



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Modelo de liderazgo transformacional para mejorar la cultura organizacional del área de logística de Geresa, Lambayeque.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Cabrera Cadenillas, Jorge Luis (ORCID: 0000-0002-1059-3378)

Ordoñez Chapoñan, Beyzeth Anylú (ORCID: 0000-0003-3960-025X)

ASESORA:

Dra. Colunche Campos, Teonila (ORCID: 0000-0002-3318-6628)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A nuestros padres, por su eterna entrega y amor.

A esas personas importantes de nuestras vidas que siempre estuvieron listos para brindarnos su ayuda.

Jorge Luis Cabrera Cadenillas.

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, con todo mi cariño este trabajo de investigación se las dedico a ustedes: Papis Sara y Segundo, a mi amado esposo Cesar, a mis Hermanas Adely y Wendy.

Beyzeth Anylú Ordoñez Chapoñán.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por iluminarnos, por darnos fuerza y sabiduría en cada paso.

A nuestras familias por haber sido nuestro soporte, compañía y habernos inspirado a alcanzar nuestras metas

Jorge Luis Cabrera Cadenillas.

Agradecer en primer lugar a Dios porque ha está al lado de mis seres queridos y a mi lado, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar, al Doctor César Acuña Peralta, quien gracias a la Universidad Cesar Vallejo nos permite perfeccionar y poder lograr obtener un Título Universitario a las personas que trabajamos y nos damos un espacio para poder surgir, para lograr alcanzar nuestros objetivos académicos y obtener el grado de Bachiller en Administración y el título profesional. A nuestro profesor Pedro Manuel Silva Calderón, por su apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Beyzeth Anylú Ordoñez Chapoñan.

Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE.....	iv
RESUME.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
VIII. PROPUESTA	33
Referencias.....	44
ANEXOS	49
Anexo N° 01 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	49
ANEXO N° 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA	53
ANEXO N° 04: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.....	58
ANEXO N° 05: PERMISO DE LA EMPRESA.....	60
ANEXO N° 06: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL PROGRAMA	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de confiabilidad	16
Tabla 2 Análisis de la variable liderazgo transformacional	18
Tabla 3 Indicadores de la dimensión influencia idealizada.....	19
Tabla 4 Indicadores de la dimensión motivación e inspiración.....	20
Tabla 5 Indicadores de la dimensión estimulación intelectual.....	21
Tabla 6 Indicadores de la dimensión consideración individualizada.....	22
Tabla 7 Análisis de la variable cultura organizacional	23
Tabla 8 Indicadores de las variables de la cultura organizacional.....	23
Tabla 9 Indicadores de la variable Cultura Organizacional	24
Tabla 10 Plan de acción de la propuesta	26
Tabla 11 Plan de acción de la propuesta: Estrategia de la dimensión Influencia idealizada.....	36
Tabla 12 <i>Plan de acción de la propuesta: Estrategia de la dimensión Motivación e inspiración.....</i>	<i>37</i>
Tabla 13 Plan de acción de la propuesta: Estrategia 1 de la dimensión Estimulación intelectual.....	38
Tabla 14 Plan de acción de la propuesta: Estrategia 2 de la dimensión Estimulación intelectual.....	39
Tabla 15 Plan de acción de la propuesta: Estrategia 1 de la dimensión Consideración individualizada.....	40
Tabla 16 Plan de acción de la propuesta: Estrategia 2 de la dimensión Consideración individualizada.....	41
Tabla 17 Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta.....	42
Tabla 18 Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta	43

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Proponer un modelo de liderazgo transformacional para mejorar la cultura organizacional del área de logística de GERESA, Lambayeque, este estudio fue de tipo proyectiva y su diseño no experimental, la población de investigación estuvo conformada por 47 colaboradores que laboran en la entidad a los cuales se les aplico como técnica la encuesta para la recolección de los resultados para nuestro estudio, la validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos el cual estuvo compuesto por 3 especialistas quienes dieron por valido al instrumento porque posteriormente ser aplicado a la muestra de estudio, quienes fueron los mismo de la población por considerarse pequeña se optó por aplicarse el instrumento a toda la población de estudio.

