



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA DE
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Análisis del liderazgo en la productividad de los
trabajadores en una empresa retail, Lima Norte-2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Lopez Seminario, Marlon Williams (orcid.org/0009-0009-2933-0840)

ASESORES:

Dr. Castilla Barraza, Jaime Gabriel (orcid.org/0000-0001-8234-9449)
Mgt. Romero Espinoza, Angie Luisa (orcid.org/0000-0003-4718-1489)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo de Habilidades Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2024



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLA BARRAZA JAIME GABRIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Análisis del liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa retail, Lima Norte-2024", cuyo autor es LOPEZ SEMINARIO MARLON WILLIAMS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, 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.

LIMA, 04 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JAIME GABRIEL CASTILLA BARRAZA DNI: 09833853 ORCID: 0000-0001-8234-9449	Firmado electrónicamente por: JCASTILLABA el 04- 08-2024 15:08:13

Código documento Trilce: TRI - 0847993



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LOPEZ SEMINARIO MARLON WILLIAMS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Análisis del liderazgo en la productividad delos trabajadores en una empresa retail, Lima Norte-2024", 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 citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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.

Nombres y Apellidos	Firma
MARLON WILLIAMS LOPEZ SEMINARIO DNI: 72156857 CID: 0009-0009-2933-0840	Firmado electrónicamente por: MLOPEZS1 el 04-08- 2024 20:22:03

Código documento Trilce: TRI - 0847991



Dedicatoria

El presente trabajo de investigación es el resultado de muchos años de sacrificio, compromiso y esfuerzo, y es dedicado a mis hijas, esposa y mis padres que me apoyaron en el transcurso de mi vida universitaria.

Agradecimiento

A Dios por acompañarme y apoyarme
en los momentos más difíciles;
a mi esposa, hijas y padres que me
acompañan y brindan su apoyo
incondicional.

Índice de contenidos

Caratula	i
Declaratoria de Originalidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción.....	1
II. Metodología.....	14
III. Resultados.....	18
IV. Discusión	32
V. Conclusiones	38
VI. Recomendaciones.....	41
Referencias.....	44
Anexos.....	50

Índice de figuras

Figura 1.....	18
Figura 2.....	20
Figura 3.....	23
Figura 4.....	26
Figura 5.....	29

Resumen

En el contexto actual, en el presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de analizar el liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa retail, Lima Norte-2024, enfocándose en comunicación, motivación, empatía y conocimiento. Según la ODS en su objetivo número 8, el concepto de trabajo decente incluye la posibilidad para todos de participar en una labor productiva que genere un salario justo, garantice la seguridad en el entorno laboral y proporcione protección social a las familias. Además, brindar oportunidades para el crecimiento personal y promover la inclusión social. En este aspecto, el avance se evalúa considerando la igualdad, equidad y justicia en las comunidades.

La metodología empleada fue cualitativa, con un diseño fenomenológico y hermenéutico, utilizando entrevistas en profundidad como principal herramienta de recolección de datos. La muestra consistió en 28 administradores del sector retail en Lima Norte, con más de 4 años de experiencia, para asegurar una representación adecuada. El objetivo fue describir cómo el liderazgo afecta la productividad y analizar las experiencias recogidas durante las entrevistas. Los resultados podrían enriquecer al considerar las experiencias narradas, lograr tener un mejor liderazgo y poder incrementar la producción en las empresas del rubro retail.

Palabras clave: Liderazgo, comunicación, empatía, conocimiento, motivación y productividad.

Abstract

In the current context, the present research work was carried out with the objective of analyzing leadership in the productivity of workers in a retail company, Lima Norte-2024, focusing on communication, motivation, empathy and knowledge. According to the SDG in its objective number 8, the concept of decent work includes the possibility for everyone to participate in productive work that generates a fair salary, guarantees security in the work environment and provides social protection to families. In addition, it provides opportunities for personal growth and promotes social inclusion. In this aspect, progress is evaluated considering equality, equity and justice in communities.

The methodology used was qualitative, with a phenomenological and hermeneutic design, using in-depth interviews as the main data collection tool. The sample consisted of 28 managers from the retail sector in North Lima, with more than 4 years of experience, to ensure adequate representation. The objective was to describe how leadership affects productivity and analyze the experiences collected during the interviews. The results could be enriched by considering the experiences narrated, achieving better leadership and being able to increase production in retail companies.

Keywords: *Leadership, communication, empathy, knowledge, motivation and productivity.*

I. INTRODUCCIÓN

El sector retail, que según el Instituto nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022) representa entre el 15% y el 20% del PBI del Perú, no es ajeno a que el mal liderazgo ha contribuido al estancamiento y la ineficiencia en la industria peruana. Es por qué en este trabajo queremos destacar que el buen liderazgo influye directamente en la productividad de la empresa, la cual es un indicador fundamental para evaluar la eficacia de los empleados y empresas en general. La necesidad de apostar por líderes con la capacidad de mostrar responsabilidad y motivación hacia su equipo, manteniendo una relación de igualdad con todos los miembros y teniendo en cuenta sus opiniones al tomar decisiones sobre los problemas que surjan, evitando ser autoritario. En términos de talento humano, es crucial considerar diversos factores que influyen en la productividad individual. Es esencial para la economía de un país aumentar la producción de bienes y servicios para garantizar una estabilidad financiera que promueva una alta calidad de vida para sus ciudadanos. Es importante destacar que la productividad aumentará si el equipo está motivado en su trabajo. Para fomentar esta motivación, es suficiente mantener un ambiente agradable en la oficina y establecer buenos acuerdos contractuales con los colaboradores. Por último, cuando los colaboradores se sienten identificados con la empresa y son recompensados, sus expectativas contribuirán a mantener un alto nivel de compromiso. Según la ODS en su objetivo número 8 el concepto de trabajo decente incluye la posibilidad para todos de participar en una labor productiva que genere un salario justo, garantice la seguridad en el entorno laboral y proporcione protección social a las familias. Además, debe brindar oportunidades para el crecimiento personal y promover la inclusión social. En este aspecto, el avance se evalúa considerando la igualdad, equidad y justicia en las comunidades.

En un contexto global, 28% de personas se encuentran satisfechas en el lugar que laboran por distintos factores, uno de ellos es por la relación con sus líderes según Hernández (2023), lo cual esto es un porcentaje un poco reducido ya en la actualidad no encontramos en constante cambio y competencia, donde las organizaciones deben adaptarse continuamente para mantenerse a la vanguardia y alcanzar el éxito.

En América Latina, Aravena et al. (2015) indican que durante el período 1990-2012 en términos generales, se observa que el crecimiento económico promedio se sitúa en el 3.7%, destacando a Chile como el país con el mejor desempeño en su producción, alcanzando un sólido 5%. Sin embargo, este crecimiento no se distribuye uniformemente entre los sectores, con el sector de transporte y comunicaciones emergiendo como el de mayor dinamismo, mientras que la industria manufacturera muestra un crecimiento relativamente modesto, especialmente en Argentina, Brasil, Chile y Colombia.

En el Perú la situación no es muy distinta, ya que según Ibarra (2020) solo el 24% de trabajadores se sienten a gusto en su centro de trabajo. Esta falta de buen liderazgo afecta directamente en la producción de la empresa, por ello el Perú reconoce la importancia del liderazgo como un elemento crucial para impulsar el desarrollo a nivel global. Según Pérez (2023) hasta un 75% de las empresas en el país experimentan problemas de liderazgo que afectan directamente su capacidad productiva. A través de un análisis detallado de casos y estudios de investigación, se evidencia cómo la falta de visión estratégica, la incapacidad para motivar a los equipos y la ausencia de habilidades de gestión están obstaculizando el desarrollo y la competitividad de las empresas peruanas.

En base a lo mencionado, el problema general que se plantea: ¿De qué forma se evidencia el liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa retail en Lima Norte el año 2024? En los problemas específicos se tiene: (i) ¿De qué forma se evidencia la comunicación en la productividad de los trabajadores en una empresa retail en Lima norte el año 2024?; (ii) ¿De qué forma se evidencia la motivación en la productividad de los trabajadores en una empresa retail en Lima norte el año 2024?; (iii) ¿De qué forma se evidencia la empatía en la productividad de los trabajadores en una empresa retail en Lima norte el año 2024?; y (iv) ¿De qué forma se evidencia el conocimiento en la productividad de los trabajadores en una empresa retail en Lima norte el año 2024?.

La justificación teórica se basa en el análisis de variables y sus relaciones utilizando teorías existentes, especialmente en qué forma se evidencia el liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa retail en Lima Norte el año 2024. Es importante entender cómo el liderazgo afecta la productividad en el lugar de trabajo y la importancia de desarrollar líderes efectivos para cumplir con las expectativas de los empleados. Es de gran relevancia científica entender el comportamiento de las variables y contribuir de forma significativa al cuerpo de conocimiento científico ya establecido. (Hernández y Mendoza, 2018).

Con respecto a la justificación práctica, se centra en comprender cómo el liderazgo impacta en la productividad en el lugar de trabajo, siendo un desafío constante en el ámbito empresarial al involucrar directamente a los empleados de las organizaciones. Se hace necesario implementar estrategias como la capacitación de líderes que puedan cumplir con las expectativas de los colaboradores y promover un nivel de productividad óptimo. (Habermas J., 1981).

La justificación metodológica es fundamental para establecer la validez y la confiabilidad de un estudio de investigación. Destaca la importancia de proporcionar argumentos sólidos que respalden la elección de métodos y técnicas específicas en función de los objetivos del estudio, las preguntas de investigación y la naturaleza del fenómeno estudiado (Creswell, 2014).

En base a lo mencionado el objetivo general que se plantea: Analizar la forma en la que se presenta el liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024.

En los objetivos específicos se tiene: (i) Analizar la forma en la que se presenta la comunicación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024; (ii) Analizar la forma en la que se presenta la motivación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024; (iii) Analizar la forma en la que se presenta la empatía en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024; y (iv) Analizar la forma en la que se presenta el conocimiento en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024.

En cuanto a los antecedentes internacionales, el estudio realizado por Jaman et al. (2022), en Estados Unidos, resalta el uso del liderazgo transformacional en empresas minoristas para mejorar el compromiso de los empleados y aumentar la productividad laboral. Este enfoque se centra en inspirar y motivar a los empleados para alcanzar niveles superiores de rendimiento y éxito. Las empresas minoristas estadounidenses enfrentan desafíos relacionados con la falta de compromiso de los empleados, lo que resulta en pérdidas significativas de ingresos anuales. Al implementar estrategias de liderazgo transformador, estas empresas pueden mejorar la calidad de vida de los empleados, fomentar la independencia económica y contribuir al bienestar de la comunidad local. Prácticas como el desarrollo profesional, la colaboración y el equilibrio entre la vida laboral y personal son esenciales para fomentar el compromiso de los empleados y mejorar la productividad en empresas minoristas. El estudio concluye

que las estrategias de liderazgo transformacional buscan no solo potenciar la productividad laboral, sino también contribuir a la estabilidad financiera y al bienestar general de los empleados y la comunidad local en el sector minorista. Los líderes transformadores priorizan el equilibrio entre la vida laboral y personal para garantizar el bienestar y la satisfacción de los empleados, lo que resulta en un aumento de la productividad.

El estudio de Prada et al. (2019), realizado en Suiza, evaluó una iniciativa de formación en una gran cadena minorista latinoamericana para mejorar las competencias de liderazgo y comunicación entre gerentes de tiendas y empleados de ventas. La intervención mostró un impacto significativo en la productividad de las tiendas, evidenciado por un aumento en las ventas diarias y el número total de transacciones en las tiendas capacitadas en comparación con las de control. La capacitación tuvo un efecto positivo en indicadores de desempeño individual, como las ventas totales y el número de transacciones de todos los empleados, destacando el potencial de incrementar la productividad mediante formación especializada. Se encontró que la intervención fue más efectiva para mejorar las habilidades de liderazgo que las de comunicación, y que los gerentes capacitados también impactaron en el desempeño de los empleados de ventas no capacitados, generando efectos indirectos. En resumen, invertir en programas de desarrollo para fortalecer competencias clave como el liderazgo y la comunicación puede mejorar la productividad en el sector minorista, beneficiando tanto a los empleados individualmente como al rendimiento general de la tienda.

El estudio de Cedeño et al. (2021), realizado en Ecuador, resalta la importancia del liderazgo en alinear las metas y visiones de la empresa con las ideas del personal para lograr objetivos compartidos. Se enfatiza que el liderazgo es fundamental para impulsar el éxito y la competitividad organizacional, siendo un factor que influye en la productividad empresarial. La productividad se considera esencial para el desarrollo

económico tanto a nivel empresarial como nacional, permitiendo que las organizaciones se destaquen y obtengan ventajas competitivas en un entorno globalizado y en constante cambio. Habilidades de liderazgo como comunicación, negociación, empatía y equidad se identifican como fundamentales para mejorar la productividad y crear un ambiente laboral positivo. Se concluye que las empresas deben implementar medidas para aumentar la productividad entre los empleados, lo que beneficia tanto internamente a la empresa como al desarrollo económico general del país. Estimular y mejorar la productividad a través de diversos enfoques de liderazgo es crucial para el rendimiento general de la empresa y su diferenciación competitiva.

