



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del conocimiento para el liderazgo transformacional en la empresa de transportes

Royal Palace's Trujillo – 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Aguilar Gálvez, Rosa Thais (ORCID: 0000-0002-2844-6288)

Nacarino Rosso, Arasceli Yanira (ORCID: 0000-0002-8336-2634)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO - PERÚ

2019

Dedicatoria

Con mucho respeto y mis más sinceras disculpas a Dios mi señor, que, aunque en momentos difíciles me pusiste pruebas, aun siempre he pensado en ti.

A mis padres, por su cariño, apoyo incondicional, dedicación y lucha constante hacia mi persona, su fuerza y amor ha guiado mis pasos y dirigido mi vida para ser una persona de bien, los amo muchísimo.

A mis amigos por su apoyo incondicional, por enseñarme que la vida sin metas no tiene sentido, por sus palabras de aliento en momentos frustrantes y por seguir siempre guiándome.

A mis docentes, que en tiempos de apuros me dieron la oportunidad de seguir superándome, por brindarme las facilidades de comprender y empezar este proyecto cuando mis ideas eran vagas y porque sin su guía hoy no estaría aquí.

Agradecimiento

Agradezco a Dios todo poderoso por darme vida y fuerzas para estar culminando un gran paso en mi vida y poder llenar de felicidad y dicha, a mis seres queridos con orgullo que ellos merecen sentir de mí.

A mis padres porque sin ellos no estaría donde estoy, por sus palabras y sus consejos y sobre todo su comprensión de saber llevar a una rebelde y osada por un camino de rectitud y forjar en mí valores que no se perderán.

Gracias a “ellos”, porque a pesar de ser los mejores amigos siempre estuvieron a mi lado en buenos y malos momentos por decirme que si se podía cuando era negativa, porque en mí vieron potencial para superarme y ser competencia para futuros retos porque me enseñaron lo que es luchar por algo, se los agradezco.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Nosotras, Aguilar Galvez Rosa con DNI N° 70673018 y Nacarino Rosso Arasceli con DNI N° 70978997; a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, con la tesis titulada “Gestión del conocimiento para el liderazgo transformacional en la empresa de transportes Royal Palace’s Trujillo – 2018”, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

Así mismo, bajo juramento declaro que todos los datos e información que se realiza en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 05 de julio del 2019


Aguilar Gálvez Rosa Thais
DNIN° 70673018


Nacarino Rosso Arasceli Yanira
DNIN° 70978997

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de variables	13
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.5. Procedimiento	17
2.6. Métodos de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. Resultados	18
IV. Discusión	25
V. Conclusiones	29
VI. Recomendaciones	31
VII. Propuesta	32
Referencias	37
Anexos	39

Resumen

Ante la necesidad la empresa de transporte Royal Palace´s para conocer sus fallas tanto administrativas como en sus servicios se formuló como objetivo general analizar la gestión del conocimiento para el liderazgo transformacional del 2018, por lo cual, se aplicó un estudio descriptivo- no experimental de corte transversal. Se determinó la población y la muestra de la empresa con una data de 40 empleados. La información fue obtenida en base a técnicas aplicadas que fueron el cuestionario y charla presencial, los resultados se presentaron en gráficos, los cuales mostraron resultados en base a nuestro objetivo general llegando a la conclusión de que la empresa no utiliza de manera eficiente y eficaz sus recursos, la falta de liderazgo y el conocimiento son factores que limitan a los trabajadores así como la clase de liderazgo que lleva a cargo la empresa no es la adecuada para que esta siga ascendiendo, ocasionando cancelaciones de las rutas de servicio en momentos repentinos, pérdidas de fidelización de cliente y temporadas bajas que se largan sin mencionar la mala imagen que se tiene de la empresa. Por ende, concluimos que se pueden determinar significativamente algunas características importantes en cuanto a la gestión del conocimiento y el liderazgo transformacional de la empresa de transporte Royal Palace´s.

Palabras clave: conocimiento, liderazgo, transformacional.

Abstract

Given the need for the Royal Palace's transport company to know its administrative failures as well as in its services, the general objective was to analyze knowledge management and the transformational leadership of 2018, for which a descriptive -non-experimental study was applied. of cross section. The population and the sample of the company were determined with a data of 40 employees. The information was obtained based on applied techniques that were the questionnaire and face-to-face chat, the results were presented in tables, which showed results based on our general objective, reaching the conclusion that the company does not use efficiently and effectively resources, the lack of leadership and knowledge are factors that limit the workers as well as the kind of leadership that the company is in charge of is not adequate for it to continue rising causing cancellations of service routes in sudden moments of customer loyalty loss and low seasons that go away without mentioning the bad image you have of the company. Therefore, we conclude that we can significantly determine some important characteristics in how much knowledge management and transformational leadership of the Royal Palace's transport company.

Keywords: knowledge, leadership, transformational.

I. Introducción

Con el pasar del tiempo, los individuos se percataron de la necesidad de trasladarse de un lugar a otro, ya sea por trabajo, estudios, o simplemente para ir de vacaciones; es así como surge la idea de poner a disposición de los clientes, las ya muy conocidas, empresas de transporte; las cuales nos ayudan a trasladarnos desde un destino a otro. Y así como el mundo va evolucionando, las empresas de transporte también lo hicieron y no se quedaron estancados en la idea de solo transportar pasajeros, sino que también incluyeron el servicio de encomiendas, las cuales van de un lugar a otro sin la necesidad de que alguien, en específico, tenga que llevarlas. Es por esto que la empresa de transportes Royal Palace's, la cual ya tiene más de 15 años en el mercado y ha sabido sobrellevar los diferentes problemas que ha tenido, tanto internos como externos, y ha logrado seguir en funcionamiento, llevando a las personas a su destino y creándose una reputación en el mercado. Hoy en día, las entidades que no tienen una buena cadena de valor, hacen que su proceso de gestión no funcione correctamente y esto produce que muchas empresas no se arriesgan a tener un cambio en su gestión y por ende desconocen sus ventajas competitivas en el mercado.

Royal Palace's cuenta con varias oficinas a nivel nacional, las cuales están ubicadas en Trujillo, Huamachuco, Lima, Magdalena, Cajamarca, Celendín, Chota, Cutervo, Bambamarca y Cajabamba, en las cuales se realiza las funciones de venta de pasajes, recepción y reparto de encomiendas, y traslado de pasajeros de una ciudad a otra. Pero, a pesar de llevar tantos años en el mercado, de ser una empresa formal y de contar con varias oficinas a nivel nacional, esta carece de un buen diseño organizacional, un deficiente plan estratégico y la ausencia de metas claras. La carencia de un buen plan estratégico ha conllevado a diferentes problemas dentro y fuera de la empresa, tales como la cancelación de rutas de viaje a Celendín, Chota y Cutervo, retraso en la entrega de encomiendas, disconformidad tanto de pasajeros como colaboradores y el cierre, hace algunos meses, de una de sus oficinas por incumplimiento de algunas normas impuestas por la Municipalidad Provincial de Trujillo. Para empezar a explicar un poco los problemas que tiene la empresa, hablaremos de la falta de liderazgo por parte de los dueños y el administrador general de la empresa. A pesar de que el gerente general sea bachiller en administración de empresas, no pone en práctica los conocimientos adquiridos y no sabe tratar a su personal.

También se aprecia el mal funcionamiento de los buses y la carencia de un auto que sea exclusivamente utilizado para el reparto de encomiendas, ya que así estas llegarían antes a su destino, los destinatarios no esperarían tanto para su recepción y los remitentes no se irían a otras agencias de viaje para el envío de las mismas. También se observa la disconformidad de los colaboradores, los cuales esperan por meses el pago de sus gratificaciones, las vacaciones anuales y un mejor trato por parte de sus empleadores. Todos estos problemas no se ven reflejados en el trato con los clientes, pero sí a la hora de realizar algún reclamo o cuando conversan directamente con el administrador. Por otra parte, la empresa cuenta con numerosos préstamos, letras que pagar a los establecimientos que les brindan algunos servicios y un mal manejo del dinero. Muchas veces las ganancias que quedan del día no son suficientes para cubrir los gastos que hay y se generan más pérdidas que ganancias. Esta investigación busca analizar la gestión del conocimiento para el liderazgo transformacional de la empresa de transporte Royal Palace's.

Las preguntas fundamentadas para esta investigación son:

¿Cuáles son los elementos de la gestión que aplica la empresa de transportes Royal Palace's?

¿Cuáles son los elementos de liderazgo que se ejerce en la empresa de transporte Royal Palace's?

Se recurrió a distintos trabajos previos para poder tener en cuenta un sustento y una guía la cual nos permita apreciar el estudio de esta problemática así encontramos:

Arceo (2009) en su tesis el impacto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en la innovación: Un estudio en las PYME del sector agroalimentario de Cataluña, para optar el grado de doctor en administración y dirección de empresas, un estudio descriptivo, con una muestra de 61 empresas del sector agroalimentario, se aplicó un cuestionario llegando a la conclusión: que las empresas que fomentan hábitos, destrezas en base a la gestión del conocimiento a pesar de no tenerse una conciencia de ello, tiene un impacto en la tecnología de la información en la innovación. Tanto es así que solo una quinta parte de las empresas estudiadas reconoció que existen gratitudes otorgadas a aquellos que explotan y van en la búsqueda de conocimiento como único motivo para desarrollar la competencia entre empleados, la realidad no permite definir con rotundidad este reconocimiento. También demostró el bajo conocimiento de lo que es gestión del conocimiento por partes de los directivos de alto rango, lo que es contradictorio con respecto a una de las afirmaciones generales de la conjetura de creación del conocimiento, en la cual el principal papel de los altos cargos o directivos es clave para el proceso.

Ramírez (2009) en su tesis diseño de un modelo de gestión del conocimiento para una organización sin fines de lucro, para optar por el título de ingeniero industrial, llegó a la conclusión: particularmente se reconoce la necesidad de rescatar los conocimientos generados por sus miembros , los que están permaneciendo en forma estática dentro de cada uno de los individuos al no existir los mecanismos y condiciones organizacionales para movilizar y transformar dichos conocimientos individuales en activos de conocimiento organizacional. Por otra parte la gestión del conocimiento contempla la generación de un conjunto de condiciones y políticas que dirijan y faciliten la creación , transferencia e institucionalización del conocimiento presente en la organización, de manera de cumplir los objetivos de la misma y de esta forma se hace necesario para la invención de un espécimen de gestión de conocimiento, identificar importantes procesos de aprendizaje presentes en la organización, desde los cuales se reconocen los conocimientos generados y su relevancia para la organización, pudiendo identificar así los procesos críticos de aprendizaje que deben ser centro de análisis para la generación del modelo.

Herrera (2015) en su tesis modelo de gestión del conocimiento en el área de atención de usuarios de un organismo público especializado, para optar por el grado de magister en gestión y política de la innovación y la tecnología, investigación con un enfoque cualitativo a través de un estudio de casos de carácter descriptivo y exploratorio, cuyo caso fue el organismo público especializado (OPE), llegó a la conclusión: este tipo de modelos influye mucho en las mejoras de los distintos servicios que pueden hallarse en una entidad tanta privada como si fuera publica, por otra parte gestionar el hábito de un buen manejo de información empleada en tecnología y lograr expresar una comunicación armoniosa, clara y adecuada con respecto a instituciones del pueblo compete a una actualización del estado electrónico. Las técnicas de una entidad sirven para valuar y descubrir momentos idóneos de mejoras, siempre y cuando sea evaluado con los respectivos pasos y se respete el orden sin alteraciones en los diagnósticos que permitan los malos entendidos para futuras mejoras que se pueden incorporar en la empresa.

Martínez (2007) en su tesis el liderazgo transformacional en la gestión educativa de la una institución educativa publica en el distrito de Santiago de Surco, para optar por grado académico de magister en educación con mención en gestión la educación, con una muestra

de 19 docentes, cuyo instrumento para obtener información fue la encuesta y la entrevista, llego a la conclusión de que estos temas son de mucha importancia puesto que ayuda en el desenvolvimiento de las actitudes de los profesores para liderar un salón de clases, por otro lado por parte de los trabajadores carecen de reconocimiento de las características del liderazgo y se limitan a vincularlas con la dirección de la organización, finalmente concluye que una característica a desarrollar es la atención del superior con sus trabajadores.