La problemática se centra en la falta de liderazgo por parte de los directivos, esto repercute en el deficiente clima organizacional que se presenta en el área de trabajo, según los resultados se encontró que el personal se siente desmotivado para cumplir con sus obligaciones. Se concluye que en la entidad se posee un nivel bajo de cultura organizacional porque cada quien realiza sus actividades de manera independiente porque sus jefes no tienen un buen liderazgo dentro del área de trabajo lo que genera una insatisfacción laboral, asimismo la falta de compromiso e identificación por parte de los colaboradores se presenta inconvenientes para el cumplimiento adecuado de los objetivos, es por ello que se plantea un propuesta que le permitirá mejorar las deficiencias y por ende mejorar la cultura organizacional.

Palabra clave: liderazgo, cultura organizacional.

ABSTRACT

The present research had the general objective of proposing a transformational leadership model to improve the organizational culture of GERESA's general services area, Lambayeque, this study was projective and its non-experimental design, the research population was made up of 47 collaborators They work in the entity to which the survey was applied as a technique to collect the results for our study, the validation of the instrument was carried out through the judgment of experts, which was composed of 3 specialists who subsequently received our instrument as valid. To be applied to the study sample, who were the same as the small affected population, the instrument was chosen to specify the entire study population.

The problem centers on the lack of leadership on the part of the managers, this affects the poor organizational climate that occurs in the work area, according to the results it is recorded that the staff feels unmotivated to fulfill their obligations. It is concluded that the entity has a low level of organizational culture because each one carries out his activities independently because his bosses do not have good leadership within the work area, which generates job dissatisfaction, lack of commitment and identification by Part of the collaborators presents inconveniences for the adequate fulfillment of the objectives, that is why a proposal is proposed that will help to improve the deficiencies and to improve the organizational culture.

Keywords: leadership, organizational culture.

I. INTRODUCCIÓN

El liderazgo es un método en el que intervienen muchos aspectos, en el que el líder está fijado en alcanzar sus objetivos, genera respeto y confianza, pero sobre todo inspira seguridad a la hora de dirigirse a los empleados, manteniendo una postura fortalecida en valores y cualidades que le brindan la oportunidad de tomar decisiones, y que de igual manera sean aceptados.

A nivel internacional, En México en una investigación "*Main signs of bad leadership*", describe que un mal líder tiene un impacto negativo en los empleados, de tal manera que pueden incluso dañar a la empresa, un mal liderazgo disminuye la capacidad de poder mantener a los empleados, y destruye la moral de los mismos, la motivación y por ende la productividad (McGurgan, 2019, parr. 3)

Asimismo, el no tener sus ideas claras afecta directamente a los empleados creando una barrera de inconformidad de los empleados por lograr el éxito no tengan la mejor disposición, creando un ambiente hostil para sus empleados con gritos y amenazas con relación a su estabilidad laboral (McGurgan, 2019).

En México en su artículo "*The disadvantages of transformational leadership*" indica que un buen líder transformacional logra cambios positivos en sus colaboradores en el mismo momento que deja sus intereses individuales a un lado, los enfoques de transformación no son efectivos si los colaboradores no poseen las habilidades o la experiencia para completar una tarea o no se encuentran motivados para llevarlos a cabo sin que les den una recompensa inmediata o tangible, para contrarrestar los problemas que se generan con un mal liderazgo (Travis, 2018).

