mayor rendimiento cuando están motivados e incentivados, el logro de objetivos va depender de cómo se desarrolla el líder con su equipo de trabajo.

Quijia et al. (2021), expresan que si una empresa contrata personal con altos niveles de educación, podría incrementar la productividad; el conocimiento, la capacitación y la experiencia produce que el trabajador brinde un mejor desempeño, a su vez, manifestaron que en algunas empresas no se tiene mucho énfasis por

capacitar constantemente al personal de trabajo, por otro lado, en cuanto a la competitividad en empresas ecuatorianas se descubrió que también se relaciona con el nivel productivo de los empleados, la competencia impulsa a las empresas a mejorar los procesos de producción, al contar con el capital humano correctamente capacitado y así permanecer en el mercado.

A nivel nacional Norena et al. (2022), a través de su estudio realizado en una institución de Lima, Perú declaran que los subordinados, mostraron falta de iniciativa, innovación y no transmitían una actitud de superación, el estudio realizado respalda la relación positiva y significativa entre el liderazgo ejercido por un líder transformacional y el comportamiento de los subordinados, caso contrario al de un mandato transaccional. En este sentido, se puede afirmar que una de las principales razones para que surjan comportamientos innovadores es el clima dentro de la organización generado por los estilos de liderar de forma transformacional con respecto a los mandos medios y altos, los cuales motivan a los trabajadores o miembros de la institución a mejorar o cambiar su conducta para beneficio de la institución.

En Perú, Osoreo (2020) expresa que la productividad está ligada hacia la cooperación, las relaciones de trabajo, capacidades y conocimientos de los miembros del equipo, tras al analizar a los colaboradores dentro de una empresa en la ciudad de Huancayo se pudo entender que el liderazgo representa una parte importante para el crecimiento de las empresas, puesto que el líder debe influir en el comportamiento de los empleados con la meta de lograr cumplir los objetivos que la organización demande, en ocasiones y aquí está la problemática a tratar es que los empleados no se sienten influenciados, respaldados y dirigidos por un líder, lo cual trae como consecuencia una disminución en la eficacia y el nivel productivo.

A nivel local, la compañía de protección integral ubicada en la ciudad de Piura, no es ajena al hecho de tener empleados poco identificados con la empresa y con la percepción de no contar con un líder que los respalde, últimamente se ha observado que algunos trabajadores como los son agentes de seguridad, muestran poco entusiasmo por realizar sus labores de manera eficaz, desconocen los objetivos de la

empresa y muestran deficiencias en la atención al cliente. Estos son aspectos que están ligados a un nivel de productividad que se debe mejorar, otro punto importante a tomar es la comunicación hacia los directivos y jefes, la resolución de conflictos y la rotación de personal son hechos donde los directivos deben tomar en cuenta, para el logro de manera eficaz de los objetivos.

Esta investigación se justifica de manera práctica, según Fernández (2020) es cuando se pretende describir de qué manera los resultados obtenidos servirán para cambiar la realidad del ámbito de estudio, de este modo, el presente trabajo se justifica gracias al estudio de los estilos de liderazgo presentes en esta empresa, con el motivo de mejorar la productividad de los empleados, el cual servirá como ejemplo para que otros directivos tomen mejores decisiones.

Se justificó socialmente gracias a que puede ayudar a la resolución de problemas que afectan a la sociedad (Guamán et al., 2021), por lo tanto, se justifica socialmente gracias al servicio de seguridad que los agentes brindan no solo a las empresas contratantes, sino también a los ciudadanos que se encuentren cerca de los agentes, al brindarles apoyo en casos de asaltos, grescas callejeras y cualquier otro incidente.

El problema general fue: ¿De qué manera los estilos de liderazgo mejoran la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023?, los problemas específicos fueron: (a) ¿Cómo el liderazgo autoritario mejora en los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023?; (b) ¿Cómo el liderazgo transformacional mejora en los empleados en la Compañía de protección integral SRL, 2023?; (c) ¿Cómo el liderazgo democrático mejora en los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023?; (d) ¿Cómo el desempeño mejora en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023?; (e) ¿Cómo el conocimiento mejora en los colaboradores en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023?; (f) ¿Cómo la eficiencia mejora en los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023?.

El objetivo general fue: Analizar los estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023. Los objetivos específicos fueron: (a) Identificar el liderazgo autoritario en los empleados de la Compañía de Protección integral SRL, 2023; (b) Examinar el liderazgo transformacional en los empleados de la Compañía de Protección integral SRL, 2023; (c) Conocer el liderazgo democrático en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023; (d) Evaluar el desempeño de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023; (e) Medir el conocimiento de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023; (f) Valorar la eficiencia de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta el plano internacional, en Ecuador, Eras (2021) tuvo como propósito diseñar un planteamiento que colabore a la mejoría en el servicio del personal encargado de seguridad ciudadana, desarrolló una metodología de tipo descriptiva, de corte transaccional y como diseño no experimental. Manifiesta que tras realizar una encuesta a trabajadores, concluyendo que se presentó un nivel de importancia muy bajo en lo que respecta al liderazgo transformacional, el cual impide el cumplimiento de los objetivos, y genera conductas disruptivas que no favorecen al desarrollo de las actividades que beneficiarían a la ciudadanía, se debe mejorar la inclusión del apoyo de manera personalizada hacia los agentes encargados del control municipal ya que es una falencia por parte de la autoridad administrativa, permitiendo mejorar la conducta y el compromiso no solo de la parte operativa sino de toda la institución en general.

Bedoya (2021), cuyo fin se basó en analizar los factores comunicativos, - expresado en las relaciones individuales como nexo entre el estilo que presenta el líder transaccional, transformacional y el estado emocional del trabajador en Cali, Colombia, y siendo el diseño de su investigación no experimental, descriptiva, expresa a través de sus principales hallazgos que por parte del nivel estratégico se tiene un nivel bajo sobre la influencia en el comportamiento del trabajador, por otro lado, cabe mencionar que se evidencia una influencia más significativa en el liderazgo transformacional sobre la mejoría de la satisfacción laboral en comparación de los esfuerzos de un líder transaccional. Dicho todo esto podemos decir que los líderes pueden impactar en la conducta de los miembros pertenecientes a la organización, y de manera positiva, mejorando el clima laboral, las relaciones personales y motivando a los miembros de trabajo.

En Malasia, Karam & Tasmin (2020), acorde a su investigación la cual tuvo como finalidad, evaluar el nexo entre la forma de liderar de un jefe transformacional y cómo se desempeñan los empleados, abordó un diseño de exploración de forma no experimental, descriptiva. Tras aplicar una entrevista a distintos jefes de área concluyó

que la mayor parte de los empleados se muestran satisfechos con el liderazgo que se presenta en los diferentes niveles dentro de la organización, los empleados son leales y del mismo modo confían en el crecimiento futuro de la misma, sin embargo, se encontraron algunos problemas como lo es la desigualdad de género y la dependencia de los empleados no nacionales, recomendando que se deben plantear estrategias para promover la igualdad de género entre algunos aspectos que mejoren el ambiente de trabajo nivel personal, a pesar que el liderazgo transformacional parece ir bien con los objetivos de la organización.

Ortega et al. (2018), en su informe de investigación en empresas ubicadas en la provincia de pichincha, Ecuador, declara que su propósito fue detallar los rasgos característicos de los estilos presentes de liderazgo por las personas que gerencian o manejan los pequeños y medianos negocios ubicados en la provincia antes mencionada, siendo de nivel de diseño metodológico descriptivo y de enfoque cuantitativo. Como principales resultados se puede decir que el estilo de liderazgo con mayor presencia es el demócrata (50%), seguidamente del estilo autoritario y el liberal, por último, el 5% de los gerentes manifiestan un estilo de liderar mixto. En conclusión, el liderazgo democrático es el predominante donde enmarca varios puntos como lo son, la preocupación de los líderes hacia los subordinados, la participación y el estímulo de confianza en las obligaciones.

En Chile, Oyarzún (2018) en su trabajo investigativo cuyo fin se estableció en determinar de qué manera impacta la ley de incentivos sobre la productividad en empresas en el país chileno, como tipo de la investigación se detalló que es de metodología mixta, queriendo decir (cuantitativa y cualitativa), siendo descriptiva y de diseño no experimental, de sección transversal. Sus principales hallazgos tras realizar un estudio entre distintas empresas, demuestra que los grandes negocios en el país eran en media proporción más productivos que las medianas y pequeñas empresas, la productividad laboral se ve beneficiada por aquellas empresas que están relacionadas con los efectos de una ley de incentivos, así como la Investigación y Desarrollo , los descubrimientos tecnológicos, la financiación pública y la exportación

son aspectos que indican que tan probable es que una empresa se sujete a la Ley de incentivos tributarios. En conclusión, la productividad y los incentivos parecen ir bien juntos en lo que respecta las grandes empresas notándose un beneficio entre ambas.

A nivel nacional, Castro y Medrano (2023), en relación a su estudio de investigación el cual se centró en la Asociación LimCof Perú, en la Ciudad de Jaén, se planteó con la intención de precisar el nexo que existe sobre el clima y la productividad presentada, se estableció una investigación, la cual fue de carácter aplicada, de sección transversal, con un diseño de estudio no experimental, y de tipo correlacional, descriptivo. Como resultado de evaluar al personal, se detalló que figura en la organización una relación beneficiosa en cuanto a las variables mencionadas, dado que el clima organizacional presentado influye en el nivel de productividad en los miembros de equipo dentro de la organización, puesto que cuando se presenta un clima organizacional bajo, donde la satisfacción en el trabajo y el nivel de comunicación no son óptimos, la productividad tiende a descender, lo cual se vería reflejado en la mano de obra de cada trabajador. En conclusión, la productividad en las personas que laboran en la empresa varía de acuerdo al clima presentado, lo que significa que se deben emplear estrategias para mantener un clima adecuado.

Pinedo (2022), en su estudio de investigación en la empresa alma Perú A.A, cuya finalidad de investigación fue detallar cual es el grado de relación que existe sobre la productividad del personal y la remuneración en dicha organización, expresa que en esta tesis se centró en un estudio descriptivo, correlacional y de diseño no experimental. Tras realizar una encuesta a trabajadores se encontró que los colaboradores muestran un alto nivel de conformidad en relación a la variable remuneración y en mayor presencia la de tipo económica, del mismo modo se encuentra la productividad de los asesores de personal en la organización se evidencia una relación positiva entre las variables, siendo los factores motivantes de la productividad: la economía laboral y la calidad laboral presentadas.

Por otro lado, Peschiera y Rodríguez (2021), cuyo objetivo fue expresar las más importantes posturas en base al nexo entre el líder autócrata y el aumento de la

productividad en las empresas de Lima, Perú, en dicha investigación se empleó una metodología cualitativa de diseño no experimental y transaccional. Descubrió que este estilo crea un clima de miedo y no promueve la creatividad de los empleados, el apoyo psicológico y motivador es un aspecto que promueve a los trabajadores a seguir y cumplir las metas, con el fin de crear un ambiente psicológicamente seguro, este se vería reflejado en el nivel de satisfacción y su nivel de productividad. En conclusión, los líderes deben adquirir la capacidad de actuar con moderación, con respecto a su forma de liderar, el líder autócrata podría ocasionar un incremento en cuanto a cuán productivo puede ser su equipo, pero a un periodo corto como resultado de sancionar, reconocer o recompensar a los mismos.

En Pucallpa, Perú, Zumaeta (2019), cuyo objetivo en su trabajo investigativo fue determinar si los medianos y también pequeños negocios del rubro de vigilancia y de seguridad en Callería ejercen la dirección con estilos de liderazgo y si disponen de un control del servicio prestado. Como método de la investigación se detalló que es de tipo mixta, es decir (cualitativa y cuantitativa), de nivel descriptivo, no experimental como diseño, y de sección transversal. Después de realizar un encuesta y entrevista a los trabajadores de diferentes negocios se pudo demostrar que, en las agencias prestadoras de servicio de seguridad y de vigilancia, en su mayoría se ejerce el liderazgo autoritario (64,3%), líderes con rasgos participativos (21,4%), por último, líderes transformacionales y paternalistas (7,1%). De otro punto de vista, en la investigación se evidenció que los empresarios son conscientes de las consecuencias de liderar de manera inadecuada, y que aquello conlleva a un nivel bajo en el desempeño de los empleados, lo cual se ve evidenciado en el nivel de abandono del personal (rotación) y el bajo clima dentro de la organización.

Rodríguez (2019), en su estudio realizado, en empresas de Trujillo, cuya finalidad fue detallar el nivel existente sobre los líderes de la organización, para alcanzar sus objetivos de investigación se empleó un enfoque cuantitativo, siendo descriptiva como tipo de investigación. Luego de aplicar un cuestionario dirigido a los trabajadores se encontró que el (80%) muestra una conformidad con el estilo de

liderazgo aplicado por los directivos de la organización, el liderazgo presente y que predomina en el departamento encargado de brindar seguridad es el liderazgo demócrata, los trabajadores encuentran libertad y facilidades para llevar a cabo sus obligaciones en el ámbito laboral, por otro lado el líder con características autocráticas es el estilo de liderazgo que menos se presenta, donde el poder y la toma de las decisiones es únicamente del líder, y existe una participación mínima de los colaboradores. En conclusión, el líder democrático es quien predomina en la organización el cual permite la participación de los miembros de equipo, estos a su vez realizan mejor sus labores puesto que aceptan al líder como ejemplo y guía.

Acorde a Guzmán (2022), en su estudio de investigación dirigido al personal de seguridad en una empresa privada en la ciudad de Piura, 2022; cuyo objetivo fue el detallar la relación sobre el estilo de liderar de manera autocrática y el desempeño en las labores del personal de seguridad en una empresa del sector privado, la investigación fue en pocas palabras descriptivo correlacional, no experimental como diseño y a su vez transversal. Se evidenció que el liderazgo presentado se vincula de manera beneficiosa con el desempeño laboral dado que los trabajadores tienen bien en claro cuáles son las expectativas y consecuencias, están pendientes de cumplir las tareas encomendadas por sus jefes, la mayoría de los encuestados presentan una clara idea de los objetivos institucionales y del logro a resultados. En conclusión, un liderazgo autócrata tiene como en cualquier otro estilo, sus desventajas y sus beneficios, siendo en este caso beneficiosa.

Zurita (2021), en su estudio de investigación desarrollado en una institución en la ciudad de Piura, cuyo objetivo fue detallar el vínculo existente sobre cómo se gestionan los procesos y cuan productivo es el personal dentro de la de la mencionada unidad policial, el trabajo investigativo se dio en base a un diseño de tipo no experimental, descriptivo correlacional y determinadamente transversal. Sus principales hallazgos demostraron que la mayoría de los colaboradores indicaron que la gestión por procesos es deficiente (75%), de igual manera por lo que respecta al nivel de productividad en el trabajo, siendo un 75% de los encuestados que la definirían

como regular, cabe mencionar que las relaciones de interacción personal no son las óptimas del mismo modo ocurre con la motivación y comunicación se aprecia que desconocen los objetivos y metas. En conclusión, se deben adoptar posturas para mejorar las relaciones en el trabajo entre la parte directiva y el personal, este presenta un nivel de trabajo que podría mejorar en cuanto a la motivación y reconcomiendo.

Mendoza (2021), cuyo objetivo de investigación fue identificar la vinculación que presentan los líderes con estilo democrático y líderes autocráticos, con respecto a la gestión de la administración en PYMES de la ciudad de Piura, en el año 2021, planteó una metodología cuantitativa, de tipo de investigación descriptiva y no experimental. Los resultados de la encuesta aplicada a los miembros de equipo de distintas empresas nos muestran que el estilo de liderazgo que se vincula en mayor presencia a la gestión administrativa es el líder con estilo democrático, los altos mandos presentan un buen desempeño en su rol de líder de la organización y guía de los subordinados, el resultado de la encuesta demostró que los empleados están de acuerdo con la relación laboral y de amistad presente en la organización. En conclusión, el líder demócrata logra la aceptación y el reconcomiendo por parte de sus seguidores, siendo la percepción de estos la de un buen líder.

Cisneros (2019), en su estudio de investigación desarrollado en la empresa "DUPREE" Sullana - Piura, cuyo propósito fue detallar si las responsabilidades ejecutadas por el gerente son eficaces y contribuyen a mejorar el desempeño en las labores dentro del proceso de venta directa que ofrece la empresa. Este producto investigativo tuvo un tipo descriptivo, un diseño transaccional y no experimental, un método descriptivo y a su vez inductivo. En conclusión, el desempeño en el trabajo no se mide solamente por un direccionamiento idóneo, sino que también se toman en cuenta diversos elementos que se emplean para lograr alcanzar las metas organizativas, como por ejemplo los métodos utilizados por la gerente hacia la realización

Chiavenato (2018) describe a los estilos de liderazgo como producto del comportamiento y la estrategia, como el resultado de una composición de filosofías, rasgos, habilidades y actitudes que un líder suele emplear con sus subordinados, un líder eficaz es una persona que se relaciona con los demás y está muy visible para todos los miembros de su equipo. El líder se va a diferenciar con respecto a las decisiones y actitudes que naturalmente emplee a lo largo de su vida personal y posteriormente laboral, en relación a la forma en que los demás líderes se desenvuelvan, los rasgos que lo caracterizan se denominaran estilos de liderazgo entre los cuales tenemos, por ejemplo, transformacional, autoritario o también llamado autocrático, democrático, entre otros.

Según Gutiérrez (2020) el liderazgo autoritario se basa en un sistema en el cual el jefe manda y los subordinados acatan las órdenes del mismo, es un estilo centralizado en el líder y no hay preocupación por mejorar las relaciones con su equipo, por otro lado, según Chiavenato y Sapiro (2017) expresan que el liderazgo transformacional se centra en los cambios de creencias, valores y necesidades de su equipo laboral, genera respeto y confianza, así como también inspira a sus seguidores, a su vez dichos autores declaran que el líder democrático es quien concede la participación y debate con su equipo las decisiones a tomar, lo cual promueve que el equipo diseñe medidas y técnicas para alcanzar un fin específico.