Cruz y Rodea (2014) en su tesis liderazgo transformacional como herramienta de la productividad de los empleados de la empresa Textilera, Municipio Ixtapuluca, para optar por el título de licenciadas en administración, investigación cualitativo- descriptivo no experimental, con una muestra de 49 trabajadores, concluyo que el análisis del liderazgo transformacional es de gran importancia en una organización, permite identificar, asesorar y guiar a distintos individuos dentro de una entidad que son dirigidos por un director de manera libre.

Collantes (2017) en su tesis liderazgo transformacional y el clima organizacional según los trabajadores de la Dirección de Estudios Económicos e Información Agraria Lima 2015, para optar el grado académico de magister en gestión pública, investigación de carácter descriptivo correlacional no experimental, cuya población fue de 50 funcionarios de la Dirección de Estudios Económicos e Información Agraria, llego a la conclusión que tras encontrar resultados significados pudo identificar grandes oportunidades de mejoras, pudiendo señalar que existe una forma de liderazgo a un nivel promedio regular a pesar de evidenciar un clima organizacional decadente. Por otra parte, concluyó que tras un buen liderazgo transformacional se puede impulsar e incentivar el desarrollo tanto personal como conjunto dentro de una organización y destacar que el estimular la enseñanza de una forma traslucida.

Por otra parte, se ha realizado la fundamentación teórica donde se definen los conceptos básicos de las variables a estudiar es de gran magnitud para esta investigación, permitirá aclarar algunas dudas y poder precisar a lo que refiere el estudio. Es así que la gestión del conocimiento es la sumatoria de procesos de manera coherente, organizados y ordenados donde incluye la diferenciación y también incluye destacar el capital intelectual que no es más que el transcurso del proceso del comportamiento en cómo se va desenvolviendo el conocimiento y su aplicación, todo esto dirigido al desarrollo de una organización, así como también de forma personal. (Nonaka y Takeuchi, 1999 p.76). Por otra parte, es una

evolución donde diferentes procesos tienen como objetivo la búsqueda de la mejora de la comprensión por parte de los individuos de sintetizar información y ver las múltiples posibilidades en que se puedan combinar para darle un trato de sintetización a los datos y posteriormente procesarlos conjuntamente con la creatividad de las personas y su aplicación en innovación como parte del valor agregado que el ser humano da. (Pavez 2009, p.86).

En otras palabras, la gestión del conocimiento comprende una serie de sumarios donde los procesos son de manera ordenada y coherente buscando generar entornos y las condiciones que faciliten la identificación, transferencia y por ende el aumento del conocimiento dentro de la empresa para esto la única manera de que se pueda gestionar el conocimiento es identificándolo para que cada persona pueda acceder y lograr que siempre obtenga el conocimiento que necesite.

Con respecto a los tipos de la gestión del conocimiento encontramos un vasto mar de teorías, pero dentro de este se puede diferenciar el conocimiento tácito es el más complejo el que se encuentra dentro de un individuo, el cual es sumamente complejo de procesar o identificar a las demás personas. Este está compuesto por ideas, experiencias, valores, costumbre que le generan solución a las personas, en pocas palabras es la principal fuente de elementos que permitirán mejorar los sistemas de innovación. Por otra parte, existe el conocimiento explícito referido a los procesos, formulas o manuales entre otros, que es capaz de ser identificado y decodificado (Paluffo y Catalán, 2002, p.20). Podemos apreciar que dentro de los tipos de conocimientos el conocimiento explícito es aquel que puede ser transmitido de una persona a otra como por ejemplo las matemáticas, tutoriales, procedimientos, etc., mientras el conocimiento tácito hace referencia a otros conocimientos que forman parte de nuestra mente de las experiencias que día a día recolectamos, como los valores, la intuición, los puntos de vista, etc.

Con lo que compete en su proceso de gestión del conocimiento comprende una serie de etapas que constituyen su proceso, como primer punto se encuentra el descubrimiento que abarca el florecimiento de un genuino conocimiento explícito inmerso en una serie de información e incluso en la limitación de un análisis de sabiduría previamente estudiada y analizada.

Por otra parte, está la captura, esta proporciona resultados idóneos para poder concretizar el conocimiento tácito en conocimiento explícito, en otras palabras, convertir las ideas, de los demás individuos, en un apoyo que proporcione a todos unos entendimientos en cuanto lo que se quiere dar a conocer.

Asimismo, el proceso de compartir abarca principalmente el poder expresar, dar a entender la manifestación del conocimiento a los demás, lo cual también lleva consigo la responsabilidad y entendimiento de la parte comunicante hacia quien recibe para su entendimiento y mayor facilidad y utilidad. Esta etapa se puede realizar tanto de manera grupal como individual dentro de cualquier institución u organización.

Finalmente, la aplicación donde de por sí se lleva a cabo el conocimiento recaudado y se aplica en diferentes tareas designando deberes, tomando decisiones importantes entre otras. Si los saberes son importantes y el conocimiento es comunicado de manera eficiente y exitosa los resultados serán benéficos y la organización podrá estar más que satisfecha y segura del éxito que obtendrá. (Nonaka y Takeuchi, 1999, p.22-30).

Para poder entender mejor la gestión del conocimiento es importante estudiarla a fondo y para eso conocer su proceso es indiscutiblemente importante, permitirá aclarar dudas e inquietudes, y es más a facilitar la comprensión de los resultados que buscamos para así poder concluir de una manera más eficiente, hay que considerar también que el orden en cómo se presenta el proceso es de suma importancia como identificar cada etapa puesto que un posible error podría ocasionar mucho daño en una investigación o en la divulgación de la gestión del conocimiento misma, es este el caso donde podemos decir que el orden de los factores sí debemos cuidarlo pues los resultados podrían verse desastrosos a futuro.

Para realizar un modelo de gestión del conocimiento debemos tener en cuenta lo siguiente: La socialización que comprende el compartir vivencias entre personas se puede expresar el conocimiento imaginario para otros. Es de gran importancia entablar un lazo de comunicación entre proveedores y clientes puesto que es el pilar para un mejor desarrollo en cuanto eficiencia y eficacia en el trabajo, para obviar y no tener inquietudes y fortalecer la confianza en lazos laborales.

Otro punto a tener en cuenta es la externalización donde en pocas palabras las ideas, vivencias, costumbres, el mismo conocimiento tácito es transformado en conocimiento explícito, a través de ejemplares, conjeturas, alegorías para una eficiente y efectiva en proposiciones ordenadas y entendibles para cualquier individuo. Sin menos importancia esta la combinación punto del cual el conocimiento propiamente tácito se transforma en conocimiento explícito, es decir, es la mezcla de un par de conocimientos totalmente distintos para estructurar un nuevo conocimiento. Finalmente, la internalización es lo contrario a la externalización, es este dónde lo explícito se forma en tácito. (Nonaka y Takeuchi, 1999, p.55-62).

Tener en cuenta en que consiste un ejemplar de gestión del conocimiento facilitará la transformación de cualquier tipo de conocimiento como hemos observado con anterioridad y dejar antecedentes como manuales o ejemplares que sustente esto facilitará su mejor comprensión y sobre todo la difusión de lo que se quiere explicar. Si se llega a crear conocimiento, se transforma, se explica y se vuelve a convertir se debe tener en cuenta que los pasos a seguir deben ser muy cuidadosos para no distorsionar la idea que se quiere expresar ni cambiar el enunciado por uno que no tenga coherencia, el análisis de este debe ser de mucha rigurosidad para poder ser recopilados en un ejemplar y ser gestionado de manera ordenada para alcanzar los objetivos de la organización o entidad en la cual que se esté laborando consiguiendo el éxito de esto ya mencionados. Por ende, el fin de llegar a confeccionar un ejemplar o modelo es solo como punto de partida o guía para gestionar el conocimiento y por la capacidad, así como la oportunidad de crear y elaborar nuevo conocimiento que se valore y beneficie la empresa.

La importancia de la gestión del conocimiento radica básicamente en la capacidad que tiene los individuos para procesar, desmenuzar, convertir o producir conocimiento nuevo o de premisas antiguas a nuevas premisas, para después aplicarlas y desarrollarlas aún más con las habilidades de cada individuo formando valor para la entidad en que se labora o se desenvuelve, es decir, que la gestión del conocimiento abarca a varios individuos o un ser trabajando para el bienestar de una organización de esta manera la entidad puede distribuir información de manera eficaz y eficiente logrando un desarrollo mejor dentro de las diferentes áreas optimizando sus ventajas competitivas. Por otra parte, si las empresas captan rápido esta información y saben utilizarla, podrán incorporar un diseño sistematizado que permita enviar información haciendo prosperar los procesos empresariales perfeccionando las habilidades de los trabajadores y obteniendo mejores beneficios.

Importante es tener en cuenta que el conocimiento es un activo distinto de los otros y que es similar a una planta donde sufre un proceso de cuidado y cosecha cuya característica indiscutible y que prevalece más es que crece con el tiempo, sin lugar a dudas es su mayor característica pero hay que saber transmitirla para que se sepa aprovechar de manera adecuada y eso implica no tan solo transmitirla verbalmente si no saber utilizar las herramientas digitales que hoy en día tenemos a la mano y que nos facilitan esta difusión de conocimiento, una buena gestión del conocimiento está de la mano con una buena gestión de difusión de una forma rápida y precisa.

Una vez indagado sobre la gestión del conocimiento nos queda informarnos sobre nuestra segunda variable que es la de liderazgo transformacional que no más que uno de los muchos estilos que se puede encontrar genera una alteración positiva en las personas que siguen a estos líderes transformacionales. El líder se concentra en propiciarle a sus seguidores la ayuda necesaria para progresar, es apoyo y aliento y sobre todo quiere conseguir una convivencia en paz y en armonía, en esta disposición el líder transformacional genera un ambiente de levantamiento de moral y beneficio de los seguidores. Por consiguiente, este tipo de liderazgo también responde a distintas perspectivas como es el caso agradecimiento o gratitud por un buen desempeño en el trabajo, el desarrollo de un individuo y superación personal todo esto explorado desde un punto de recursos humanos. (Bass, 1985, p. 80).

En otras palabras, el liderazgo transformacional como instrumento constructivo para los planes y metas de una organización es un círculo vicioso en el cual tanto el líder como la persona o personas que lo siguen buscan un mismo ideal, meta u objetivo lo cual conlleva a decir en pocas palabras que es un proceso en el cual los cambios son renovadores e inspirados para el mejor desempeño de los seguidores a lograr metas deseadas y lograr un éxito en los distintos sistemas de la organización. (Ayuob, 2011, p. 68).

Es de gran importancia estudiar los componentes del liderazgo transformacional dentro de la cual encontramos:

El líder con influencia idealizada (liderazgo carismático) es el modelo a seguir para sus seguidores debe tener una visión y sentido de misión puesto que ellos creen fielmente en que su confianza no será rechazada por eso quieren emular este individuo e interiorizar sus ideales, (Bass, 1985, p.128), la consideración individualizada; implica dar apoyo de una forma única y de manera individual a las personas que siguen a otra con la meta de fomentar relaciones de apoyo, manteniendo una manera fluida y abierta entre las líneas de comunicación permitiendo el compartir ideas y se realicen los reconocimientos directos a los distintos seguidores en función a sus esfuerzos (Bass, 1985, p.129), la estimulación intelectual; en donde el líder transformacional desafía el statu quo y fomenta la creatividad entre quienes los siguen.

En pocas palabras el líder es quien alienta a las personas que creen en el a indagar y explorar nuevas maneras de realizar las cosas y nuevos pasos para aprender (Bass, 1985, p.129), el liderazgo inspiracional; los líderes inspiraciones o motivacionales son las personas más optimistas donde el ánimo es una singularidad en ellos incrementando el optimismo y vociferando sus visiones, son personas capaces de transmitir la misma pasión

y motivación para cumplir y hacer cumplir sus objetivos (Bass, 1985, p.130). Tener claro los componentes del liderazgo transformacional ayudara a poder diferenciar los lideres también es crucial para los diferentes desarrollos estratégicos de distintas organizaciones o de distintas empresas donde las metas y visiones con ambiciosas y poder alcanzar la meta deseada de manera rápida a través del trabajo en equipo.