En España, en un estudio señala en su estudio la mayoría de las dificultades que se presentan en una organización empresarial lógicamente se debe al mal funcionamiento, y por ende a la cultura que esta maneja. Muchas de las dificultades que presenta una empresa en crecimiento ya que los líderes no están calificados para llevar las riendas de la misma, para lograr el éxito, un líder debe estar unido a los valores y la cultura como se encuentran en los planes estratégicos (Brice, 2017)

Asimismo, en Colombia en un estudio un 30% de empresas fracasan por la incompatibilidad de carácter, un ejemplo es la empresa Daimler- Chrysler quienes al cabo de 6 meses de función la organización se vino abajo, comenzaron con pérdidas y con grandes despidos, la razón fue el choque cultural, es por ello, que

las empresas que constantemente están fortaleciendo sus valores están próximas a lograr ser exitosas, los valores no pueden ser impuestos, es necesario que se organicen en función de los criterios de los involucrados (Londoño, 2015)

A nivel nacional, Los problemas en las empresas suscitan por falta de liderazgo y cultura organizacional, estudios han revelado que muchas empresas han tenido pérdidas de capital en gran magnitud precisamente por no contar con estos elementos fundamentales dentro de su organización como el liderazgo y una cultura organizativa acorde para el crecimiento de la empresa (González & Gonzales, 2019, pág. 2).

Esto se debe a errores cometidos por los líderes o gerentes, puestos que estos no aceptan la transformación, no promueven una la cultura robusta, esta no solo es la implementación de nuevos recursos, esta se basa en el cambio mental de los empleados, sobre todo en cómo realizar el trabajo aceptando a la tecnología, es necesario que antes que se implemente el cambio digital se emplee el cambio cultural (González & Gonzales, 2019, págs. 2-3)

De otro lado, el liderazgo transformacional es llamado También como liderazgo carismático, el cual se enfoca en la motivación para lograr objetivos comunes, este término se desvincula del clásico modelo de jerarquías que hacen que sus empleados sean un instrumento económico más, cuando estamos al frente del liderazgo organizacional se refiere a la transformación del cambio estructural de una empresa y de las personas que lo integran, sin imponer las normas del líder (MacGregor, 2016, p. 1).

En diversas organizaciones el liderazgo lo ejerce los directivos que no se ubican como un ser mediador si no como un jefe crean un conflicto, en muchos de los casos presentan una actitud inapropiada que les impide vincularse con su personal, y ser garantes de establecer un ambiente armonioso (Calvay y Niño, 2016)

En otro artículo, de "*Leadership and organizational culture*" indica que una empresa funciona a cabalidad cuando posee un buen liderazgo y una excelente cultura organizacional, se basan en la influencia que ejercen sobre ella, sus líderes, los mismos que hacen que sus empresas sean moldeadas a sus deseos y por consiguiente delimitan caminos a seguir (Calvo, 2016)

A nivel institucional, la investigación se realiza en la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque, (GERESA) es una institución que trabaja bajo el principio de prevención, desarrollando estrategias integrales que permiten mejorar la calidad de vida de la población. Además, actúa sobre las prioridades regionales en salud, con el fin de lograr un desarrollo sostenido y equitativo de la Región Lambayeque.

La problemática que se aprecia en la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque está relacionado a las diferencias que existen en las costumbres y hábitos de los colaboradores, donde cada uno busca tener que cumplir sus obligaciones de acuerdo a sus convicciones y creencias, donde se genera discrepancias entre colaboradores. Asimismo, la falta de compromiso y liderazgo de los directivos de cada área conllevan a que la cultura organizacional de la entidad no sea la mejor tanto para el colaborador, como para los pacientes que reciben atención en sus diferentes áreas.