El estudio de Giardili et al. (2023), realizado en Estados Unidos, analizó la influencia de la gestión en la productividad en el sector minorista. Se encontró que factores gerenciales pueden afectar la productividad, como demostró una investigación en plantas de ensamblaje de automóviles. Directivos con experiencia en modelos de producción actuales pueden mitigar los efectos negativos de la implementación de nuevos modelos, resaltando la importancia de la familiaridad en la gestión del cambio. La introducción de nuevos productos en el comercio minorista puede perturbar las operaciones, pero directivos experimentados pueden ofrecer el control y flexibilidad necesarios para gestionar imprevistos. Además, factores como tamaño de la planta, nivel tecnológico y condiciones climáticas también pueden afectar la productividad, destacando la necesidad de estrategias de gestión integrales. El liderazgo juega un papel crucial en influir en los niveles de productividad, siendo los directivos responsables de una parte significativa de las diferencias en la productividad. Se concluye que la experiencia de los directivos en modelos de producción existentes puede mitigar los efectos negativos de la introducción de nuevos modelos, y que otras características observables de los directivos, como género y educación, no son estadísticamente significativas para explicar las variaciones en la influencia de la dirección. Un liderazgo efectivo puede mejorar el control sobre los procesos de producción, permitiendo que las

organizaciones manejen mejor interrupciones y desafíos durante cambios operativos o lanzamientos de nuevos productos.

El estudio de Azmy et al. (2022), ejecutado en Indonesia, destaca la importancia crucial del liderazgo en la mejora de la productividad de los empleados, como se evidencia en una empresa digital emergente. La eficiencia de los empleados es fundamental para el éxito empresarial, y un liderazgo efectivo es esencial para guiarlos hacia metas organizacionales y de rendimiento óptimas, especialmente en entornos empresariales dinámicos y competitivos. El estudio identifica seis componentes clave que resaltan la importancia del liderazgo en el aumento de la productividad, como la claridad en las funciones de liderazgo, la asignación basada en habilidades, programas de capacitación, ejecución efectiva de la estrategia organizativa, descripciones precisas de los puestos y un sistema de recompensas equitativo. Se concluye que un liderazgo efectivo es imprescindible para dirigir a los empleados hacia metas y rendimiento óptimos, influyendo en su comportamiento hacia el éxito organizacional. Los líderes deben proporcionar dirección, coordinación e influencia, actuando como ejemplos positivos basados en la confianza. En resumen, la productividad de los empleados es crucial para el éxito empresarial, y el liderazgo desempeña un papel clave en su mejora y en el logro de objetivos de rendimiento tanto a nivel individual como en equipos minoristas.

En el ámbito nacional, el estudio de Schiffbauer, et al (2022), resalta la importancia de las barreras de entrada a los mercados locales para explicar los niveles de productividad en los países, incluso cuando los entornos regulatorios nacionales son liberalizados. Se investigó el impacto de la eliminación de barreras específicas del sector en 1.800 municipios en Perú. Se sugiere que un liderazgo efectivo a nivel municipal puede influir en el éxito de las políticas destinadas a mejorar la competencia y la productividad. La eliminación de barreras sectoriales en 1.800 municipios del Perú resultó en un aumento de la productividad. Las cualidades y prácticas de liderazgo en los municipios pueden afectar la implementación

de políticas relacionadas con la eliminación de barreras de entrada locales y la creación de un entorno favorable para el desarrollo empresarial. El estudio concluye que la eliminación de estas barreras locales en Perú tuvo un impacto positivo en la productividad de las empresas, subrayando la importancia de abordar las barreras de entrada a los mercados locales para mejorar la productividad en el país.

Cardenas y Zapata (2021) en su estudio para analizar los efectos de una intervención de capacitación en las habilidades de liderazgo y comunicación de gerentes de tiendas y asociados de ventas de un importante minorista latinoamericano en Perú. El estudio demostró ser eficaz en el mejoramiento de las habilidades de liderazgo de los gerentes capacitados, lo que resultó en mejoras en medidas de desempeño individuales, como las ventas totales y el número de transacciones de todos los empleados. Además, los gerentes capacitados influyeron positivamente en el desempeño de los asociados de ventas no capacitados, lo que resalta la importancia del desarrollo del liderazgo para aumentar la productividad general de las tiendas. El estudio evidenció que el programa de capacitación tuvo un impacto significativamente positivo en la productividad de las tiendas, al incrementar tanto las ventas diarias como el número total de transacciones en comparación con las tiendas de control. En conclusión, se resalta el papel crucial de la formación de líderes para mejorar la productividad en el sector minorista, subrayando la importancia de invertir en programas de desarrollo de habilidades para potenciar las capacidades de liderazgo de los gerentes de tiendas y promover el mejor rendimiento en toda la organización.

Quiroz et al. (2022) realizaron una investigación que buscaba evaluar los impactos de un programa de formación en las habilidades de liderazgo y comunicación de los gerentes de tiendas y los empleados de ventas de una importante cadena minorista latinoamericana. La intervención resultó efectiva en el mejoramiento de las capacidades de liderazgo de los gerentes capacitados, lo cual se reflejó en mejoras en medidas de rendimiento a nivel individual, como las ventas totales y el

número de transacciones de todos los empleados. Además, se observó que los gerentes capacitados también influenciaron positivamente el desempeño de los empleados de ventas no capacitados de manera indirecta, lo que resalta la importancia del desarrollo del liderazgo para impulsar la productividad global de las tiendas. El estudio resalta la importancia crucial de la capacitación y conocimientos en liderazgo para mejorar la productividad en el sector minorista, subrayando la necesidad de invertir en programas de desarrollo de habilidades para potenciar las capacidades de liderazgo de los gerentes de tiendas y promover mejoras en el desempeño de toda la organización.

El estudio realizado por Samaniego et al. (2022) se centró en identificar el tipo de liderazgo gerencial presente en las compañías telefónicas de Bagua (Perú), utilizando un enfoque cualitativo que incluyó revisión bibliográfica y entrevistas con gerentes, administradores y gerentes de ventas. Se resaltó la importancia de la formación y desarrollo del liderazgo para mejorar los niveles de productividad en estas empresas. La investigación destacó que la inversión en programas de desarrollo del liderazgo puede resultar en un aumento de la productividad, tal como se evidenció en el impacto positivo de las intervenciones de capacitación en las tiendas minoristas. Se concluyó que el liderazgo gerencial es esencial para el éxito, la eficacia y la eficiencia empresarial al permitir una respuesta efectiva a desafíos y obstáculos. Aunque el liderazgo de influencia fue predominante en las compañías estudiadas, se identificaron áreas de mejora como las habilidades de comunicación y negociación, la empatía, la equidad y la imparcialidad. Se resaltó que el liderazgo gerencial no solo mejora el rendimiento individual, sino que también tiene impactos indirectos en la productividad general de la organización, subrayando la importancia de un liderazgo sólido para impulsar el éxito y la sostenibilidad empresarial.

Habich (2019) en su investigación buscaba demostrar que el liderazgo es un factor clave en la determinación de los resultados de una organización, ya que incide en el compromiso de los empleados, la productividad y el desempeño general. Es esencial para mejorar la productividad en las organizaciones al orientar a los empleados hacia metas y objetivos compartidos. Como parte de la metodología, las habilidades fundamentales de liderazgo, como la comunicación, la empatía y la equidad, son cruciales para incrementar la productividad y establecer un entorno laboral positivo. Los distintos estilos de liderazgo pueden impactar en la productividad de los empleados, destacando la importancia de que los líderes adopten estrategias que fomenten la colaboración y mejoren el rendimiento global de la empresa. El estudio concluye que los diversos estilos de liderazgo pueden influir en los niveles de productividad de los empleados, subrayando la importancia de que los líderes adopten estrategias que promuevan la colaboración y el trabajo en equipo. Los líderes efectivos alinean los objetivos organizacionales con las perspectivas de los empleados, promoviendo así una cultura de productividad y eficacia dentro de la empresa.

En términos alusivos a la teoría, debe considerarse que, a lo largo de la historia, el liderazgo ha sido objeto de atención por parte de numerosos autores. Aunque aún no se ha alcanzado un consenso sobre su definición, cada interpretación ha dejado su huella en el momento en que fue estudiada. Según Kotter (1999), el liderazgo se define como la actividad o proceso de influir en las personas para que se comprometan voluntariamente con los objetivos del grupo, entendiendo por grupo a un sector de la organización con intereses comunes. Los líderes, caracterizados por su carisma, transmiten confianza, poseen capacidad de visión y convicciones sólidas, lo que les permite ser percibidos como agentes de cambio por otros individuos. Por su parte, Chiavenato (2001) describe el liderazgo como la influencia interpersonal ejercida en una situación específica, dirigida a través del proceso de comunicación humana hacia la consecución de uno o varios objetivos particulares.

Cornejo (2010) explora diversas características que definen a un líder carismático, a partir de qué es el liderazgo y por qué es importante para el éxito personal y organizacional. Destaca que no se limita a la posición de autoridad, sino que implica la capacidad de influir en los demás de manera positiva.

En cuanto a las subcategorías, Cornejo (2010), señala que el liderazgo engloba: (a) comunicación efectiva, que resalta la importancia de la comunicación en el liderazgo y ofrece técnicas para mejorar la capacidad de comunicarse de manera clara, persuasiva y motivadora; (b) inspiración y motivación, que examina cómo los líderes carismáticos son capaces de inspirar y motivar a otros para alcanzar metas comunes. Esto implica tener una visión clara, transmitir entusiasmo y mantener un compromiso con el éxito del equipo; (c) empatía, que permite tener la capacidad de entender y conectar emocionalmente con los demás, lo que les permite crear relaciones sólidas y cultivar un ambiente de confianza y colaboración; (d) conocimientos, que enfatiza la importancia de la educación continua y el aprendizaje constante para los líderes. Los líderes están dispuestos a adquirir nuevos conocimientos y habilidades para adaptarse a un entorno cambiante y desafiante. Tener un nivel significativo de conocimiento y experiencia en su campo de acción. Este conocimiento les permite tomar decisiones informadas, resolver problemas de manera efectiva y ganarse el respeto de sus seguidores. Destaca que los líderes son aquellos que están dispuestos a compartir su conocimiento y experiencia con otros. Esto contribuye al desarrollo y crecimiento profesional de los miembros del equipo.

Con respecto a la categoría productividad, Collewet et al. (2017) descubrieron que la productividad tiende a decrecer, conforme se incrementan las horas laborales. Este descenso podría atribuirse a la fatiga física o mental experimentada por los empleados durante su jornada laboral. El estudio se realizó en un centro de llamadas en los Países Bajos, donde los empleados trabajaban un promedio de 4,6 horas por día, pero aun así se veían afectados por la fatiga. Se sugiere que los efectos

negativos en la producción podrían ser aún mayores si los empleados trabajaran a tiempo completo.

Reforzando esta teoría, González et al. (2017) señalan que, según datos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en los países del primer mundo, las personas suelen trabajar un promedio de aproximadamente 1428,6 horas al año. Esto equivale en 27,4 horas semanales y, a su vez, en 5,48 horas diarias. Esto genera una mejor calidad de vida.

En relación con los aspectos que convergen con la productividad, Fontalvo Herrera et al. (2018) indican que hay varios elementos destinados a llevar a cabo acciones que satisfagan a los clientes. Estos elementos incluyen el personal, el capital, la tecnología y la gama de materias primas disponibles.

En cuanto a las subcategorías, Fontalvo Herrera et al. (2018), señalan que la productividad engloba: (a) eficiencia, es un aspecto de gran relevancia para las organizaciones, ya que a través de sus resultados se evalúa el nivel alcanzado y los recursos utilizados para lograr dichos resultados. En otras palabras, la eficiencia refleja la utilización medida de los recursos para alcanzar resultados específicos, destacando la capacidad de la organización para lograr sus objetivos planificados en un tiempo breve y con el menor uso de recursos; (b) eficacia, que se refiere al logro de los objetivos planificados por parte de la organización. Es la capacidad que tiene la organización para alcanzar los resultados esperados. En general, la eficacia se centra en la medición de aspectos económicos y financieros, considerando factores de éxito que van más allá de la rentabilidad, ya que a largo plazo pueden intervenir otros aspectos y factores más significativos. La eficacia organizacional abarca una variedad de dimensiones que a menudo no pueden explicarse únicamente con resultados cuantitativos, requiriendo puntos de comparación tanto internos como con otras organizaciones del mismo sector; y, (c) Satisfacción laboral, que se relaciona con las emociones positivas y placenteras percibidas por los trabajadores, así como la

experiencia otorgada por el trabajo y su impacto en el mismo. No se trata simplemente de una actitud individual, sino de una percepción general que surge de la suma de actitudes de los trabajadores hacia su trabajo y los factores asociados con este.