Rodríguez (2022) expresa que la productividad se define como la relación entre la producción de un bien o un servicio (salidas) y los recursos o elementos necesarios para poder realizarlo (entradas), a su vez expresado como el resultado del esfuerzo productivo en un periodo de tiempo determinado haciendo referencia al factor humano, asimismo, Juez (2020) expresa que la productividad es el manejo eficaz de los factores de producción para la elaboración de bienes y servicios que finalmente serán ofertados en un mercado, la productividad tiene como objetivo, medir el resultado de la eficiencia tras haber utilizado los recursos, existen algunos factores que influyen en el proceso como por ejemplo: la eficiencia, el desempeño, la tecnología, motivación, el liderazgo, etc.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Según Arias y Covinos (2021), fue aplicada, puesto que es la encargada de la resolución de problemas prácticos, basada en los descubrimientos, hallazgos obtenidos y las soluciones que se plantearon en el propósito de estudio, el cual está fuertemente vinculado al empleo de novedosos conocimientos de carácter científico. Esta investigación pretende dar un análisis de la problemática, para ofrecer propuestas de mejora entre la interacción de la parte gerencial y los demás niveles, lo cual respalda Pasache (2020) expresando que este tipo de estudio se desarrolla en base al conocimiento de forma práctica para comprender y dar posibles soluciones a la problemática planteada.

De enfoque fue cuantitativo, este enfoque se centra en la recopilación de datos cuantificables y el estudio de los mismos para responder preguntas de índole investigativa y así corroborar objetivos formulados preliminarmente, donde se emplean métodos y técnicas como lo son, por ejemplo, las entrevistas y cuestionarios (Ñaupas et al., 2018). Para argumentar la problemática de esta investigación, se establecerán datos en porcentaje, así como de frecuencia en cuanto a los objetivos planteados.

Para finalizar, es correcto decir que se indicó al nivel de la investigación como descriptiva, para Hernández y Mendoza (2018), es aquella que pretende describir las peculiaridades, los perfiles de las personas, grupos o de cualquier otro evento que este sujeto a un análisis., en pocas palabras de medir o recolectan datos e información sobre diversos aspectos, variables, dimensiones o componentes del problema a estudiar. En un estudio descriptivo el investigador selecciona las variables a estudiar y posteriormente obtiene información sobre cada una, para así poder describirlas (Pereyra, 2020).

Por lo cual, en este proyecto investigativo se describen diversos aspectos que incurren en la apreciación de las variables estilos de liderazgo y productividad laboral, determinando así la problemática que se presenta en la Compañía de Seguridad Integral SRL en la ciudad de Piura, donde se establecieron estrategias que permitirán ofrecer una respuesta al problema con respecto a los objetivos propuestos.

### **3.1.2. Diseño de la investigación**

El diseño será no experimental, Frías y Pascual (2020), expresan que es donde únicamente se observa a las variables, cuyo objetivo es estudiar las características de los grupos y analizar sus resultados con los objetivos planteados. Asimismo, corresponde decir que fue transversal, según Manterola et al. (2019), la principal característica de estos estudios es debido a que se realizan en una sola instancia, en un periodo en específico, en función de investigar la problemática. En este proyecto se indagará información en un periodo en el tiempo en específico, año 2023, a su vez se pretende almacenar datos esenciales para así poder representar la problemática a través de las variables estilos de liderazgo y productividad laboral, sin controlar alguna de estas.

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

**Variable 1:** Estilos de liderazgo

#### **Definición conceptual:**

Chiavenato (2018) El estilo de liderar es producto del comportamiento y la estrategia, como consecuencia de una composición de filosofías, rasgos, habilidades y actitudes que un líder suele emplear con sus subordinados, un líder eficaz es una persona que se relaciona con los demás y está muy visible para todos los miembros de su equipo.

**Definición operacional:**

Para analizar y medir la variable independiente estilos de liderazgo se ha utilizado 3 dimensiones, de las cuales se han identificado 10 indicadores, como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 20 preguntas dirigido a los trabajadores de la Compañía de Protección Integral SRL.

**Indicadores:**

En este punto se planteó mencionar las 3 dimensiones dentro de las cuales se encuentran sus respectivos indicadores.

Liderazgo autoritario, como indicadores se determinaron los siguientes: Participación, comunicación efectiva y confianza.

Liderazgo transformacional, como indicadores se determinaron los siguientes: Estimulación intelectual, iniciativa y consideración individualizada.

Liderazgo democrático, como indicadores se determinaron los siguientes: Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, bienestar laboral y reconocimiento.

**Escala:**

De nivel ordinal, la manera en la cual medimos una agrupación de datos se denomina nivel de medición, los datos de este nivel otorgan la capacidad de ser ordenados y clasificados (Holmes et al., 2022).

## **Variable 2: Productividad**

### **Definición operacional:**

Rodríguez (2022). Expresa que la productividad se define como la relación entre la producción de un bien o un servicio (salidas) y los recursos o elementos necesarios para poder realizarlo (entradas), a su vez expresado como el resultado del esfuerzo productivo en un periodo de tiempo determinado haciendo referencia al factor humano.

### **Definición conceptual:**

Para analizar y medir la variable productividad, se ha utilizado 3 dimensiones, de las cuales se han identificado 10 indicadores, como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 20 preguntas dirigido a los trabajadores de la Compañía de Protección Integral SRL.

### **Indicadores:**

En este punto se planteó mencionar las 3 dimensiones dentro de las cuales se encuentran sus respectivos indicadores.

Desempeño, como indicadores se determinaron los siguientes: Ausentismo laboral, tasa de rotación, autonomía y satisfacción del cliente.

Conocimiento, como indicadores se determinaron los siguientes: Conocimientos específicos del puesto, supervisión y capacitación

Eficiencia, como indicadores se determinaron los siguientes: Cumplimiento de objetivos, porcentaje de reclamaciones y atención personalizada

### **Escala:**

Ordinal, las variables ordinales tienen una cualidad en particular, los datos se formulan a través de un orden este nivel de escala puede ser numérica, visual, gráfica o análoga.

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1 Población

Se establece como el grupo de elementos a los cuales se tiene acceso y son tomados como unidad de análisis, los cuales cumplen con especificaciones en común, en el mayor parte de estos casos es muy posible que no se pueda estudiar a toda la población, por ello se debe realizar el estudio con una parte llamada muestra (Chaudhuri, 2018 citado por Arispe et al.,2020). Por ende, la población estuvo formada por 35 colaboradores pertenecientes al área administrativa y operativa de la Compañía de Protección Integral SRL, encontrándose registrados en planilla, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 1**

*Relación de trabajadores de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023*

Detalle	Cantidad
Administrador	01
Asistente administrativo	02
Supervisor	02
Jefe de grupo	07
Vigilantes	23
Total:	35

*Nota: registro del personal de la empresa*

#### 3.3.2 Criterios de selección

En los criterios de inclusión, se considerará al personal que se encuentra en planilla y cuentan con las edades de 20 a 55 años entre áreas administrativas y operativas de la empresa.

Por otro lado, y como criterio de exclusión, no se toma en cuenta al personal que mantiene un contrato temporal o por honorarios, debido a la eventualidad de sus servicios durante el desarrollo del proyecto.

### **3.3.3 Muestra**

Viene a ser una parte que representa a la población, que es escogida previamente, las cuales comparten las mismas características, en pocas palabras podríamos decir que es un subconjunto extraído de la población (Condori, 2020). Al contar con una población pequeña que comprende a trabajadores de la Compañía de Protección Integral SRL, se planteó realizar un estudio censal al estudiar a los 35 miembros los cuales serán evaluados en base a los estilos de liderazgo y la productividad laboral.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Estuvo conformado por los 35 colaboradores de la Compañía de Protección Integral SRL, perteneciente a la ciudad y distrito de Piura.

## **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnica: Encuesta:**

Es una técnica, la cual se basa en emplear cuestionarios, en los cuales a través de preguntas y cuestionamientos buscan analizar diversos temas de los grupos o individuos en cuestión: hechos, hábitos, opiniones, etc. (Katz et. al 2019). Para este punto se ha visto necesario elaborar un cuestionario en la plataforma Google Forms el cual a través de preguntas permitió conocer la realidad presentada.

### 3.4.2 Instrumento: Cuestionario:

Cisneros (2022), declara que es una técnica de evaluación, la cual abarca aspectos cuantitativos y cualitativos y está conformado por un conjunto de preguntas, generalmente de varios tipos, elaborado para conocer, sobre los hechos y aspectos que son de interés en una investigación, se aplicó el cuestionario Online que no requiere la presencia física del entrevistado pero cuyos datos son procesados de manera casi inmediata, el cuestionario estuvo conformado por 20 preguntas, destinado a los colaboradores de la Compañía de Protección Integral SRL, el cual permitió evaluar las variables en cuestión, con el propósito de estudiar la problemática, así mismo de evaluar y fundamentar los objetivos que han sido establecidos en este estudio.

### 3.5. Validez del constructo

La validez del constructo hace referencia a cuán representativo y exitoso un instrumento puede llegar a ser y mide un concepto teórico (Hernández et al., 2010 citado por Martínez et al.,2020). En la siguiente tabla se detalla el resultado obtenido según los siguientes expertos:

**Tabla 2**

*Validez por juicio de expertos*

<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Experiencia</b>	<b>Grado</b>	<b>Resultado</b>
Zurita Ramos, Gustavo Alfonso	Más de 5 años	Maestría	4
Colomer Winter, Adrián	Más de 5 años	Maestría	4
Angulo Corcuera, Carlos Antonio	Más de 5 años	Maestría	4

### 3.6. Confiabilidad

Según Barón y Díaz (2018) la confiabilidad se refiere a obtener los mismos resultados cuando se emplea o pone en práctica el mismo instrumento en varias ocasiones, el alfa de Cronbach, es una de las mediciones de homogeneidad, es una medida en términos estadísticos la cual establece que el índice o resultado tiene que encontrarse entre 0,7 y 0,9 (70% a 90%).

**Tabla 3**

*Análisis de la fiabilidad del instrumento de investigación*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Elementos</b>	<b>Nivel de Consistencia</b>
<b>V1= Estilos de liderazgo</b>	,980	20	Excelente
<b>V2= Productividad Laboral</b>	,976	20	Excelente
<b>TOTAL</b>	,989	40	Excelente

En la tabla 3, observamos el resultado de la prueba del Alfa de Cronbach realizado al cuestionario de ambas variables, cuyas variables de 40 preguntas de 0.989 calificándose como excelente, para la **V1: Estilos de liderazgo** de 20 preguntas de 0.980 calificándola como excelente y de la **V2: Productividad laboral** de 20 preguntas de 0.976 calificándola como Excelente; tal manera que sus preguntas tienen consistencia interna y pueden ser aplicadas a otras unidades de análisis.

### **3.7. Procedimientos**

El procedimiento se basa fundamentalmente en la aplicación de un cuestionario para detallar como es el estilo de liderazgo y como se presenta la productividad en la parte estratégica y operativa, el cual será repartido a los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, teniendo una duración aproximada de 1 hora, por lo cual se planteó solicitar la autorización y el consentimiento anticipado con los miembros en cuestión.

### **3.8. Método de análisis de datos**

En este punto se creará una base de datos en la herramienta Excel 64Bits, detallando las preguntas y respuestas obtenidas luego de realizado el cuestionario a los trabajadores de la Compañía de Protección Integral SRL, para así, con el apoyo del programa estadístico SPSS convertir los datos mediante tablas analíticas, cruzadas e inferenciales en cuanto a los objetivos e hipótesis.

### **3.9. Aspectos éticos**

En el presente trabajo investigativo se ha realizado un consentimiento con conocimiento de causa de los entrevistados, conviene resaltar que estos estudios se desarrollaron acorde a ciertos principios éticos, como, por ejemplo, el principio de beneficencia, puesto que se busca producir un impacto positivo sobre el entorno y más aun de los participantes, con la intención de contribuir a una mejora en las relaciones laborales donde no solo se beneficien los colaboradores sino la también la sociedad. El principio de autenticidad, dado que la totalidad de la información que se estableció en cada uno de los capítulos mantiene la originalidad y persigue la verdad de lo cual soy responsable de los contenidos y la base teórica observada en la investigación.

## IV. RESULTADOS

**4.1. Con respecto al objetivo específico 1:** Identificar el liderazgo autoritario en los empleados de la Compañía de Protección integral SRL, 2023.

**Tabla 4**

*Análisis del liderazgo autoritario en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023*

Liderazgo autoritario	Escala de alternativas											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		( $\Sigma$ )	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.- El gerente permite la participación de los empleados en la toma de decisiones.	0	0,0	3	8,6	3	8,6	11	31,4	18	51,4	35	100
2.- El gerente consulta y pide sugerencias a los jefes de grupo cuando debe tomar alguna medida laboral	2	5,7	2	5,7	6	17,1	10	28,6	15	42,9	35	100
3.- El gerente transmite claramente los objetivos y metas a cumplir	1	2,9	3	8,6	7	20,0	8	22,9	16	45,7	35	100
4.- El gerente escucha y muestra empatía cuando se comunica con los empleados	1	2,9	4	11,4	7	20,0	8	22,9	15	42,9	35	100
5.- Confía en las acciones laborales que indica el gerente	1	2,9	3	8,6	6	17,1	8	22,9	17	48,6	35	100
6.- El gerente confía solo en su buen juicio en situaciones difíciles	2	5,7	1	2,9	8	22,9	6	17,1	18	51,4	35	100

**Nota.** Preguntas de la dimensión 1: Liderazgo autoritario de la V1: Estilos de Liderazgo.

En la Tabla 4 se observa que de 35 colaboradores: 18 con un 51.4 % están totalmente de acuerdo que el gerente permite la participación de los empleados en la toma de decisiones, 15 con un 42.9% están totalmente de acuerdo que el gerente consulta y pide sugerencias a los jefes de grupo cuando debe tomar alguna medida laboral, 16 con un 45.7% están totalmente de acuerdo que el gerente transmite claramente los objetivos y metas a cumplir, 15 con un 42.9% están totalmente de acuerdo que el gerente escucha y muestra empatía cuando se comunica con los empleados, 17 con un 48.6% están totalmente de acuerdo que confía en las acciones laborales que indica el gerente y finalmente 18 con un 51.4% están totalmente de acuerdo que el gerente confía solo en su buen juicio en situaciones difíciles.

**4.2. Con respecto al objetivo específico 2:** Examinar el liderazgo transformacional en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023.

**Tabla 5**

*Análisis del liderazgo transformacional en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023*

Liderazgo transformacional	Escala de alternativas											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		$(\Sigma)$	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
7.- El gerente orienta y corrige a los trabajadores cuando desconocen algún tema en específico.	1	2,9	5	14,3	4	11,4	7	20,0	18	51,4	35	100
8.- Existe interés por fomentar la creatividad y la innovación en los trabajadores por parte del gerente	1	2,9	5	14,3	4	11,4	7	20,0	18	51,4	35	100
9.- El gerente permite que el personal tome decisiones ante un problema sencillo	1	2,9	3	8,6	4	11,4	7	20,0	20	57,1	35	100
10.- Los empleados desean participar voluntariamente en actividades y decisiones laborales	1	2,9	2	5,7	8	22,9	6	17,1	18	51,4	35	100
11.- El gerente muestra preocupación por los empleados	0	0,0%	2	5,7	3	8,6	6	17,1	24	68,6	35	100
12.- El gerente atiende de manera oportuna las consultas del personal cuando este lo solicite	3	8,6	7	20,0	6	17,1	6	17,1	13	37,1	35	100

**Nota.** Preguntas de la dimensión 2: Liderazgo transformacional de la V1: Estilos de Liderazgo.

Respecto a la Tabla 5, se observa que de 35 colaboradores: 18 con un 51.4 % están totalmente de acuerdo que el gerente orienta y corrige a los trabajadores cuando desconocen algún tema en específico, 18 con un 51.4% están totalmente de acuerdo que existe interés por fomentar la creatividad y la innovación en los trabajadores por parte del gerente, 20 con un 57.1% están totalmente de acuerdo que el gerente permite que el personal tome decisiones ante un problema sencillo, 18 con un 51.4% están totalmente de acuerdo que los empleados desean participar voluntariamente en actividades y decisiones laborales, 24 con un 68.6% están totalmente de acuerdo que el gerente muestra preocupación por los empleados y por último 13 con un 37.1% están totalmente de acuerdo que el gerente atiende de manera oportuna las consultas del personal cuando este lo solicite.

**4.3. Con respecto al objetivo específico 3:** Conocer el liderazgo democrático en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023.

**Tabla 6**

*Análisis del liderazgo democrático en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023*

Liderazgo democrático	Escala de alternativas											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
13.- El gerente manifiesta un trato apropiado y cordial hacia todo el personal de trabajo	1	2	2	5,7	6	17,1	5	14,3	21	60,0	35	100
14.- Se establecen relaciones de amistad por parte del gerente con sus empleados	0	0,0	4	11,4	6	17,1	6	17,1	19	54,3	35	100
15.- El gerente promueve la cooperación y trabajo mutuo	2	5,7	2	5,7	9	25,7	7	20	15	42,9	35	100
16.- Esta regularmente conforme con el trabajo en equipo por parte del gerente	1	2,9	1	2,9	9	25,7	6	17,1	18	51,4	35	100
17.- El clima laboral presente es el adecuado para desarrollar sus actividades	0	0,0	5	14,3	6	17,1	5	14,3	19	54,3	35	100
18.- Se promueve un ambiente de trabajo agradable por parte del gerente	0	0,0	1	2,9	6	17,1	3	8,6	25	71,4	35	100
19.- El gerente expresa elogios o reconocimiento cuando el trabajador realiza un buen trabajo	2	5,7	0	0,0	6	17,1	10	28,6	17	48,6	35	100
20.- El gerente valora al personal y ofrece beneficios formales e informales durante el cierre de cada proyecto	1	2,9	5	14,3	9	25,7	6	17,1	14	40,0	35	100

**Nota.** Preguntas de la dimensión 3: Liderazgo democrático de la V1: Estilos de Liderazgo.

Respecto a la Tabla 6, se observa que de 35 colaboradores: 21 con un 60% están totalmente de acuerdo que el gerente manifiesta un trato apropiado y cordial hacia todo el personal de trabajo, 22 con un 47.8% están totalmente de acuerdo que se establecen relaciones de amistad por parte del gerente con sus empleados, 28 con un 60.9% están totalmente de acuerdo que el gerente promueve la cooperación y trabajo mutuo, 15 con un 32.6% están totalmente de acuerdo que esta regularmente conforme con el trabajo en equipo por parte del gerente, 23 con un 50% están totalmente de acuerdo con el clima laboral presente es el adecuado para desarrollar sus actividades, 23 con un 50% están totalmente de acuerdo se promueve un ambiente de trabajo agradable por parte del gerente, 22 con un 47.8% están totalmente de acuerdo que el gerente expresa elogios o reconocimiento cuando el trabajador realiza un buen trabajo y finalmente el 17 con un 37% están totalmente de acuerdo que el gerente valora al personal y ofrece beneficios formales e informales durante el cierre de cada proyecto.