De igual forma el estudio de las dimensiones del liderazgo transformacional nos aclarara algunas dudas y nos ayudara a precisar algunos puntos a tomar en cuenta en la investigación es así que entre las dimensiones esta: la consideración individualizada la cual según Bass (1985) define como brindar apoyo a distintas inquietudes y carencias que cada individuo lleva consigo dentro del trabajo como equipo de la organización para lograr un mejor desenvolvimiento y cumplimiento de metas. Por consiguiente, se comprende y se consiente las desigualdades de cada persona y se les apoya en lo que se necesita para hacerlos sentir más cómodos y apreciados, de esta forma al delegarles tareas se les lleva un control de supervisión constante por si se ven en apuros o necesitan resolver o aclarar alguna duda sin que sienta alguna presión de ser medidos en capacidades. El constante apoyo, guía, asesoramiento es de gran importancia y son pilares para que se pueda desarrollar la consideración individualizada. (p. 87-88). La Estimulación intelectual según Bass (1985) se muestra como el nivel que posee la máxima autoridad de guía por el cual es este quien garantiza a toda costa y constantemente la motivación a los seguidores y ver de manera detallada y constantemente las maneras por las cuales se pueden producir las cosas, promulga la solución de inconvenientes e impulsa a subordinados a que sean innovadores y usen su creatividad aportando soluciones y nuevos conocimiento a problemas estancados o etapas difíciles en la organización. (p. 87). Motivación Inspiracional según con Bass (1985), es la dimensión que refleja la actitud de un defensor que manifiesta de manera clara los objetivos de la empresa o institución en el trabajo que se desempeñen es por esta razón que el representante de una manera adecuada siempre de una manera abierta informa y estimula a sus subordinados para culminar exitosamente sus trabajos.

En muchas ocasiones después de un exitoso trabajo se replantean situaciones en las cuales las condiciones hubieran sido aún más favorables y se consigue desafiar estándares aún más altos para futuras tareas haciendo que el trabajo sea un más poderoso y más comprometido en espíritu. (p. 87). Influencia idealizada (atribuida y conducta). Es en esta dimensión donde el representante genera una visión, normas, metas, valores y equilibrio que orientan y guían el trabajo de todos para evitar futuras complicaciones. Es aquí donde

se aprecia el compromiso y los sentimientos del líder para la mejora continua y el desenvolvimiento constante que se transforma en mejoras del día en cuanto a múltiples habilidades, talento, potencial que tenga el personal. La seguridad es un factor importante, así como poder interiorizar con objetivos y ayudar a mejorar el espíritu en ocasiones cuando el líder no se encuentre para sacar la cara por todos. De una forma más concisa, según Bass (1985) la influencia idealizada atribuida comprende nada más que los “representantes en este caso los líderes sea una imagen de admiración, de respeto y que sepan obtener la confianza de sus subordinados y serán estos quienes se sientan identificados que trataran de ser iguales o mejores que sus propios líderes” (p. 88).

Por último, pero no menos importante tenemos que estudiar la importancia del liderazgo transformacional, más que importancia es la necesidad de tener un líder, un tipo de liderazgo dentro los diferentes tipos de liderazgo que podemos encontrar, el liderazgo transformacional es la cúspide de la montaña. Importante porque es el tipo de liderazgo donde uno apoya al otro para alcanzar metas u objetivos y para desarrollarse juntos en equipo alcanzando un nivel aun mayor del que se puede tardar en alcanzarlo solo. Este tipo de liderazgo radica en su líder quien es la persona que incentiva a los demás y guía el que fomenta las nuevas ideas y genera una visión y misión en conjunto para todos, logrando ver con claridad el rumbo al que debe dirigirse para alcanzar sus metas y lograr beneficios mayores para con la productividad.

Con lo antes ya estudiado podemos plantearnos la problemática a investigar:

¿Cómo es la gestión del conocimiento para el liderazgo transformacional de la empresa de Transporte Royal Palace’s Trujillo - 2019?

El estudio se justifica de acuerdo a la importancia de su conveniencia porque ayudará a la organización a mejorar su plan estratégico y a tener un mejor diseño organizacional y servirá para hacer una evaluación de las posibles causas de la mala organización, se plantearán recomendaciones que ayudará a la Empresa de Transportes Royal Palace’s.

Asimismo por sus implicancia practicas; porque existe la gran necesidad de mejorar el nivel de gestión del conocimiento, para de esta manera mejorar el manejo del liderazgo transformacional en los trabajadores de la empresa de transporte Royal Palace’s desarrollando innovaciones efectivas que ayude a la organización en su diseño organizacional, también se verán beneficiados los trabajadores, debido a que desarrollaran sus actividades con un mejor clima laboral logrando de esta manera brindar un servicio de calidad a todos los usuarios.

Los resultados de esta investigación pueden ser de gran uso para otras organizaciones con problemas similares. Y por su utilidad metodológica, para conseguir lograr los objetivos, por lo cual se aplicarán instrumentos adaptados para medir el liderazgo transformacional para recopilar y analizar la información, esto será de gran ayuda para la empresa de Transportes Royal Palace's y también para las diferentes empresas del mismo rubro, así mismo puede ser de ayuda para otras investigaciones y servirá de antecedentes para los diferentes jóvenes y personas interesadas en el tema.

Dentro de nuestros objetivos tenemos como principal:

Analizar la gestión del conocimiento para el liderazgo transformacional en la Empresa de transportes Royal Palace's Trujillo 2018.

Y como objetivos específicos planteamos los siguientes:

- O1. Analizar los elementos de gestión del conocimiento que aplica la Empresa de Transportes Royal Palace's de Trujillo.
- O2. Analizar los elementos del liderazgo que se ejerce en la Empresa de Transportes Royal Palace's de Trujillo.
- O3. Proponer estrategias de Gestión del conocimiento para el logro del liderazgo transformacional de la Empresa de Transportes Royal Palace's de Trujillo.

Como en toda investigación se plantea una hipótesis, siguiendo los conocimientos de algunos libros pudimos plantearla de la siguiente manera:

Hernández, et al (2014) indico que: "No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho." (p.104)

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de Investigación:

Aplicada:

Bechar (2008) alude que son investigaciones, que esta enfoca a resolver teorías, es decir es práctica, activa y dinámica” (p.20)

2.1.2. Diseño de investigación:

No experimental:

Hernández, Fernández y Batista al (2014) indicó que “son estudios que se ejecutan sin la manipulación de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

La investigación se realizó sin manipular las variables, lo que quiere decir que se observó situaciones y acontecimiento ya existente en los cuales el investigador no interviene.

Transversal:

Hernández, et al (2014) detalla que “se recogen información en un momento y su intención es explicar variables y examinar su incidencia y correspondencia en un momento” (p.154).

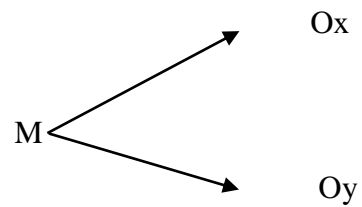
La investigación se centró en el estudio del nivel de distintas variables abarcando grupos o subgrupos de personas en un solo momento de la investigación.

Descriptiva:

Hernández, et al (2014) detalla que “Los diseños transversales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables

en una población. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores)” (p.155)

Esquema:



Dónde:

M: Muestra

Ox: Gestión del conocimiento

Oy: Liderazgo transformacional

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Variables:

Gestión del conocimiento

Liderazgo transformacional

2.2.2. Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Gestión del Conocimiento	Nonaka y Takeuchi (1999)			
	es más que la sumatoria de procesos de manera coherente, organizados y ordenados donde incluye la diferenciación y también incluye destacar el capital intelectual que no es más el transcurso del proceso del comportamiento en cómo se va desarrollando el conocimiento y su aplicación todo esto dirigido al desarrollo de una organización, así como también de forma personal.	Se midió a través de cuestionarios (Elaboración propia de respuestas múltiple)	Cultura Organizacional Capital Intelectual Tecnología de la información Persona y cultura	Nominal
	(p.76)			

Liderazgo transformacional	<p>Bass (1985) se concentra en propiciarle a sus seguidores la ayuda necesaria para progresar, es apoyo y aliento y sobre todo quiere conseguir una convivencia en paz y en armonía, en esta disposición el líder transformacional genera un ambiente de levantamiento de moral y beneficio de los seguidores.” (p. 80).</p>	<p>Se medió a través de cuestionarios (Elaboración propia de respuestas múltiple)</p>	<p>Consideración individualizada</p> <p>Estimulación intelectual</p> <p>Motivación inspiracional</p> <p>Influencia idealizada</p>	Nominal
-----------------------------------	---	--	---	----------------

Nota: Indicadores de Gestión del Conocimiento elaborado por Nonaka y Takeuchi, e indicadores del Liderazgo organizacional elaborado por Bass

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población:

La población estuvo conformada por 40 trabajadores de las 3 sucursales de la empresa Royal Palace's en la ciudad de Trujillo de todas las áreas presentes en la empresa como administrativas, contabilidad, logística, embarques y ruta.

Unidad de análisis:

Trabajadores de la empresa Royal Palace's en la ciudad de Trujillo.

2.3.2. Muestra:

La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de las 3 sucursales de la empresa Royal Palace's en la ciudad de Trujillo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.3.1. Técnicas e instrumento:

En la recolección de datos de la investigación utilizamos la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario.

2.3.2. Validez y Confiabilidad:

2.3.2.1. Validez:

La validez del instrumento fue a juicio de experto, fue validada por los siguientes especialistas teniendo como variables "Gestión del conocimiento y Liderazgo transformacional"

- **Mg. Víctor, Bazán Silva**
- **Mg. José, Guevara Ramírez**
- **Mg. Víctor, Del Castillo Miranda**

2.5. Procedimiento

Se elaboró una encuesta con la cual se buscaba responder a los objetivos que tenemos planteados, luego se sometió a una evaluación de expertos para que esta sea validada. En el mes de enero se realizó dos charlas a los 40 trabajadores, de las tres sucursales, de la empresa de Transportes Royal Palace's, con las que se buscó que los trabajadores tengan una mejor comprensión de los ítems presentados en la encuesta. Luego se aplicó la encuesta a los trabajadores y se obtuvo la información requerida.

Se realizó la base de datos, con la cual se pudo analizar los resultados obtenidos mediante gráficos utilizando el programa Excel.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva con figuras, el método que se utilizó fue el programa Excel, con el que se obtuvo mejores resultados, dado que el tema a investigar es descriptivo y ayudó a poder tener datos e información confidencial que sirvió para concluir y dar recomendaciones respectivas.

2.7. Aspectos éticos

La investigación sobre la gestión del conocimiento y el liderazgo transformacional contiene información propia, basándose en principios éticos de buenos valores, con honestidad en el desarrollo del tema y en la obtención de la información.

III. Resultados

O1. Analizar los elementos de gestión del conocimiento que aplica la Empresa de Transportes Royal Palace's de Trujillo.

Figura 3.1. La cultura organizacional de la empresa Royal Palace's

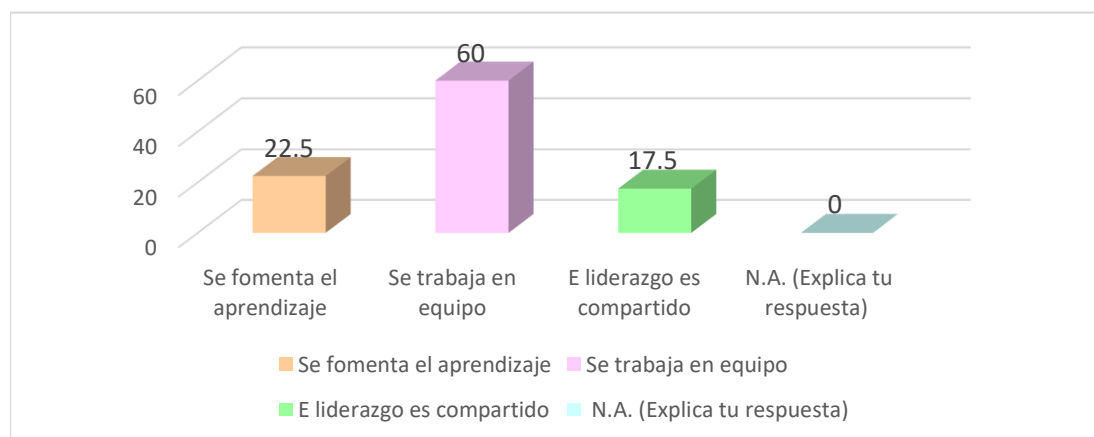


Figura 3.1. Datos obtenidos de las encuestas a los trabajadores de la empresa Royal Palace's

Según la figura 3.1 podemos apreciar que el 60% de los trabajadores de la empresa royal place consideran que el trabajo en equipo es uno de los puntos más importante para la cultura organizacional.