El problema se origina en la falta generalizada de esta cualidad en los líderes contemporáneos. Esta carencia de empatía crea un ambiente laboral tenso y desmotivador, afectando negativamente tanto el rendimiento como la satisfacción de los empleados. Una de las principales manifestaciones de esta problemática es la desconexión emocional entre líderes y subordinados. Los líderes que carecen de empatía son incapaces de comprender las necesidades, preocupaciones y motivaciones de sus colaboradores. En lugar de fomentar un ambiente de confianza y apoyo, su enfoque se centra exclusivamente en los resultados y metas, pasando por alto el aspecto humano de la relación laboral. Esta falta de conexión emocional resulta en una sensación de alienación y desapego por parte de los empleados, lo que a su vez reduce su compromiso y lealtad hacia la organización. En base a lo mencionado, el problema general que se plantea.

II. METODOLOGÍA

De acuerdo con el Manual Oslo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] (2018), la presente investigación es de tipo básica ya que se enfoca en aumentar el conocimiento fundamental y comprender los principios subyacentes de un fenómeno, sin necesariamente tener una aplicación práctica inmediata. Este tipo de investigación se centra en la exploración y comprensión de conceptos y teorías, y a menudo sienta las bases para investigaciones aplicadas posteriores.

Según CONCYTEC (2019), la investigación básica se refiere a la indagación científica que se realiza con el objetivo principal de ampliar el conocimiento fundamental sobre fenómenos naturales, sociales o culturales, sin un propósito inmediato de aplicación práctica. Este tipo de investigación busca comprender los principios y mecanismos subyacentes a fenómenos, procesos o sistemas, y puede sentar las bases para futuras aplicaciones tecnológicas o innovaciones.

Con respecto al enfoque de la investigación, es un enfoque cualitativo, pues según Becker (1998), se trata de recopilar datos e interpretarlos de manera reflexiva y contextualizada. Esto implica un compromiso profundo con el campo de estudio, una sensibilidad a los matices culturales y sociales, y una disposición a cuestionar suposiciones preconcebidas. En este entendido, la investigación cualitativa es un proceso dinámico y colaborativo que involucra una continua reflexión y revisión de las ideas preexistentes.

Para Patton (2002), la investigación cualitativa se centra en la utilidad, la credibilidad y la validez de los hallazgos, así como en la flexibilidad metodológica y la adaptación a las necesidades del contexto de investigación. También reconoce la necesidad de adaptabilidad metodológica y la consideración de múltiples formas de validez en la investigación cualitativa. Así, su enfoque promueve la generación de

conocimientos significativos y útiles mediante la aplicación de métodos rigurosos y flexibles.

El diseño del estudio es fenomenológico y hermenéutico. Fenomenológico ya que se busca comprender la esencia de la experiencia vivida por los individuos y hermenéutica ya que se centra en la interpretación y comprensión de los significados, especialmente en relación con textos, discursos o acciones humanas. Según Alvares (2003) el estudio fenomenológico se suele utilizar la entrevista en profundidad como principal método de recolección de datos. Estas entrevistas se realizarán con el propósito de explorar las experiencias subjetivas de los participantes en detalle, buscando identificar los significados que atribuyen a sus vivencias. Además, que la hermenéutica destaca la importancia de la empatía y la sensibilidad hermenéutica por parte del investigador, quien debe sumergirse en el mundo del otro para comprender sus perspectivas y significados.

De acuerdo con Moustakas (1994), la fenomenología se dedica a entender la esencia de las vivencias humanas, mientras que la hermenéutica se enfoca en interpretar el sentido de las acciones y prácticas sociales, a partir de espacios dialógicos. Estos enfoques proporcionan herramientas conceptuales y metodológicas para investigar cómo los líderes y seguidores dan forma y asignan significado a sus interacciones dentro del ámbito de la productividad organizacional.

En lo alusivo a la categoría liderazgo, Kotter (1990) la define como un proceso mediante el cual se ejerce influencia sobre otros con el fin de alcanzar los objetivos de la organización y gestionar el cambio. Asimismo, Cornejo (2010), refiere que éste subsume a las subcategorías comunicación, motivación, empatía y conocimiento. Con respecto a la categoría productividad, Druker (1954) la define como la proporción entre los resultados alcanzados y los recursos empleados en su consecución. Fontalvo Herrera et al. (2018) agrega que se consideran como subcategorías eficiencia, eficacia y satisfacción laboral.

La población, según Martínez-Miguélez (2006) no se limita a una cantidad numérica, englobando la riqueza de experiencias, contextos y relaciones que definen el fenómeno educativo bajo estudio. En contraste, la muestra se elige cuidadosamente para capturar esta profundidad y complejidad, priorizando una comprensión profunda por encima de la mera representatividad estadística.

Por ello, la población son 28 administradores del sector retail en Lima Norte y por criterios propios de inclusión y exclusión como muestra se le realizará una entrevista a 8 administradores que lideren una tienda en el sector retail en lima norte que cuentan con más de 4 años en el puesto.

La investigación cualitativa se basa en la recolección de datos no numéricos, que se centra en comprender fenómenos sociales, culturales o psicológicos desde una perspectiva más profunda y contextualizada. En esta investigación se realizarán entrevistas las cuales se basa en conversaciones cara a cara entre el investigador y el participante, donde se exploran temas específicos en detalle, estructuradas con preguntas predeterminadas diseñadas de manea cuidadosa, con contextualización, construcción de relaciones y análisis reflexivo para garantizar la riqueza de los datos recopilados.

Según Kvale (1983) las entrevistas se destacan como una valiosa herramienta para investigar las vivencias, puntos de vista y significados profundos en la vida de los individuos. Al enfocarse en comprender en lugar de medir, estas entrevistas pueden desentrañar una amplia gama de información que los métodos cuantitativos no pueden capturar por sí solos.

El método de análisis de datos fue codificación abierta. Saldaña (2009) indica que es una técnica empleada en la investigación cualitativa para analizar datos. En esta metodología, los investigadores revisan minuciosamente los datos sin imponer una estructura predefinida o

categorías establecidas. En su lugar, identifican patrones emergentes, temas y conceptos fundamentales conforme examinan los datos.

En el ámbito de la investigación científica, la transparencia es un principio esencial que guía tanto la ejecución como la presentación de estudios, basado en la premisa de compartir abiertamente todos los aspectos del proceso investigativo para fomentar la integridad y la confiabilidad del conocimiento científico. Desde el inicio, la transparencia requiere la divulgación detallada de todos los pasos metodológicos, abarcando desde el diseño del estudio hasta la interpretación de los resultados, no solo para cumplir con altos estándares éticos, sino también para promover la replicabilidad de los hallazgos, facilitando que otros investigadores puedan acceder a los métodos, datos y decisiones analíticas utilizados, y así reproducir y validar las conclusiones obtenidas. La replicabilidad, facilitada por la transparencia, constituye un pilar fundamental en la construcción del conocimiento científico robusto. Como señalan Creswell y Miller (2000), la transparencia no solo fortalece la credibilidad de los hallazgos al permitir su verificación por pares, sino que también promueve una comparación rigurosa con investigaciones previas. Otro aspecto ético es garantizar el consentimiento informado. Como investigador, recae en la responsabilidad de asegurar que todos los participantes de mi estudio estén plenamente informados sobre el mismo, respondiendo a sus preguntas y asegurándome de que estén en capacidad de decidir libremente si desean participar. Este consentimiento no solo es un requisito ético y legal, sino también fundamental para preservar la integridad y la validez de mi investigación. Según Sieber y Stanley (1988) los participantes en la investigación comprendan completamente lo que implica su participación, así como los posibles riesgos y beneficios asociados. Su trabajo ha sido fundamental para establecer estándares éticos en la investigación con seres humanos.

III. RESULTADOS

Una vez recaudada la información, se procedió a analizar al conjunto de datos obtenidos con el soporte de la inteligencia artificial y el procesador de datos cualitativos ATLAS.ti. En el caso del objetivo general, referido a analizar la forma en la que se presenta el liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024, se obtuvo la siguiente red semántica:

Figura 1

Red semántica del objetivo general



Nota. Elaborado con ATLAS.ti

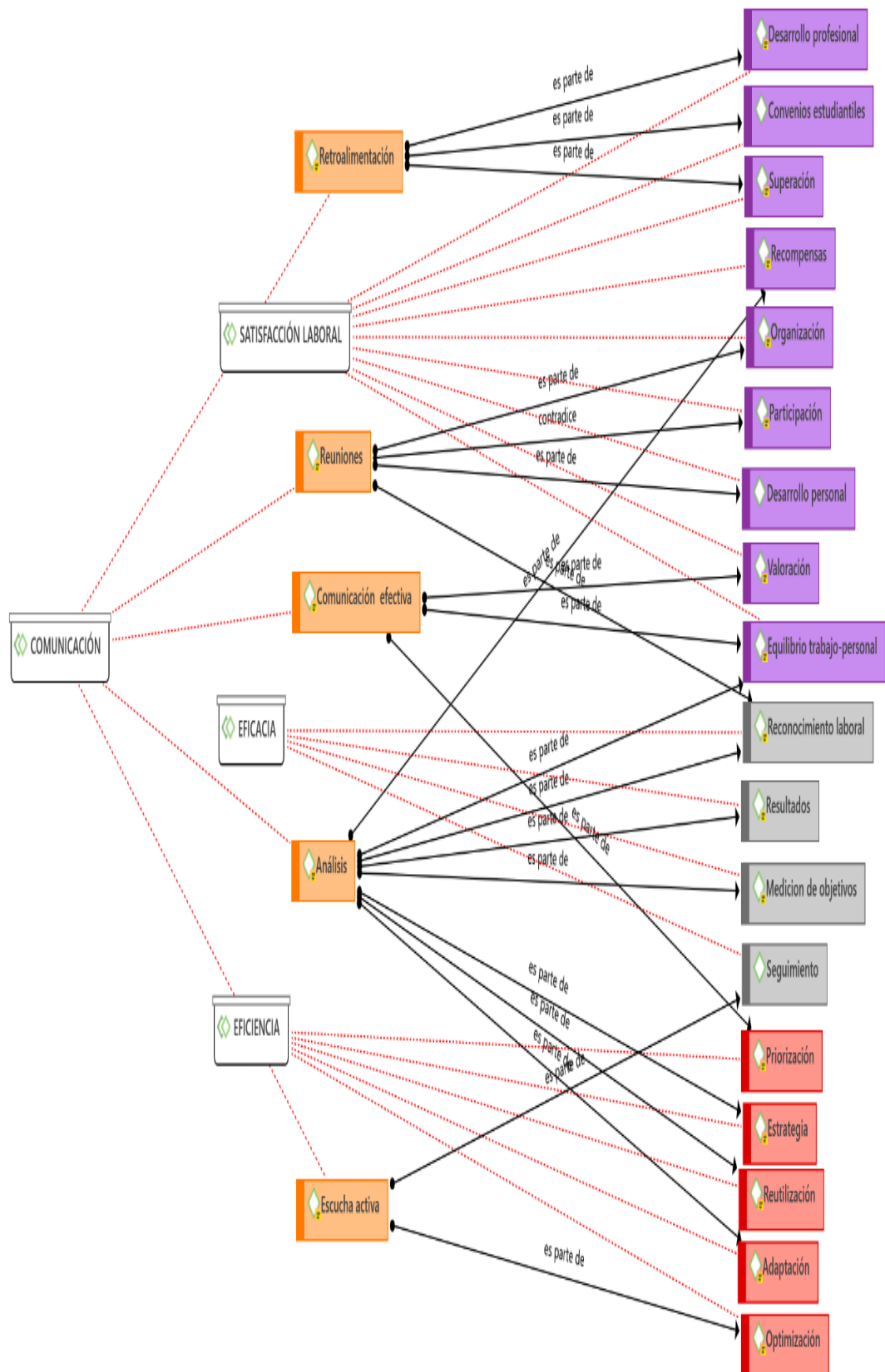
La red semántica como representación visual de conceptos y sus vinculaciones extraídas de datos cualitativos, se compone de nodos que representan conceptos clave y enlaces que denotan asociaciones con los códigos. Entre estos, se han presentado las subcategorías denominadas como motivación, empatía, conocimiento, comunicación, satisfacción laboral, eficiencia y eficacia. En el análisis, se incluyen términos como seguimiento de objetivos y técnicas de venta, mientras que en motivación se mencionan beneficios y empatía. Los enlaces, por su parte, corresponden a una tipología básicamente asociativa.

Desde la perspectiva hermenéutica, la interpretación de esta red se centra en tres aspectos principales: las vinculaciones entre conceptos, el contexto y la perspectiva del investigador. Además, se reconoce que esta interpretación corresponde a la perspectiva del investigador, lo que implica considerar cómo sus experiencias y conocimientos pueden afectar la interpretación de la red semántica.