**4.4. Con respecto al objetivo específico 4:** Evaluar el desempeño de los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023.

**Tabla 7**

*Análisis del desempeño de los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023*

Desempeño	Escala de alternativas											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		( $\Sigma$ )	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
21.- El horario laboral establecido por la empresa es respetado por los trabajadores	3	8,6	7	20,0	7	20,0	8	22,9	10	28,6	35	100
22.- En ocasiones los empleados incumplen con sus actividades asociadas a su puesto de trabajo	2	5,7	1	2,9	6	17,1	12	34,3	14	40,0	35	100
23.- Las habilidades y experiencias de los empleados permiten mejorar su permeancia en el trabajo	0	0,0	4	11,4	6	17,1	10	28,6	15	42,9	35	100
24.- Se emplean estrategias y técnicas para retener al personal talentoso	1	2,9	4	11,4	8	22,9	3	8,6	19	54,3	35	100
25.- Los empleados tienen la capacidad de decidir por sí solos ante algún problema sencillo en su centro de trabajo	1	2,9	1	2,9	5	14,3	9	25,7	19	54,3	35	100
26.- La libertad para tomar decisiones ante un imprevisto en su centro de trabajo mejora su creatividad y desempeño	2	5,7	1	2,9	8	22,9	6	17,1	18	51,4	35	100
27.- Los empleados están comprometidos en brindar un buen servicio al cliente	1	2,9	4	11,4	5	14,3	7	20,0	18	51,4	35	100
28.- El compromiso y responsabilidad de los trabajadores es importante para la satisfacción del cliente	0	0,0	3	8,6	5	14,3	3	8,6	24	68,6	35	100

**Nota.** Preguntas de la dimensión 1: Desempeño de la V2: Productividad laboral.

En la Tabla 7 se observa que de 35 colaboradores: 10 con un 28.6% están totalmente de acuerdo que el horario laboral establecido por la empresa es respetado por los trabajadores, 14 con un 40% están totalmente de acuerdo que en ocasiones los empleados incumplen con sus actividades asociadas a su puesto de trabajo, 15 con un 42.9% están totalmente de acuerdo que las habilidades y experiencias de los empleados permiten mejorar su permanencia en el trabajo, 19 con un 54.3 % están totalmente de acuerdo que se emplean estrategias y técnicas para retener al personal talentoso, 19 con un 54.3% están totalmente de acuerdo que los empleados tienen la capacidad de decidir por sí solos ante algún problema sencillo en su centro de trabajo, 18 con un 51.4% están totalmente de acuerdo que la libertad para tomar decisiones ante un imprevisto en su centro de trabajo mejora su creatividad y desempeño, 18 con un 51.4% están totalmente de acuerdo que los empleados están comprometidos en brindar un buen servicio al cliente, y por último 24 con un 68.6% están totalmente de acuerdo que el compromiso y responsabilidad de los trabajadores es importante para la satisfacción del cliente.

**4.5. Con respecto al objetivo específico 5:** Medir el conocimiento de los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023.

**Tabla 8**

*Análisis del conocimiento de los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023*

Conocimiento	Escala de alternativas											
	Totalmente en desacuerdo		En Desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		( $\Sigma$ )	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
29.- Se cumple con informar sobre los requisitos, habilidades y competencias que debe desarrollar el empleado	0	0,0	3	8,6	6	17,1	12	34,3	14	40,0	35	100%
30.- Tiene conocimiento sobre la certificación SUCAMEC para el correcto desarrollo de sus funciones laborales	1	2,9	2	5,7	8	22,9	6	17,1	18	51,4	35	100%
31.- Se supervisa las actividades que desarrolla en su centro de trabajo	0	0,0	2	5,7	3	8,6	6	17,1	24	68,6	35	100%
32.- La supervisión se realiza de manera periódica.	3	8,6	7	20,0	6	17,1	6	17,1	13	37,1	35	100%
33.- Se llevan cursos de capacitación para los empleados	1	2,9	2	5,7	6	17,1	5	14,3	21	60,0	35	100%
34.- Las capacitaciones se efectúan de manera periódica	0	0,0	4	11,4	6	17,1	6	17,1	19	54,3	35	100%

**Nota.** Preguntas de la dimensión 2: Conocimiento de la V2: Productividad laboral.

Respecto a la Tabla 8, se observa que de 35 colaboradores: 14 con un 40 % están totalmente de acuerdo que se cumple con informar sobre los requisitos, habilidades y competencias que debe desarrollar el empleado, 18 con un 51.4% están totalmente de acuerdo que tiene conocimiento sobre la certificación SUCAMEC para el correcto desarrollo de sus funciones laborales, 24 con un 68.6% están totalmente de acuerdo que se supervisa las actividades que desarrolla en su centro de trabajo, 13 con un 37.1 % están totalmente de acuerdo que la supervisión se realiza de manera periódica, 21 con un 60% están totalmente de acuerdo que se llevan cursos de capacitación para los empleados, 19 con un 54.3% están totalmente de acuerdo que las capacitaciones se efectúan de manera periódica, y por último 14 con un 40% están totalmente de acuerdo que se cumple con informar sobre los requisitos, habilidades y competencias que debe desarrollar el empleado.

**4.6. Con respecto al objetivo específico 6:** Valorar la eficiencia de los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023.

**Tabla 9**

*Análisis de la eficiencia de los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023*

Eficiencia		Escala de alternativas											
		Totalmente en desacuerdo		En Desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		( $\Sigma$ )	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
35.-	Tiene conocimiento sobre la meta y objetivos de la empresa.	2	5,7	2	5,7	9	25,7	7	20,0	15	42,9	35	100%
36.-	Las metas y objetivos establecidos, han permitido cumplir con sus actividades	1	2,9	1	2,9	9	25,7	6	17,1	18	51,4	35	100%
37.-	Los problemas con un cliente son resueltos con rapidez	0	0,0	5	14,3	6	17,1	5	14,3	19	54,3	35	100%
38.-	En ocasiones existe la presencia de quejas o reclamos por parte de los clientes	0	0,0	1	2,9	6	17,1	3	8,6	25	71,4	35	100%
39.-	Existe preocupación en los empleados por responder a las necesidades del cliente	2	5,7	0	0,0	6	17,1	10	28,6	17	48,6	35	100%
40.-	Se han utilizado técnicas y herramientas para mejorar el servicio al cliente	0	0,0	4	11,4	6	17,1	6	17,1	19	54,3	35	100%

**Nota.** Preguntas de la dimensión 3: Eficiencia de la V2: Productividad laboral.

Respecto a la Tabla 9, se observa que de 35 colaboradores: 15 con un 42.9 % están totalmente de acuerdo que tiene conocimiento sobre la meta y objetivos de la empresa, 18 con un 51.4% están totalmente de acuerdo que las metas y objetivos establecidos, han permitido cumplir con sus actividades, 19 con un 54.3% están totalmente de acuerdo que los problemas con un cliente son resueltos con rapidez, 25 con un 71.4 % están totalmente de acuerdo que en ocasiones existe la presencia de quejas o reclamos por parte de los clientes, 17 con un 48.6% están totalmente de acuerdo que existe preocupación en los empleados por responder a las necesidades del cliente, y por último 19 con un 54.3% están totalmente de acuerdo que se han utilizado técnicas y herramientas para mejorar el servicio al cliente.

**4.6. Con respecto al objetivo general:** Analizar los estilos de liderazgo para mejorar la productividad en los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023.

**Tabla 10**

*Medidas de tendencia central sobre la variable estilos de liderazgo*

Estadísticos		D1V1= Liderazgo autoritario	D2V1= Liderazgo transformacional	D3V1= Liderazgo democrático
N	Válido	35	35	35
	Perdidos	0	0	0
Media		4,04	4,06	4,11
Mediana		4	5	5
Moda		5	5	5

**Nota.** Frecuencias de la D1, D2 y D3 de la V1: Estilos de liderazgo

Respecto a la tabla 10, se observa el análisis estadístico de frecuencias, obtenidas de las respuestas según escala de Likert de las dimensiones de la variable 1 estilos de liderazgo, donde el liderazgo autoritario obtuvo una media con valor de 4,04 y una mediana de 4, a su vez el liderazgo transformacional obtuvo una media con valor de 4,06 y una mediana con valor de 5, lo que indica que liderazgo con mayor presencia es el liderazgo democrático con una media de 4,11 y una mediana de 5 indicando respectivamente que el promedio de encuestados seleccionaron la respuesta 4 según la escala de Likert mostrándose de acuerdo que se presenta el liderazgo democrático con mayor presencia y el 50 % de los encuestados se manifestaron como totalmente de acuerdo que el liderazgo democrático tiene una presencia con mayor valoración, es decir con una mediana con valor de 5.

**Tabla 11***Medidas de tendencia central sobre la variable productividad laboral*

Estadísticos		D1V2= Desempeño	D2V2= Conocimiento	D3V2= Eficiencia
N	Válido	35	35	35
	Perdidos	0	0	0
Media		4,03	4,09	4,14
Mediana		4	5	5
Moda		5	5	5

**Nota.** Frecuencias de la D1, D2 y D3 de la V2: Productividad laboral

Respecto a la tabla 11, se observa el análisis estadístico de frecuencias, obtenidas de las respuestas según escala de Likert de las dimensiones de la variable 2 productividad laboral, donde el desempeño obtuvo una media con valor de 4,03 y una mediana de 4, a su vez la dimensión referida al conocimiento obtuvo una media con valor de 4,09 y una mediana con valor de 5, lo que indica que los empleados calificaron a la eficiencia como la dimensión con mayor presencia con una media de 4,14 y una mediana de 5 indicando respectivamente que el promedio de encuestados seleccionaron la respuesta 4 según la escala de Likert y el 50 % de los encuestados se manifestaron como totalmente de acuerdo que la eficiencia tiene una presencia con mayor valoración, es decir con una mediana con valor de 5.

## V. DISCUSIÓN

En el primer objetivo específico, respecto a identificar el liderazgo autoritario en los empleados de la Compañía de Protección integral SRL, 2023. Con respecto al liderazgo autoritario, Gutiérrez (2020) manifiesta que es un sistema en el cual el jefe manda y los subordinados acatan las órdenes del mismo, es un estilo centralizado en el líder y no hay preocupación por mejorar las relaciones con su equipo. En cuanto a los resultados, estos reflejaron que el 8.6% se mostró en desacuerdo con respecto a que el gerente transmite claramente los objetivos y metas a cumplir, mientras que un 11.4% se mostró en desacuerdo con que el gerente escucha y muestra empatía cuando se comunica con los empleados, por otro lado, el 51.4% calificó totalmente de acuerdo en que el gerente confía solo en su buen juicio en situaciones difíciles. Respecto a los resultados se aprecia que es importante que los empleados tengan bien claro los objetivos y tareas a desarrollar, permitiendo que los clientes se sientan más satisfechos con el servicio de vigilancia.

Ante estos hallazgos, se puede explicar que las relaciones del gerente hacia los trabajadores debe mejorar, en cuanto a los resultados se obtuvo que el 11.4% se mostró en desacuerdo con que el gerente escucha y muestra empatía cuando se comunica con los empleados, lo cual lleva a que los trabajadores se sientan un poco disconformes con el trato que reciben, por otro lado, aunque el gerente permita que algunas veces que su equipo de trabajo participe en la toma de decisiones, los empleados consideran que su líder confía solo en su buen juicio, y esto se ve reflejado en los resultados con un 51.4% calificándolo como totalmente de acuerdo, por otro lado, a pesar que el 8.6% se mostró en desacuerdo con respecto a que el gerente transmite claramente los objetivos y metas a cumplir, el 48.6% confía en las acciones laborales que este les indica, lo cual demuestra que a pesar de desconocer algunos objetivos y metas organizacionales, los empleados desean realizar las actividades laborales que se les otorguen.

En este contexto, los resultados obtenidos, mostraron cierta relación con la investigación de Peschiera y Rodríguez (2021) donde el 40% de los encuestados consideran al liderazgo autocrático como un factor de riesgo, dado que afecta de manera negativa al equipo de trabajo, provocando conductas de disconformidad, baja comunicación y compromiso con la compañía. Por otro lado, un 30 % manifiestan que los jefes no tienen interés en la opinión del equipo, por más beneficiosa que esta pueda llegar a ser, por lo que se crean grupos con poca creatividad y con alta rotación de empleados. Asimismo, muestran cierta relación con la investigación de Zumaeta. (2019) donde en su mayoría se ejerce el liderazgo autoritario (64,3%), líderes con rasgos participativos (21,4%), por último, líderes transformacionales y paternalistas (7,1%). De otro punto de vista, en la investigación se evidenció que los empresarios son conscientes de las consecuencias de liderar de manera inadecuada, lo cual se ve evidenciado en el nivel de abandono del personal (rotación) y el bajo clima dentro de la organización. Ante estos resultados se han obtenido que ambos investigadores han permitido conocer que el liderazgo autoritario o también llamado autocrático, además se logra apreciar que se puede llegar a los resultados esperados por la organización sin embargo afecta de manera negativa en las relaciones personales y la conducta de los empleados.

De acuerdo al estilo de liderazgo autoritario, permite que los empleados cumplan con sus obligaciones y logren los objetivos de la organización, sin embargo, solo se vería realizado a corto plazo puesto que a la larga genera sentimientos de incomodidad, frustración y poco compromiso de los empleados, lo cual debe de reforzar al gerente para mejorar el ambiente de trabajo y no descuidar las relaciones con su personal.

En el segundo objetivo específico, respecto a examinar el liderazgo transformacional en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023. Para el liderazgo transformacional, según Chiavenato y Sapiro (2017) este estilo se centra en los cambios de creencias, valores y necesidades de su equipo laboral, genera respeto y confianza, así como también inspira a sus seguidores. En cuanto a los resultados reflejaron que el 51.4% calificó como totalmente de acuerdo en que los

existe interés por fomentarles la creatividad y la innovación por parte del gerente asimismo el 68.6% calificó de totalmente de acuerdo con que el gerente muestra preocupación por los empleados, sin embargo, un 22.6% de los empleados se mostraron indecisos con respecto al deseo de participar voluntariamente en actividades y decisiones laborales. De esta manera se detalla que el gerente pretende alentar y motivar a su grupo de trabajo para así lograr crear cambios que sean beneficiosos para el futuro éxito de la empresa, sin embargo, algunos empleados están indecisos sobre mostrar iniciativa por contribuir en el desarrollo de actividades que lleven al éxito a la empresa.

Mientras que los hallazgos, permitieron explicar que el líder desea crear un ambiente de trabajo adecuado para que su grupo de trabajo desarrolle sus actividades sin complicaciones, el 20 % de los empleados se mostró en desacuerdo con respecto a que el gerente atiende de manera oportuna las consultas que ellos le soliciten, produciendo un sentimiento de preocupación hacia algunos subordinados sin embargo el líder de la organización pretende mejorar las relaciones con sus empleados lo cual se ve reflejado en el 20% de los encuestados que se mostró de acuerdo con que el gerente orienta y corrige a los trabajadores cuando desconocen algún tema en específico.

Estos resultados obtenidos, muestran cierta relación con la investigación de Bedoya (2021) donde se evidencia una influencia más significativa en el liderazgo transformacional sobre la mejoría de la satisfacción laboral en comparación de los esfuerzos de un líder transaccional, un total del 48,6% de los encuestados se mostró de acuerdo con que el líder crea un ambiente de trabajo adecuado. Los resultados por otro lado muestran cierta diferencia con la investigación de Eras (2021) donde el 50% manifestó que se presentó un nivel de importancia muy bajo en lo que respecta al liderazgo transformacional, donde el 30,4 % de los encuestados manifestó que el liderazgo impide el cumplimiento de los objetivos, y genera conductas disruptivas que no benefician al desarrollo de las actividades que beneficiarían a la empresa. En cuanto a la apreciación de ambos investigadores ha permitido conocer que es importante mejorar las relaciones de trabajo y crear un ambiente de satisfacción

laboral, por otro lado, se debe monitorear que se lleven a cabo los esfuerzos necesarios para el cumplimiento de los objetivos ya que algunos empleados no están 100% involucrados para lograrlo.

En cuanto a liderar de forma transformacional, se puede analizar que los líderes pueden impactar en la conducta de los miembros pertenecientes a la organización, y de manera positiva, mejorando el clima laboral, las relaciones personales y motivando a los miembros de trabajo.

En el tercer objetivo específico, respecto a conocer el liderazgo democrático en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023. En este estilo, es el líder quien concede la participación y debate con su equipo las decisiones a tomar, lo cual promueve que el equipo diseñe medidas y técnicas para alcanzar un fin específico poniendo en práctica el trabajo no solo individual sino también en conjunto (Chiavenato y Sapiro, 2017). En cuanto a los resultados, estos reflejaron que el 11.4% calificó en desacuerdo a que se establecen relaciones de amistad por parte del gerente hacia sus empleados, mientras el 42.9% calificó como totalmente de acuerdo que El gerente promueve la cooperación y trabajo mutuo, asimismo el 48.6% calificó como totalmente de acuerdo en que el gerente expresa elogios o reconocimiento cuando el trabajador realiza un buen trabajo, de acuerdo a los resultados se observa que existe una preocupación por parte del jefe con sus subordinados por el trabajo en equipo y todo esfuerzo y meta cumplida es reconocida, sin embargo el gerente se preocupa más por los resultados que por mejorar las relaciones con los empleados.