Figura 3.2. Capital intelectual de la empresa Royal Palace's

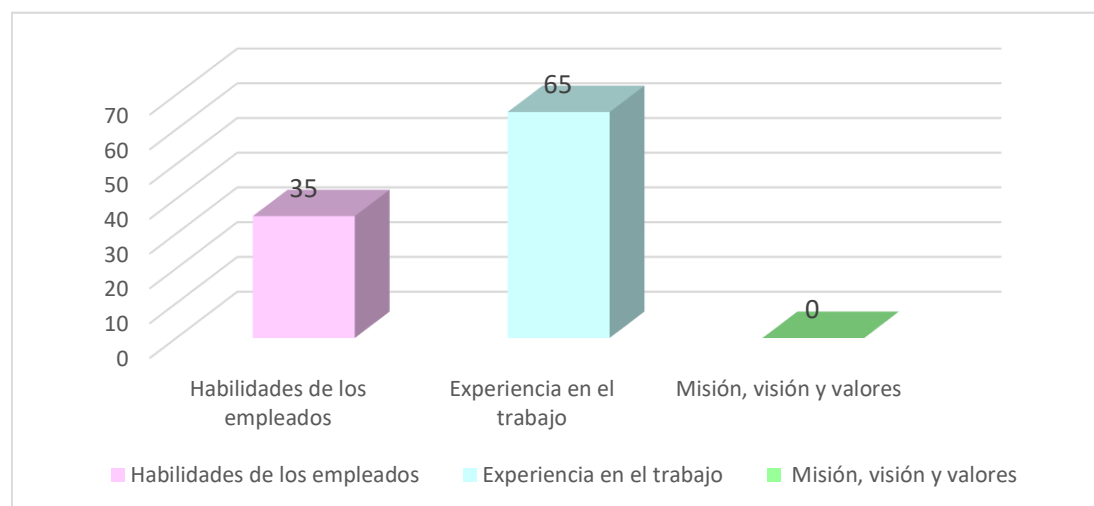


Figura 3.2. Datos obtenidos de las encuestas a los trabajadores de la empresa Royal Palace's

Según la figura 3.2 podemos apreciar que el 65% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's consideran que la experiencia en el trabajo es uno de los puntos más importantes para el capital intelectual.

Figura 3.3. Tecnología de la información en la empresa Royal Palace's

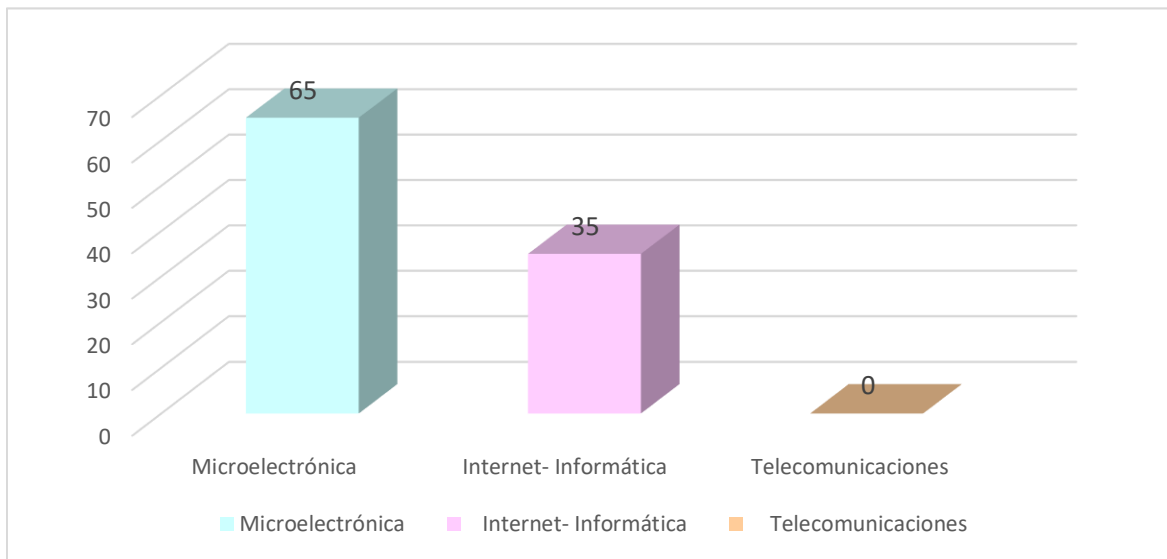


Figura 3.3. Datos obtenidos de las encuestas de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

Según la figura 3.3 podemos apreciar que el 65% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's consideran que la microelectrónica es el punto más importante de la tecnología de la información.

Figura 3.4. Personas y cultura en la empresa Royal Palace's

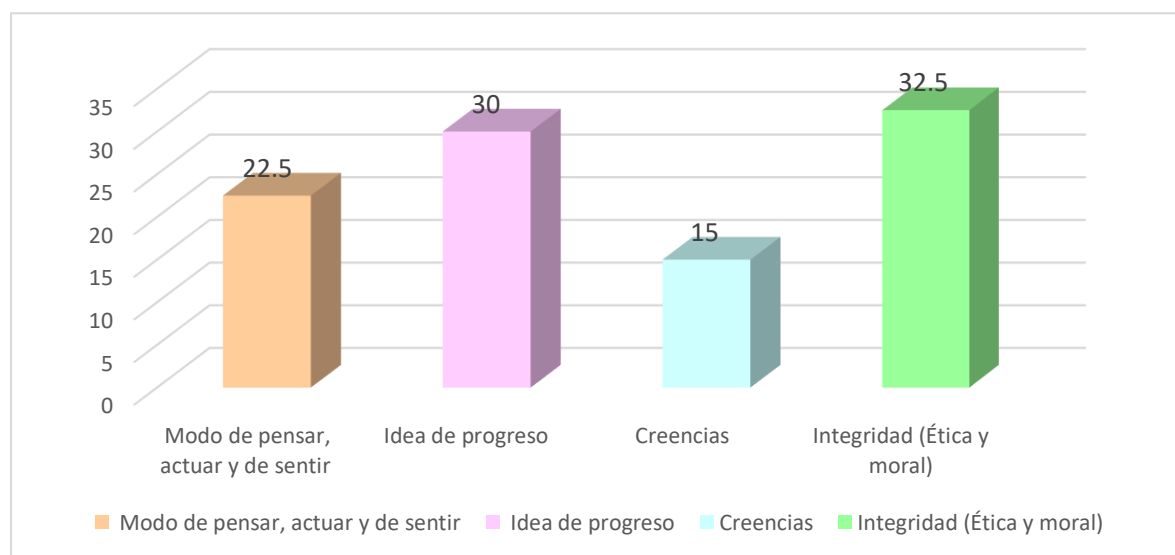


Figura 3.4. Datos obtenidos de las encuestas de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

Según la figura 3.4 podemos apreciar que el 32.5% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's considera que el punto que tiene mayor importancia en las personas y cultura es la integridad.

Figura 3.5. Elementos de la gestión del conocimiento en la empresa Royal Palace's

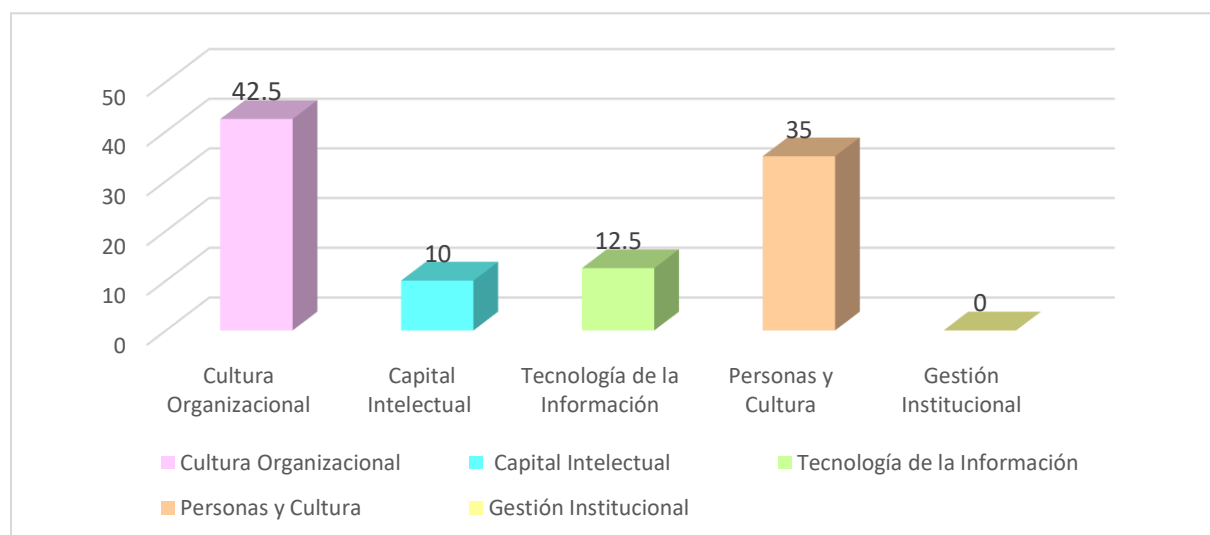


Figura 3.5. Datos obtenidos de las encuestas de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

Según la figura 3.5 podemos apreciar que el 42.5% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's considera que la cultura organizacional es el elemento más importante en la gestión del conocimiento.

O2. Analizar los elementos del liderazgo que se ejerce en la Empresa de Transportes Royal Palace's de Trujillo.

Figura 3.6. Tipo de liderazgo que se ejerce en la empresa Royal Palace's

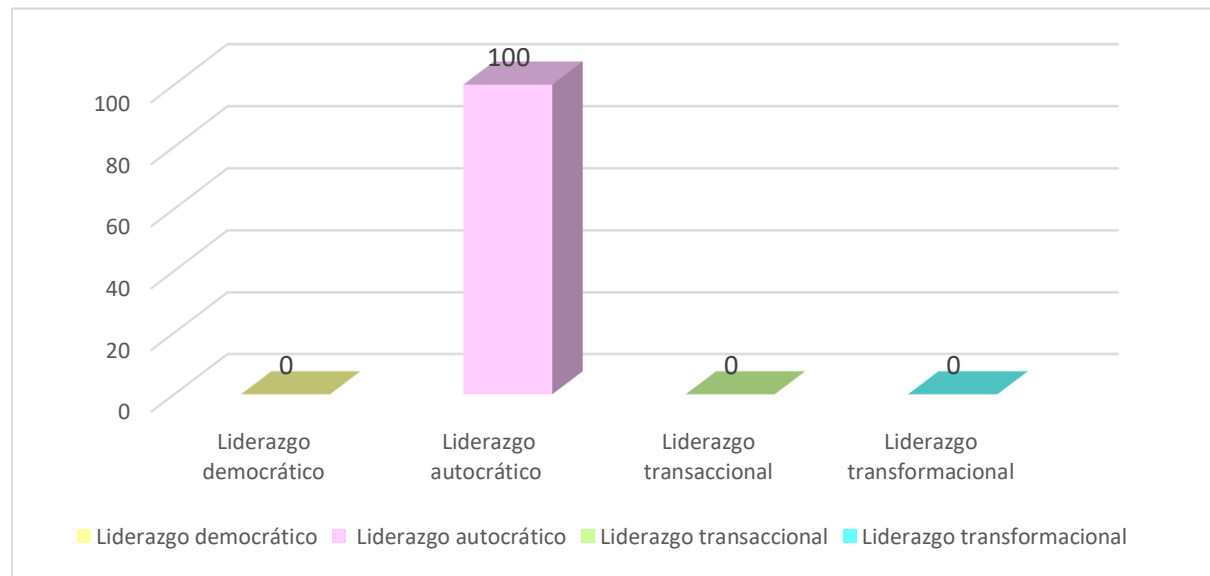


Figura 3.6. Datos obtenidos de las encuestas todos los trabajadores de la empresa Royal Palace's

Según la figura 3.6 podemos apreciar que todos los trabajadores de la empresa Royal Palace's consideran que el tipo de liderazgo que se ejerce es el liderazgo autocrático.