Según la situación descrita se formula el problema: ¿Cómo un modelo de liderazgo transformacional mejorara la cultura organizacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque?, el **objetivo general**: “Proponer un modelo de liderazgo transformacional para mejorar la cultura organizacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque”, y los **objetivos específicos** son: Diagnosticar el nivel de liderazgo transformacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque. Determinar el nivel de cultura organizacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque. Diseñar un modelo de liderazgo transformacional para mejorar la cultura organizacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque”

Esta investigación se justifica de manera teórica porque se utilizó distintos autores que definieron las teorías de las variables liderazgo transformacional y cultura organizacional que sirvieron para mejorar el conocimiento y así lograr entender el problema de la institución para luego definir las alternativas de solución. Asimismo, este estudio se justifica de manera metodológica porque se aplicó métodos que nos permitieron recoger la información mediante de técnicas e instrumentos como es el cuestionario. Finalmente, en el presente capítulo, la hipótesis es la siguiente: si se elabora un modelo de liderazgo transformacional entonces mejorara la cultura organizacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque”

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan referencias de trabajos previos como en Guatemala en un estudio “Organizational culture and motivation (Study conducted with collaborators in the area of tissue production, preparation and review of the Cantel de Quetzaltenango Factory) de una muestra a 70; los resultados arrojaron, que el 81% ejecuta sus actividades conforme a los valores de la entidad, un 19% casi siempre lo ejecuta de ese modo, un 79% de los empleados se dejan llevar por las políticas de la entidad, por otro lado un 63% se motivan por realizar su trabajo. Se concluyó que; si existe una relación entre la cultura organizacional en la motivación de los empleados, por su parte el personal administrativo ha enaltecido la labor de sus colaboradores se sientan valorados (Santizo, 2018, pág. 98)

En Guatemala en su tesis “Análisis de la cultura organizacional en el restaurante Magic, ubicado en Zacapa” los resultados arrojaron que existe compañerismo entre los trabajadores del restaurante, respetan los puntos de vista de cada quien son responsables con el cumplimiento de su trabajo, si alguno no se ajusta están propensos de ser sancionados o corregidos, por lo que se concluyó que; la cultura organizacional que se percibe en el restaurante es flexible, justa, transformadora, basada en valores cooperativos, por lo que los compañeros de trabajo se sienten complacidos y seguros de estar en ese local (Mendoza, 2015).

En Colombia en su tesis “Liderazgo transformacional y su relación con el desempeño de los trabajadores del área de producción de un frigorífico en Bogotá” los resultados arrojaron que el liderazgo transformacional influye directamente en el compromiso y en el deseo por cumplir con la jornada, y se determinó que el estrés, el clima laboral y la comunicación son factores determinantes en el cumplimiento de un grupo de trabajadores, se convierte en positivo cuando este liderazgo se practica con un nivel de dirección (Fiagá, 2018, pág. 14).

En Venezuela en su investigación, “Estilos de liderazgo en el personal directivo de la escuela Bolivariana “Clorinda Azcunes”, ubicada en el municipio San Diego del estado Carabobo” los resultados arrojaron que existe un liderazgo positivo, según los encuestados, los mismos que señalan que en su mayoría requieren que se fortalezca el desempeño de la institución para el desarrollo de sus actividades y de técnicas gerenciales que les dé como resultado un óptimo trabajo cooperativo.

Por lo que se concluyó que; existe una relación entre el liderazgo transformacional y la comunicación eficiente en los directivos de la institución, un directos en su rol de líder debe crear un ambiente afectivo, en el que se trabaje en equipo con el fin de que se cumplan las metas trazadas (Toyo, 2016, pág. 9).

En Ecuador en su estudio “Liderazgo Transformacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los funcionarios de la Subgerencia de Vinculación, Capacitación y Desarrollo de la EP Petro-Ecuador” los resultados se puso en práctica la observación, la investigación documental y la aplicación de un cuestionario, los resultados arrojaron que el liderazgo transformacional repercute en un tiempo determinado en la satisfacción laboral y el los fenómenos organizacionales, entre ellos la comunicación, los cambios y la creatividad, el trabajo en equipo y el cumplimiento del trabajo, así como en el clima organizacional y la calidad laboral (Silva, 2015, pág. 87).