En cuanto a los hallazgos, los trabajadores no se sienten contentos con la relación establecida entre gerente y empleado, esto se ve reflejado en los resultados obtenidos en la empresa en donde el 25.7% estuvieron indecisos en que el gerente valora al personal y ofrece beneficios formales e informales durante el cierre de cada proyecto, sin embargo, el 51.4% de los encuestados consideran que están totalmente de acuerdo con el trabajo en equipo que se presenta, en este sentido en la empresa se tiene un concepto marcado en lo que respecta al trabajo en equipo y el cumplimiento de los objetivos, sin embargo se debe mejorar la motivación del personal.

Estos resultados obtenidos, muestran cierta relación con la investigación de Rodríguez (2019) donde. luego de aplicar un cuestionario dirigido a los trabajadores se encontró que el (80%) demostró una conformidad con el estilo de liderazgo aplicado por los directivos de la organización, el liderazgo presente y que predomina es el demócrata, los trabajadores encuentran libertad y facilidades para llevar a cabo sus obligaciones en el ámbito laboral. Asimismo, los resultados muestran cierta relación con la investigación de Mendoza (2021), donde nos muestra que el estilo de liderazgo que se vincula en mayor presencia a la gestión administrativa es el líder con estilo democrático, los altos mandos presentan un buen desempeño en su rol de líder de la organización y guía de los subordinados, el resultado de la encuesta demostró que los empleados están de acuerdo con la relación laboral y de amistad presente en la organización.

En cuanto al estilo de liderazgo de forma democrática, el líder logra la aceptación y el reconcomiendo por parte de sus seguidores, siendo la percepción de estos la de un buen líder. El líder democrático es quien permite la participación de los miembros de equipo y fomenta el trabajo en conjunto, estos a su vez realizan mejor sus labores puesto que aceptan al líder como ejemplo y guía.

En el cuarto objetivo específico, respecto a evaluar el desempeño de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023. Mayorca et al. (2020) definen al desempeño como un compuesto de aptitudes y habilidades con las que cuenta una persona o grupo de personas, y que asisten para determinar cuan competitivo es el empleado, asimismo permite medir su colaboración al momento de perseguir y cumplir los objetivos en común designados por la empresa. Para evaluar el desempeño de los empleados, esto implica una serie de indicadores como lo son: Ausentismo, tasa de rotación de empleados y autonomía. En cuanto a los resultados reflejaron que el 28.6% calificó de acuerdo en que las habilidades y experiencias de los empleados permiten mejorar su permeancia en el trabajo, sin embargo, solo el 22.9% se mostró de acuerdo en que el horario laboral establecido por la empresa es respetado, asimismo, el 34.3% calificó de acuerdo que en ocasiones los empleados incumplen con sus actividades asociadas a su puesto de trabajo. De esta manera los

resultados obtenidos ayudan a ver cuál es el nivel de desempeño de los trabajadores, esto permite conocer si se deben tomar decisiones con respecto a que aspectos los trabajadores deben mejorar.

En cuanto a los hallazgos, estos permitieron percibir que los empleados consideran que las capacidades individuales le garantizan la permanencia en el puesto pero dejan de lado el compromiso y responsabilidad, esto lo detalla en el resultado donde el 11.4% de los encuestados se mostró en desacuerdo en que los empleados se encuentran comprometidos en brindar un buen servicio al cliente, aun siendo conscientes que el compromiso y responsabilidad de los trabajadores es importante para la satisfacción del cliente, siendo un total de 68.6% que lo declaró como totalmente de acuerdo. Esto mantiene cierta discrepancia por la precepción del trabajador, en donde indica que es apto para el puesto y que desea si permanecía, sin embargo, algunos no ofrecen un esfuerzo por ser más responsables y estar más comprometidos con la satisfacción del cliente.

Estos resultados obtenidos, muestran cierta diferencia con la investigación de Guzmán (2022) donde se evidenció que el liderazgo presentado se vincula de manera beneficiosa con el desempeño laboral dado que los trabajadores tienen bien en claro cuáles son las expectativas y consecuencias, están pendientes de cumplir las tareas encomendadas, la mayoría de los encuestados presentan una clara idea de los objetivos institucionales y del logro a resultados. Por otro lado, los resultados muestran cierta relación con la investigación de Cisneros (2019) el desempeño en el trabajo no se mide solamente por un direccionamiento idóneo, sino que también se toman en cuenta diversos elementos que se emplean para lograr alcanzar las metas organizativas, donde tras realizar una encuesta se obtuvo que el servicio al cliente y la responsabilidad son aspectos se deben tomar en cuenta en el ámbito laboral.

En cuanto a evaluar el desempeño de los trabajadores, se puede apreciar que deben mejorar algunos aspectos como son la responsabilidad, puesto que en ocasiones el horario laboral no es respetado, por otro lado, el compromiso debe mejorar con respecto a ofrecer un mejor servicio al cliente.

En el quinto objetivo específico, respectó a medir el conocimiento de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023. El conocimiento se define como un proceso complejo determinado por variables psicológicas, sociales y biológicas, es el razonamiento, las experiencias y el aprendizaje de una persona (Ceballos y Arias, 2018). En cuanto a los resultados reflejaron que el 40 % calificó en totalmente de acuerdo que se cumple con informar sobre los requisitos, habilidades y competencias que debe desarrollar el empleado, asimismo el 17.1% calificó de acuerdo con respecto a tener conocimiento sobre la certificación SUCAMEC para el correcto desarrollo de sus funciones laborales, por otro lado, el 68.6% calificó como totalmente de acuerdo a que se supervisa las actividades que desarrolla en su centro de trabajo, se aprecia que los resultados ayudan a medir el conocimiento de los trabajadores además ayudan a poder crear estrategias para mejorar las habilidades y aptitudes de cada trabajador al conocer sus capacidades.

Mientras que los hallazgos, permitieron explicar que los empleados en su mayoría tienen un nivel alto de conocimiento sobre los requisitos de cada puesto y sus obligaciones, se deben supervisar de manera periódica para evitar interrupciones en su desarrollo, sin embargo un 20% calificó como en desacuerdo que la supervisión se realiza de manera periódica, por otro lado, también se debe capacitar al personal que tiene bajo nivel de conocimiento en ciertas obligaciones y responsabilidades, siendo un total de 60 % de los encuestados que calificaron como totalmente de acuerdo a que se llevan cursos de capacitación para los empleados.

Estos resultados obtenidos, muestran cierta relación con la investigación de Castro y Medrano (2022) como resultado de evaluar al personal, se detalló que figura en la organización una relación beneficiosa en cuanto al nivel de productividad en los miembros de equipo dentro de la organización, puesto que cuando se presenta una situación donde la satisfacción en el trabajo y el nivel de comunicación no son óptimos, la productividad tiende a descender, lo cual se vería reflejado en la mano de obra de cada trabajador al desconocer ciertas aptitudes y competencias que debe desempeñar. Por otro lado, los resultados obtenidos en la Compañía de Protección Integral SRL, el 54.3% de los agentes consideran las capacitaciones se efectúan de

manera periódica, lo cual es muy beneficioso para cada empleado y en general para el empleador y sus clientes o empresas contratantes, puesto que al mejorar su nivel de conocimiento cada uno cumpliría sin inconvenientes sus responsabilidades laborales.

En el sexto objetivo específico, respectó a valorar la eficiencia de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023. En este punto Quintero et al. (2020) manifiestan que es cuando se emplean menos recursos para poder conseguir un mismo objetivo, es la relación de recursos y resultados. Para que exista eficiencia el proceso debe ser efectivo. En cuanto a los resultados reflejaron que el 71.4 % calificó en totalmente de acuerdo que en ocasiones existe la presencia de quejas o reclamos por parte de los clientes, asimismo el 17.1% calificó de indeciso con respecto a que los problemas con un cliente son resueltos con rapidez, por otro lado, el 28.6% calificó como de acuerdo a existe preocupación en los empleados por responder a las necesidades del cliente, se aprecia que los resultados ayudan a comprender que los empleados son conscientes que el cliente debe ser atendido y el resolver los problemas que se presenten, sin embargo las quejas de los clientes demuestran que no se resuelven los imprevistos de manera oportuna, lo cual expresa que algunos empleados no se desempeñan bien en su área de trabajo.

Mientras que los hallazgos, permitieron explicar que los clientes expresan sus quejas con respecto al desempeño de algunos trabajadores, se debe emplear estrategias para mejorar sus capacidades y reducir el número de quejas por parte de las empresas contratantes, sin embargo, solo un 17.1% de los encuestados calificó de acuerdo a que se han utilizado técnicas y herramientas para mejorar el servicio al cliente.

Estos resultados obtenidos, muestran cierta relación con la investigación de Zurita (2021) Sus principales hallazgos demostraron que la mayoría de los colaboradores indicaron que la gestión por procesos es deficiente (75%), de igual manera por lo que respecta al nivel de productividad en el trabajo, siendo un 75% de los encuestados que la definirían como regular. Por otro lado, los resultados obtenidos

en la Compañía de Protección Integral SRL, solo el 14.3% de los agentes califican en de acuerdo a que los problemas con un cliente son resueltos con rapidez, demostrando que los agentes deben estar más preparados y estar más capacitados antes cualquier eventualidad que se presente en su área de trabajo.

En cuanto a valorar la eficiencia de los empleados, se puede apreciar que deben mejorar algunos aspectos y que los agentes realicen correctamente sus funciones, al lograrlo, no solo se atiende la productividad y el rendimiento de los grupos, sino que mejora los resultados y el cumplimiento de las metas corporativas.

Finalmente, respectó al objetivo general que fue analizar los estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023. En este punto, Chiavenato y Sapiro (2017), expresan que el liderazgo consiste en respaldar a los equipos de trabajo, enfrentar el cambio. Los líderes formulan una visión para el futuro, definen un camino a seguir, comparten ideas y metas con otros, ganan su compromiso y los alientan a superar los obstáculos, se muestra un interés genuino en las personas. En cuanto a los resultados reflejaron que el 25.7% estuvieron indecisos en que el gerente valora al personal y ofrece beneficios formales e informales durante el cierre de cada proyecto, por otro lado, el 51,4% de los encuestados calificó como totalmente de acuerdo que el gerente permite la participación de los empleados en la toma de decisiones. Se aprecia que los resultados ayudan a comprender que las relaciones con los empleados deben mejorar a pesar que se les permite participar y comunicarse, las relaciones y el trato que reciben puede marcar una diferencia en cuanto la percepción que tienen del líder.

Mientras que los hallazgos, permitieron explicar que algunos trabajadores discrepan con el trato que reciben por parte del gerente, se debe emplear estrategias para mejorar las relaciones interpersonales entre la parte estratégica y operativa, lo cual lograría mejorar la productividad y el clima presente en el trabajo, sin embargo, solo un 17.1% de los encuestados calificó de acuerdo a que están regularmente conformes con el trabajo en equipo.

Estos resultados obtenidos, muestran cierta relación con la investigación de Niño y Para (2019) Sus principales hallazgos demostraron que la mayoría de los colaboradores calificaron como de acuerdo en que un ambiente de trabajo donde la comunicación se desarrolle de manera efectiva, tiene un aspecto determinante en cuanto a su conducta, al analizar la situación que se manifestó en la empresa, se pudo entender que las relaciones interpersonales se relacionan acorde al nivel comunicativo, empático y afectivo, los cuales tienen gran impacto en cuanto al desarrollo del trabajador para que realicen sus deberes sin complicaciones.

En cuanto a analizar los estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023, se puede apreciar que no existe un único estilo de liderar que sea adecuado para todas las situaciones, y el gerente puede adoptar diferentes estilos según las circunstancias, sin embargo, debe mejorar algunos aspectos entre las relaciones interpersonales puesto que tiene influencia en la conducta del trabajo lo cual se ve reflejado en su nivel de productividad,

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En el primer objetivo específico, el 51,4% de los encuestados respondieron como totalmente de acuerdo, manifestando que el gerente si permite la participación de los empleados, sin embargo, no se está llevando una comunicación efectiva entre ambas partes manifestado en el 20% de los trabajadores que se mostraron indecisos.
2. Con respecto al segundo objetivo específico, el 68,6% de los trabajadores respondieron totalmente de acuerdo, asimismo un total de 17,1% de acuerdo manifestando que el gerente muestra preocupación por su equipo de trabajo.
3. En relación al tercer objetivo específico, se observa que existe una preocupación por parte del jefe con sus subordinados por el trabajo en equipo y todo esfuerzo y meta cumplida es reconocida siendo un total de 71,4% de encuestados que respondieron como totalmente de acuerdo.
4. En el cuarto objetivo específico, el 34,3% de los empleados respondieron de acuerdo en base a que algunos empleados no respetan el horario laboral establecido, asimismo, en ocasiones los empleados incumplen con sus actividades asociadas a su puesto de trabajo.
5. Por otro lado, en base al quinto objetivo específico, el 68,6% de los trabajadores respondieron totalmente de acuerdo que se realizan cursos de capacitación, sin embargo, algunos empleados no se preocupan por actualizar su certificación SUCAMEC, siendo un 22,9% que respondieron como indeciso.
6. En el sexto objetivo específico, el 71,4% de los trabajadores respondieron como totalmente de acuerdo que en ocasiones existen quejas o reclamos de los clientes demostrando que no se resuelven los imprevistos de manera oportuna.
7. De acuerdo al objetivo general, en la empresa de vigilancia privada, el gerente ejerce su poder de manera eficiente y responsable, sin embargo, presenta más rasgos de liderazgo democrático con respecto a los demás estilos.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente habilitar varios canales de comunicación, debe estar accesible a través de correo electrónico o de un número de teléfono para resolver consultas o mantenerse al margen de lo que cualquier empleado pueda expresar, por otro lado, se deben realizar juntas o reuniones periódicas para hablar de temas concernientes a la empresa y los mismos trabajadores.
2. El gerente si se preocupa por su equipo de trabajo, pero debe comunicar de manera clara las metas y expectativas a los empleados, escuchar y reconocer al personal, por último, ser transparente y fomentar la comunicación abierta
3. El gerente necesita aumentar la motivación del personal y mejorar las relaciones laborales, aumentar la satisfacción laboral, colocar en el área de cada agente de vigilancia 1 bidón de agua y 1 cafetera en caso de trabajo nocturno para mantenerse alerta y cómodo, el gerente se debe ser más atento y empático con los empleados.
4. La empresa deber plantear estrategias para mejorar la iniciativa, ofrecer oportunidades de promoción y planes de recompensa, por ejemplo, incentivarlos con un día laboral pagado, o alguna remuneración en efectivo por el logro de algún objetivo
5. La empresa tiene que implementar estrategias y/o alianzas con entidades como SUCAMEC para facilitar el acceso a los cursos que brinda la entidad, por ejemplo, descuento o facilidades de pago para los trabajadores de esta empresa que deseen llevar los cursos.
6. La empresa debe emplear técnicas y estrategias para mejorar el servicio y reducir el número de quejas por parte de las empresas contratantes, Implementar talleres de resolución de problemas, así los agentes puedan contar con la información y herramientas necesarias para atender a los clientes de una forma más satisfactoria.
7. El gerente debe considerar implementar estrategias para gestionar los conflictos, entablar relaciones de comunicación abierta y frecuente, motivar y reconocer al equipo, celebrar éxitos.

## REFERENCIAS

- Arias, L. y Covinos, M. (2021), *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Arispe, C., Yangali , J., Guerrero, M., Rivera, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020) La investigación científica, una aproximación para los estudios de postgrado, UIDE universidad internacional del Ecuador.
- Barón, L. y Díaz, L. (2018). Confiabilidad y validez de constructo del instrumento habilidad de cuidado de los cuidadores familiares de personas con enfermedad crónica. *Investigación En Enfermería*, 20(2) doi: 10.11144/Javeriana.ie20-2.cvc
- Bedoya, E. (2021). Influencia del liderazgo en la satisfacción laboral y la satisfacción de la comunicación en las PYME en entornos de comunicación mediada por computadora. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 29(1), 115-126. <https://doi.org/10.18359/rfce.5298>
- Castro, P. y Medrano, A. (2023). Clima Organizacional y su Relación con la Productividad de la Asociación LimCof Perú, en la Ciudad de Jaén, 2022 [tesis para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108607>
- Ceballos, E. J. A. y Arias, A. V. (2018). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. [Knowledge management, organizational policy for business today] *Ingeniare: Revista Chilena De Ingeniería*, 26(4), 673-684. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-gestión-del-conocimiento-una-política/docview/2202737385/se-2>
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). *Planeación estratégica* (pp. 001-344). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda edición. McGraw Hill

- Cisneros, C. (2019). Eficacia en las funciones realizadas por la Gerente de Zona en la mejora de la productividad del sistema de venta directa, empresa "DUPREE" Sullana - Piura, 2018. [Tesis para optar el título profesional de contadora pública]. Universidad nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1906/CON-CIS-ARR-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J. y Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Ciencias Económicas y Empresariales*. Doi: <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. *Curso Taller*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Eras, C. (2021). Propuesta de liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi – 2021. [tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67652>
- Frías, D. y Pascual, M. (2020.). Diseño de la investigación, análisis y redacción de los resultados. *Universidad de Valencia. España*. DOI: <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/KNGTP> Disponible en: [osf.io/kngtp](https://osf.io/kngtp)
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Guamán, K., Hernández, E. y Lloay, S. (2021). El proyecto de investigación: la metodología de la investigación científica o jurídica. *Revista Conrado*, 17(81), 163-168.
- Gutiérrez, R. (2020). Estos son los tipos de liderazgo empresarial que existen. *CE Noticias Financieras* <https://www.proquest.com/wire-feeds/estos-son-los-tipos-de-liderazgo-empresarial-que/docview/2462744409/se-2>