Figura 3.7. La característica fundamental que debe tener un líder en la empresa Royal Palace's

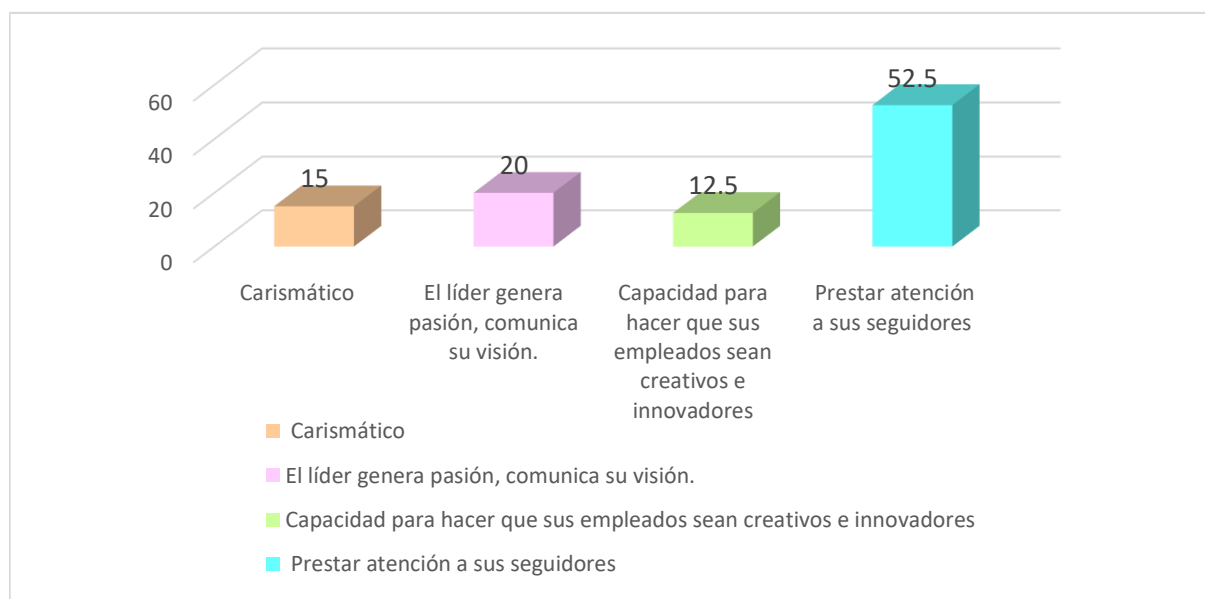


Figura 3.7. De los datos obtenidos de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

Según la figura 3.7 podemos apreciar que el 52.5% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's cree que la característica fundamental que debe tener un líder es prestar atención a sus empleados y seguidores.

Figura 3.8. Conducta Individualizada en la empresa Royal Palace's

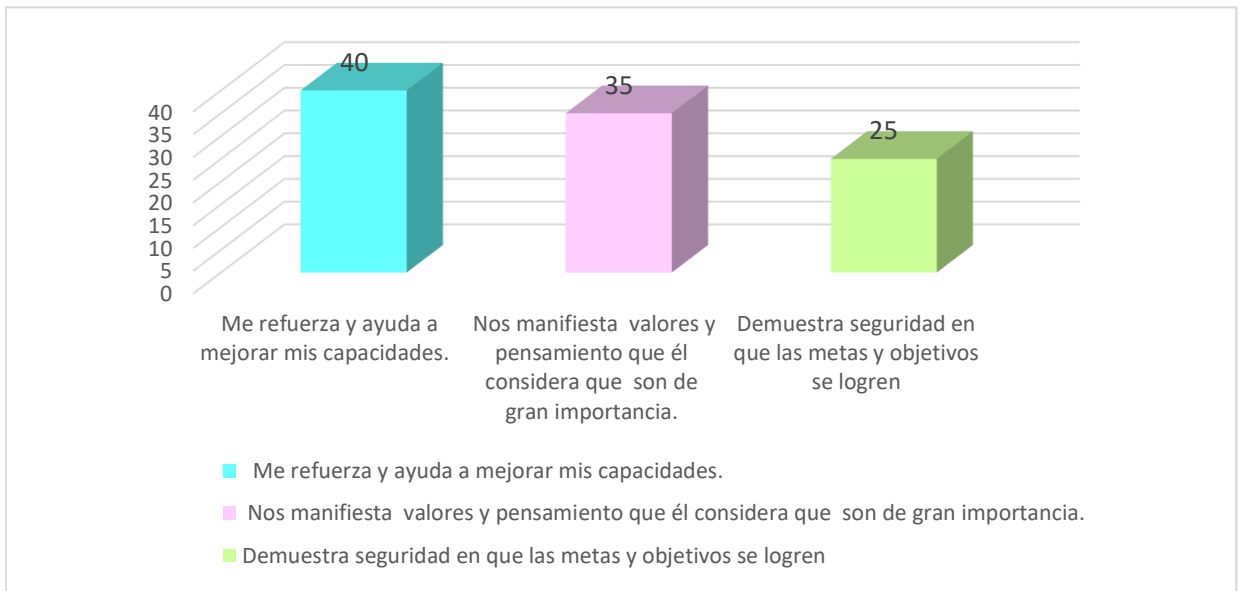


Figura 3.8. De los datos obtenidos de los trabajadores de Royal Palace's

Según la figura 3.8 podemos apreciar que el 40% de los trabajadores de Royal Palace's expresaron que la mejor conducta individualizada es la que refuerza y ayuda a mejorar sus capacidades.

Figura 3.9. Estimulación Intelectual en la empresa Royal Palace's

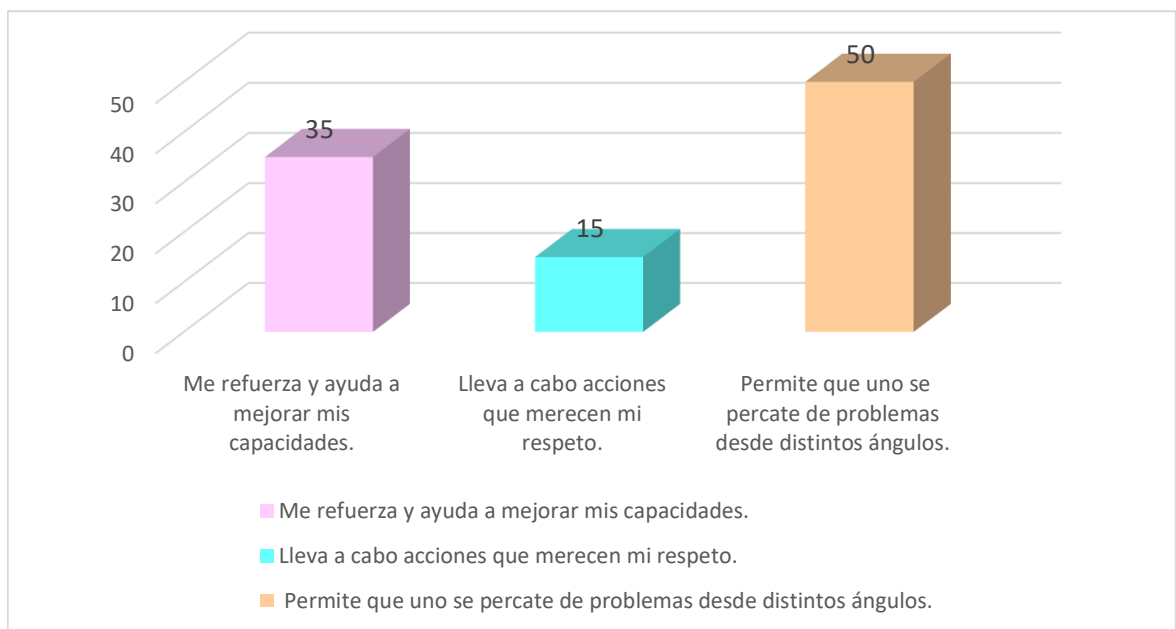


Figura 3.9. Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

Según la figura 3.9 podemos apreciar que el 50% de los trabajadores de la empresa de transportes Royal Palace's expresaron que la mejor estimulación intelectual es la que permite que se percate de los problemas desde distintos ángulos.

Figura 3.10. Motivación Inspiracional en la empresa Royal Palace's

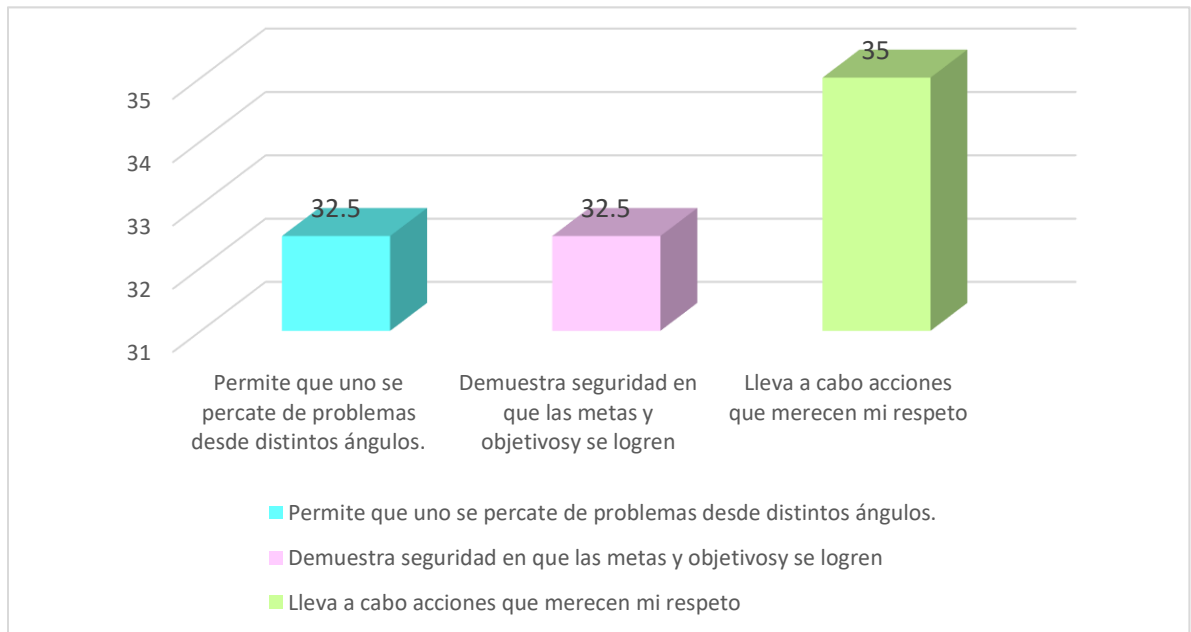


Figura 3.10. De los datos obtenidos de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

Según la figura 3.10 podemos apreciar que el 35% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's expresaron que la mejor motivación inspiracional es la que permite llevar a cabo acciones que merecen su respeto.

Figura 3.11. Influencia Idealizada (Atribuida) en la empresa Royal Palace's

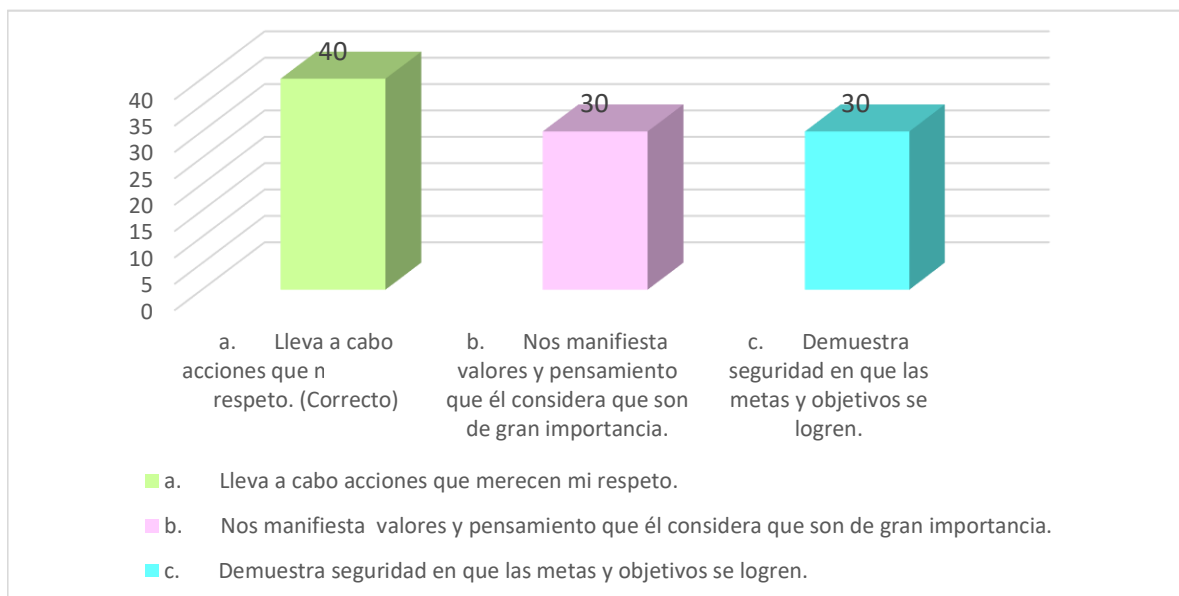


Figura 3.11. Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

Según la figura 3.11 podemos apreciar que el 40% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's expresaron que la mejor influencia idealizada (atribuida) es la que permite que se manifiesten valores y pensamientos de mayor importancia