En el caso del primer objetivo específico, referido a analizar la forma en la que se presenta la comunicación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024, se obtuvo la siguiente red semántica:

Figura 2

Red semántica del objetivo específico 1



Nota. Elaborado con ATLAS.ti

La red semántica como representación visual de conceptos y sus vinculaciones extraídas de datos cualitativos de la subcategoría comunicación y las subcategorías eficiencia, eficacia y satisfacción laboral, revela como dos áreas principales que estructuran el panorama del estudio: el área de la eficacia y el área de la satisfacción laboral. Estas áreas no solo delimitan aspectos clave del entorno laboral, sino que también sugieren cómo estos se entrelazan para influir en la experiencia general de los empleados y en la efectividad organizacional.

La vinculación entre comunicación y eficacia destacan conceptos esenciales la capacidad de alcanzar los objetivos de manera eficiente. Esto implica desglosar un todo en sus componentes para entender su funcionamiento, como la medición de objetivos y el seguimiento continuo del progreso hacia los mismos. La priorización y la estrategia también emergen como elementos cruciales para la gestión efectiva de las metas organizacionales.

La asociación entre comunicación y satisfacción laboral resaltan conceptos como la comunicación efectiva, vital para la colaboración y comprensión dentro del equipo de trabajo. La valoración y el reconocimiento laboral, junto con el desarrollo personal y profesional, subrayan la importancia de fomentar un ambiente donde los empleados no solo se sientan valorados, sino también incentivados a crecer y prosperar. Las reuniones y la retroalimentación se identifican como prácticas esenciales para facilitar el diálogo y la mejora continua, mientras que superación y recompensas destacan como elementos motivacionales.

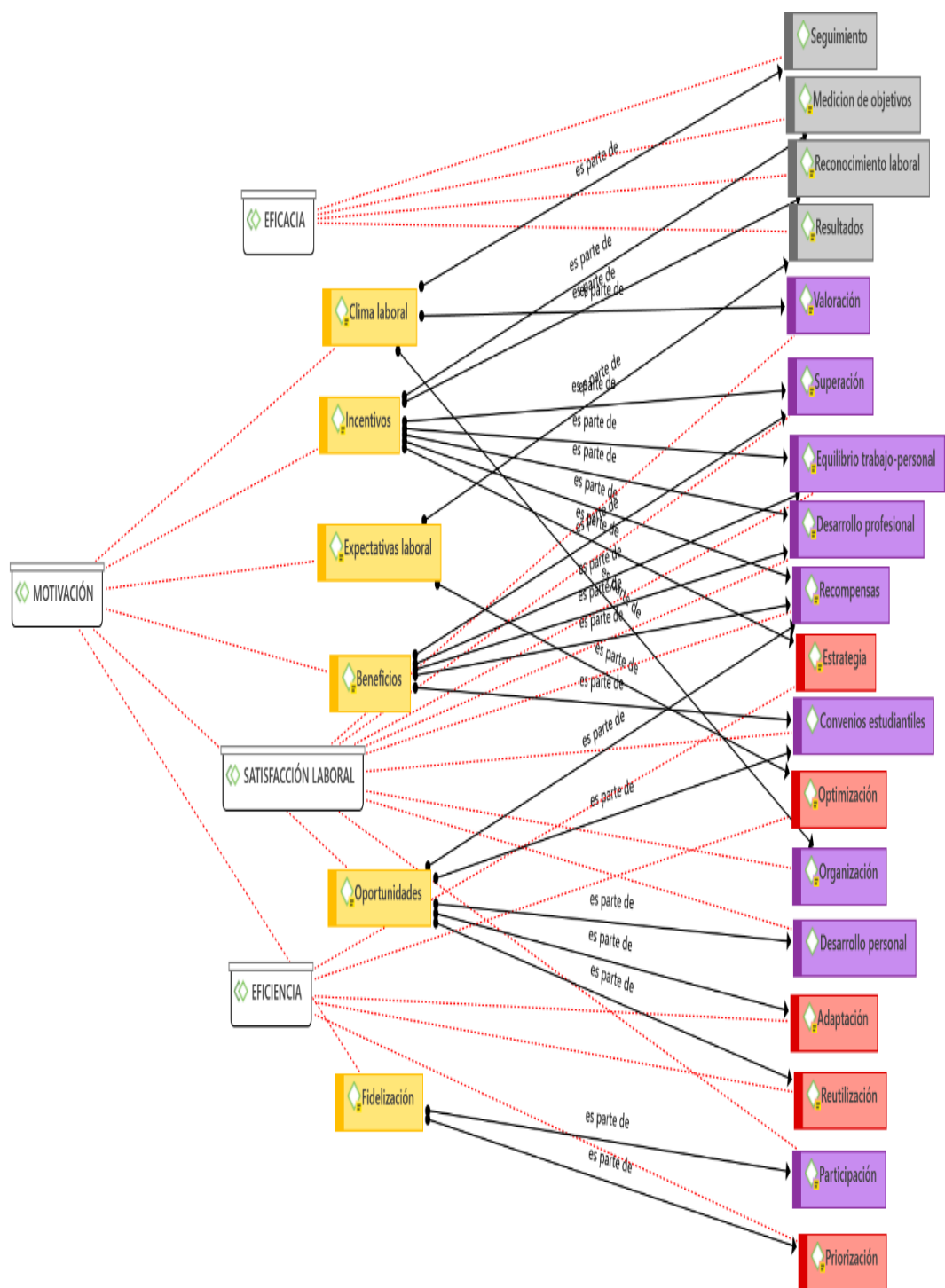
La vinculación entre comunicación y eficiencia se puede interpretar que en la eficiencia se optimiza y se evita la duplicación de esfuerzos, minimizar el tiempo de inactividad y maximizar la productividad gracias a una comunicación eficaz que facilita la coordinación y ejecución eficiente de tareas y proyectos.

Desde una perspectiva hermenéutica, se puede interpretar que no se manifiesta complejidad en el entorno laboral, sino que también reconoce que esta representación es subjetiva y parcial. La comprensión de los investigadores y la interpretación del contexto en el que se desarrollan estos conceptos juegan un papel crucial en la construcción de esta red. Es importante reconocer que diferentes personas o investigadores podrían tener interpretaciones alternativas basadas en sus propias experiencias y perspectivas.

En el caso del segundo objetivo específico, referido a analizar la forma en la que se presenta la motivación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024, se obtuvo la siguiente red semántica:

Figura 3

Red semántica del objetivo específico 2



Nota. Elaborado con ATLAS.ti

La red semántica como representación visual de conceptos y sus vinculaciones extraídas de datos cualitativos de la subcategoría motivación y las subcategorías eficiencia, eficacia y satisfacción laboral, impulsa el comportamiento y la actitud de los empleados dentro de su contexto laboral. Entre las subcategorías que más resaltan son las expectativas laborales, las recompensas, los beneficios y el desarrollo profesional. Estos factores no solo influyen en la motivación de los empleados, sino que también juegan un papel significativo en su continuo compromiso y satisfacción en el trabajo.

La vinculación entre motivación y satisfacción laboral se evidencia que la motivación contribuye significativamente a la satisfacción laboral de los individuos. Los empleados que están motivados tienden a ser más comprometidos con sus tareas, más productivos y satisfechos con su trabajo. Se resalta la importancia de comprender y gestionar adecuadamente los factores que impulsan la motivación en el lugar de trabajo. Las expectativas laborales, que abarcan desde el salario hasta las oportunidades de desarrollo y reconocimiento, son cruciales para entender qué motiva a los empleados a comprometerse con sus roles. Los incentivos, como bonificaciones y beneficios adicionales, actúan como reforzadores externos que refuerzan la motivación intrínseca de los individuos. La superación personal y el deseo de aprendizaje continuo también emergen como factores internos poderosos que impulsan la motivación.

La asociación entre motivación y eficiencia se enfoca en la capacidad de los empleados para realizar sus tareas de manera rápida y precisa. Este aspecto de la satisfacción laboral se ve impactado por la fidelización de los empleados a la organización, lo cual promueve la estabilidad y la acumulación de conocimientos a largo plazo. La reutilización del conocimiento y la experiencia previa de los empleados contribuyen directamente a mejorar la eficiencia operativa. Además, la participación de los empleados en la toma de decisiones y su habilidad para priorizar tareas son factores determinantes para optimizar la eficiencia en el entorno laboral.

El enlace entre motivación y eficacia se define por la capacidad de los empleados para lograr resultados deseados. Este aspecto es esencialmente medible en términos de desempeño, rendimiento y los resultados tangibles que los empleados logran. Un clima laboral positivo, caracterizado por relaciones interpersonales saludables y apoyo organizacional, juega un papel crucial en mejorar la eficacia individual y colectiva. La valoración por parte de la empresa actúa como un factor motivador adicional que refuerza la eficacia y la satisfacción laboral. Además, la optimización de procesos y recursos dentro de la organización contribuye a maximizar la eficacia operativa y alcanzar metas empresariales de manera más eficiente.

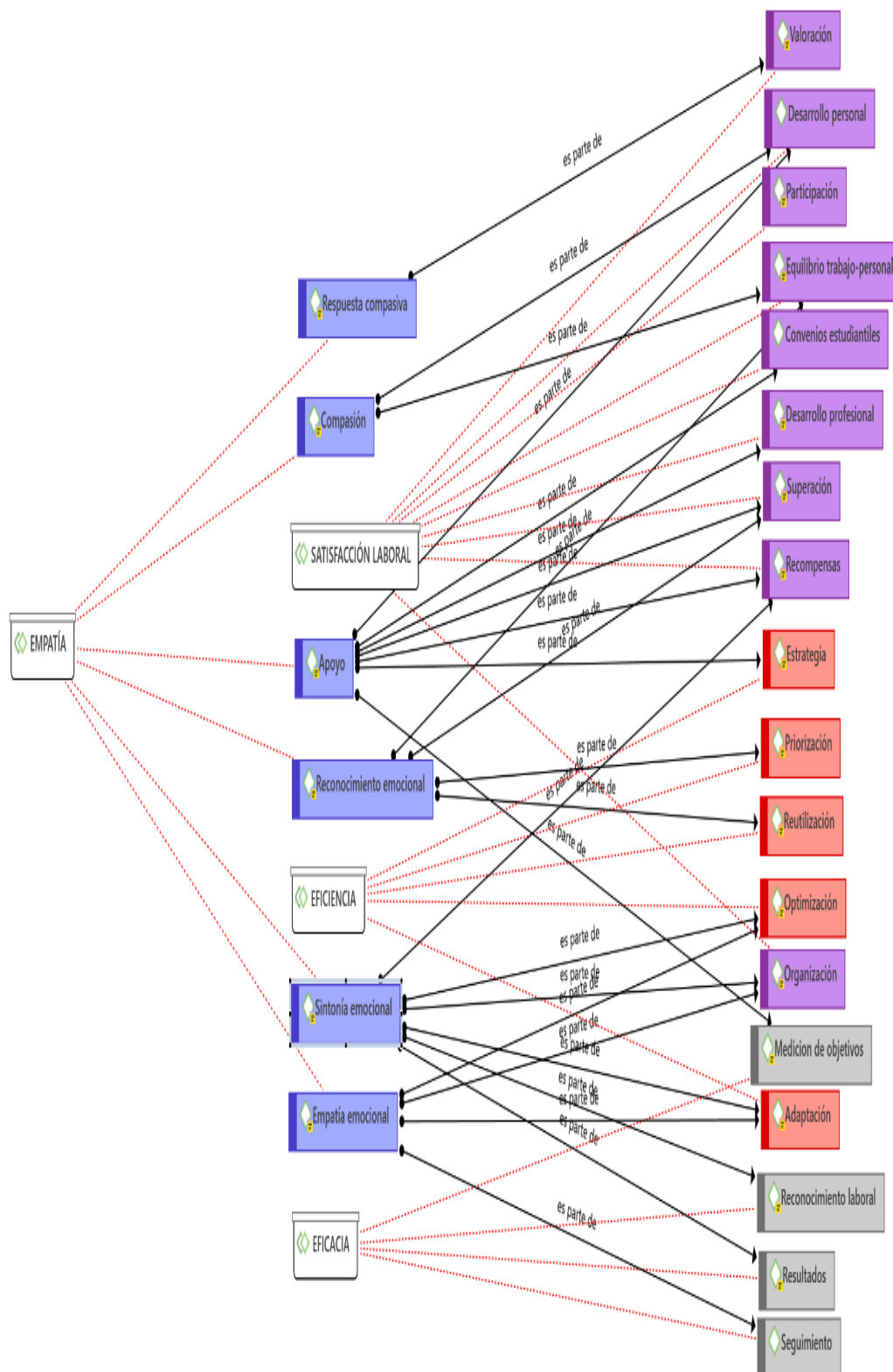
Desde una perspectiva hermenéutica, se revela la centralidad de la comunicación, especialmente la comunicación abierta, como piedra angular para mejorar el bienestar y la eficacia dentro de las organizaciones. Estos descubrimientos no solo enriquecen la comprensión teórica del fenómeno, sino que también ofrecen ideas claras para mejorar las prácticas organizacionales y promover un entorno laboral más satisfactorio y productivo para todos los involucrados.

También el poder cultivar un ambiente donde los empleados se sientan seguros y motivados para expresar sus ideas y preocupaciones de manera abierta. Además, destaca la importancia de invertir en el desarrollo de habilidades de comunicación entre los empleados, mediante programas de capacitación y desarrollo profesional que fortalezcan estas competencias fundamentales.