A nivel nacional, en su estudio, “Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los seres millennials en Lima Metropolitana: caso Chilis”, se tomó como población a 55 servers. Se concluye que es necesario que las personas se sientan a gusto y tomados en cuenta con el fin de que mejoren su actitud y sean mejores en sus prácticas laborales, en donde ellos sean capaces de administrar su tiempo, es necesario que la empresa se dedique a respetar a sus empleados y brindarles seguridad para que estos puedan trabajar a gusto y cumplir con las metas de la misma (Alcaide, 2018, pág. 12).

En su investigación titulada “Organizational Culture of workers in two Health Establishments of the Directorate of Integrated Health Networks Lima North 2017”. Los resultados arrojaron que; en cuanto a la cultura organizacional, el centro de salud LR tiene un nivel regular según el 90% de los encuestados, sin embargo, el 69.4% señala que lo tiene bajo. Se concluye que ambas organizaciones de salud poseen diferencias altas en cuanto a la cultura organizacional. Así como en el grado de competitividad y compromiso social, por lo que se deben ocupar de hacer de la cultura organizacional un ente importante en los centros de salud, asimismo es determinante que se involucren más en las ejecuciones de las actividades con el fin de mejorar y de cumplir con las metas propuestas (Almanza, 2018, p. 94).

De otro lado, en su estudio “Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú”, se tomó como muestra a 37, los resultados arrojaron que; la cultura organizacional se vincula con el desempeño laboral, si como los valores por lo que se concluyó; que con la implementación de estrategias que mejoren la cultura dentro de la empresa los cambios serán mayores en el desempeño de los trabajadores, basándose en los valores que proyectaran una mejor personalidad en los empleados, logrando así que la empresa realce su imagen y su clima laboral será más satisfactorio (De la Torre y Themme-afan, 2017)

En su estudio “Liderazgo transformacional y cultura organizacional en el personal de la alta dirección sede central del Seguro Social de Salud – Lima 2016”, los resultados arrojaron que existe una relación entre las dos variables, por lo que se concluyó que; que existe una relación importante las dos variables, se necesita que se implementen en las organizaciones capacitaciones en función del liderazgo, es de vital importancia que se realicen las actividades en equipo, todos asuman los mismos riesgos puesto que de esta manera se fortalecen (Seminario, 2017).

En su estudio” Liderazgo del director y el clima institucional del Consorcio Educativo UGEL 07 – 2013”, los resultados arrojaron que; el 45% de los encuestados determinan que el liderazgo del director de la entidad no el apropiado y por consiguiente el clima organizacional en inadecuado, asimismo señalan el 50% de los maestros que el liderazgo ejercido por el directivo no es el más adecuado, por lo que el 44% manifiesta que es poco adecuado y el 6% señala que si, por lo que se concluyó que; entre los docentes existe un clima laboral pesado, asimismo señalan que el director no ejerce bien su liderazgo por lo que se le sugiere que sea más abierto a su personal y que promueva el liderazgo como una herramienta para un buen desarrollo de la institución (Atalaya, 2016, p.123)

En el plano local, estudio titulado, “Liderazgo transformacional en una cooperativa agraria en San Ignacio”. Concluyó que; el liderazgo transformacional es un cumplimiento de acciones positivas, que generan cambios nuevos, visibles de una empresa, asimismo se pudo observar que la institución no se lleva un adecuado liderazgo transformacional, por ello es que se plantea el desarrollo de un modelo que permita fortalecer a la institución y mejorar su producción. Y desarrollar modificaciones positivas en los empleados (Llacsahuanga, 2019, pág. 104).