Figura 3.12. Influencia Idealizada (Conducta) en la empresa Royal Palace's

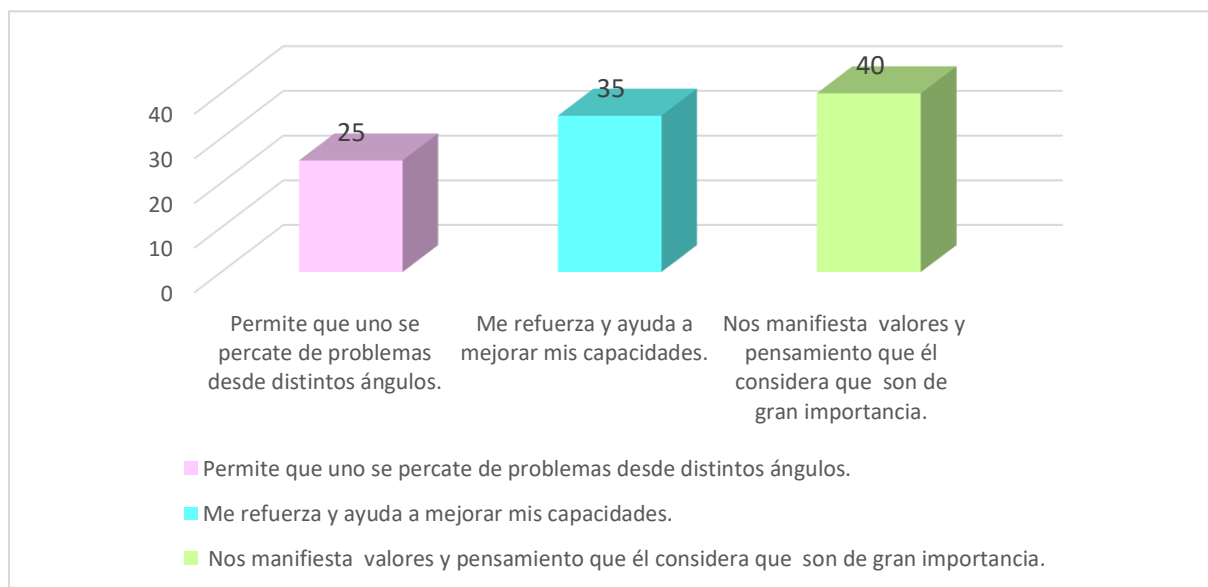


Figura 3.12. Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

Según la figura 3.12 podemos apreciar que el 40% de los trabajadores de la empresa de transportes Royal Palace's expresaron que la mejor influencia idealizada (conducta) es la que permite que se manifiesten valores y pensamientos de mayor importancia.

IV. Discusión

Con el transcurrir del tiempo los medios para poder transportarnos, así como lo que queremos enviar de un lugar a otro ha cambiado, tenemos hoy en día muchas maneras para poder hacerlo, sin lugar a dudas esta época en la que estamos viviendo nos permite hacerlo con una gran facilidad con la que antes no contábamos.

Royal Palace's es una empresa de transporte con muchas filiales a nivel nacional, que tiene como finalidad el transporte a distintas rutas locales y presta el servicio de encomiendas, que nos es útil para poder transportar algo que no podemos hacerlo personalmente, así como dinero u objetos, sin lugar a dudas en una empresa como muchas otras que prestan este servicio. Lamentablemente presenta problemas administrativos como de operaciones para realizar bien sus servicios ocasionando la incomodidad de muchos de los clientes que han estado desapareciendo debido a esto pues han pasado de ser clientes fieles a clientes incómodos u ofuscados donde el primero es quien comprende el malentendido, pero hace su reclamo buscando una solución, pero el segundo es quien con ira e incluso con cólera justificada no regresa y habla mal de la empresa. Lamentablemente de este último se ha tenido varios clientes dando una mala imagen a la empresa.

Por otra parte la carencia de conocimiento por parte de los trabajadores de esta empresa así como el tipo de liderazgo es clave para el éxito y su buen funcionamiento, cabe resaltar que lamentablemente esto aún se está llevando de una manera lenta, no se realiza en su totalidad por que tanto trabajadores como parte administrativa no conocen en que consiste y solo tienen conocimientos superficiales que son guía para realizar su trabajo, lo cual hace que existan conflictos en cuanto a autoridad trabajador y conocimiento en procesos en cuanto a servicio. La principal filial se encuentra ubicada en Trujillo y cuenta con otra en el Terraguero de la cual las dos se ha tenido en cuenta para esta investigación ante este problema se plantea la presente investigación con el propósito de analizar la gestión del conocimiento para el liderazgo transformacional en la Empresa de transportes Royal Palace's Trujillo y brindar los conocimientos importantes para que se tomen en cuenta y puedan mejorar.

Las limitaciones que se pudieron encontrar en el trabajo se presentaron en la aplicación de las encuestas y las reuniones que se hicieron afianzando a los trabajadores sobre conocimientos para poder dar inicio a las evaluaciones, así mismo reunir a todos en días

específicos para poder darles charlas informativas fue una gran complicación ya que se tuvo que lidiar con tardanzas que interrumpían las charlas. Sin embargo, después de haber explicado detalladamente todos estuvieron dispuestos a contribuir superando todas las limitaciones encontradas.

Los resultados obtenidos en las figuras 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4, buscaron analizar los elementos de gestión del conocimiento que aplica la Empresa de Transportes Royal Palace's de Trujillo, en cuanto a analizar los elementos de la gestión del conocimiento se obtuvo que los trabajadores de la empresa Royal Palace's consideran que el trabajo en equipo es uno de los puntos más importante para la cultura organizacional, que la experiencia en el trabajo es otro de los puntos más importantes para el capital intelectual., así como la microelectrónica es el punto más importante de la tecnología de la información y consideran que el punto que tiene mayor importancia en las personas y cultura es la integridad. Lo mencionado anteriormente se corrobora con lo que aluce Nonaka y Takeuchi (1999) en su libro, menciona que la cultura organizacional, el capital intelectual, la tecnología en el trabajo y personas y cultura envuelve el análisis completo de la gestión del conocimiento y cada una de estas se desglosa en puntos más específicos que varían de acuerdo a la empresa y percepción que se tiene de cada trabajador así como las habilidades y capacidades que tenga es por eso que las que resaltan en cuanto a cultura organizacional es el trabajo en equipo en primer lugar, a si se fomenta un aprendizaje, en cuanto a tecnología de la información destaca la microelectrónica de la cual se obtiene equipos analógicos y digitales, en lo que respecta con capital intelectual sin lugar a dudas la experiencia en el trabajo puesto que esta es de gran importancia en cualquier labor dejando en segundo lugar las habilidades de cada empleado y por ultimo personas y cultura se destaca la integridad (la moral) como parte importante dentro de la gestión del conocimiento.

Tanto Arceo (2009) como Herrera (2015) ratifican en lo siguiente el primero concluye en que es importante conocer los diferentes puntos de la gestión del conocimiento pero recalca que la habilidades del trabajador afianza el aprendizaje y conocimiento que se tiene puesto que se le da un valor agregado que desarrolla más las capacidades de esta persona, el segundo afirma que la tecnología en el trabajo es el factor esencial que facilita y promueve el nuevo aprendizaje afianzando nuevas formas y brindando nuevas facetas de las cuales puede ser punto crítico para nuevo conocimiento y nuevas habilidades que se puedan desarrollar.

En la figura 3.5, se encontró que dentro de los elementos de la gestión del conocimiento que aplica la empresa en un ranking de menor a mayor el 42.5% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's considera que la cultura organizacional es el elemento más importante en la gestión del conocimiento, seguido de personas y cultura con un 35%, 12.5% con tecnología de la información y 10% en capital intelectual dejando claro que estos son los elementos de la gestión del conocimiento que se aplican sin embargo existe un 0% en gestión institucional lo cual se refuta Nonaka y Takeuchi (1999) en su libro señala que esto es de gran importancia y forma parte del conocimiento porque ayuda al desarrollo integral de la educación fomentando su calidad y equidad.

Los resultados de la figura 3.6 buscaron analizar el liderazgo que se ejerce en la empresa Royal Palace's lo cual nos permitió identificar qué tipo de liderazgo es el que existe y se identificó en un 100% el que destaca es el liderazgo autocrático. Lo mencionado anteriormente se revalida con lo expresado según Carbó y Pérez (1996) indican que ante un estilo autoritario se pueden observar fuertes reacciones de odio y agresión entre miembros, así como disputas pero que no se hacen presentes hacia el líder. Además, se evidencian conductas como el desinterés que se aprecia y se ha podido apreciar en algún momento en la empresa, así como la apatía o la tendencia a dejar todo. En este caso queda identificado el tipo de liderazgo por parte de los trabajadores donde existe una relación difícil entre los miembros del grupo y los individuos muestran un grado de sumisión ante el líder.

Con respecto a los resultados de las figuras 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11 y 3.12 buscaron identificar los elementos del liderazgo transformacional que se aplica en la empresa Royal Palace's es así que se pudo identificar en un 52.2 % de los trabajadores creen que un líder debe prestar atención a sus empleados dejando en un segundo plano con un 20% que el líder debe generar pasión, debe tener una misión y visión. Por otra parte el 40% cree que la mejor conducta individualizada es la que refuerza y ayuda a mejorar sus capacidades, el 50% expresaron que la mejor estimulación intelectual es la que permite que se percate de los problemas desde distintos ángulos, el 35% expresaron que la mejor motivación inspiracional es la que permite llevar a cabo acciones que merecen respeto, el 40% en cuanto influencia idealizada (atribuida) es la que permite llevar a cabo acciones que merecen respeto y el 40% la mejor influencia idealizada (conducta) es la que permite que se manifieste valores y pensamientos de mayor importancia.

Todo lo mencionado en el párrafo anterior se reafirma con lo señalado por Bass (1985) quien considera que el liderazgo transformacional es el mejor tipo de liderazgo permite el

crecimiento tanto de empleado como de empleador y la capacidad de aprendizaje que se obtiene de este tipo de liderazgo repercute no solo a nivel individual si no a nivel organizacional, de igual forma Cruz y Rodea (2014) afirma que es de gran importancia en una organización permite identificar, asesorar y guiar a distintos individuos dentro de una entidad que son dirigidos por un director de manera libre y ayuda a manifestar de manera más fluida el aprendizaje líder –seguidor.

La empresa Royal Palace´s es una empresa en total desorden que no encuentra la eficiencia ni la eficacia de sus recursos y desperdician el talento que puede haber en sus trabajadores puesto que la misma falta de interés es uno de los factores importantes así como la falta de liderazgo y el conocimiento para llevar algunos procesos es causa fundamental de esto, a comparación de otras entidades en el mismo rubro con igualdad de tiempo de servicio no están a la altura y la fidelización de sus clientes está en disminución lo cual está ocasionando una mala imagen y como consecuencia temporadas bajas de larga duración y cancelación de servicios de rutas por falta de pasajeros y encomiendas.