- Guzmán, D. (2022). Liderazgo Autocrático y desempeño laboral del personal de seguridad en una empresa privada en Piura 2022. [Tesis para obtener el grado académico de: bachiller en Administración. Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/discover>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Educación, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Holmes, A., Illowsky, B. y Susan D. (2022). *Introduction to business statistics*. Editorial: OpenStax.
- Jauregu, R. (2022). Estilos de liderazgo en las pequeñas empresas textiles en el Perú. *Económicas cuc*, 44(1), 137–152. <https://doi.org/10.17981/econcuc.44.1.2023.Org.2>
- Juez, J. (2020). Productividad extrema: como ser más eficiente, producir más y mejor. ISBN 883583547X, 9788835835479 <https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ>
- Katz, M., Seid, G., y Abiuso, F. L. (2019). The survey technique: Characteristics and applications, *Catedra moreno notebook* N°7. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Manterola, C., Quiróz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36 - 49. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Martínez, J., Palacios, G. y Juárez, L. (2020). Análisis de validez de constructo del instrumento: “Enfoque Directivo en la Gestión para Resultados en la Sociedad del Conocimiento”. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(19), pp. 153-165. <https://doi.org/10.17163/ret.n19.2020.09>

- Mayorca, D., Mayorca, E. y Mayorca, M. (2020). El desempeño: fuente esencial para el mantenimiento y supervivencia de las organizaciones. [performance: essential source for the maintenance and survival of organizations] *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 16(31) <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v16i31.3151>
- Mendoza, J. (2021). Los estilos de liderazgo democrático y autocrático en la gestión administrativa de las PYMES de Piura tesis para obtener el título grado de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad de Piura]. Repositorio institucional PIRHUA.
- Navarro, B. (2021). El liderazgo en tiempos de pandemia: cambios y nuevas tendencias para el siglo XXI, *Documento de Opinión IEEE*. [https://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs\\_opinion/2021/DIEEEO14\\_2021\\_BEANAV\\_LidPan.pdf](https://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2021/DIEEEO14_2021_BEANAV_LidPan.pdf)
- Niño, L. y Parra, L. (2019). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en personal operativo en seguridad privada. Perspectiva psicosocial intralaboral. *Verba Luris*, (42), 99–111. <https://doi.org/10.18041/0121-3474/verbaiuris.42.5661>
- Norena Chávez, D., Guevara, R., & Gómez de la Torre Aranibar, M. J. M. (2022). Influencia de los estilos de liderazgo en el comportamiento innovador de oficiales del Ejército peruano. *Revista Científica General José María Córdova*, 20 (39), 467-485. <https://dx.doi.org/10.21830/19006586.865>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*, 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2018.
- Ortega, W., Cuascota, A., Pilataxi, J. y Gualotuña, A. (2018). Liderazgo y productividad de pequeñas y medianas empresas en la provincia de Pichincha-Ecuador. *Revista UNIANDES Episteme*, ISSN-e 1390-9150, Vol. 5, Nº. 1 (enero - marzo), 2018, págs. 54-65

Osores, G. (2020). Liderazgo organizacional y productividad laboral en los trabajadores de CMAC Huancayo S.A. del distrito de Huancayo - 2019. Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Bachiller en Administración, Escuela Académico Profesional de Administración, Universidad Continental, Huancayo, Perú.

Oyarzún, T., Peña, K. y Sánchez, M. (2018). Impacto de la Ley de Incentivo Tributario en I+D sobre la productividad de las empresas chilenas [Tesis presentada como parte de los requisitos para la obtención del grado de Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas de la Universidad de Concepción] <http://repositorio.udec.cl/jspui/bitstream/11594/2507/3/Oyarz%C3%BAAn%20-%20Pe%C3%B1a%20-%20S%C3%A1nchez.pdf>

Pasache, P. (2020) Propósito de investigación aplicada. <https://bibliotecas.duoc.cl/investigación-aplicada>

Pereyra, L. (2020) Metodología de la investigación [https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&pg=PA24&dq=investigaci%C3%B3n+descriptiva&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjl\\_4\\_khrT7AhWIDrkGHe9YBvsQ6AF6BAgMEAI](https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&pg=PA24&dq=investigaci%C3%B3n+descriptiva&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjl_4_khrT7AhWIDrkGHe9YBvsQ6AF6BAgMEAI)

Peschiera, L. y Rodríguez, J. (2021). El estilo de liderazgo autocrático en la mejora de la productividad de las empresas Trabajo de suficiencia profesional Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad peruana de ciencias aplicadas.] Repositorio UPC.

Pinedo, K. (2022). Remuneración y productividad del personal de la empresa Alma Perú S.A. [tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Señor de Sipán.] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10578/Pinedo%20Zapata%20Karol%20Kattia%20Michelle.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quintero, R. S., Gámez, Y., Matos, D., Gonzáles, I., Labori, R. y Guevara, S. (2020). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los

servicios de salud. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud*.  
Núm. 35 <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/index.html>

Quijia, J., Guevara, C. y Ramírez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, 47(1), 17-26. <https://doi.org/10.33333/rp.vol47n1.02>

Robertazzi, M., Siedl, A., Bazán, C. y Cazes, M. (2020). Leadership styles in new social movements: a comparative study acultad de psicología - uba / secretaria de investigaciones / *anuario de investigaciones* / volumen xxvii. [http://www.psi.uba.ar/investigaciones/revistas/anuario/trabajos\\_completos/27/robertazzi.pdf](http://www.psi.uba.ar/investigaciones/revistas/anuario/trabajos_completos/27/robertazzi.pdf)

Rodríguez, D. (2022). La productividad en el servicio. Editorial UTPC. Doi: <https://doi.org/10.19053/9789586606783.9789586606790>

Rodríguez, R. (2019). Nivel de liderazgo organizacional en el departamento de seguridad del estado Trujillo, 2019. Trabajo de investigación para optar el grado académico profesional de bachiller en administración. Universidad Señor de Sipán] Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/>

Saxena, S., Deogaonkar, A., Pais, R. y Pais, R. (2023) Workplace Productivity Through Employee Sentiment Analysis Using Machine Learning Doi: [10.26668/businessreview/2023.v8i4.1216](https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.1216)

Zumaeta, R. (2018). Gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, distrito de Callería año 2018. [Tesis para optar el título de licenciado en administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote] <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/15118>

Zurita, A. (2022). Gestión por procesos y productividad en la unidad ejecutora 003, Región Policial de Piura. [Tesis para obtener el grado académico de Maestría en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103806>



## ANEXOS

### Anexo 1.

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023

Investigador: Jiménez Gonzáles Carlos Mathias

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada *Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023*, cuyo objetivo es Identificar los estilos de liderazgo para mejorar la productividad laboral en los colaboradores de la Compañía de protección integral SRL, 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Se generará información novedosa sobre cómo los estilos de liderazgo mejoran la productividad de los empleados en particular en empresas del sector seguridad privada en Piura en el año (2023).

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: *“Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023”*
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Jiménez Gonzales Carlos Mathias, email [cjimenezgo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:cjimenezgo@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Suysuy Chambergó Ericka Julissa, con email: [esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe](mailto:esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Jaime Enrique Gómez Ruiz

Fecha y hora: 19 de junio del 2023 10 a.m



COMPANIA DE PROTECCION  
INTEGRAL S.R.L.  
C.PI.  
Jaime E. Gómez Ruiz  
Jefe ADM y RR.HH.

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## Anexo 2.

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

##### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20440565779
COMPAÑÍA DE PROTECCION INTEGRAL SRL	
Nombre del Titular o Representante legal:	
JAIME ENRIQUE GOMEZ RUIZ	DNI: 02860253

##### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Carlos Mathias Jiménez Gonzáles	DNI: 48220687

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Piura, 25 de mayo del 2023

Firma y sello:

  
COMPAÑÍA DE PROTECCION  
INTEGRAL S.R.L.  
C.P.I.  
Jaime E. Gómez Ruiz  
Jefe ADM y RR.HH.

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20440565779
COMPAÑÍA DE PROTECCION INTEGRAL SRL	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Jaime Enrique Gomez Ruiz	DNI: 02860253

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Carlos Mathias Jiménez Gonzáles	DNI: 48220687

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Piura, 25 de mayo del 2023



Firma y sello: \_\_\_\_\_

Jaime E. Gomez Ruiz  
Jefe ADM y RR.HH.

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

*(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluirla denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

### Anexo 3.

## Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023.

Autor: Jiménez González Carlos Mathias

Especialidad del autor principal del proyecto: Administración

Programa: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura, Perú

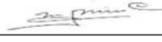
Código de revisión del proyecto: 023 1 \_PREGRADO \_PI \_PIU\_ C2\_ 04

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor:

Criterios de evaluación		Cumple	No cumple	No corresponde
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
<b>II. Criterios éticos</b>				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**

Lima, 14 de julio de 2023

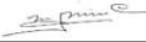
Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

#### Anexo 4.

### Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la facultad de ciencias empresariales , deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023. ", presentado por los autores NJiménez Gonzáles Carlos Mathias, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable      (      )      observado      (      )      desfavorable.  
Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

## Anexo 5.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Vi: ESTILOS DE LIDERAZGO	Chiavenato (2018) El estilo de liderar es producto del comportamiento y la estrategia, como consecuencia de una composición de filosofías, rasgos, habilidades y actitudes que un líder suele emplear con sus subordinados, un líder eficaz es una persona que se relaciona con los demás y está muy visible para todos los miembros de su equipo	Para analizar y medir la variable independiente estilos de liderazgo se ha utilizado 3 dimensiones, de las cuales se han identificado 10 indicadores, como instrumento se utilizó el cuestionario conformado por 20 preguntas dirigido a los trabajadores de la Compañía de Protección Integral SRL.	Liderazgo autoritario	Participación Comunicación efectiva Confianza	Ordinal
			Liderazgo transformacional	Estimulación intelectual Iniciativa Consideración individualizada	
			Liderazgo democrático	Relaciones interpersonales Trabajo en equipo Bienestar laboral Reconocimiento	

Vd:  
PRODUCTIVIDAD

Rodríguez (2022). la productividad se define como la relación entre la producción de un bien o un servicio (salidas) y los recursos o elementos necesarios para poder realizarlo (entradas), a su vez expresado como el resultado del esfuerzo productivo en un periodo de tiempo determinado haciendo referencia al factor humano.

Para analizar y medir la variable productividad, se ha utilizado 3 dimensiones, de las cuales se han identificado 10 indicadores, como instrumento se utilizará el cuestionario conformado por 20 preguntas dirigido a los trabajadores de la Compañía de Protección Integral SRL.

Desempeño	Ausentismo laboral	
	Tasa de rotación	
Conocimiento	Autonomía	
	Satisfacción del cliente	
	Conocimientos específicos del puesto	
Eficiencia	Supervisión	Ordinal:
	Capacitación	
	Cumplimiento de objetivos	
	Porcentaje de reclamaciones	
	Atención personalizada	

## Anexo 6.

Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario 1

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN N° _____						
<b>ENCUESTA A TRABAJADORES</b>						
<p>Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.</p> <p>Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.</p> <p>Escala de medición consta: (5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO</p> <p><b>Consentimiento informado:</b> <b>De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:</b> Si ( ) No ( )</p>						
<b>DATOS ESPECIFICOS</b>						
<b>ITEMS</b>		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>VARIABLE: ESTILOS DE LIDERAZGO</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>Dimensión: Liderazgo autoritario</b>					
1	El gerente permite la participación de los empleados en la toma de decisiones.					
2	El gerente consulta y pide sugerencias a los jefes de grupo cuando debe tomar alguna medida laboral					
3	El gerente transmite claramente los objetivos y metas a cumplir					
4	El gerente escucha y muestra empatía cuando se comunica con los empleados					

5	Confía en las acciones laborales que indica el gerente					
6	El gerente confía solo en su buen juicio en situaciones difíciles					
	<b>Dimensión: Liderazgo transformacional</b>					
7	El gerente orienta y corrige a los trabajadores cuando desconocen algún tema en específico.					
8	Existe interés por fomentar la creatividad y la innovación en los trabajadores por parte del gerente					
9	El gerente permite que el personal tome decisiones ante un problema sencillo					
10	Los empleados desean participar voluntariamente en actividades y decisiones laborales					
11	El gerente muestra preocupación por los empleados					
12	El gerente atiende de manera oportuna las consultas del personal cuando este lo solicite					
	<b>Dimensión: Liderazgo democrático</b>					
13	El gerente manifiesta un trato apropiado y cordial hacia todo el personal de trabajo					
14	Se establecen relaciones de amistad por parte del gerente con sus empleados					
15	El gerente promueve la cooperación y trabajo mutuo					
16	Esta regularmente conforme con el trabajo en equipo por parte del gerente					
17	El clima laboral presente es el adecuado para desarrollar sus actividades					
18	Se promueve un ambiente de trabajo agradable por parte del gerente					
19	El gerente expresa elogios o reconocimiento cuando el trabajador realiza un buen trabajo					
20	El gerente valora al personal y ofrece beneficios formales e informales durante el cierre de cada proyecto					

## Cuestionario 2



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

N°

### ENCUESTA A TRABAJADORES

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

**Consentimiento informado:**

**De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:**

Si ( ) No ( )

#### DATOS ESPECIFICOS

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
<b>VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>						
	<b>Dimensión: Desempeño</b>					
1	El horario laboral establecido por la empresa es respetado por los trabajadores					
2	En ocasiones los empleados incumplen con sus actividades asociadas a su puesto de trabajo					
3	Las habilidades y experiencias de los empleados permiten mejorar su permanencia en el trabajo					
4	Se emplean estrategias y técnicas para retener al personal talentoso					
5	Los empleados tienen la capacidad de decidir por sí solos ante algún problema sencillo en su centro de trabajo					

6	La libertad para tomar decisiones ante un imprevisto en su centro de trabajo mejora su creatividad y desempeño					
7	Los empleados están comprometidos en brindar un buen servicio al cliente					
8	El compromiso y responsabilidad de los trabajadores es importante para la satisfacción del cliente					
	<b>Dimensión: Conocimiento</b>					
9	Se cumple con informar sobre los requisitos, habilidades y competencias que debe desarrollar el empleado					
10	Tiene conocimiento sobre la certificación SUCAMEC para el correcto desarrollo de sus funciones laborales					
11	Se supervisa las actividades que desarrolla en su centro de trabajo					
12	La supervisión se realiza de manera periódica.					
13	Se llevan cursos de capacitación para los empleados					
14	Las capacitaciones se efectúan de manera periódica					
	<b>Dimensión: Eficiencia</b>					
15	Tiene conocimiento sobre la meta y objetivos de la empresa.					
16	Las metas y objetivos establecidos, han permitido cumplir con sus actividades					
17	Los problemas con un cliente son resueltos con rapidez					
18	En ocasiones existe la presencia de quejas o reclamos por parte de los clientes					
19	Existe preocupación en los empleados por responder a las necesidades del cliente					
20	Se han utilizado técnicas y herramientas para mejorar el servicio al cliente					

## Anexo 7.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	MGTR. GUSTAVO ALFONSO ZURITA RAMOS
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )          Doctor (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )          Social (    ) Educativa (    )          Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023
Autor:	Jiménez Gonzáles Carlos Mathias
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Escala empleada: Likert, ordinal (5) Totalmente de acuerdo – (4) De acuerdo – (3) Indeciso – (2) En desacuerdo – (1) Totalmente en desacuerdo

#### 4. Soporte teórico

- Variable 1: Estilos de liderazgo  
Chiavenato (2018) El estilo de liderar es producto del comportamiento y la estrategia, como consecuencia de una composición de filosofías, rasgos, habilidades y actitudes que un líder suele emplear con sus subordinados, un líder eficaz es una persona que se relaciona con los demás y está muy visible para todos los miembros de su equipo.

- Variable 2: Productividad laboral

Rodríguez (2022). Expresa que la productividad se define como la relación entre la producción de un bien o un servicio (salidas) y los recursos o elementos necesarios para poder realizarlo (entradas), a su vez expresado como el resultado del esfuerzo productivo en un periodo de tiempo determinado haciendo referencia al factor humano.