En su estudio "Relación del liderazgo transformacional y el clima organizacional de una Universidad Privada, Chiclayo, 2017". una población de 65 individuos entre directores y administrativos, se concluyó que los directivos no son muy herméticos con los docentes por lo que se presentan diferentes situaciones de conflictos, asimismo se puede decir que existe una relación importante entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional, por lo que los directivos necesitan vincularse más con sus docentes con el fin de que se cumplan sus objetivos en los proyectos escolares (Carpio, 2018, pág. 14)

En su estudio acerca del liderazgo transformacional y su relación con la visión corporativa y aprendizaje organizativo de los colaboradores de Manpower-Chiclayo", los resultados arrojaron, que el liderazgo transformacional se vincula activamente con la visión compartida como el aprendizaje organizativo. Por lo que los empleados señalan que es importante la implementación de estrategias organizacionales aun cuando estas tienen deficiencias y no se cumplen según lo acordado. Por lo que se concluyó que, existe una relación positiva en ambas variables. Se recomienda que es indispensable que se refuercen las estrategias de liderazgo con la finalidad de fortalecer el compromiso en la empresa y de esta manera alcanzar sus objetivos (Frech & Romero, 2018, pág. 94).

En una investigación fue "Relación del estudio de liderazgo transformacional, se determinó que los empleados se sienten influenciado por el liderazgo que se ejerce sobre ellos, se pudo determinar que el liderazgo transformacional es determinante en la confianza, y el bienestar psicológico, y de manera negativa con la satisfacción laboral, por lo que se concluyó que; es necesario que un líder se sienta confiado de su trabajo con el fin de crear confianza en sus trabajadores por lo que se requiere que se siga fortaleciendo el liderazgo transformacional con la satisfacción laboral. Por medio de actividades en las que los líderes se compenetren más con sus empleados (Montenegro, 2018, pág. 8).

En su investigación "Propuesta de mejora de cultura, clima laboral y liderazgo para establecer la integridad organizacional en la empresa Emtralam SAC Lambayeque – Chiclayo 2017", se concluyó que; la cultura es un instrumento fundamental para las organizaciones, cada una de estas posee su propia cultura, por su parte el liderazgo es considerado uno de los elementos más vistos sin embargo es considerado uno de los más comprendidos puesto que es la capacidad

que posee una persona para dirigirse a otra , influir en lo que hacen, compartir ideas entre otras acciones que guardan relación con la unión de un equipo por medio de la intervención de un líder (Purisaca & Villegas, 2015, p. 8)

Las teorías relacionadas a la investigación, una de ellas es el **Liderazgo transformacional**, considerado conocido por ser un liderazgo practicado por personas que dirigen a su público y privado para concretar sus objetivos planteados, explicando de manera efectiva el papel que va a desarrollar cada uno dentro del grupo. Es un liderazgo característico de líderes que influyen positivamente en su público generando que estos logren superar sus carencias personales mediante la ayuda del grupo, con el fin de optimizar su desempeño (Fischman, 2010).

Otro aporte, de Salcedo (2015) define al liderazgo como la aptitud que permite a un individuo distinguirse de los demás, siendo lo suficientemente idóneo para decidir lo mejor para la organización, grupo o equipo que dirija, logrando inspirar a los participantes de la organización a cumplir objetivos comunes. Es así que se afirma que el liderazgo no se puede ejercer en solitario, ya que tiene que existir un líder y sus seguidores que le ayuden a desarrollar eficientemente su labor.

Asimismo, Chacón (2016) muestra en su estudio que el liderazgo transformacional es el método que se basa en el vínculo de líder-seguidor, que se determina por ser bondadoso, por lo que sus seguidores se sienten a gusto y quieren luchar con el mismo. Motiva a los seguidores, por medio de retos y sugestión, ofreciéndoles ayuda y conocimientos.

En otro apartado, se describe las características del líder transformacional:

Según Chacón (2016) Se determinan 12 características fundamentales: *Creatividad*: el líder transformacional debe ser creativo y ofrecer nuevos aspectos o dificultades o contextos, *interactividad*: este requiere de un comportamiento participativo y dialogo abierto con sus discípulos, y la *comunicación*: este requiere que sea positivo el mismo debe tener una noticia positiva, como el grado de entendimiento y adaptación a diferentes procesos socio culturales.