V. Conclusiones

- 5.1.** En la siguiente investigación se analizaron los elementos de gestión del conocimiento que aplica la Empresa de Transportes Royal Palace's de Trujillo la cual se pudo apreciar que el 60% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's consideran que el trabajo en equipo es uno de los puntos más importante para la cultura organizacional. Se identificaron los elementos de gestión del conocimiento que aplica la Empresa de Transporte Royal Palace's de Trujillo, se apreció que el 42.5% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's considera que la cultura organizacional es el elemento más importante en la gestión del conocimiento porque de ello depende los valores, reglas y sobre todo el conocimiento que se debe tener para que la empresa funcione de manera correcta. (Figuras 3.1 y 3.5)
- 5.2** Se analizó el liderazgo que se ejerce en la Empresa de Transportes Royal Palace's de Trujillo donde todos los trabajadores de la empresa Royal Palace's consideran que el tipo de liderazgo que se ejerce es el liderazgo autocrático. Porque identifican que los líderes que llevar a cargo la empresa se expresan de maneras que no son las adecuadas y a pesar de expresar ideas de mejoras ellos hacen caso omiso y no toman en cuenta nada de lo que dice haciendo solo su voluntad. Se identificaron los elementos del liderazgo transformacional que se aplican en la Empresa de Transporte Royal Palace's de Trujillo los cuales 52.2 % de los trabajadores creen que un líder debe prestar atención a sus empleados, un 20% que el líder debe generar pasión y debe tener una misión y visión, el 40% cree que la mejor conducta individualizada es la que refuerza y ayuda a mejorar sus capacidades, el 50% expresaron que la mejor estimulación intelectual es la que permite que se percate de los problemas desde distintos ángulos, el 35% expresaron que la mejor motivación inspiracional es la que permite llevar a cabo acciones que merecen respeto, el 40% en cuanto influencia idealizada (atribuida) es la que permite llevar a cabo acciones que merecen respeto, 40% la mejor influencia idealizada (conducta) es la que permite que se manifieste valores y pensamientos de mayor importancia.(Figura 3.6 a 3.12)

5.3. Se analizó la gestión del conocimiento para el liderazgo transformacional en la Empresa de transportes Royal Palace's Trujillo 2018 con lo cual deducimos que la gestión del conocimiento es parte importante para cada persona y parte de un liderazgo transformacional de ahí la frase el conocimiento es poder, el líder debe contar con todo conocimiento para poder saber llegar a su objetivo y saber guiar a sus seguidores.

VI. Recomendaciones

- 6.1.** Se recomienda hacer un estudio exhaustivo sobre elementos de gestión del conocimiento y su relación con el liderazgo transformacional, puesto que esta relación ayudara a eliminar algunas dudas y profundizar este tema de investigación.

- 6.2.** Para obtener una solidez a futuras investigaciones se recomienda reforzar los elementos del liderazgo ya reconocidos en esta investigación para poder entablar una mejor comunicación y reforzar el aprendizaje desarrollando nuevas habilidades que beneficien al empleado y a la empresa.

- 6.3.** Encontrándose ciertas limitaciones se ha elaborado una propuesta para mejorar la manera en cómo opera la empresa. (Parte VII)

- 6.4.** A futuras investigaciones se recomienda profundizar más el tema y realizar estudios explicativos con diseño cuasi experimental donde se aplique la gestión del conocimiento y el liderazgo transformacional.

VII. Propuesta

Fundamentación:

Con la finalidad de mejorar el entorno interior operativo de la empresa Royal Palace's se ha elaborado una propuesta que ayudará a mejorar enormemente de manera eficiente en temas operativos con la inducción de conocimiento adecuado y a sobre llevar de manera eficaz problemas y maneras de sobrellevar los problemas desarrollando habilidades blandas desde los puestos más altos hasta los operarios.

Objetivo general:

Desarrollar actitudes para un líder y ayudar a completar temas en dudas en base a conocimiento actualizado.

Objetivo Específicos:

O1: Implementar lineamientos de cultura organizacional.

O2: Realizar el planeamiento de estrategias.

O3: Implementar caja grande y chica.

Metas:

- Finalizar el año 2019 en un 90% con una estructura estable con los líderes capaces en cualquier área con personal capacitado y actualizado con las necesidades del mercado y sobre todo con el conocimiento para afrontar dificultades cuando no se encuentren presente sus líderes.
- Iniciar el año 2020 con la credibilidad que el servicio que se brinda es el mejor y lograr aumentar la fidelización de clientes en un 80% mostrando resultados en cuanto al servicio de transporte y entregas de encomiendas con la seriedad y preocupación de que todo salga correcto siempre con una actitud amable.

Estrategias:

Se propone establecer un cronograma de charlas con temas sobre liderazgo para desarrollar a líderes capaces de afrontar dificultades y dar solución a problemas para que estos obtengan actitudes de acuerdo al cargo que tengan, de igual manera brindándole información constante a los trabajadores de los roles que cumplir.

Hacer un cronograma para realizar el planeamiento estratégico donde se aprecie temas de costos, finanzas y servicios.

Tener una guía de supervisión donde se verifique los egresos e ingresos de caja para llevar un control de seguimiento adecuado y así evitar inconvenientes.

Cronogramas de temas

Formación y desarrollo	Tema	Expositor	Junio	Julio
Colaboradores de tienda	Costos	X	27 Hora de 1.3 a 3.3	
Colaboradores de tienda	Finanzas	X		4Hora: 1.3 a 3.3
Colaboradores de tienda	Servicios	X		11 Hora: 1.3 a 3.3.
Colaboradores de tienda	Salud ocupacional	X		18: Hora 1.3 a 3.3.

CUADRE DE FONDO S/. 2500

MONEDAS	TUBO	UNIDAD	MONTO S/.	BILLETES	UNIDAD	MONTO S/.
5			S/.	200		S/.
2			S/.	100		S/.
1			S/.	50		S/.
0.5			S/.	20		S/.
0.2			S/.	10		S/.
0.1			S/.		TOTAL BILLETE	S/.
		TOTAL MONEDA	S/.			

Referencias

- Arceo, M. (2009). *El impacto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en la innovación: un estudio en las PYME del sector agroalimentario de Cataluña*. (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Cataluña. Barcelona.
- Bass, B. (1985). *Leadership and performance Beyond Expectations*. E.E.U.U: The Free Press.
- Collantes, M. (2017). *Liderazgo transformacional y el clima organizacional según los trabajadores de la dirección de estudios económicos e información agraria Lima. 2015*. (Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5662>
- Estrada, W. (2016). *Análisis de la gestión de innovación en una empresa española de consultoría de negocios intensiva en conocimiento con participación en Perú*. (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología). Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7136>
- Farro, D. (2013). *Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para las cooperativas de ahorro y crédito de lima metropolitana*. (Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial, que presenta el bachiller). Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5218>
- Herrera, C. (2015). *Modelo de gestión del conocimiento en el área de atención de usuarios de un organismo público especializado*. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología). Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7163>
- Martinez, Y. (2007). *El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco*. (Tesis para obtener el grado académico de Magister en educación con mención en gestión la educación). Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4678>

Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999). *La Organización creadora de conocimiento: cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. Inglaterra: Oxford University Press.

Ramírez, F. (2009). *Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para una organización sin fines de lucro*. (Título de ingeniero civil industrial).
Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/103479>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Ítem	Escala de medición
O. General			Cultura Organizacional	1	
Valuar la gestión del conocimiento para el liderazgo transformacional en la Empresa de transportes Royal Palace's Trujillo 2018.	Hernández, Fernández y Batistas al (2014) indico que: "No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho." (p.104)	Gestión del Conocimiento	Capital Intelectual	2	Nominal
			Tecnología de la Información	3	
			Persona y cultura	4	
O. Específicos			Consideración Individualizada	8	
Identificar los procesos de gestión que aplica la Empresa de Transportes Royal Palace's de Trujillo.					
.Analizar el liderazgo que se ejerce en la Empresa de Transportes Royal Palace's de Trujillo.		Liderazgo Transformacional	Estimulación Intelectual	9	Nominal
			Motivación Inspiracional	10	
			Influencia Idealizada	11	
. Proponer estrategias de Gestión del conocimiento para el logro del liderazgo transformacional de la Empresa de Transportes Royal Palace's de Trujillo.				12	

Nota: Indicadores de Gestión del Conocimiento elaborado por Nonaka y Takeuchi, e indicadores del Liderazgo Transformacional elaborado por Bass.

Anexo 2: Instrumento de medición

Cuestionario para evaluar la gestión del conocimiento para el liderazgo transformacional en la Empresa de transportes Royal Palace's Trujillo

A continuación, encuentras una lista de ítems relacionados con la gestión del conocimiento para el liderazgo transformacional. Marca con un aspa (X) solo la alternativa o varias según indique la pregunta, que refleje la respuesta que considere correcta, no existen respuestas correctas ni incorrectas, esperamos su sinceridad y seriedad al momento de responder las preguntas.

Gestión del conocimiento:

1. Marque con una X ¿Cuál debería ser el punto más relevante que usted considera de la cultura organizacional de la empresa Royal Palace's?

- a. Se fomenta el aprendizaje
- b. Se trabaja en equipo
- c. El liderazgo es compartido
- d. N.A. (Explica tu respuesta)

.....

2. Marque con una X ¿Qué es lo más relevante que usted considera del Capital Intelectual de la empresa Royal Palace's?

- a. Habilidades de los empleados
- b. Experiencia en el trabajo
- c. Misión, visión y valores

3. Marque con una X ¿Cuál es el punto más importante que usted considera de la tecnología de la información en la empresa Royal Palace's (Respuesta múltiple)

- a. Microelectrónica (celulares, microprocesador de cpu, calculadora, chips)
- b. Internet- Informática
- c. Telecomunicaciones

4. Marque con una X ¿Qué punto considera usted que tiene mayor importancia en las personas y culturas en la empresa Royal Palace's?

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| a. Modo de pensar, actuar y de sentir | <input type="checkbox"/> |
| b. Idea de progreso | <input type="checkbox"/> |
| c. Creencias | <input type="checkbox"/> |
| d. Integridad (Ética y moral) | <input type="checkbox"/> |

5. Según su criterio, marque con una X, ¿Cuál de los siguientes elementos de la gestión del conocimiento considera usted que es más importante en la empresa Royal Palace's?

- | | |
|---------------------------------|--------------------------|
| a. Cultura Organizacional | <input type="checkbox"/> |
| b. Capital Intelectual | <input type="checkbox"/> |
| c. Tecnología de la Información | <input type="checkbox"/> |
| d. Personas y Cultura | <input type="checkbox"/> |
| e. Gestión Institucional | <input type="checkbox"/> |

Liderazgo transformacional:

6. ¿Cuál es el tipo de liderazgo que considera Ud. se ejerce en la empresa Royal Palace's?

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| a. Liderazgo democrático | <input type="checkbox"/> |
| b. Liderazgo autocrático | <input type="checkbox"/> |
| c. Liderazgo transaccional | <input type="checkbox"/> |
| d. Liderazgo transformacional | <input type="checkbox"/> |

7. ¿Cuál cree usted que es la característica fundamental que debe tener un de líder en la Royal Palace's?

- | | |
|--|--------------------------|
| a. Carismático | <input type="checkbox"/> |
| b. El líder genera pasión, comunica su visión. | <input type="checkbox"/> |
| c. Capacidad para hacer que sus empleados sean creativos e innovadores | <input type="checkbox"/> |
| d. Prestar atención a sus seguidores o empleados | <input type="checkbox"/> |
| e. Todas | <input type="checkbox"/> |

8. Marque con una X el ítem que exprese mejor la conducta individualizada.

- | | |
|---|--------------------------|
| a. Me refuerza y ayuda a mejorar mis capacidades. | <input type="checkbox"/> |
| b. Nos manifiesta valores y pensamiento que él considera que son de gran importancia. | <input type="checkbox"/> |
| c. Demuestra seguridad en que las metas y objetivos se logren. | <input type="checkbox"/> |

9. Marque con una X el ítem que exprese mejor la estimulación intelectual.

- a. Me refuerza y ayuda a mejorar mis capacidades.
- b. Lleva a cabo acciones que merecen mi respeto.
- c. Permite que uno se percate de problemas desde distintos ángulos.

10. Marque con una X el ítem que exprese mejor la motivación inspiracional

- a. Permite que uno se percate de problemas desde distintos ángulos.
- a. Demuestra seguridad en que las metas y objetivos se logren.
- b. Lleva a cabo acciones que merecen mi respeto.

11. Marque con una X el ítem que exprese mejor la influencia Idealizada (atribuida)

- a. Lleva a cabo acciones que merecen mi respeto.
- b. Nos manifiesta valores y pensamiento que él considera que son de gran importancia.
- c. Demuestra seguridad en que las metas y objetivos se logren.

12. Marque con una X el ítem que exprese mejor la influencia Idealizada (Conducta)

- a. Permite que uno se percate de problemas desde distintos ángulos.
- b. Me refuerza y ayuda a mejorar mis capacidades.
- c. Nos manifiesta valores y pensamiento que él considera que son de gran importancia.

Anexo 3: Charla de inducción sobre Gestión del Conocimiento y Liderazgo Transformacional

Objetivo: Proporcionar a los trabajadores, los conocimientos básicos sobre Gestión de conocimiento y Liderazgo Transformacional, con el fin de ser estos aplicados o incorporados en el hacer diario de sus actividades.