Variable	Dimensiones	Definición
Estilos de liderazgo	Liderazgo autoritario	Se basa en un sistema en el cual el jefe manda y los subordinados acatan las órdenes del mismo, es un estilo centralizado en el líder y no hay preocupación por mejorar las relaciones con su equipo (Gutiérrez, 2020)
	Liderazgo transformacional	según Chiavenato & Sapiro (2017) este estilo se centra en los cambios de creencias, valores y necesidades de su equipo laboral, genera respeto y confianza, así como también inspira a sus seguidores
	Liderazgo democrático	En este estilo es el líder quien concede la participación y debate con su equipo las decisiones a tomar, lo cual promueve que el equipo diseñe medidas y técnicas para alcanzar un fin específico
Productividad laboral	Desempeño	Mayorca et al. (2020) lo definen como un compuesto de aptitudes y habilidades con las que cuenta una persona o grupo de personas, y que asisten para determinar cuan competitivo es el empleado, asimismo permite medir su colaboración al momento de perseguir y cumplir los objetivos en común designados por la empresa
	Conocimiento	Se define como un proceso complejo determinado por variables psicológicas, sociales y biológicas, es el razonamiento, las experiencias y el aprendizaje de una persona (Ceballos y Arias, 2018).
	Eficiencia	Quintero et al. 2020 manifiestan que es cuando se emplean menos recursos para poder conseguir un mismo objetivo, es la relación de recursos y resultados. Para que exista eficiencia el proceso debe ser efectivo.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023" elaborado por Carlos Mathias Jiménez Gonzáles en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

No cumple con el criterio
Bajo Nivel
Moderado nivel
Alto nivel



**Variable del instrumento:** Estilos de liderazgo

- Primera dimensión: Liderazgo autoritario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Participación	El gerente permite la participación de los empleados en la toma de decisiones	4	4	4	
	El gerente consulta y pide sugerencias a los jefes de grupo cuando debe tomar alguna medida laboral	4	4	4	
Comunicación efectiva	El gerente transmite claramente los objetivos y metas a cumplir	4	4	4	
	El gerente escucha y muestra empatía cuando se comunica con los empleados	4	4	4	
Confianza	Confía en las acciones laborales que indica el gerente	4	4	4	
	El gerente confía solo en su buen juicio en situaciones difíciles.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Liderazgo transformacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estimulación intelectual	El gerente orienta y corrige a los trabajadores cuando desconocen algún tema en específico	4	4	4	
	Existe interés por fomentar la creatividad y la innovación en los trabajadores por parte del gerente	4	4	4	
Iniciativa	El gerente permite que el personal tome decisiones ante un problema sencillo	4	4	4	
	Los empleados desean participar voluntariamente en actividades y decisiones laborales	4	4	4	
Consideración individualizada	El gerente muestra preocupación por los empleados	4	4	4	
	El gerente atiende de manera oportuna las consultas del personal cuando este lo solicite	4	4	4	

- Tercera dimensión: Liderazgo democrático

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relaciones interpersonales	El gerente manifiesta un trato apropiado y cordial hacia todo el personal de trabajo	4	4	4	
	Se establecen relaciones de amistad por parte del gerente con sus empleados	4	4	4	
Trabajo en equipo	El gerente promueve la cooperación y trabajo mutuo	4	4	4	
	Esta regularmente conforme con el trabajo en equipo por parte del gerente	4	4	4	
Bienestar laboral	El clima laboral presente es el adecuado para desarrollar sus actividades	4	4	4	
	Se promueve un ambiente de trabajo agradable por parte del gerente	4	4	4	
Reconocimiento	El gerente expresa elogios o reconocimiento cuando el trabajador realiza un buen trabajo	4	4	4	
	El gerente valora al personal y ofrece beneficios formales e informales durante el cierre de cada Proyecto	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Productividad laboral

- Primera dimensión: Desempeño

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ausentismo	El horario laboral establecido por la empresa es respetado por los trabajadores	4	4	4	
	En ocasiones los empleados incumplen con sus actividades asociadas a su puesto de trabajo	4	4	4	
Tasa de rotación	Las habilidades y experiencias de los empleados permiten mejorar su permanencia en el trabajo	4	4	4	
	Se emplean estrategias y técnicas para retener al personal talentoso	4	4	4	
Autonomía	Los empleados tienen la capacidad de decidir por sí solos ante algún problema sencillo en su centro de trabajo	4	4	4	

	La libertad para tomar decisiones ante un imprevisto en su centro de trabajo mejora su creatividad y desempeño	4	4	4	
Satisfacción del cliente	Los empleados están comprometidos en brindar un buen servicio al cliente	4	4	4	
	El compromiso y responsabilidad de los trabajadores es importante para la satisfacción del cliente	4	4	4	

- Segunda dimensión: Conocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimientos específicos del puesto	Se cumple con informar sobre los requisitos, habilidades y competencias que debe desarrollar el empleado	4	4	4	
	Tiene conocimiento sobre la certificación SUCAMEC para el correcto desarrollo de sus funciones laborales	4	4	4	
Supervisión	Se supervisa las actividades que desarrolla en su centro de trabajo.	4	4	4	
	La supervisión se realiza de manera periódica	4	4	4	
Capacitación	Se llevan cursos de capacitación para los empleados	4	4	4	
	Las capacitaciones se efectúan de manera periódica	4	4	4	

- Tercera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de objetivos	Tiene conocimiento sobre la meta y objetivos de la empresa	4	4	4	
	Las metas y objetivos establecidos, han permitido cumplir con sus actividades	4	4	4	
Porcentaje de reclamaciones	Los problemas con un cliente son resueltos con rapidez.	4	4	4	

	En ocasiones existe la presencia de quejas o reclamos por parte de los clientes	4	4	4	
Atención personalizada	Existe preocupación en los empleados por responder a las necesidades del cliente	4	4	4	
	Se han utilizado técnicas y herramientas para mejorar el servicio al cliente	4	4	4	



Lic. Adm. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS  
 REG. UNIC. COLEG. N° 05061  
 RUC N° 70036649441

.....  
 (MGTR. GUSTAVO ALFONSO ZURITA RAMOS)  
 DNI N° 03664944

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	MBA ADRIÁN COLOMER WINTER
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )      Social (    ) Educativa (    )      Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023
Autor:	Jiménez Gonzáles Carlos Mathias
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Escala empleada: Likert, ordinal (5) Totalmente de acuerdo – (4) De acuerdo – (3) Indeciso – (2) En desacuerdo – (1) Totalmente en desacuerdo

### 4. Soporte teórico

- Variable 1: Estilos de liderazgo

Chiavenato (2018) El estilo de liderar es producto del comportamiento y la estrategia, como consecuencia de una composición de filosofías, rasgos, habilidades y actitudes que un líder suele emplear con sus subordinados, un líder eficaz es una persona que se relaciona con los demás y está muy visible para todos los miembros de su equipo.

- Variable 2: Productividad laboral

Rodríguez (2022). Expresa que la productividad se define como la relación entre la producción de un bien o un servicio (salidas) y los recursos o elementos necesarios para poder realizarlo (entradas), a su vez expresado como el resultado del esfuerzo productivo en un periodo de tiempo determinado haciendo referencia al factor humano.

Variable	Dimensiones	Definición
Estilos de liderazgo	Liderazgo autoritario	Se basa en un sistema en el cual el jefe manda y los subordinados acatan las órdenes del mismo, es un estilo centralizado en el líder y no hay preocupación por mejorar las relaciones con su equipo (Gutiérrez, 2020
	Liderazgo transformacional	según Chiavenato & Sapiro (2017) este estilo se centra en los cambios de creencias, valores y necesidades de su equipo laboral, genera respeto y confianza, así como también inspira a sus seguidores
	Liderazgo democrático	En este estilo es el líder quien concede la participación y debate con su equipo las decisiones a tomar, lo cual promueve que el equipo diseñe medidas y técnicas para alcanzar un fin específico
Productividad laboral	Desempeño	Mayorca et al. (2020) lo definen como un compuesto de aptitudes y habilidades con las que cuenta una persona o grupo de personas, y que asisten para determinar cuan competitivo es el empleado, asimismo permite medir su colaboración al momento de perseguir y cumplir los objetivos en común designados por la empresa
	Conocimiento	Se define como un proceso complejo determinado por variables psicológicas, sociales y biológicas, es el razonamiento, las experiencias y el aprendizaje de una persona (Ceballos y Arias, 2018).
	Eficiencia	Quintero et al. 2020 manifiestan que es cuando se emplean menos recursos para poder conseguir un mismo objetivo, es la relación de recursos y resultados. Para que exista eficiencia el proceso debe ser efectivo.

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023" elaborado por Carlos Mathias Jiménez Gonzáles en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

No cumple con el criterio
Bajo Nivel
Moderado nivel
Alto nivel

**Variable del instrumento:** Estilos de liderazgo

- Primera dimensión: Liderazgo autoritario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Participación	El gerente permite la participación de los empleados en la toma de decisiones	4	4	4	
	El gerente consulta y pide sugerencias a los jefes de grupo cuando debe tomar alguna medida laboral	4	4	4	
Comunicación efectiva	El gerente transmite claramente los objetivos y metas a cumplir	4	4	4	
	El gerente escucha y muestra empatía cuando se comunica con los empleados	4	4	4	
Confianza	Confía en las acciones laborales que indica el gerente	4	4	4	
	El gerente confía solo en su buen juicio en situaciones difíciles.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Liderazgo transformacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estimulación intelectual	El gerente orienta y corrige a los trabajadores cuando desconocen algún tema en específico	4	4	4	
	Existe interés por fomentar la creatividad y la innovación en los trabajadores por parte del gerente	4	4	4	
Iniciativa	El gerente permite que el personal tome decisiones ante un problema sencillo	4	4	4	
	Los empleados desean participar voluntariamente en actividades y decisiones laborales	4	4	4	
Consideración individualizada	El gerente muestra preocupación por los empleados	4	4	4	
	El gerente atiende de manera oportuna las consultas del personal cuando este lo solicite	4	4	4	



- Tercera dimensión: Liderazgo democrático

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relaciones interpersonales	El gerente manifiesta un trato apropiado y cordial hacia todo el personal de trabajo	4	4	4	
	Se establecen relaciones de amistad por parte del gerente con sus empleados	4	4	4	
Trabajo en equipo	El gerente promueve la cooperación y trabajo mutuo	4	4	4	
	Esta regularmente conforme con el trabajo en equipo por parte del gerente	4	4	4	
Bienestar laboral	El clima laboral presente es el adecuado para desarrollar sus actividades	4	4	4	
	Se promueve un ambiente de trabajo agradable por parte del gerente	4	4	4	
Reconocimiento	El gerente expresa elogios o reconocimiento cuando el trabajador realiza un buen trabajo	4	4	4	
	El gerente valora al personal y ofrece beneficios formales e informales durante el cierre de cada proyecto	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Productividad laboral

- Primera dimensión: Desempeño

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ausentismo	El horario laboral establecido por la empresa es respetado por los trabajadores	4	4	4	
	En ocasiones los empleados incumplen con sus actividades asociadas a su puesto de trabajo	4	4	4	
Tasa de rotación	Las habilidades y experiencias de los empleados permiten mejorar su permanencia en el trabajo	4	4	4	

	Se emplean estrategias y técnicas para retener al personal talentoso	4	4	4	
Autonomía	Los empleados tienen la capacidad de decidir por sí solos ante algún problema sencillo en su centro de trabajo	4	4	4	
	La libertad para tomar decisiones ante un imprevisto en su centro de trabajo mejora su creatividad y desempeño	4	4	4	
Satisfacción del cliente	Los empleados están comprometidos en brindar un buen servicio al cliente	4	4	4	
	El compromiso y responsabilidad de los trabajadores es importante para la satisfacción del cliente	4	4	4	

- Segunda dimensión: Conocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimientos específicos del puesto	Se cumple con informar sobre los requisitos, habilidades y competencias que debe desarrollar el empleado	4	4	4	
	Tiene conocimiento sobre la certificación SUCAMEC para el correcto desarrollo de sus funciones laborales	4	4	4	
Supervisión	Se supervisa las actividades que desarrolla en su centro de trabajo.	4	4	4	
	La supervisión se realiza de manera periódica	4	4	4	
Capacitación	Se llevan cursos de capacitación para los <del>empleados</del>	4	4	4	
	Las capacitaciones se efectúan de manera periódica	4	4	4	

- Tercera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de objetivos	Tiene conocimiento sobre la meta y objetivos de la empresa	4	4	4	
	Las metas y objetivos establecidos, han permitido cumplir con sus actividades	4	4	4	

Porcentaje de reclamaciones	Los problemas con un cliente son resueltos con rapidez.	4	4	4	
	En ocasiones existe la presencia de quejas o reclamos por parte de los clientes	4	4	4	
Atención personalizada	Existe preocupación en los empleados por responder a las necesidades del cliente	4	4	4	
	Se han utilizado técnicas y herramientas para mejorar el servicio al cliente	4	4	4	



.....  
(MBA. ADRIÁN COLOMER WINTER)  
CE 000969101

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )      Social (    ) Educativa (    )      Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023
Autor:	Jiménez Gonzáles Carlos Mathias
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Escala empleada: Likert, ordinal (5) Totalmente de acuerdo – (4) De acuerdo – (3) Indeciso – (2) En desacuerdo – (1) Totalmente en desacuerdo

### 4. Soporte teórico

- Variable 1: Estilos de liderazgo

Chiavenato (2018) El estilo de liderar es producto del comportamiento y la estrategia, como consecuencia de una composición de filosofías, rasgos, habilidades y actitudes que un líder suele emplear con sus subordinados, un líder eficaz es una persona que se relaciona con los demás y está muy visible para todos los miembros de su equipo.

- Variable 2: Productividad laboral

Rodríguez (2022). Expresa que la productividad se define como la relación entre la producción de un bien o un servicio (salidas) y los recursos o elementos necesarios para poder realizarlo (entradas), a su vez expresado como el resultado del esfuerzo productivo en un periodo de tiempo determinado haciendo referencia al factor humano.

Variable	Dimensiones	Definición
Estilos de liderazgo	Liderazgo autoritario	Se basa en un sistema en el cual el jefe manda y los subordinados acatan las órdenes del mismo, es un estilo centralizado en el líder y no hay preocupación por mejorar las relaciones con su equipo (Gutiérrez, 2020)
	Liderazgo transformacional	según Chiavenato & Sapiro (2017) este estilo se centra en los cambios de creencias, valores y necesidades de su equipo laboral, genera respeto y confianza, así como también inspira a sus seguidores
	Liderazgo democrático	En este estilo es el líder quien concede la participación y debate con su equipo las decisiones a tomar, lo cual promueve que el equipo diseñe medidas y técnicas para alcanzar un fin específico
Productividad laboral	Desempeño	Mayorca et al. (2020) lo definen como un compuesto de aptitudes y habilidades con las que cuenta una persona o grupo de personas, y que asisten para determinar cuan competitivo es el empleado, asimismo permite medir su colaboración al momento de perseguir y cumplir los objetivos en común designados por la empresa
	Conocimiento	Se define como un proceso complejo determinado por variables psicológicas, sociales y biológicas, es el razonamiento, las experiencias y el aprendizaje de una persona (Ceballos y Arias, 2018).
	Eficiencia	Quintero et al. 2020 manifiestan que es cuando se emplean menos recursos para poder conseguir un mismo objetivo, es la relación de recursos y resultados. Para que exista eficiencia el proceso debe ser efectivo.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023" elaborado por Carlos Mathias Jiménez Gonzáles en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

No cumple con el criterio
Bajo Nivel
Moderado nivel
Alto nivel

**Variable del instrumento:** Estilos de liderazgo

- Primera dimensión: Liderazgo autoritario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Participación	El gerente permite la participación de los empleados en la toma de decisiones	4	4	4	
	El gerente consulta y pide sugerencias a los jefes de grupo cuando debe tomar alguna medida laboral	4	4	4	
Comunicación efectiva	El gerente transmite claramente los objetivos y metas a cumplir	4	4	4	
	El gerente escucha y muestra empatía cuando se comunica con los empleados	4	4	4	
Confianza	Confía en las acciones laborales que indica el gerente	4	4	4	
	El gerente confía solo en su buen juicio en situaciones difíciles	4	4	4	

- Segunda dimensión: Liderazgo transformacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estimulación intelectual	El gerente orienta y corrige a los trabajadores cuando desconocen algún tema en específico	4	4	4	
	Existe interés por fomentar la creatividad y la innovación en los trabajadores por parte del gerente	4	4	4	
Iniciativa	El gerente permite que el personal tome decisiones ante un problema sencillo	4	4	4	
	Los empleados desean participar voluntariamente en actividades y decisiones laborales	4	4	4	
Consideración individualizada	El gerente muestra preocupación por los empleados	4	4	4	
	El gerente atiende de manera oportuna las consultas del personal cuando este lo solicite	4	4	4	

- Tercera dimensión: Liderazgo democrático

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relaciones interpersonales	El gerente manifiesta un trato apropiado y cordial hacia todo el personal de trabajo	4	4	4	
	Se establecen relaciones de amistad por parte del gerente con sus empleados	4	4	4	
Trabajo en equipo	El gerente promueve la cooperación y trabajo mutuo	4	4	4	
	Esta regularmente conforme con el trabajo en equipo por parte del gerente	4	4	4	
Bienestar laboral	El clima laboral presente es el adecuado para desarrollar sus actividades	4	4	4	
	Se promueve un ambiente de trabajo agradable por parte del gerente	4	4	4	
Reconocimiento	El gerente expresa elogios o reconocimiento cuando el trabajador realiza un buen trabajo	4	4	4	
	El gerente valora al personal y ofrece beneficios formales e informales durante el cierre de cada Proyecto	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Productividad laboral

- Primera dimensión: Desempeño

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ausentismo	El horario laboral establecido por la empresa es respetado por los trabajadores	4	4	4	
	En ocasiones los empleados incumplen con sus actividades asociadas a su puesto de trabajo	4	4	4	

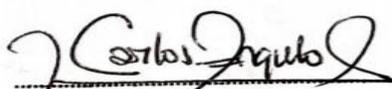
Tasa de rotación	Las habilidades y experiencias de los empleados permiten mejorar su permeancia en el trabajo	4	4	4	
	Se emplean estrategias y técnicas para retener al personal talentoso	4	4	4	
Autonomía	Los empleados tienen la capacidad de decidir por sí solos ante algún problema sencillo en su centro de trabajo	4	4	4	
	La libertad para tomar decisiones ante un imprevisto en su centro de trabajo mejora su creatividad y desempeño	4	4	4	
Satisfacción del cliente	Los empleados están comprometidos en brindar un buen servicio al cliente	4	4	4	
	El compromiso y responsabilidad de los trabajadores es importante para la satisfacción del cliente	4	4	4	

- Segunda dimensión: Conocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimientos específicos del puesto	Se cumple con informar sobre los requisitos, habilidades y competencias que debe desarrollar el empleado	4	4	4	
	Tiene conocimiento sobre la certificación SUCAMEC para el correcto desarrollo de sus funciones laborales	4	4	4	
Supervisión	Se supervisa las actividades que desarrolla en su centro de trabajo.	4	4	4	
	La supervisión se realiza de manera periódica	4	4	4	
Capacitación	Se llevan cursos de capacitación para los empleados	4	4	4	
	Las capacitaciones se efectúan de manera periódica	4	4	4	

- Tercera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de objetivos	Tiene conocimiento sobre la meta y objetivos de la empresa	4	4	4	
	Las metas y objetivos establecidos, han permitido cumplir con sus actividades	4	4	4	
Porcentaje de reclamaciones	Los problemas con un cliente son resueltos con rapidez.	4	4	4	
	En ocasiones existe la presencia de quejas o reclamos por parte de los clientes	4	4	4	
Atención personalizada	Existe preocupación en los empleados por responder a las necesidades del cliente	4	4	4	
	Se han utilizado técnicas y herramientas para mejorar el servicio al cliente	4	4	4	



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Magister en Administración de Negocios  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 18480

.....  
(MBA. CARLOS ANGULO CORCUERA)

DNI: 06437510

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Anexo 8.

Resultado de reporte de similitud de Turnitin:

feedback studio CARLOS MATHIAS JIMENEZ GONZALES Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empl... -- /0 < 13 de 38 > ?