Asimismo, la *visión*: este es considerado como una de las más importantes, puesto que cada líder transformacional debe dar a conocer de manera precisa una perspectiva basada en los trabajadores y la empresa, esta fomenta el éxito, el *Empowerment*. el líder requiere que minimice el manejo y darles a los afectos la

independencia para tomar compromisos, poniendo en práctica sus pensamientos y permitir que lo orienten en su propia manera de ver las cosas, con el fin de adquirir beneficios en común, otra característica es la *pasión*: requiere que enseñe deseo por lo que ve y por lo que sigue generando la manera de lograr las metas.

Otra de las características es la *ética*: luego de ser un patrón para seguir, estos líderes señalan y una conducta ética y un grado de integridad los cuales requiere que sean grandes y consecuentes al momento de llegar a acuerdos, el *prestigio*: los afectos poseen una visión afectiva del líder transformacional, siendo esta la consecuencia del grado de honradez, fe y dinamismo que alcanza en estos por medio de sus actitudes y actividades, la *orientación hacia las personas*: cuyo fin es unir a las metas de los trabajadores en los propósitos de las empresas.

Finalmente se considera el *desarrollo de los colaboradores*: requiere lograr una modificación empresarial permanente por medio de la ayuda y el crecimiento que ofrece a los afectos, la *formación y asesoramiento de los colaboradores*: los líderes transformacionales, una vez que son supervisores pasan a ser formadores, ofreciendo conocimientos para la superación de sus afectos y la *coherencia*: las principales actividades se encuentran en la misión, visión y valores de la empresa y de sus afectos, así como las propias.

Como **dimensiones del liderazgo transaccional** se consideró a las siguientes: la *influencia idealizada*: dimensión mediante la cual un líder transformador, puede transmitir de manera sencilla y clara la visión y misión del grupo, logrando que sus seguidores confíen y le tengan respeto, lo que genera que estos se comprometan más con su visión, como segunda dimensión esta la *motivación inspiracional*: transmite de manera convincente cuán importante es ser parte del grupo, y la cristalización de sus objetivos, logrando comprometerlos a la causa (Fischman, 2015, p. 23).

La tercera dimensión es la *estimulación intelectual*: se da cuando el líder influencia en sus seguidores mediante las acciones, demostrando la importancia de usar la creatividad rompiendo prototipos, con el fin de ser más eficaces ante futuros problemas, como última dimensión esta la *consideración individualizada*: el jefe del grupo conoce la importancia de saber las carencias individuales de cada integrante, y así guiarle respetuosamente hacia el cumplimiento de metas (Fischman, 2015).

La otra teoría de la presente investigación es **la cultura organizacional** como un modelo de conducta que se determina en una sociedad o empresa que se desprende de los valores que poseen en conjunto, credos, y filosofías. Los valores y conductas se traducen en el ambiente físico, y social de una empresa de forma propia y es determinante en los acuerdos que se tomen, la cultura organizacional se ve como un modelo de conocimientos adquiridos por un número de personas que pertenecen a una organización, comunidad o pueblo (De Lama, 2016).

La cultura organizacional se puede definir como un conjunto de comportamientos y valores que se encuentran entre los integrantes de una institución, generando así caracterizarla y distinguirlas de otras. La cultura organizacional es un conglomerado determinante y asertivo de valores en conjunto y que se divulgan por medio de cuentos, mitos, leyendas, y vivencias (Ortega, 2016)

Por otro lado; determina que la cultura organizacional es un grupo de valores y acuerdos que vinculan a un grupo de personas que integran a una institución, las mismas que ejercen su poder el intercambio entre los integrantes de la institución y los que se encuentran fuera de la misma (De Lama, 2016, p. 123)

Otro aporte, la cultura organizacional comienza en la antropología con la creencia de la cultura, en la que se determinan que las creencias de la sociedad se derivan de la línea familiar, comunidades, colegios, y las religiones en su diversidad, de la misma forma que los campesinos dirigen a su siembra” (Sheen, 2018). Otra de las definiciones describe como el conjunto de principios bajo los cuales se rige una organización, y que es compartida por sus miembros, constituyendo su cumplimiento un compromiso de parte de los mismos (Hernández, 2012).