En el caso del tercer objetivo específico, referido a analizar la forma en la que se presenta la empatía en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024, se obtuvo la siguiente red semántica:

Figura 4

Red semántica del objetivo específico 3



Nota. Elaborado con ATLAS.ti

La red semántica como representación visual de conceptos y sus vinculaciones extraídas de datos cualitativos de la subcategoría empatía y las subcategorías eficiencia, eficacia y satisfacción laboral, demuestra la conexión entre empatía y reconocimiento emocional sugiere que el sentimiento de ser valorado por la capacidad de entender a los demás contribuye significativamente a la satisfacción en el trabajo. Esta conexión implica que el reconocimiento emocional no solo es un resultado de la empatía, sino también un facilitador clave de la satisfacción laboral al fortalecer los lazos emocionales dentro del entorno laboral.

La asociación entre motivación y eficacia implica la monitorización constante del progreso hacia objetivos específicos, mientras que la valoración consiste en evaluar la importancia o el valor de los resultados obtenidos. El desarrollo personal se presenta como un proceso intrínseco a la eficacia, destacando la mejora continua de habilidades y conocimientos individuales. Se define como involucrarse activamente en una tarea o proyecto, contribuyendo directamente a la consecución de objetivos. La medición de objetivos se presenta como otro aspecto crucial, abarcando la evaluación continua del progreso hacia metas específicas, mientras que la priorización establece la importancia relativa de diversas tareas o actividades.

La vinculación entre motivación y eficiencia, se destaca la optimización, un proceso que apunta a mejorar el rendimiento de sistemas o procesos mediante la eliminación de desperdicios y la gestión más eficaz de recursos disponibles. La estrategia también emerge como fundamental, implicando el ordenamiento y estructuración de recursos para lograr objetivos de manera eficiente. Además, la reutilización se identifica como el proceso de aprovechar nuevamente recursos previamente creados o utilizados, promoviendo la eficiencia a través de la optimización de recursos ya disponibles.

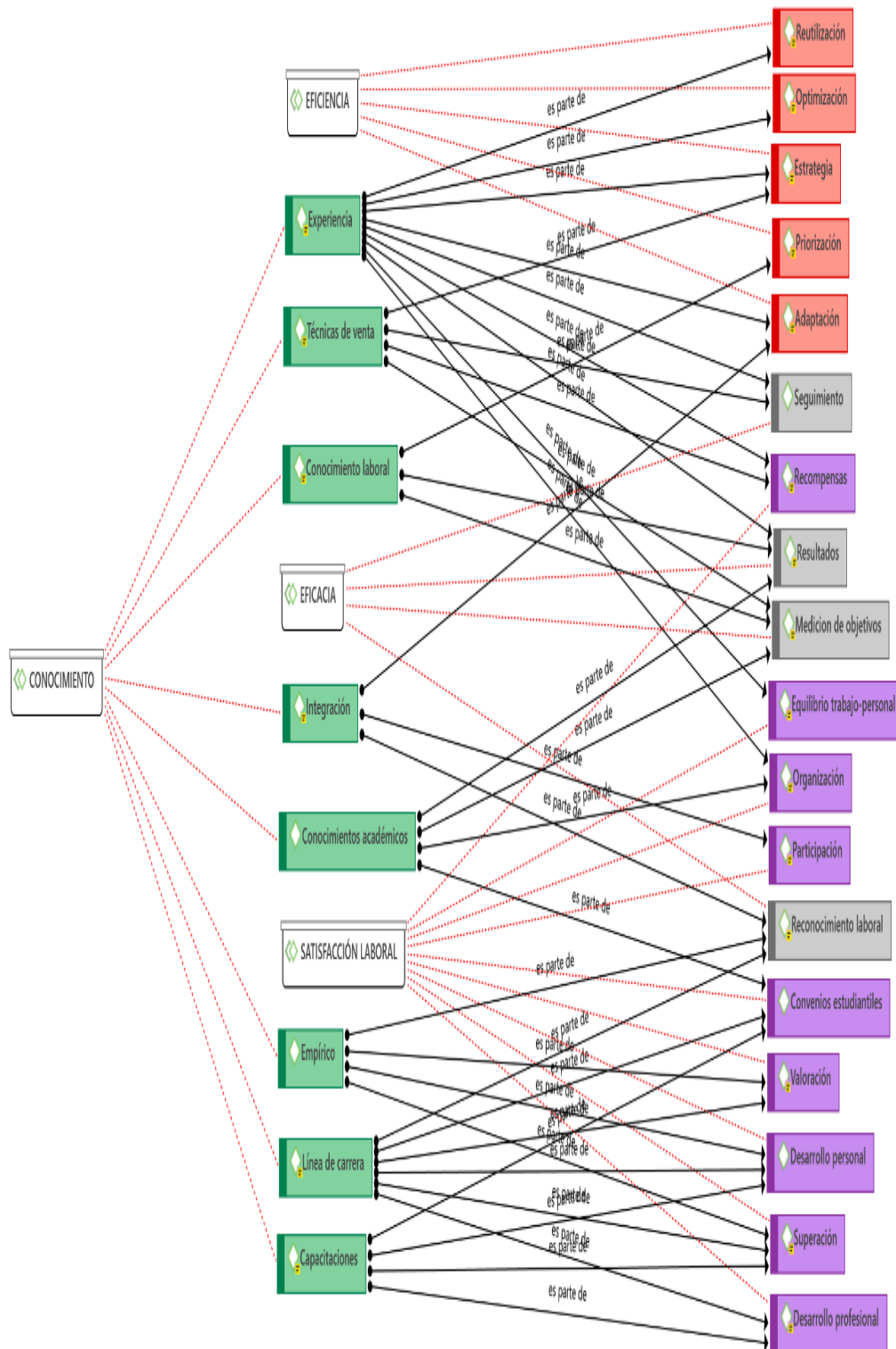
La asociación entre motivación y satisfacción laboral puede conducir a una mayor empatía porque los trabajadores satisfechos con su trabajo son más propensos a ser felices y realizados, lo que les permite ser más comprensivos y compasivos con los demás. Cada individuo puede interpretar estos conceptos y sus relaciones de manera diferente según sus propias experiencias y valores personales. Esta variedad de interpretaciones subraya la riqueza y la complejidad de la satisfacción laboral como fenómeno humano.

Desde una perspectiva hermenéutica, la autonomía en las tareas y el equilibrio entre la vida laboral y personal también desempeñan roles significativos que complementan y enriquecen la comprensión de la satisfacción en el trabajo. La empatía es una habilidad importante que puede tener un impacto positivo en la eficiencia y la eficacia. Las empresas que fomentan la empatía entre sus empleados pueden crear un lugar de trabajo más productivo y exitoso. Esta interpretación no solo amplía nuestro entendimiento teórico, sino que también invita a considerar la diversidad de percepciones y experiencias individuales que configuran la satisfacción en el contexto laboral moderno.

En el caso del cuarto objetivo específico, referido a analizar la forma en la que se presenta el conocimiento de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024, se obtuvo la siguiente red semántica:

Figura 5

Red semántica del objetivo específico 4



Nota. Elaborado con ATLAS.ti

La red semántica como representación visual de conceptos y sus vinculaciones extraídas de datos cualitativos de la subcategoría conocimiento y las subcategorías eficiencia, eficacia y satisfacción laboral, categorizan como subcategoría conocimiento. Un trabajador con mayor conocimiento tendrá más herramientas para realizar su trabajo de manera eficiente, alcanzar sus objetivos y sentirse satisfecho con su trabajo. La experiencia, las técnicas de venta y la reutilización del conocimiento son formas de adquirir y aplicar el conocimiento en el ámbito laboral. Estas estrategias pueden ayudar a los trabajadores a mejorar su eficiencia, eficacia y satisfacción laboral. Además, la eficiencia puede influir en la eficacia, ya que la capacidad de realizar tareas de manera rápida y precisa puede mejorar la efectividad en la consecución de metas. De manera similar, la eficacia en el logro de objetivos puede fortalecer la satisfacción laboral al proporcionar a los empleados una sensación de logro y propósito en sus roles.

La asociación entre conocimiento y eficiencia indica que los empleados que tienen un entendimiento profundo de sus roles tienden a completar sus tareas de manera más rápida y precisa. La habilidad para ejecutar tareas eficientemente está directamente influenciada por el nivel de conocimiento que poseen los empleados sobre sus funciones específicas. La medición de objetivos, la integración del conocimiento, la organización, la participación y la valoración son aspectos importantes para la eficacia y la satisfacción laboral. Esta relación subraya la importancia de una base sólida de conocimientos para optimizar tanto la eficiencia operativa como los resultados estratégicos.

La vinculación entre conocimiento y eficacia resalta cómo el conocimiento facilita una comprensión más profunda de los objetivos laborales y de cómo alcanzarlos de manera efectiva. El conocimiento no solo conduce a una ejecución eficiente de tareas, sino que también mejora la capacidad de los empleados para lograr resultados positivos y cumplir con los objetivos establecidos. El reconocimiento laboral, la línea de carrera, las capacitaciones, la superación personal y el desarrollo profesional son factores que contribuyen a la satisfacción laboral.

La asociación entre motivación y satisfacción laboral, indicando que los empleados que se sienten seguros y competentes en sus funciones tienden a experimentar niveles más altos de satisfacción en el trabajo. Este aspecto sugiere que la adquisición y el desarrollo continuo de conocimientos no solo impactan en la productividad y eficacia individual, sino que también contribuyen significativamente al bienestar emocional y motivacional dentro del entorno laboral. Estos elementos permiten a los trabajadores sentirse valorados, crecer profesionalmente y sentirse satisfechos con su trabajo.

Desde una perspectiva hermenéutica, el conocimiento no es un elemento estático, sino que se adquiere, se aplica y se transforma a través de la experiencia, las técnicas de trabajo y la interacción con el entorno laboral. La red semántica puede verse como una representación del conocimiento que tienen los trabajadores sobre el trabajo. Los diferentes tipos de conocimiento (académico, empírico, laboral) son importantes para el desempeño laboral. La eficiencia, la eficacia y la satisfacción laboral no son objetivos aislados, sino que están interrelacionados y se influyen mutuamente.

IV. DISCUSIÓN

Una vez recaudada pasaremos a desarrollar la discusión correspondiente en función a los objetivos de la investigación para lo cual se tiene:

En cuanto al primer punto de discusión, alusivo al resultado general, se tiene que analizar la forma en la que se presenta el liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte 2024. Frente a ello, la investigación de Giardili et al. (2023), refiere que los factores gerenciales pueden incidir la productividad, además que el liderazgo juega un papel crucial en influir en los niveles de productividad, siendo los directivos responsables de una parte significativa de las diferencias en la productividad. No obstante, la teoría de Azmy et al. (2022), señala la importancia crucial del liderazgo en la mejora de la productividad de los empleados. Además, un liderazgo es imprescindible para dirigir a los empleados hacia metas y rendimiento óptimos, influyendo en su comportamiento hacia el éxito organizacional.

“Hay muchos temas muy importantes que, con respecto al liderazgo, con respecto a los grupos, con el respecto a cómo uno debe hacer un pequeño estudio del mercado, un estudio de un producto, cómo manejas, lo bajo a los colaboradores y me termina sumando” (Entrevista 4, conversación personal del 20 de junio de 2024). Asimismo, “la comunicación efectiva y el escucha activa, son dos cosas que van de la mano porque si es que yo no doy o no utilizo el lenguaje necesario para que ellos reciban la información o no los pongo en una situación en las cuales estén prestos a recibir dicha información, no va a servir de nada mis palabras y se van a ir al aire; lo mismo no va a contribuir para la productividad de la empresa que es lo que nosotros queremos, que la información que brindamos, la cual creemos y sabemos que es importante para ellos, le llegue de manera clara y así ellos puedan tener la información a la mano para que salgan a la cancha”, conforme se refirió en la entrevista 3 (conversación personal del 18 de junio de 2024). Por ello, en la presente investigación se puede confirmar que un buen liderazgo es determinante en la productividad de una organización.