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**  
Jiménez Gonzáles, Carlos Mathias (orcid.org/0000-0003-4320-0005)

**ASESORA:**  
Dra. Suyay Chambergo, Ericka Julissa (orcid.org/0000-0003-0744-0052)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ  
2023

**Resumen de coincidencias**

**12 %**

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
4	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
5	revistapolitecnica.epn... Fuente de Internet	<1 %
6	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
7	revistas.udea.edu.co Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a (TESM: Ins... Trabajo del estudiante	<1 %

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows

## Anexo 9.

Formato de registro de confiabilidad de instrumento

### I. DATOS INFORMATIVOS

. ESTUDIANTE :	JIMÉNEZ GONZALES CARLOS MATHIAS
. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de protección integral SRL, Piura 2023
. ESCUELA PROFESIONAL :	ADMINISTRACIÓN
. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	CUESTIONARIO
. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ( )
	Alfa de Cronbach. ( X )
. FECHA DE APLICACIÓN :	06/10/2023
. MUESTRA APLICADA :	35 trabajadores

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.856
------------------------------------	-------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario que permitió medir la variable **ESTILOS DE LIDERAZGO** alcanzó un índice de confiabilidad **BUENO** de 85.6%, concluyendo que el instrumento es aplicable, para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.



Estudiante: Jiménez Gonzáles Carlos Mathias  
DNI: 48220687



FIRMA  
Mg. Félix Fabian Pintado Rodriguez  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COESPE N° 839

Docente: Felix Fabian Pintado Rodriguez  
DNI:45246550

#### IV. DATOS INFORMATIVOS

. ESTUDIANTE :	JIMÉNEZ GONZALES CARLOS MATHIAS
. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de protección integral SRL, Piura 2023
. ESCUELA PROFESIONAL	ADMINISTRACIÓN
. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	CUESTIONARIO
. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ( )
	Alfa de Cronbach. (X)
. FECHA DE APLICACIÓN	03/07/2023
. MUESTRA APLICADA :	10 trabajadores

#### V. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	<b>0.803</b>
---	--------------

#### VI. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario que permitió medir la variable **PRODUCTIVIDAD LABORAL** alcanzó un índice de confiabilidad **BUENO** de 80.3%, concluyendo que el instrumento es aplicable, para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.



Estudiante: Jiménez Gonzáles Carlos Mathias  
DNI: 48220687



FIRMA  
Mg. Félix Fabian Pintado Rodriguez  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COESPE N° 839

Docente: Felix Fabian Pintado Rodriguez  
DNI:45246550

**Anexo 10.**

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
	<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	
	¿De qué manera los estilos de liderazgo mejoran la productividad en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023?	Analizar los estilos de liderazgo para mejorar la productividad en los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, 2023.	Población: 35 trabajadores
	<b>PROBLEMA ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	
Estilos de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de protección integral SRL, Piura 2023	<p><b>PE1:</b> ¿Cómo el liderazgo autoritario mejora en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cómo el liderazgo transformacional mejora en los empleados de la Compañía de protección integral SRL, 2023?</p>	<p><b>OE1:</b> Identificar el liderazgo autoritario en los empleados de la Compañía de Protección integral SRL, 2023.</p> <p><b>OE2:</b> Examinar el liderazgo transformacional en los empleados de la Compañía de Protección integral SRL, 2023.</p>	Tipo de investigación: Aplicada Enfoque de la investigación: Cuantitativa

---

<p><b>PE3:</b> ¿Cómo el liderazgo democrático mejora en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023?</p>	<p><b>OE3:</b> Conocer el liderazgo democrático en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023.</p>	<p>Diseño de la investigación: No experimental</p>
<p><b>PE4:</b> ¿Cómo el desempeño mejora en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023?</p>	<p><b>OE4:</b> Evaluar el desempeño de los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023</p>	
<p><b>PE5:</b> ¿Cómo el conocimiento mejora en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023?</p>	<p><b>OE5:</b> Medir el conocimiento de los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023.</p>	<p>Nivel de investigación: Descriptiva</p>
<p><b>PE6:</b> ¿Cómo la eficiencia mejora en los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023?</p>	<p><b>OE6:</b> Valorar la eficiencia de los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL, 2023.</p>	
		<p>Alcance temporal de la investigación: Transversal</p>

---

## Anexo 11.

### MATRIZ DE INSTRUMENTOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTO: CUESTIONARIO 1	
				N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
Vi. Estilos de liderazgo	X1. Liderazgo autoritario	X1.1	Participación	02	El gerente permite la participación de los empleados en la toma de decisiones.
					El gerente consulta y pide sugerencias a los jefes de grupo cuando debe tomar alguna medida laboral.
		X1.2	Comunicación efectiva	02	El gerente transmite claramente los objetivos y metas a cumplir.
					El gerente escucha y muestra empatía cuando se comunica con los empleados.
		X1.3	Confianza	02	Confía en las acciones laborales que indica el gerente.
					El gerente confía solo en su buen juicio en situaciones difíciles.
	X2. Liderazgo transformacional	X2.1	Estimulación intelectual	02	El gerente orienta y corrige a los trabajadores cuando desconocen algún tema en específico.
					Existe interés por fomentar la creatividad y la innovación en los trabajadores por parte del gerente.
		X2.2	Iniciativa	02	El gerente permite que el personal tome decisiones ante un problema sencillo.
					Los empleados desean participar voluntariamente en actividades y decisiones laborales
		X2.3	Consideración individualizada	02	El gerente muestra preocupación por los empleados
	El gerente atiende de manera oportuna las consultas del personal cuando este lo solicite.				
	X3. Liderazgo democrático	X3.1	Relaciones interpersonales	02	El gerente manifiesta un trato apropiado y cordial hacia todo el personal de trabajo.

					Se establecen relaciones de amistad por parte del gerente con sus empleados
		X3.2	Trabajo en equipo	02	El gerente promueve la cooperación y trabajo mutuo. Esta regularmente conforme con el trabajo en equipo por parte del gerente.
		X3.3	Bienestar laboral	02	El clima laboral presente es el adecuado para desarrollar sus actividades Se promueve un ambiente de trabajo agradable por parte del gerente.
		X3.4	Reconocimiento	02	El gerente expresa elogios o reconocimiento cuando el trabajador realiza un buen trabajo. El gerente valora al personal y ofrece beneficios formales e informales durante el cierre de cada proyecto.

Nota: Elaboración propia del autor.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTO: CUESTIONARIO 2	
				N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
<b>V<sub>d</sub>. Productividad ad laboral</b>	X1. Desempeño	X1.1	Ausentismo laboral	02	. El horario laboral establecido por la empresa es respetado por los trabajadores.
					. En ocasiones los empleados incumplen con sus actividades asociadas a su puesto de trabajo.
		X1.2	Tasa de rotación	02	. Las habilidades y experiencias de los empleados permiten mejorar su permeancia en el trabajo.
					. Se emplean estrategias y técnicas para retener al personal talentoso.
		X1.3	Autonomía	02	. Los empleados tienen la capacidad de decidir por sí solos ante algún problema sencillo en su centro de trabajo.
					. La libertad para tomar decisiones ante un imprevisto en su centro de trabajo mejora su creatividad y desempeño.
		X1.4	Satisfacción del cliente	02	. Los empleados están comprometidos en brindar un buen servicio al cliente.

					. El compromiso y responsabilidad de los trabajadores es importante para la satisfacción del cliente.
X2. Conocimiento	X2.1	Conocimientos específicos del puesto	02		. Se cumple con informar sobre los requisitos, habilidades y competencias que debe desarrollar el empleado.
					Tiene conocimiento sobre la certificación SUCAMEC para el correcto desarrollo de sus funciones laborales.
	X2.2	Supervisión	02		Se supervisa las actividades que desarrolla en su centro de trabajo.
					La supervisión se realiza de manera periódica.
	X2.3	Capacitación	02		Se llevan cursos de capacitación para los empleados.
					Las capacitaciones se efectúan de manera periódica
X3. Eficiencia	X3.1	Cumplimiento de objetivos	02		Tiene conocimiento sobre la meta y objetivos de la empresa.
					Las metas y objetivos establecidos, han permitido cumplir con sus actividades.
	X3.2	Porcentaje de reclamaciones	02		Los problemas con un cliente son resueltos con rapidez.
					En ocasiones existe la presencia de quejas o reclamos por parte de los clientes
	X3.3	Atención personalizada	02		Existe preocupación en los empleados por responder a las necesidades del cliente.
				Se han utilizado técnicas y herramientas para mejorar el servicio al cliente.	

## Anexo 12.

### Tabla 12

*Estadísticas: muestra, fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad			
	Alfa de Cronbach	N° de elementos	Nivel de consistencia
V1= Estilos de liderazgo	,980	20	Excelente
V2= Productividad Laboral	,976	20	Excelente
<b>TOTAL</b>	<b>,989</b>	<b>40</b>	<b>Excelente</b>

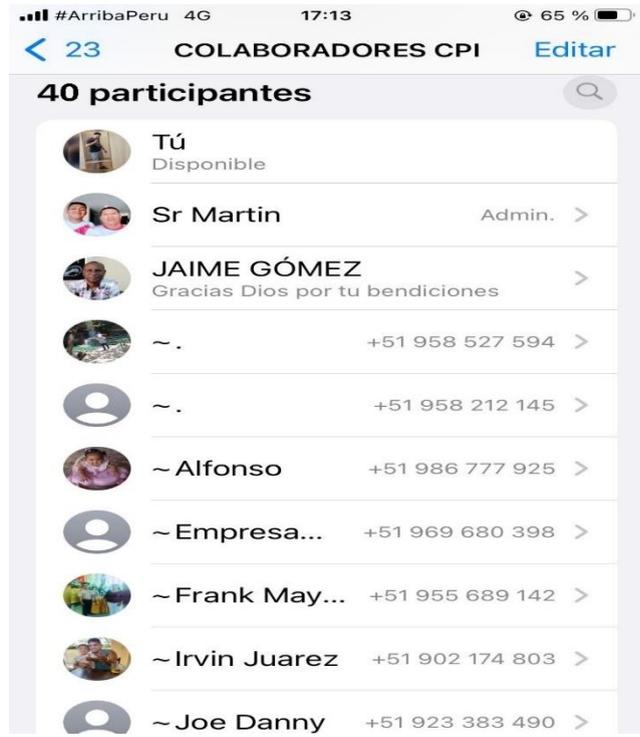
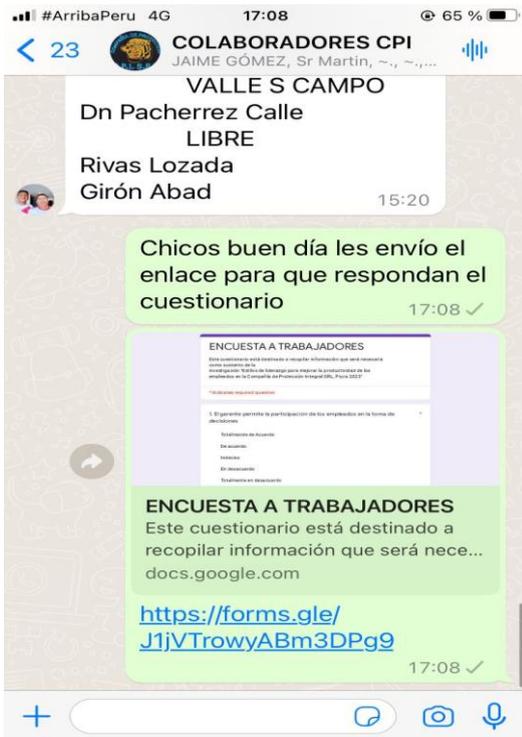
VISTA DE DATOS Y VARIABLES TESIS: JIMENEZ GONZALES.ssv (ConjuntoDatos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Graficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 48 de 48 variables

	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	V1
1	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	67
2	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	65
3	4	3	3	2	5	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	4	3	3	2	5	3	4	58
4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	83
5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	95
6	4	5	5	5	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	83
7	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	88
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
9	2	3	1	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	4	2	49
10	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	2	5	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	64
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
12	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	3	90
13	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	2	3	3	3	4	3	4	3	76
14	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	86
15	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	94
16	3	3	4	3	5	3	3	2	3	5	3	3	4	4	5	5	3	5	2	5	3	3	4	3	5	3	3	75
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
18	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
21	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	94
22	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	90
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
24	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	95
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
26	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
28	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	46
29	2	1	3	3	5	5	3	1	3	3	3	3	3	2	5	3	3	5	2	4	2	1	3	3	5	5	2	64
30	4	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	4	50
31	2	1	3	2	3	1	2	2	3	2	1	5	1	4	2	2	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1	2	43
32	5	2	5	5	4	4	3	5	5	5	2	4	3	4	5	2	5	4	4	4	5	2	5	5	4	4	5	80
33	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	1	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	86
34	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	96
35	2	3	3	2	3	1	1	2	1	4	2	1	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	2	3	1	2	39
36																												
37																												
38																												
39																												
40																												
41																												

Vista de datos Vista de variables



## Anexo 14.

Relación de encuestados:

<b>N°</b>	<b>TRABAJADOR ENCUESTADO</b>
1	Castillo Calle Harold Ivan
2	Chávez Peña Cristhian Eduardo
3	Cortez Parrilla Jorge
4	De Los Heros Pereira Pierre Anthony
5	Espinoza Escobedo Dany del Carmen
6	Flores García Alex Manuel
7	Galecio Gálvez Oscar Ricardo
8	García Granadino Ivan Francisco
9	Girón Abad Francisco
10	Gómez Ruiz Jaime Enrique
11	Guzmán Mejía Juan Carlos
12	Herrera Juárez Nexar Alexander
13	Juárez Calle Irwin Francisco
14	Juárez Camacho Carlos
15	Lara Gonzales Raúl Enrique
16	López Carnero Pedro Luis
17	Mayanga Serquen Frank Eulogio
18	Moran Vilchérrez Oscar Orlando
19	Moscol Farfán Emanuel Alberto
20	Pacherrez Calle Poull Eduardo
21	Pasapera Arellano Hernán Arnulfo
22	Peña Cruz Francisco
23	Peña Miranda Joe Dany
25	Prado Alba Segundo Felimón
26	Ramírez Gómez Martin Afranio
27	Rivas Lozada Juan Carlos
28	Rivera Camacho Luis Alberto
29	Salazar Martínez Martin Artemio
30	Saldívar Alburqueque Félix Enrique
31	Seminario Viera Ricardo Enrique
32	Santisteban Pastor José Elías
33	Torres La Madrid Elser Fredy
34	Urteaga Pizarro Carlos Alberto
35	Vignolo Villegas Evelyn Fiorella

## **Anexo 15.**

### **PROPUESTA**

**Título de la propuesta:** Estrategias de liderazgo para la empresa Compañía de Protección Integral SRL, Piura 2023

#### **Introducción**

Actualmente, se evidencia en las organizaciones la falta de dirección, planeación, control y ejecución de actividades que contribuyan al correcto desarrollo de un grupo y el logro de metas en común. Principalmente esta deficiencia se encuentra en la falta de liderazgo, el no tener un clima de trabajo positivo, muchas veces el grupo de trabajo se desarrolla dependiendo de cómo el líder se muestre frente a ellos. Es ahí donde se hace fundamental, que aparezcan personas capacitadas y motivadas para facilitar procesos de cambio y crecimiento, ya sea económico, social y laboral, que implique mejoras en el trabajo de equipo y liderazgo más efectivo para el cumplimiento de los objetivos.

El estilo de liderar es producto del comportamiento y la estrategia, como consecuencia de una composición de filosofías, rasgos, habilidades y actitudes que un líder suele emplear con sus subordinados, un líder eficaz es una persona que se relaciona con los demás y está muy visible para todos los miembros de su equipo.

En este contexto, se explora diversas estrategias de liderazgo que fueron diseñadas específicamente para mejorar la productividad de los empleados. Al considerar la motivación, satisfacción laboral y la comunicación, se busca proporcionar un marco integral para que las organizaciones fortalezcan el trabajo en equipo, fomenten un ambiente de trabajo positivo y ofrezcan el esfuerzo requerido para el logro de las metas organizacionales.

## **Descripción organizacional**

La Compañía de Protección Integral SRL, se encuentra ubicada en la Urbanización Los jardines - Piura, MZ. M LT. 11. Piura – Piura, tiene como propósito principal brindar servicios de vigilancia y seguridad privada de establecimientos, lugares, bienes tanto públicos como privados.

Así mismo, la empresa desea mejorar sus servicios de vigilancia incorporando personal capacitado y la vez que estos contribuyan a una mejor satisfacción de los clientes. Para lograr cumplir con los objetivos y metas que la organización demande, mediante una mejora en el liderazgo hacia los colaboradores y la contribución de estos para lograr una mejor satisfacción en los en el ámbito laboral ya sea aumentando la motivación de los mismos, contribuir hacia una comunicación efectiva o brindando capacitaciones que ayuden a cumplir los objetivos y metas de la empresa.

Actualmente, la empresa reconoce la gran competencia en su rubro, debido a que los servicios de vigilancia privada han ido en aumento en los últimos años, sin embargo, la empresa ofrece precios accesibles en comparativa de su competencia, asimismo maneja una cartera de clientes con mucha antigüedad y confianza, sin embargo, una de sus debilidades es la poca participación que tienen los colaboradores dentro de la empresa, la falta de compromiso y deficiencias en atención al cliente.

## **Visión**

Al 2024, COMPAÑÍA DE PROTECCION INTEGRAL SRL “C.P.I. SRL”, lograr posicionarse como una de las empresas en la seguridad integral de sus clientes, tanto personal como institucional con plena satisfacción y comprobada calidad de servicio.

## **Misión**

Contar con personal altamente calificado y capacitado que contribuye en sostener la seguridad integral de las personas e instituciones generadoras del desarrollo económico regional, para mejorar la calidad de vida en sus habitantes.

## **Objetivos de la propuesta**

El objetivo principal de la propuesta es:

Desarrollar estrategias de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL.

Los Objetivos específicos de la propuestos son:

- a) Establecer una estrategia basada en mantener a los empleados capacitados en cursos SUCAMEC de la Compañía de Protección Integral SRL.
- b) Proponer una estrategia basada en fortalecer la comunicación efectiva entre colaboradores de la Compañía de Protección Integral SRL.
- c) Diseñar una estrategia basada en implementar incentivos remunerados y no remunerados para aumentar la motivación los empleados de la Compañía de Protección Integral SRL.