Tiempo de duración:

1 semana

3 Sesiones de 30 minutos aprox.

Fecha: 1/01/2019 - 6/01/2019

Cronograma

L	M	M	J	V	S	D
	4:30 PM-		10:00 AM-			4:30 PM-
	5:00 PM		10:30 AM			5:00 PM

Módulo 1:

Gestión del Conocimiento

Conceptos

Indicadores (desglosamiento y profundización de puntos)

Proceso de gestión del conocimiento

Importancia

Módulo 2:

Liderazgo Transformacional

Conceptos

Componente el liderazgo transformacional

Indicadores (desglosamiento y profundización de puntos)

Importancia

Anexo 4: Constancia de validación.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Hugo Bucari Silva, titular
del DNI. N° 18132936, de profesión
ejerciendo
actualmente como Docente VU, en la
Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal Royal Palace's que labora en
Royal Palace's.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 15 días del mes de Noviembre del
2015



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Lore Cuevas Romay, titular
del DNI. N° 80396738, de profesión
Maestrante, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Royal Palace's.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Trujillo, a los 15 días del mes de Noviembre del
2018


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Del Castillo Miranda, titular
del DNI. N° 08264378, de profesión
Ingeniero Industrial, ejerciendo
actualmente como docente, en la
Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en
Royal Palacos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 15 días del mes de Noviembre del
2018

(Castillo Ce.)
Firma

Anexo 4: Ficha Técnica.

Instrumento 01: Cuestionario de gestión del conocimiento y liderazgo transformacional.

Autores: Aguilar Gálvez, Rosa Thais y Nacarino Rosso, Arasceli Yanira.

Procedencia: Universidad César Vallejo.

País: Perú.

Versión: idioma español.

Administración colectiva e individual.

Duración: sin límite de tiempo.

Objetivo: Valorar la gestión del conocimiento para el liderazgo transformacional en la Empresa de transportes Royal Palace's Trujillo 2018.

Indicadores de gestión del conocimiento:

Cultura organizacional, capital intelectual, tecnología de la información, persona y cultura.

Indicadores de liderazgo transformacional:

Consideración individualizada, estimulación intelectual, motivación inspiracional e influencia idealizada.

Anexo 6: Tablas.

Tabla 3.1. La cultura organizacional de la empresa Royal Palace's

Ítem 1	CULTURA ORGANIZACIONAL	%
Se fomenta el aprendizaje	9	22.5
Se trabaja en equipo	24	60
El liderazgo es compartido	7	17.5
N.A. (Explica tu respuesta)	0	0
Total	40	100

Tabla 3.1. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los 43 trabajadores de la empresa Royal Palace's

El 60% de los trabajadores de la empresa royal place consideran que el trabajo en equipo es uno de los puntos más importante para la cultura organizacional.

Tabla 3.2. Capital intelectual de la empresa Royal Palace's

Ítem 2	CAPITAL INTELECTUAL	%
Habilidades de los empleados	14	35
Experiencia en el trabajo	26	65
Misión, visión y valores	0	0
Total	40	100

Tabla 3.2. Datos obtenidos de las encuestas a los trabajadores de la empresa Royal Palace's

El 65% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's consideran que la experiencia en el trabajo es uno de los puntos más importantes para el capital intelectual.

Tabla 3.3. Tecnología de la información en la empresa Royal Palace's

Ítem 3	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	%
Microelectrónica (celulares, microprocesador de cpu, calculadora, chips)	26	65
Internet- Informática	14	35
Telecomunicaciones	0	0
Total	40	100

Tabla 3.3. Datos obtenidos de las encuestas de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

El 65% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's consideran que la microelectrónica es el punto más importante de la tecnología de la información

Tabla 3.4. Personas y cultura en la empresa Royal Palace's

Ítem 4	PERSONAS Y CULTURA	%
Modo de pensar, actuar y de sentir	9	22.5
Idea de progreso	12	30
Creencias	6	15
Integridad (Ética y moral)	13	32.5
Total	40	100

Tabla 3.4. Datos obtenidos de las encuestas de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

El 32.5% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's que el punto que tiene mayor importancia en las personas y culturas es la integridad

Tabla 3.5. Elementos de la gestión del conocimiento en la empresa Royal Palace's

Ítem 5	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	%
Cultura Organizacional	17	42.5
Capital Intelectual	4	10
Tecnología de la Información	5	12.5
Personas y Cultura	14	35
Gestión Institucional	0	0
Total	40	100

Tabla 3.5. Datos obtenidos de las encuestas de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

El 42.5% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's considera que la cultura organizacional es el elemento más importante en la gestión del conocimiento

Tabla 3.6. Tipo de liderazgo que se ejerce en la empresa Royal Palace's

Ítem 6	LIDERAZGO	%
Liderazgo democrático	0	0
Liderazgo autocrático	40	100
Liderazgo transaccional	0	0
Liderazgo transformacional	0	0
Total	40	100

Tabla 3.6. Datos obtenidos de las encuestas todos los trabajadores de la empresa Royal Palace's

Todos los trabajadores de la empresa Royal Palace's consideran que el tipo de liderazgo que se ejerce es el liderazgo autocrático

Tabla 3.7. La característica fundamental que debe tener un líder en la empresa Royal Palace's

Ítem 7	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	%
Carismático	6	15
El líder genera pasión, comunica su visión.	8	20
Capacidad para hacer que sus empleados sean creativos e innovadores	5	12.5
Prestar atención a sus seguidores	21	52.5
Total	40	100

Tabla 3.7. De los datos obtenidos de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

El 52.5% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's cree que la característica fundamental que debe tener un líder es prestar atención a sus empleados y seguidores

Tabla 3.8. Conducta Individualizada en la empresa Royal Palace's

Ítem 8	CONDUCTA INDIVIDUALIZADA	%
Me refuerza y ayuda a mejorar mis capacidades.	16	40
Nos manifiesta valores y pensamiento que él considera que son de gran importancia.	14	35
Demuestra seguridad en que las metas y objetivos se logren	10	25
Total	40	100

Tabla 3.8. De los datos obtenidos de los trabajadores de Royal Palace's

El 40% de los trabajadores de Royal Palace's expresaron que la mejor conducta individualizada es la que refuerza y ayuda a mejorar sus capacidades

Tabla 3.9. Estimulación Intelectual en la empresa Royal Palace's

Ítem 9	ESTIMULACIÓN INTELECTUAL	%
Me refuerza y ayuda a mejorar mis capacidades.	14	35
Lleva a cabo acciones que merecen mi respeto.	6	15
Permite que uno se percate de problemas desde distintos ángulos.	20	50
Total	40	100

Tabla 3.9. Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

El 50% de los trabajadores de la empresa de transportes Royal Palace's expresaron que la mejor estimulación intelectual es la que permite que se percate de los problemas desde distintos ángulos

Tabla 3.10. Motivación Inspiracional en la empresa Royal Palace's

Ítem 10	MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL	%
Permite que uno se percate de problemas desde distintos ángulos.	13	32.5
Demuestra seguridad en que las metas y objetivos y se logren	13	32.5
Lleva a cabo acciones que merecen mi respeto	14	35
Total	40	100

Tabla 3.10. De los datos obtenidos de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

El 35% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's expresaron que la mejor motivación inspiracional es la que permite llevar a cabo acciones que merecen su respeto

Tabla 3.11. Influencia Idealizada (Atribuida) en la empresa Royal Palace's

Ítem 11	INFLUENCIA IDEALIZADA (ATRIBUIDA)	%
Lleva a cabo acciones que merecen mi respeto	16	40
Nos manifiesta valores y pensamiento que él considera que son de gran importancia.	12	30
Demuestra seguridad en que las metas y objetivos se logren.	12	30
Total	40	100

Tabla 3.11. Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

El 40% de los trabajadores de la empresa Royal Palace's expresaron que la mejor influencia idealizada (atribuida) es la que permite que se manifiesten valores y pensamientos de mayor importancia

Tabla 3.12. Influencia Idealizada (Conducta) en la empresa Royal Palace's

Ítem 12	INFLUENCIA IDEALIZADA (CONDUCTA)	%
Permite que uno se percate de problemas desde distintos ángulos.	10	25
Me refuerza y ayuda a mejorar mis capacidades.	14	35
Nos manifiesta valores y pensamiento que él considera que son de gran importancia.	16	40
Total	40	100

Tabla 3.12. Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa Royal Palace's

El 40% de los trabajadores de la empresa de transportes Royal Palace's expresaron que la mejor influencia idealizada (conducta) es la que permite que se manifiesten valores y pensamientos de mayor importancia

Anexo 7: Alfa de Cronbach

Sujeto	Variable ítem	Gestión del conocimiento					Liderazgo transformacional							suma
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1		3	3	1	3	1	2	1	3	1	3	1	3	25
2		3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	30
3		2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	30
4		1	3	3	3	1	3	1	2	1	2	1	2	23
5		2	3	1	3	1	3	1	2	1	2	3	1	23
6		2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	30
7		3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	31
8		3	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	2	25
9		2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	1	29
10		2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	29
11		3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	31
12		1	1	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	24
13		2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	32
14		2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	34
15		1	3	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	24
16		3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	31
17		3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	2	1	27
18		1	2	3	3	1	3	1	3	2	3	3	1	26
19		2	2	3	1	1	2	3	1	1	3	3	3	25
20		2	2	2	1	3	2	3	3	3	1	1	3	26
21		2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	30
22		2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	1	1	26
23		2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	30
24		2	2	1	1	3	2	2	1	3	2	3	1	23
25		2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	31
26		2	1	2	1	2	2	3	2	1	3	2	1	22
27		2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	26
28		1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	1	21
29		3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	27
30		3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	26
31		1	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	24
32		3	3	2	1	1	2	1	3	3	1	3	2	25
33		2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	19
34		2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	3	20
35		2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	3	23
36		2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	24
37		2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	22
38		2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	20
39		2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	1	3	25
40		2	2	1	1	2	2	1	3	2	3	2	3	24
varianza		0.3	0.4	0.1	0.2	0.4	0.1	0.3	0.5	0.3	0.4	0.2	0.4	

Nota: Obtenido de la prueba piloto realizado a la empresa de Transportes Jesusanita S.A.C.

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{Vk} \right)$$

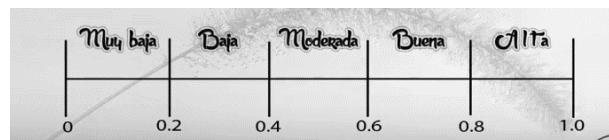
donde:

N = número de ítems

V_i = varianza del ítem i

V_k = varianza de los puntajes brutos de los sujetos

Alfa	1.0909091	0.7394088	0.7394088	0.81
k (número de ítem)		12		
V_i (varianza de cada ítem)		3.6		
V_t (varianza total)		13.8147436		



Análisis de la confiabilidad del instrumento es alta con un alfa de Cronbach de 0.81.

Anexo 8: Autorización de la empresa Royal Palace's

EMPRESA DE TRANSPORTES *Royal Palace's* S.A.

TRUJILLO: Av. Nicolás de Piérola N° 1300 ☎ 044-202070 📠 94-8449152

E-mail: royal_palaces_sa@yahoo.es

Trujillo, 08 de Abril de 2019

Señoritas:
Rosa Thais Aguilar Gálvez – DNI 70673018
Arasceli Yanira Nacarino Rosso – DNI 70978997
Estudiantes de la Universidad César Vallejo

Presente.-

Yo, Jorge Arturo Palacios Valverde, identificado con DNI N° 45275504, en mi condición de Gerente General de la Empresa de Transportes Royal Palace's S.A. identificado con RUC 20396742897 con la finalidad de contribuir a la realización de la investigación que les permitirá obtener un grado superior, **las autorizo a desarrollar su tesis en el área administrativa de mi representada**, haciendo uso de las herramientas necesarias que la empresa pueda poner a su disposición. Así mismo, toda información recogida para su presente investigación deberá tener un tratamiento confidencial.

Sin otro particular quedo a Ustedes esperando favorable respuesta para realizar los trámites subsecuentes.

Atentamente:


EMP. TRANSP. ROYAL PALACE'S S.A.
Gerente General
Jorge Arturo Palacios Valverde
GERENTE GENERAL

LIMA: Av. Carlos Zavala N° 101 ☎ 01-4260957 * CAJAMARCA: Jr. Reinafarge N° 130 ☎ 076-343063