En cuanto al segundo punto de discusión, alusivo al primer resultado específico, se tiene que analizar la forma en la que se presenta la comunicación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte 2024. Frente a ello, la investigación de Prada et al. (2019) refiere que la iniciativa para mejorar las competencias de liderazgo y comunicación entre gerentes de tiendas y empleados de ventas tuvo un efecto positivo en los indicadores de desempeño individual, ventas totales y transacciones de los empleados. Añadiendo que la teoría de Cedeño et al. (2021), indica que la comunicación, negociación, empatía y equidad se identifican como fundamentales para mejorar la productividad y crear un ambiente laboral positivo. Además: “Tenemos una ruta de trabajo clara en la que todos tenemos bien establecido qué es lo que tenemos que hacer, y con la expectativa clara y diciendo las cosas como tienen que ser, es la forma o la mejor forma de poder llevar esto como todos queremos o como todos esperamos, porque definitivamente que haya una comunicación efectiva es la base de poder alcanzar buenos resultados, comunicación que una comunicación que sea horizontal, que todos puedan emitir sus puntos de vista y que estos sean respetados, creo que es la clave, Y hablando de comunicación, esto viene de la mano con el otro punto, que él la escucha activa. Entonces, para que la comunicación pueda fluir, tenemos que escuchar. Suena súper sencillo, pero la realidad es que, si nosotros logramos poder escuchar a todo el equipo, valorar las opiniones de todos, es algo que nos va a llevar, como todos buscamos, a poder lograr los resultados que las organizaciones nos requieren. Entonces, creo que una viene de la mano con la otra. Me parece que la comunicación tiene que ver mucho con, como te decía, con plantear las expectativas y que todo el equipo tenga claro la ruta de trabajo y, en base a eso, poder ir afinando ciertos detalles, y viene de la mano con la escucha activa, porque definitivamente que todos lleguemos a afinar ciertos detalles y cosas tiene que ver directamente con que todos podamos ser escuchados, y no solo escuchados, o sea, lo importante de esto es que todas las opiniones sean bien valoradas, que se tomen en cuenta, y para eso hay muchos detalles” (Entrevista 1, conversación personal del 15 de junio de 2024). Por ello, en la presente investigación determinar que con

una buena comunicación conlleva a una excelente productividad de la organización.

En cuanto al tercer punto de discusión, alusivo al segundo resultado específico, se tiene que analizar la forma en la que se presenta la motivación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte 2024. Frente a ello, la investigación de Cornejo (2010) examina cómo los líderes carismáticos son capaces de inspirar y motivar a otros para alcanzar metas comunes. Esto implica tener una visión clara, transmitir entusiasmo y mantener un compromiso con el éxito del equipo. Agregando la teoría de Jaman et al. (2022), donde indica que inspirar y motivar a los empleados permite alcanzar niveles superiores de rendimiento y éxito. No obstante, “Si tienes un equipo en donde no hay un buen clima laboral, donde las opiniones no son respetadas, donde la gente no se siente en confianza, tú puedes poner cualquier incentivo y van a quizás tener una motivación adicional desde la parte personal, porque obviamente es un beneficio para la persona, pero si nosotros buscamos poder lograr los resultados esperados y estar al y estar dentro de la expectativa que las organizaciones nos plantean, tenemos que pensar en equipo. Entonces, no solo pensar en el bien personal, el incentivo ok, voy a ganar un dinero extra, voy a tener un premio, voy a tener algo adicional. Pero si estamos en un entorno en donde, como te digo, no hay un buen ambiente laboral, las cosas no funcionan, las cosas no fluyen, esa motivación se va a ver empañada. Definitivamente los incentivos influyen con la motivación de los equipos, pero esto tiene que venir de la mano con un todo que tiene que funcionar ya desde mucho antes” (Entrevista 1, conversación personal del 15 de junio de 2024). Por ello, en la presente investigación determinar que la motivación es en facto muy importante para la productividad de la organización.

En cuanto al cuarto punto de discusión, alusivo al tercer resultado específico, se tiene que analizar la forma en la que se presenta la empatía en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte 2024. Frente a ello, la investigación de Cedeño et al. (2021) refiere que la productividad se considera esencial para el desarrollo económico tanto a nivel empresarial como nacional, permitiendo que las organizaciones se destaquen y obtengan ventajas competitivas en un entorno globalizado y en constante cambio. Habilidades de liderazgo como comunicación, negociación, empatía y equidad se identifican como fundamentales para mejorar la productividad y crear un ambiente laboral positivo. Además, la teoría de Habich (2019) indica que la empatía es crucial para incrementar la productividad y establecer un entorno laboral positivo. No obstante, “Normalmente, hay jefatura que te que te dicen, tus problemas lo dejan en la puerta, también hay que ver la parte humana y eso es tener empatía con el personal. Aparte, eso es tener empatía con el personal. La parte humana, siendo empático, siendo comprensible hasta cierto hasta cierto punto, y tratar de ayudarlo, tratar de entender la situación. Por ejemplo, hace unos días hubo un colaborador que me comentó que la habían asaltado, su cabeza está en otro lado, estaba más preocupado en lo que podían hacer con su equipo celular, que ahí tenía sus cuentas y tú sabes que ahora te roban hasta porque tiene tus claves en el celular, su cabeza estaba más en otra cosa que en lo que tenía que dar en tienda. Entonces, ¿qué es lo que hice yo? Darle la autorización, el permiso para que vaya a hacer lo tenga que hacer, denuncias, bloqueo de tarjetas, todo, no es que no quiera que esté en tienda, pero que solucione su problema para que después venga y me rinda como como realmente yo quiero” (Entrevista 2, conversación personal del 17 de junio de 2024). Por ello, en la presente investigación se expone que la empatía suele tener una gran asociación con la productividad de la organización.

En cuanto al quinto punto de discusión, alusivo al cuarto resultado específico, se tiene que analizar la forma en la que se presenta el conocimiento en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte 2024. Frente a ello, la investigación de Cornejo (2021) enfatiza la importancia de la educación continua y el aprendizaje constante para los líderes. Los líderes están dispuestos a adquirir nuevos conocimientos y habilidades para adaptarse a un entorno cambiante y desafiante. Tener un nivel significativo de conocimiento y experiencia en su campo de acción. Este conocimiento les permite tomar decisiones informadas, resolver problemas de manera efectiva y ganarse el respeto de sus seguidores. Destaca que los líderes son aquellos que están dispuestos a compartir su conocimiento y experiencia con otros. Esto contribuye al desarrollo y crecimiento profesional de los miembros del equipo. Además, la teoría de Quiroz et al. (2022), donde resalta la importancia crucial de la capacitación y conocimientos en liderazgo para mejorar la productividad. No obstante, “ Considero que el conocimiento profesional me ha ayudado mucho en llegar siempre a mis indicadores, no solamente en la empresa, sino también en lo personal, en lo profesional y en lo laboral, ya que el haber tenido conocimiento me ha hecho que yo me pueda desarrollar de una manera exitosa en las empresas que he estado, pues, no he estado en muchas empresas, he estado, bueno, he tenido dieciocho años para el grupo Intercorp, cinco años para una nacional, y ahora que ya tengo dos años acá, y todas, gracias a dios, con un gran aporte, pues, no solamente en los indicadores, sino de repente aportando con mi conocimiento, quizás profesional y también empírico, porque Supermercados Peruano es una empresa en la es una gama de empresas que tiene tienen varios tipos de formatos y en cada tipo de formato aprendí diferentes cosas y en la cual de ahí me fui a otra empresa muy similar, que también es un retail, en la cual me llevé ese conocimiento, cerré esa puerta de de supermercados peruanos para pasar a otra empresa y no dejé mi conocimiento ahí, sino también me llevé la parte empírica en la cual me ayudó bastante en lograr mis indicadores.” (Entrevista 8, conversación personal del 22 de junio de 2024). Por ello, en

la presente investigación se puede determinar que el conocimiento es muy importante y complementario en la productividad de la organización.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA

En lo alusivo al resultado general, referido a analizar la forma en la que se presenta el liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte 2024, se concluye que la productividad de los trabajadores en una empresa de retail está asociado al liderazgo. Así, de acuerdo con la red semántica, los resultados sugieren que el liderazgo efectivo puede ser un catalizador significativo para mejorar la productividad en entornos retail específicos, destacando la necesidad de estrategias de gestión que no solo se centren en los resultados cuantitativos, sino también en la calidad de las interacciones humanas y la motivación intrínseca de los empleados. Este estudio resalta la importancia de considerar múltiples dimensiones y contextos en la evaluación de prácticas de liderazgo y su impacto en el rendimiento organizacional.

SEGUNDA

En lo alusivo al primer resultado específico, analizar la forma en la que se presenta la comunicación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte 2024, se concluye que la investigación fenomenológica revela que la red semántica de la comunicación en el contexto laboral se estructura en torno a dos áreas principales: eficacia y satisfacción laboral. Estas áreas no solo delinean

aspectos cruciales del entorno laboral, sino que también indican su interdependencia para influir en la experiencia de los empleados y en la efectividad organizacional. La comunicación efectiva emerge como un hilo conductor que optimiza la eficiencia al facilitar la coordinación y la ejecución de tareas.

TERCERA

En lo alusivo al segundo resultado específico, analizar la forma en la que se presenta la motivación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte 2024, se concluye que la compleja interacción entre factores internos y externos que impulsan el comportamiento y actitud de los empleados. Las expectativas laborales, recompensas y desarrollo profesional emergen como nodos centrales que fortalecen la motivación intrínseca. La comunicación abierta se posiciona como un pilar esencial para mejorar el bienestar y la eficacia organizacional, subrayando la importancia de prácticas que fomenten un ambiente laboral colaborativo y estimulante. Estos hallazgos sugieren estrategias concretas para optimizar el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

CUARTO

En lo alusivo al primer resultado específico, analizar la forma en la que se presenta la empatía en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte 2024, se concluye que la empatía no solo está intrínsecamente ligada al reconocimiento

emocional, sino que también actúa como catalizador crucial para la satisfacción laboral. Esta conexión subraya cómo sentirse valorado por la capacidad de comprender a otros contribuye significativamente a un ambiente laboral gratificante. Además, la eficiencia y la eficacia emergen como componentes esenciales, donde la motivación impulsa la búsqueda constante de objetivos específicos y la mejora personal continua.

QUINTA

En lo alusivo al primer resultado específico, analizar la forma en la que se presenta el conocimiento en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte 2024, se concluye que el conocimiento, y su constante evolución a través de la práctica y la interacción, no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la capacidad de los empleados para alcanzar metas de manera efectiva. Esta comprensión profunda no solo optimiza los resultados estratégicos, sino que también enriquece el sentido de logro y propósito personal, contribuyendo así al bienestar emocional y motivacional en el trabajo.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA

A los responsables de negocios retail de Lima Norte, frente al resultado general que se obtuvo, alusivo a analizar la forma en la que se presenta el liderazgo en la productividad, se recomienda fomentar la motivación a través del reconocimiento de logros y desarrollo profesional, promoviendo así un entorno positivo. Igualmente, se propone cultivar la empatía mediante habilidades de comunicación interpersonal y una cultura de respeto. La inversión en formación continua es crucial para mejorar la eficacia laboral, mientras que la mejora de la comunicación interna y la evaluación regular de la satisfacción y eficacia laboral son fundamentales para identificar áreas de mejora.

SEGUNDA

A los encargados de la gestión del talento humano, frente al primer resultado específico que se obtuvo, alusivo a analizar la forma en la que se presenta la comunicación en la productividad, se recomienda fomentar un entorno organizacional que favorezca la comunicación abierta entre empleados. Este ambiente propicia la expresión libre de ideas y opiniones, así como la escucha activa y respetuosa. Además, la capacitación en habilidades de comunicación efectiva es crucial para garantizar interacciones significativas y claras. Es fundamental que las organizaciones utilicen diversos canales de comunicación para

asegurar que todos los empleados sean alcanzados de manera efectiva.

TERCERA

A los encargados de la gestión del talento humano, frente al segundo resultado específico que se obtuvo, alusivo a analizar la forma en la que se presenta la motivación en la productividad, se recomienda que para fomentar la motivación implica más que incentivos tangibles; requiere la creación de un entorno auténtico donde los empleados se sientan valorados y reconocidos. Mejorar la eficiencia y promover la eficacia exige no solo proporcionar recursos y establecer objetivos claros, sino también entender la experiencia subjetiva del empleado en relación con su desempeño. Aumentar la satisfacción laboral, en este marco, implica equilibrar las necesidades profesionales y personales, nutriendo un ambiente que fomente tanto el bienestar físico como emocional.

CUARTA

A los encargados de la gestión del talento humano, frente al tercer resultado específico que se obtuvo, alusivo a analizar la forma en la que se presenta la empatía en la productividad, se recomienda capacitación en empatía ya que promueve un ambiente de trabajo seguro y positivo donde las emociones pueden expresarse libremente. Esto fortalece la comunicación abierta y honesta entre colegas, fomentando relaciones basadas en la confianza y la empatía. Además, el reconocimiento y la recompensa de

comportamientos empáticos no solo refuerzan estas habilidades, sino que también motivan a los empleados a cultivar un ambiente de apoyo mutuo y colaboración efectiva dentro de la organización.

QUINTA

A los encargados de la gestión del talento humano, frente al cuarto resultado específico que se obtuvo, alusivo a analizar la forma en la que se presenta el conocimiento en la productividad, se recomienda cultivar una cultura organizacional que valore la capacitación continua, la investigación y la innovación. Promover la aplicación efectiva del conocimiento en el trabajo requiere no solo herramientas tecnológicas adecuadas, sino también el diseño de tareas que estimulen la creatividad y la resolución de problemas. Además, crear un ambiente laboral que valore el conocimiento implica reconocer el mérito individual y fomentar la colaboración. Este enfoque integral fortalece la cohesión y la eficacia organizacional.