## **Justificación**

La realización de la propuesta basada en las estrategias de liderazgo para mejorar la productividad de los empleados en la Compañía de Protección Integral SRL, se vincula con aquellas razones que permiten demostrar la influencia que tienen las acciones de un líder en la conducta de su equipo de trabajo, empleando una mejora en la comunicación y motivación, lo cual conduce a una mayor eficiencia acorde a las capacidades de los empleados, lo que impacta positivamente en la satisfacción del cliente, al mejorar su productividad y contar con colaboradores capacitados, se pretende ofrecer un mejor servicio tanto interno como externo, además, conduce a un mayor desempeño ya sea individual o grupal y por ende el de la satisfacción laboral. Las estrategias de liderazgo contribuyen al fortalecimiento de la cultura organizacional al fomentar la participación y la comunicación efectiva entre las distintas áreas ya que una cultura organizacional positiva tiene un impacto directo en la satisfacción y el compromiso de los colaboradores.

## Matriz de evaluación de los factores internos

Con respecto, a la evaluación de los factores internos de la Compañía de Protección Integral SRL, estos fueron obtenidos mediante los principales hallazgos de los instrumentos que permitieron explicar las fortalezas y debilidades de la empresa.

*Tabla de Factores internos de la Compañía de Protección Integral SRL.*

FACTORES INTERNOS CLAVES				
FORTALEZAS		Valor	Calificación	Valor ponderado
1	Disponibilidad del personal	0.2	4	0.8
2	Se practican los valores y principios en base a su ética profesional.	0.1	3	0.3
3	Compromiso con los empleadores, clientes	0.05	4	0.2
4	vehículos propios para la supervisión, prevención, etc.	0.06	3	0.18
5	Fidelidad de clientes	0.15	4	0.6
DEBILIDADES		Valor	Calificación	Valor ponderado
1	Poco uso de las redes sociales, sitio web etc. Publicidad	0.14	2	0.28
2	Rotación del personal	0.07	2	0.14
3	Desconocimiento de las normativas y objetivos de la empresa por parte de los agentes de seguridad	0.03	1	0.03
4	Incumplimiento de actividades asociadas a su puesto	0.1	2	0.2
5	Comunicación efectiva y motivación de personal	0.1	2	0.2
<b>TOTAL</b>		1		<b>2.93</b>

4	MUY IMPORTANTE
3	IMPORTANTE
2	POCO IMPORTANTE
1	NADA IMPORTANTE

Conforme a la matriz de evaluación de factores internos de la empresa "C.P.I SRL" se puede interpretar que el valor total es de 2.93, estando por encima del promedio, es decir, que la empresa dispone mayores fortalezas a comparación de las debilidades. generando un resultado efectivo que ayudará a aprovechar de manera satisfactoria las operaciones.

## Matriz de evaluación de los factores externos

Con respecto, a la evaluación de los factores internos de la Compañía de Protección Integral SRL, estos fueron obtenidos mediante los principales hallazgos de los instrumentos que permitieron explicar las oportunidades y amenazas.

*Factores externos de la Compañía de Protección Integral SRL.*

FACTORES EXTERNOS CLAVES				
OPORTUNIDADES		Valor	Calificación	Valor ponderado
1	Cursos SUCAMEC que acrediten la calidad y la formación de los empleados.	0.2	4	0.8
2	Índice delincencial en la actualidad	0.09	4	0.36
3	Convenios con instituciones que brindan cursos de defensa personal, uso de armas, etc.	0.1	4	0.4
4	Nueva tecnología.	0.05	3	0.15
5	Productos financieros accesibles.	0.06	3	0.18
AMENAZAS		Valor	Calificación	Valor ponderado
1	Incremento de empresas dedicadas al servicio de seguridad privada.	0.2	2	0.4
2	Clientes cada vez más exigentes	0.1	2	0.2
3	Inestabilidad económica, Incremento en los costos de material de defensa personal y armas de fuego.	0.08	2	0.16
4	Cambios en la normativa para el funcionamiento de las empresas de seguridad privada.	0.07	2	0.14
5	Incumplimiento de las leyes que afectan la imagen de la empresa.	0.05	1	0.05
<b>TOTAL</b>		1		<b>2.84</b>

4	MUY IMPORTANTE
3	IMPORTANTE
2	POCO IMPORTANTE
1	NADA IMPORTANTE

Mediante una matriz EFE, la empresa "C.P.I. SRL", ha reflejado un puntaje de valor ponderado por arriba de 2.5, obteniendo un 2.84, esto quiere decir, que la empresa responde de manera sorprendente a las oportunidades y amenazas presentes en su sector, en otras palabras, las estrategias de la empresa aprovechan de manera eficaz las oportunidades existentes

## Análisis FODA

Se plantearon estrategias mediante el análisis de los factores internos y externos obtenidos previamente, a continuación, se detalla:

### *Análisis FODA de la Compañía de Protección Integral SRL*

	<b>FORTALEZAS (F)</b> 1. Disponibilidad del personal para servicio las 24 Horas 2. Personal con valores y ética profesional 3. Compromiso con los empleadores, clientes 4. vehículos propios para la supervisión. 5. Fidelidad y antigüedad de clientes	<b>DEBILIDADES (D)</b> 1. No cuenta con redes sociales, pagina web. 2. Alta rotación de personal 3. Desconocimiento de las normativas y objetivos de la empresa por parte de los empleados 4. Incumplimiento de actividades asociadas a su puesto 5. Poca comunicación y motivación al personal.
<b>OPORTUNIDADES (O)</b> 1. Cursos SUCAMEC para los agentes 2. Índice delincencial que se vive en la actualidad 3. Convenios con instituciones que brindan cursos de defensa personal, uso de armas, etc. 4. Nueva tecnología. 5. Productos financieros accesibles.	<b>ESTRATEGIAS FO</b> Capacitar a los agentes de vigilancia mediante cursos de defensa personal y formar alianzas con SUCAMEC para dar facilidades y mantenerlos actualizados sobre los cursos que brinda la entidad.	<b>ESTRATEGIAS DO</b> Fortalecer la comunicación efectiva entre colaboradores para realizar las actividades asociadas a su puesto asimismo mejorar las relaciones personales
<b>AMENAZAS (A)</b> 1. Competencia intensiva 2. Clientes cada vez más exigentes 3. Cambios en la normativa para el funcionamiento de las empresas de seguridad privada. 4. Incumplimiento de las leyes que afectan la imagen de la empresa.	<b>ESTRATEGIAS FA</b> Aprovechar el reconocimiento de la empresa y la fidelidad de los clientes con antigüedad para ampliar la cartera de clientes	<b>ESTRATEGIAS DA</b> Diseñar un programa de incentivos remunerados y no remunerados para motivar al personal y aumentar su productividad

**Estrategias FO:** Capacitar a los agentes de vigilancia mediante cursos de defensa personal y formar alianzas con SUCAMEC para dar facilidades y mantenerlos actualizados sobre los cursos que brinda la entidad.

**a. Descripción**

Esta estrategia busca mejorar las capacidades de los agentes de vigilancia dentro de la empresa a través de la implementación de talleres y cursos certificados de capacitación para el personal. El servicio al cliente es crucial para el éxito de cualquier empresa, y esta iniciativa busca fortalecer las habilidades y conocimientos del equipo asimismo se les mantiene actualizados sobre ellos.

**b. Metas**

- Aumentar el conocimiento de los empleados para el correcto desarrollo de sus actividades de vigilancia
- Incrementar la satisfacción del cliente
- Ofrecer facilidades de pago para que los agentes puedan acceder a los cursos

**c. Tácticas**

- Desarrollar un plan de capacitación personalizado sobre defensa personal y uso de armas
- Mejorar los canales de atención mantener comunicación a través de equipos celulares las 24hrs del día
- Alianza estratégica con entidades que brindan cursos certificados de defensa, SUCAMEC.

**d. Programa estratégico**

Para la implementar cursos de capacitación y así lograr mejorar la productividad de los agentes de vigilancia, se tomará en cuenta la evaluación de habilidades y conocimientos actuales de los colaboradores, del mismo modo, se buscará entablar alianzas con entidades como SUCAMEC que brindan los cursos certificados , se desarrollará un plan de capacitación ejecutando sesiones teóricas y prácticas para que los colaboradores logren obtener un mejor conocimiento, esta estrategia se deberá realizar a lo largo del año 2024

## e. Cronograma de actividades

### *Cronograma de actividades*

ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5
coordinación con la gerencia para llevar a cabo la realización de las diferentes actividades	■	■	■		
Diagnostico		■	■		
Coordinación con entidades como SUCAMEC			■	■	
Capacitar a los colaboradores				■	■
Monitoreo continuo					■

## f. Costos

### *Costos de la estrategia*

DETALLE		INVERSIÓN
Servicios	Capacitación a los colaboradores	S/3,500.00
	Equipos de comunicación propios de los agentes	S/. 0.00
	Otros gastos administrativos	S/,200.00
<b>TOTAL</b>		<b>S/3,700.00</b>

## g. Viabilidad

La empresa cuenta con los recursos financieros y humanos necesarios para ejecutar la estrategia de capacitar a los agentes de vigilancia mediante cursos de defensa personal y formar alianzas con SUCAMEC para dar facilidades y mantenerlos actualizados sobre los cursos que brinda la entidad.

## h. Mecanismo de control

- Evaluaciones de desempeño antes y después de los talleres.
- Retroalimentación continua durante y después de cada sesión de capacitación.
- Revisiones periódicas

**Estrategia DO:** Lograr una comunicación efectiva entre colaboradores para realizar las actividades asociadas a su puesto asimismo mejorar las relaciones personales.

**a. Descripción**

Esta estrategia busca mejorar la comunicación entre miembros de equipo dentro de la empresa a través de la implementación de actividades como reuniones para fomentar la participación de los mismos. La comunicación es crucial para la resolución de conflictos y la toma de decisiones, esta iniciativa busca fortalecer las habilidades y conocimientos del equipo.

**b. Metas**

- Mejorar la eficiencia en las actividades
- Incrementar la participación de los colaboradores.
- Fortalecer el trabajo en equipo y la comunicación interna.
- Mejorar las relaciones personales

**c. Tácticas**

- Realizar reuniones periódicas para tratar temas relacionados a la empresa
- Permitir la participación de los miembros de equipo, mostrar preocupación y escucha activa
- Diseñar talleres interactivos que aborden temas específicos, como quejas de clientes, reporte de actividades, control de armas etc.
- Facilitar el intercambio de experiencias entre los participantes, expresarse con amabilidad y empatía.

**d. Programa estratégico**

Para la implementar la estrategia que corresponde a fortalecer la comunicación efectiva entre colaboradores para realizar las actividades asociadas a su puesto asimismo mejorar las relaciones personales, se tomará en cuenta la satisfacción laboral de los colaboradores, asimismo se desarrollarán sesiones periódicas para tratar temas relacionados al negocio, para que los colaboradores logren aumentar su participación voluntaria y mejorar la comunicación entre miembros de equipo, esta estrategia se deberá realizar a lo largo del año 2024.

### e. Cronograma de actividades

#### *Cronograma de actividades*

ACTIVIDADES	MES 1			MES 2			MES 3			MES 4		
coordinación con la gerencia para llevar a cabo la realización de las diferentes actividades	■	■										
Diagnostico			■	■	■	■						
Implementación de los talleres						■	■	■	■	■		
Evaluación de impacto											■	■
Ajustes de resultados												■

### f. Costo

#### *Costo de la estrategia*

DETALLE		INVERSIÓN
Materiales	Materiales de Oficina	S/100.00
	Combustible	S/175.00
	otros gastos	S/100.00
<b>TOTAL</b>		<b>S/375.00</b>

### g. Viabilidad

La inversión en fortalecer la comunicación efectiva se traducirá en beneficios a largo plazo, a través del intercambio de ideas, se pretende mejorar las relaciones y satisfacción del trabajador. Además, el desarrollo de habilidades mejorará la retención de empleados, el costo puede ser cubierto por el fondo propio de la empresa.

### h. Mecanismo de control

- Establecer y facilitar canales de comunicación
- Retroalimentación continua durante y después de cada sesión
- Revisiones periódicas para ajustar el programa según sea necesario.

**Estrategia DA:** Diseñar un programa de incentivos remunerados y no remunerados para motivar al personal y aumentar su productividad

**a. Descripción**

La estrategia tiene objetivo Determinar un programa de incentivos monetarios y no monetarios para motivar al personal, se determinó que se debe identificar los incentivos que motiven al personal en la empresa de vigilancia, asimismo, conocer los costos del programa incentivos que se va a realizar, con la finalidad que los trabajadores ofrezcan un nivel mas productivo que cuando ni contaban con incentivos.

**b. Metas**

- Aumentar la satisfacción laboral un 50%
- Incrementar la motivación laboral
- Aumentar el compromiso por parte de los agentes de vigilancia

**c. Tácticas**

- Determinar un programa de incentivos monetarios y no monetarios para retener al personal
- Identificar los incentivos que motiven al personal en la empresa de vigilancia
- Conocer los costos del programa incentivos que se va a realizar

**d. Programa estratégico**

El área de administración y recurso humanos será responsable de la implementación de esta estrategia identificando los incentivos que favorezcan al logro de la meta, brindando un estímulo a los colaboradores y realizando un monitoreo continuo, se desarrollará durante el año 2024, con distintas etapas para asegurar una transición eficiente y efectiva.

### e. Cronograma de actividades

#### *Cronograma de actividades*

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MES 1</b>				<b>MES 2</b>				<b>MES 3</b>				<b>MES 4</b>			
Análisis preliminar de la propuesta	■	■	■													
Coordinación con la alta gerencia				■	■											
Diseñar los incentivos ya sean remunerados o no remunerados					■											
Definición de costos a otorgar pro cada incentivo						■	■	■								
Realizar un seguimiento para evaluar los avances a través de encuestas									■	■						

### f. Costos

#### *Costos de la estrategia*

<b>Descripción del incentivo</b>	<b>unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Inversión Total</b>
Bonificación por puntualidad	2	50	100
Bonificación por menor porcentaje de inasistencias	2	100	200
Certificado al empleado del mes	2	10	20
Saludo por onomástico (vía telefónica o por redes sociales)			
Día del padre, saludo vía telefónica y por medio de redes sociales			
<i>Día del vigilante, saludo vía telefónica y por medio de redes sociales</i>			
<i>Día de descanso elegible por el empleado</i>			
Canasta navideña	50	35	1750
			<b>2070 S/.</b>

### g. Viabilidad

La empresa cuenta con los recursos financieros y recursos humanos necesarios para implementar esta estrategia, La implementación del programa de incentivos se considera viable debido a la mejora esperada en la productividad y el compromiso a largo plazo.

#### **h. Mecanismos de control**

- Cuestionario de satisfacción
- Uso de redes sociales, app, llamadas.
- Retroalimentación y supervisión de los empleados sobre el efecto de los incentivos.

**ESTRATEGIA FA:** Aprovechar el reconocimiento de la empresa y la fidelidad de los clientes con antigüedad para ampliar la cartera de clientes

#### **a. Descripción**

La empresa pretende aprovechar el reconocimiento actual para lograr expandir su base de clientes. Esta estrategia tiene como objetivo aumentar la participación en el mercado y hacer frente a la competencia.

#### **b. Metas**

- Incrementar la cartera de clientes en un 20% en los próximos 12 meses.
- Mejorar la percepción de la marca.
- Aumentar la participación en el mercado

#### **c. Tácticas**

- Análisis de la marca
- Segmentación del mercado
- Realizar colaboraciones estratégicas

#### **d. Programa estratégico**

Para el desarrollo de esta estrategia, iniciará evaluando la percepción de la marca de la empresa, así mismo se identificará a nuevos segmentos objetivos y así lograr ser recomendados por los clientes actuales. La ejecución de esta estrategia se llevará a cabo a lo largo de un período de cuatro meses del próximo año.

## Cronograma de actividades

### *Cronograma de actividades*

ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
coordinación con la gerencia para llevar a cabo la realización de las diferentes actividades	■			
Realizar un análisis de la marca		■		
Análisis de datos de la cartera existente para identificar áreas de oportunidad		■		
Evaluación y ajuste de las estrategias en función de los resultados obtenidos.			■	
Consolidación de la expansión de mercado lograda.				■

## e. Costos

### *Costos de la estrategia*

DETALLE		INVERSIÓN
Investigación de mercado y análisis de datos	Pago de consultor para el análisis de la marca y cartera de clientes	S/2,000.00
Desarrollo de Nuevos Servicios o Productos	Investigación y desarrollo para nuevos productos/servicios	S/1,000.00
<b>TOTAL</b>		<b>S/3,000.00</b>

## f. Viabilidad

La empresa cuenta con los recursos financieros para llevar a cabo esta estrategia. La inversión se espera que sea rentable considerando el aumento proyectado en la cartera de clientes. La estrategia se centra en un análisis sólido de la marca y la identificación de oportunidades de mercado.

## g. Mecanismos de control

- Evaluaciones Periódicas: Revisiones mensuales para evaluar el progreso y realizar ajustes según sea necesario.
- Retroalimentación del Cliente: Recolección de comentarios de clientes a través de encuestas y análisis de redes sociales para ajustar estrategias.

*Resumen de las estrategias y costos*

<b>ESTRATEGIAS PROPUESTAS</b>		<b>COSTOS</b>
FO	Capacitar a los agentes de vigilancia mediante cursos de defensa personal y formar alianzas con SUCAMEC para dar facilidades y mantenerlos actualizados sobre los cursos que brinda la entidad.	<b>S/3,700.00</b>
DO	Fortalecer la comunicación efectiva entre colaboradores para realizar las actividades asociadas a su puesto asimismo mejorar las relaciones personales.	<b>S/375.00</b>
DA	Diseñar un programa de incentivos remunerados y no remunerados para motivar al personal y aumentar su productividad	<b>S/2,070.00</b>
FA	Aprovechar el reconocimiento de la empresa y la fidelidad de los clientes para ampliar la cartera de clientes	<b>S/3,000.00</b>
<b>TOTAL</b>		<b>S/9,145.00</b>