REFERENCIAS

- Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa*. Paidós.
- Aravena, C., Escobar, L. E., & Hofman, A. (2015). Fuentes del crecimiento económico y la productividad en América Latina y el Caribe [PDF]. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/entities/publication/bb963665-cf6d-4b17-b3e5-94aaf102758f>
- Azmy, A., & Priyono, A. (2022). Leadership roles for improving employee productivity at digital start-up company. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 13(1), 16–27. <https://doi.org/10.18196/mb.v13i1.11250>.
- Becker, H. S. (1998). *Trucos del oficio: Cómo pensar en tu investigación mientras la estás haciendo*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Bennis, W. G. (1985). *Leaders: Strategies for taking charge*. Harper & Row.
- Cardenas, L., & Zapata, G. (2021). Productivity model focused on six sigma and lean manufacturing to improve the quality of service in SMEs in Peru. En *Human Interaction, Emerging Technologies and Future Applications III* (pp. 579–584). Springer International Publishing.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, proceso y práctica* (3ra ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Collewet, M., & Sauermann, J. (2017). Science Direct. Obtenido de www.elsevier.com

C

onsejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC]. (2019). Informe 33-2019: Guía de líneas de investigación (Documento final) [PDF]. Recuperado de https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Informe_33_2019_guia_lineas_investigacion_documento_final-2-13_merged.pdf

Cornejo, M. Á. (2010). Liderazgo: El Poder del Carisma. Grupo Editorial Norma.

Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Creswell, J. W., & Miller, D. L. (2000). Determining validity in qualitative inquiry. *Theory Into Practice*, 39(3), 124-130.

de Habich, M. (2019). Leadership politics and the evolution of the universal health insurance reform in Peru. *Health Systems and Reform*, 5(3), 244–249. <https://doi.org/10.1080/23288604.2019.1635415>

Deming, W. E. (1950). *Some theory of sampling*. Dover Publications.

Drucker, P. F. (1954). *The practice of management*. Harper & Row.

Hernández (02 de enero de 2023). Felicidad laboral: solo el 28% de las personas se siente satisfecha con su empleo. El Economista. Recuperado de <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Felicidad-laboral-Solo-el-28-de-las-personas-se-siente-satisfecha-con-su-empleo-20230102-0075.html>

- Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., Morelos Gómez, J., Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1),
- Ford, H. (1926). *My life and work*. Doubleday, Page & Company.
- Giardili, S., Ramdas, K., & Williams, J. W. (2023). Leadership and productivity: A study of U.s. automobile assembly plants. *Management Science*, 69(3), 1500–1517. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2022.4427>
- Gonzalez Cuadros, C., Barrera Vargas, D., & Garzón Romero, J. (2017). Repositorio Universidad la gran Colombia. Obtenido de <https://repository.ugc.edu.co/>
- González Mares, M. (2019). Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales (RUDICS)*, 10(18), 92–95. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Habermas, J. (1981). Teoría de la acción comunicativa. Madrid, España: Taurus.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (s.f.). Página principal. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/>
- Jaman, D. S. H., James, D. K. C., & Luamba, D. D. S. (2022). Impacts of employee engagement and workforce productivity on retail companies. *International Journal of Business and Management Research*, 10(1), 6–18. <https://doi.org/10.37391/ijbmr.100102>

- Kotter, J. (1999). *La verdadera labor de un líder*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma. Liderazgo global y efectividad del comportamiento organizacional, GLOBE. (2004). Estudio de 62 sociedades. Recuperado de [https://www.staff.ncl.ac.uk/david.harvey/MKT3008/Culture/WolfGLOBE\(2004\).pdf](https://www.staff.ncl.ac.uk/david.harvey/MKT3008/Culture/WolfGLOBE(2004).pdf)
- Kotter, J. P. (1990). *A force for change: How leadership differs from management*. Free Press.
- Kvale, S. (1983). *InterViews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing* (3rd ed.). SAGE Publications.
- López, M. (25 de enero de 2024). Empleo: solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *La República*. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>
- Lara Cedeño, M. G., Avilés Almeida, P. A., & Barba Salazar, J. A. (2021). Relación del liderazgo con la productividad empresarial. *Revista Publicando*, 8(31), 15–25. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2228>
- Martínez Miguélez, J. L. (2006). *Metodología Cualitativa en la Investigación Educativa*. Síntesis.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. Sage Publications.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (s.f.). Perú. Recuperado de <https://www.oecd.org/latin-america/paises/peru/>

- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (3rd ed.). Sage Publications.
- Prada, M. F., Rucci, G., & Urzúa, S. (2019). *Training, soft skills and productivity: Evidence from a field experiment in retail*. Inter-American Development Bank.
- Pérez, J. (2023). Desafíos del liderazgo en la industria peruana: impacto en la producción y competitividad. *Revista de Gestión Empresarial*, 15(2), 45-60.
- Quiroz-Flores, J. C., Prada-Espinoza, H. R., & Gutierrez-Villanueva, A. (2022). Lean Logistics model to reduce delivery times in a Retail in southern Peru. 2022 The 3rd International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management.
- Saldaña, J. (2009). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. London: Sage.
- Samaniego Chumacero, E., Coronel Izquierdo, L. M., Gil Malca, A., Peralta Estela, Y. Y., Pérez Acuña, B. J., & Vásquez Rivera, S. M. (2022). Management leadership in companies in the city of Bagua – Peru. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(4), 210–229. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i4.463>
- Schiffbauer, M., Sampi, J., & Coronado, J. (2022). Competition and productivity: Evidence from Peruvian municipalities. *The Review of Economics and Statistics*, 1–45. https://doi.org/10.1162/rest_a_01257

Sieber, J. E., & Stanley, B. (1988). Ethical and professional dimensions of social research. *Social Research: An International Quarterly*, 55(1), 123-137.

Truman, H. S. (1940). *The Wit and Wisdom of Harry S. Truman*. Peter Pauper Press.

ANEXO 1. TABLA DE CATEGORIZACIÓN

Categoría	Definición	Subcategoría	Códigos
Liderazgo	Kotter (1990) conceptualiza el liderazgo como un proceso mediante el cual se ejerce influencia sobre otros con el fin de alcanzar los objetivos de la organización y gestionar el cambio.	COMUNICACIÓN	Comunicación efectiva
			Escucha activa
			Retroalimentación
	Bennis (1985) caracteriza el liderazgo como la habilidad para convertir una visión en acciones concretas y tangibles.	MOTIVACIÓN	Reconocimiento
			Incentivos
			Desarrollo personal
Truman (1940) describe el liderazgo como la habilidad para motivar a las personas a realizar tareas que, de otro modo, podrían no querer hacer, pero que finalmente disfrutan al realizarlas.	EMPATÍA	Reconocimiento emocional	
		Sintonía emocional	
		Respuesta compasiva	
Productividad	Druker (1954), la productividad se entiende como la proporción entre los resultados alcanzados y los recursos empleados en su consecución.	CONOCIMIENTO	Experiencial
			Empírico
			Académico
	Ford (1926) caracteriza la productividad como la eficacia en la utilización de recursos para alcanzar metas específicas.	EFICIENCIA	Optimización de recursos
			Cumplimiento de objetivos
			Adaptación al cambio
Deming (1950) describe la productividad como la evaluación de la eficacia con la que se generan bienes y servicios utilizando los recursos disponibles.	EFICACIA	Logro de objetivos	
		Resultado	
		Mejora continua	
Satisfacción Laboral	SATISFACCIÓN LABORAL	Reconocimiento y Recompensa	
		Equilibrio Trabajo-Vida	
			Desarrollo Profesional

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

Guía de Entrevista sobre Liderazgo y Comunicación en Equipos

Presentación

Hola, [nombre del entrevistado]. Gracias por tomarte el tiempo para participar en esta entrevista. Mi nombre es Marlon López y estoy realizando una investigación sobre liderazgo y productividad en equipos de trabajo. El propósito de esta entrevista es comprender mejor tus experiencias y prácticas en estos aspectos. La entrevista durará aproximadamente 45 minutos y todas tus respuestas serán confidenciales. ¿Tienes alguna pregunta antes de empezar?

Comunicación

1. ¿Qué significa para ti tener una comunicación efectiva y escucha activa en el entorno laboral con tus trabajadores?
2. ¿Qué tipo de retroalimentación valoras más en tu equipo o en tu entorno laboral?

Motivación

3. ¿Cómo influyen los incentivos y el reconocimiento en el nivel de motivación en los trabajadores?
4. ¿Cómo crees que el desarrollo personal contribuye a tu motivación en el trabajo?

Empatía

5. ¿Qué significa para ti tener reconocimiento y sintonía emocional con tus trabajadores?
6. ¿Cómo responderías a la idea de una respuesta compasiva en el contexto laboral?

Conocimiento

7. ¿Qué tipo de conocimiento consideras más valioso como líder en tu trabajo: el adquirido a través de la experiencia, el empírico o el académico?
8. ¿Cómo integras diferentes tipos de conocimiento en tu trabajo diario?

Eficiencia

9. ¿Cómo optimizas los recursos disponibles en tu área de trabajo?
10. ¿Qué estrategias utilizas y como te adaptas para cumplir los objetivos establecidos?

Eficacia

11. ¿Cómo defines el logro de objetivos y resultados en tu trabajo y con tus trabajadores?
12. ¿Cómo participas en la mejora continua de los procesos con tus trabajadores?

Satisfacción laboral

13. ¿Qué tipo de reconocimiento y recompensa te hace sentir más valorado en tu trabajo?
14. ¿Cómo equilibras tu vida laboral y personal?
15. ¿Qué oportunidades de desarrollo profesional valoras más en tu trabajo?

Gracias por compartir tus experiencias y perspectivas. La información que has proporcionado es muy valiosa para nuestra investigación. Si tienes alguna pregunta adicional o deseas agregar algo más, no dudes en contactarme. Te mantendremos informado sobre el progreso de la investigación y los resultados finales. ¡Gracias nuevamente y que tengas un excelente día!

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA PARA LAS CATEGORÍAS LIDERAZGO Y PRODUCTIVIDAD

Definición de la categoría Liderazgo:

Habilidad para motivar a las personas a realizar tareas que, de otro modo, podrían no querer hacer, pero que finalmente disfrutan al realizarlas.


Definición de la categoría Productividad:

Se entiende como la proporción entre los resultados alcanzados y los recursos empleados en su consecución.

Subcategorías	Códigos	Interrogantes	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Comunicación	Comunicación efectiva	¿Qué significa para ti tener una comunicación efectiva y escucha activa en el entorno laboral con tus trabajadores?	1	1	1	1	
	Escucha activa						
	Retroalimentación	¿Qué tipo de retroalimentación valoras más en tu equipo o en tu entorno laboral?	1	1	1	1	
Motivación	Reconocimiento	¿Cómo influyen los incentivos y el reconocimiento en el nivel de motivación en los trabajadores?	1	1	1	1	
	Incentivos						
	Desarrollo personal	¿Cómo crees que el desarrollo personal contribuye a tu motivación en el trabajo?	1	1	1	1	
Empatía	Reconocimiento emocional	¿Qué significa para ti tener reconocimiento y sintonía emocional con tus trabajadores?	1	1	1	1	
	Sintonía emocional						
	Respuesta compasiva	¿Cómo responderías a la idea de una respuesta compasiva en el contexto laboral?	1	1	1	1	
Conocimiento	Experiencial	¿Qué tipo de conocimiento consideras más valioso como líder en tu trabajo: el adquirido a través de la experiencia, el empírico o el académico?					
	Empírico		1	1	1	1	
	Académico	¿Cómo integras diferentes tipos de conocimiento en tu trabajo diario?	1	1	1	1	

Eficiencia	Optimización de recursos	¿Cómo optimizas los recursos disponibles en tu área de trabajo?				
	Cumplimiento de objetivos	¿Qué estrategias utilizas y como te adaptas para cumplir los objetivos establecidos?	1	1	1	1
	Adaptación al cambio		1	1	1	1
Eficacia	Logro de objetivos	¿Cómo defines el logro de objetivos y resultados en tu trabajo y con tus trabajadores?	1	1	1	1
	Resultado					
	Mejora continua	¿Cómo participas en la mejora continua de los procesos con tus trabajadores?	1	1	1	1
Satisfacción laboral	Reconocimiento y Recompensa	¿Qué tipo de reconocimiento y recompensa te hace sentir más valorado en tu trabajo?	1	1	1	1
	Equilibrio Trabajo-Vida	¿Cómo equilibras tu vida laboral y personal?	1	1	1	1
	Desarrollo Profesional	¿Qué oportunidades de desarrollo profesional valoras más en tu trabajo?	1	1	1	1

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	
Objetivo del instrumento	
Nombres y apellidos de experto	Mauricio Eduardo Jiménez Mairena
Documento de identidad	48279893
Años de experiencia en el área	1
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión del Talento Humano
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Dirección de Acompañamiento al Estudiante
Número telefónico	995101255
Firma	
Fecha	15 de mayo del 2024

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
JIMÉNEZ MAIRENA, MAURICIO EDUARDO DNI 48279893	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/08/2015 Fecha egreso: 28/07/2021	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. PERU
JIMÉNEZ MAIRENA, MAURICIO EDUARDO DNI 48279893	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING Fecha de diploma: 03/11/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. PERU
JIMÉNEZ MAIRENA, MAURICIO EDUARDO DNI 48279893	MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Fecha de diploma: 11/09/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/04/2022 Fecha egreso: 16/08/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA PARA LAS CATEGORÍAS LIDERAZGO Y PRODUCTIVIDAD

Definición de la categoría Liderazgo:

Habilidad para motivar a las personas a realizar tareas que, de otro modo, podrían no querer hacer, pero que finalmente disfrutan al realizarlas.


Definición de la categoría Productividad:

Se entiende como la proporción entre los resultados alcanzados y los recursos empleados en su consecución.

Subcategorías	Códigos	Interrogantes	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Comunicación	Comunicación efectiva	¿Qué significa para ti tener una comunicación efectiva y escucha activa en el entorno laboral con tus trabajadores?	1	1	1	1	
	Escucha activa						
	Retroalimentación	¿Qué tipo de retroalimentación valoras más en tu equipo o en tu entorno laboral?	1	1	1	1	
Motivación	Reconocimiento	¿Cómo influyen los incentivos y el reconocimiento en el nivel de motivación en los trabajadores?	1	1	1	1	
	Incentivos						
	Desarrollo personal	¿Cómo crees que el desarrollo personal contribuye a tu motivación en el trabajo?	1	1	1	1	
Empatía	Reconocimiento emocional	¿Qué significa para ti tener reconocimiento y sintonía emocional con tus trabajadores?	1	1	1	1	
	Sintonía emocional						
	Respuesta compasiva	¿Cómo responderías a la idea de una respuesta compasiva en el contexto laboral?	1	1	1	1	
Conocimiento	Experiencial	¿Qué tipo de conocimiento consideras más valioso como líder en tu trabajo: el adquirido a través de la experiencia, el empírico o el académico?	1	1	1	1	
	Empírico						
	Académico	¿Cómo integras diferentes tipos de conocimiento en tu trabajo diario?	1	1	1	1	

Eficiencia	Optimización de recursos	¿Cómo optimizas los recursos disponibles en tu área de trabajo?					
	Cumplimiento de objetivos	¿Qué estrategias utilizas y como te adaptas para cumplir los objetivos establecidos?	1	1	1	1	
	Adaptación al cambio		1	1	1	1	
Eficacia	Logro de objetivos	¿Cómo defines el logro de objetivos y resultados en tu trabajo y con tus trabajadores?					
	Resultado		1	1	1	1	
	Mejora continua	¿Cómo participas en la mejora continua de los procesos con tus trabajadores?	1	1	1	1	
Satisfacción laboral	Reconocimiento y Recompensa	¿Qué tipo de reconocimiento y recompensa te hace sentir más valorado en tu trabajo?	1	1	1	1	
	Equilibrio Trabajo-Vida	¿Cómo equilibras tu vida laboral y personal?	1	1	1	1	
	Desarrollo Profesional	¿Qué oportunidades de desarrollo profesional valoras más en tu trabajo?	1	1	1	1	

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	
Objetivo del instrumento	
Nombres y apellidos del experto	Jhoselin Aracely Hilario Luis
Documento de identidad	72126983
Años de experiencia en el área	1 año
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión del Talento Humano
Nacionalidad	Peruana
Institución	Numay S.A.
Cargo	Supervisora HSEQ
Número telefónico	989844425
Firma	
Fecha	15 de mayo del 2024

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
HILARIO LUIS, JHOSELIN ARACELY DNI 72126983	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 22/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/03/2014 Fecha egreso: 20/07/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
HILARIO LUIS, JHOSELIN ARACELY DNI 72126983	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 19/06/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
HILARIO LUIS, JHOSELIN ARACELY DNI 72126983	MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Fecha de diploma: 09/10/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/04/2022 Fecha egreso: 16/08/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA PARA LAS CATEGORÍAS
LIDERAZGO Y PRODUCTIVIDAD**

Definición de la categoría Liderazgo:

Habilidad para motivar a las personas a realizar tareas que, de otro modo, podrían no querer hacer, pero que finalmente disfrutan al realizarlas.

Definición de la categoría Productividad:

Se entiende como la proporción entre los resultados alcanzados y los recursos empleados en su consecución.

Subcategorías	Códigos	Interrogantes	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Comunicación	Comunicación efectiva	¿Qué significa para ti tener una comunicación efectiva y escucha activa en el entorno laboral con tus trabajadores?	1	1	1	1	
	Escucha activa						
	Retroalimentación	¿Qué tipo de retroalimentación valoras más en tu equipo o en tu entorno laboral?	1	1	1	1	
Motivación	Reconocimiento	¿Cómo influyen los incentivos y el reconocimiento en el nivel de motivación en los trabajadores?	1	1	1	1	
	Incentivos						
	Desarrollo personal	¿Cómo crees que el desarrollo personal contribuye a tu motivación en el trabajo?	1	1	1	1	
Empatía	Reconocimiento emocional	¿Qué significa para ti tener reconocimiento y sintonía emocional con tus trabajadores?	1	1	1	1	
	Sintonía emocional						
	Respuesta compasiva	¿Cómo responderías a la idea de una respuesta compasiva en el contexto laboral?	1	1	1	1	
Conocimiento	Experiencial	¿Qué tipo de conocimiento consideras más valioso como líder en tu trabajo: el adquirido a través de la experiencia, el empírico o el académico?	1	1	1	1	
	Empírico						
	Académico	¿Cómo integras diferentes tipos de conocimiento en tu trabajo diario?	1	1	1	1	

Eficiencia	Optimización de recursos	¿Cómo optimizas los recursos disponibles en tu área de trabajo?				
	Cumplimiento de objetivos	¿Qué estrategias utilizas y como te adaptas para cumplir los objetivos establecidos?	1	1	1	1
	Adaptación al cambio		1	1	1	1
Eficacia	Logro de objetivos	¿Cómo defines el logro de objetivos y resultados en tu trabajo y con tus trabajadores?				
	Resultado		1	1	1	1
	Mejora continua	¿Cómo participas en la mejora continua de los procesos con tus trabajadores?	1	1	1	1
Satisfacción laboral	Reconocimiento y Recompensa	¿Qué tipo de reconocimiento y recompensa te hace sentir más valorado en tu trabajo?	1	1	1	1
	Equilibrio Trabajo-Vida	¿Cómo equilibras tu vida laboral y personal?	1	1	1	1
	Desarrollo Profesional	¿Qué oportunidades de desarrollo profesional valoras más en tu trabajo?	1	1	1	1

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Levantar información
Nombres y apellidos del experto	Mabel Pilly Llanos Alvarado
Documento de identidad	40932328
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de Negocios - MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Cassinelli
Cargo	Administradora de tienda
Número telefónico	980660696
Firma	
Fecha	15 de mayo del 2024

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LLANOS ALVARADO, MABEL PILLY DNI 40932328	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 30/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
LLANOS ALVARADO, MABEL PILLY DNI 40932328	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
LLANOS ALVARADO, MABEL PILLY DNI 40932328	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 19/06/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/09/2015 Fecha egreso: 17/09/2017	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

ANEXO 4. CONSENTIMIENTO O ASENTIMIENTO INFORMADO UCV

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: “Análisis del liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa retail, Lima Norte-2024”. **Investigador:** Marlon Williams López Seminario, **Institución:** Entrevista, **Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión de Talento Humano**, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre el liderazgo y la productividad de los trabajadores en una empresa retail. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la comunicación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en relación a su liderazgo y productividad con sus equipos de trabajo, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

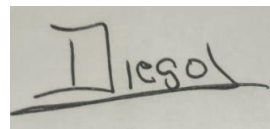
Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión de análisis del liderazgo en la productividad en una empresa retail.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: Diego Jesus Eugenio Flores López

Fecha: 15/06/2024



Firma del participante:

Declaración del investigador: Yo, Marlon Williams López Seminario, declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: Marlon Williams López Seminario

DNI: 72156857



Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: “Análisis del liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa retail, Lima Norte-2024”. **Investigador:** Marlon Williams López Seminario, **Institución:** Entrevista, **Escuela de Posgrado** – Maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre el liderazgo y la productividad de los trabajadores en una empresa retail. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la comunicación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en relación a su liderazgo y productividad con sus equipos de trabajo, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

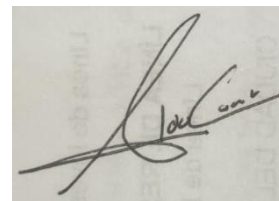
Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión de análisis del liderazgo en la productividad en una empresa retail.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: Aldo Joel Contreras Huamani

Fecha: 17/06/2024



Firma del participante:

Declaración del investigador: Yo, Marlon Williams López Seminario, declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: Marlon Williams López Seminario

DNI: 72156857



Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: “Análisis del liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa retail, Lima Norte-2024”. **Investigador:** Marlon Williams López Seminario, **Institución:** Entrevista, **Escuela de Posgrado** – Maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre el liderazgo y la productividad de los trabajadores en una empresa retail. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la comunicación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en relación a su liderazgo y productividad con sus equipos de trabajo, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión de análisis del liderazgo en la productividad en una empresa retail.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: Alex Ronald Carrasco Espinoza

Fecha: 18/06/2024



Firma del participante:

Declaración del investigador: Yo, Marlon Williams López Seminario, declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: Marlon Williams López Seminario

DNI: 72156857



Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: “Análisis del liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa retail, Lima Norte-2024”. **Investigador:** Marlon Williams López Seminario, **Institución:** Entrevista, **Escuela de Posgrado** – Maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre el liderazgo y la productividad de los trabajadores en una empresa retail. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la comunicación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en relación a su liderazgo y productividad con sus equipos de trabajo, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión de análisis del liderazgo en la productividad en una empresa retail.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: Miguel Giovanni Corales Carrasco

Fecha: 20/06/2024



Firma del participante:

Declaración del investigador: Yo, Marlon Williams López Seminario, declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: Marlon Williams López Seminario

DNI: 72156857



Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: “Análisis del liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa retail, Lima Norte-2024”. **Investigador:** Marlon Williams López Seminario, **Institución:** Entrevista, **Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión de Talento Humano**, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre el liderazgo y la productividad de los trabajadores en una empresa retail. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la comunicación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en relación a su liderazgo y productividad con sus equipos de trabajo, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

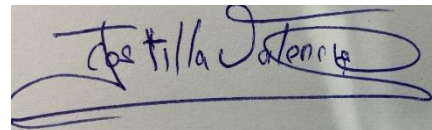
Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión de análisis del liderazgo en la productividad en una empresa retail.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: Julio Joel Costilla
Valencia

Fecha: 21/06/2024



Firma del participante:

Declaración del investigador: Yo, Marlon Williams López Seminario, declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: Marlon Williams López
Seminario

DNI: 72156857



Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: “Análisis del liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa retail, Lima Norte-2024”. **Investigador:** Marlon Williams López Seminario, **Institución:** Entrevista, **Escuela de Posgrado** – Maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre el liderazgo y la productividad de los trabajadores en una empresa retail. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la comunicación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en relación a su liderazgo y productividad con sus equipos de trabajo, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

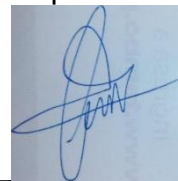
Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión de análisis del liderazgo en la productividad en una empresa retail.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: Bixsi Bill Tenorio Ruiz

Fecha: 21/06/2024



Firma del participante:

Declaración del investigador: Yo, Marlon Williams López Seminario, declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: Marlon Williams López Seminario

DNI: 72156857



Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: “Análisis del liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa retail, Lima Norte-2024”. **Investigador:** Marlon Williams López Seminario, **Institución:** Entrevista, **Escuela de Posgrado** – Maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre el liderazgo y la productividad de los trabajadores en una empresa retail. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la comunicación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en relación a su liderazgo y productividad con sus equipos de trabajo, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión de análisis del liderazgo en la productividad en una empresa retail.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: Miguel Angel Paisig Cortez

Fecha: 22/06/2024



Firma del participante:

Declaración del investigador: Yo, Marlon Williams López Seminario, declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: Marlon Williams López Seminario

DNI: 72156857



Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: “Análisis del liderazgo en la productividad de los trabajadores en una empresa retail, Lima Norte-2024”. **Investigador:** Marlon Williams López Seminario, **Institución:** Entrevista, **Escuela de Posgrado** – Maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre el liderazgo y la productividad de los trabajadores en una empresa retail. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la comunicación en la productividad de los trabajadores en una empresa de retail en Lima Norte, el año 2024.


Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en relación a su liderazgo y productividad con sus equipos de trabajo, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión de análisis del liderazgo en la productividad en una empresa retail.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: Verónica Milena Herrera Díaz



Fecha: 22/06/2024

Firma del participante:

Declaración del investigador: Yo, Marlon Williams López Seminario, declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: Marlon Williams López Seminario



DNI: 72156857

Firma del investigador