Características de la cultura organizacional: se determina que la cultura organizacional se muestra como la manera que tienen las instituciones de manejar lo que tienen a su alrededor, se determina como una amplia unión de creencias, conductas, valores, historias, entre otras, que unidas muestran la manera específica de trabajar una institución (Montealegra, 2015, p. 234)

Regularidad de los comportamientos observados. La comunicación entre los integrantes se determina por el lenguaje que poseen en conjunto, técnicas autóctonas y ritos semejantes al comportamiento y discrepancias. *Normas.*

Patrones de conducta, políticas de empleo, normativas y acuerdos acerca de la forma de realizar las actividades.

Valores dominantes. Vienen a ser los elementos que muestran a la institución y que requiere que sus integrantes comuniquen como los beneficios que ofrecen los productos, pocas faltas y alto desempeño. *Filosofía.* Las habilidades se determinan en los credos acerca de la confianza que se debe tener hacia los trabajadores o los consumidores. *Reglas.* Son normas que te ayudan a seguir y que se basa en la conducta que se debe tener en la institución. Los nuevos integrantes requieren que se las memoricen con el fin de que sean asumidos en el equipo.

Las funciones de la cultura organizacional: Estas tienden a presentarse según sea la empresa. lo que se traduce que entre una institución y otra se determinan ciertas discrepancias, por lo que, la identificación de los empleados hace énfasis en la responsabilidad que trasciende los intereses individuales, aumentan la tranquilidad de la comunidad y por consiguiente emplea como método en manejo, organización, y cambios de comportamientos positivos. Se puede decir, que la cultura es la unión social que perite que prevalezca la unión en la institución y sus darle normas pertinentes de la manera de cómo deben actuar y explicarse sus trabajadores (Robbins y Judge, 2009)

Acerca, de **los tipos de cultura organizacional**, tenemos la *cultura rutinaria*: son los acuerdos que se llegan en el grado más alto de la dirección, se fundamentan sin principios determinados, con anécdotas diarias, pasando por alto el argumento y sin iniciativa. La *cultura burocrática*: se encuentran en las instituciones que logran un desarrollo enorme y están convencidos alcanzar un resultado específico. La *cultura soñadora* se basa en que la misma no puede pasarse por alto, creen que las modificaciones que requieren que se transformen con respecto a lo que desean las personas con el fin de asumir lo que les ofrece en el entorno” (Sheen, 2018).

Y finalmente, *la cultura flexible, innovadora, con valores compartidos*: Cada uno de los empleados de la institución se creen parte de la los que juegan, participan y asumen riesgos, y que tienen la disposición a dar lo mejor de sus potencialidades para poder cumplir con los objetivos de la empresa (De Lama, 2016).

Se consideró como **dimensiones de cultura organizacional** las siguientes son: primera dimensión son *la identidad*: cuando cada integrante se siente como

pieza importante en el grupo, permitiendo que la organización sea más competitiva, segunda dimensión, *la calidad*: es el efecto de desarrollar métodos que ayuden al grupo a mejorar su desempeño en la comunidad, logrando cumplir sus objetivos planteados cumpliendo ciertos estándares definidos en calidad.

La tercera dimensión es la comunicación: consiste en desarrollar capacidades con el fin de difundir correctamente la información que ayude orientando a los integrantes a cumplir los objetivos, la dimensión contribución personal: definida como el efecto e importancia de la contribución individual de cada integrante para el cumplimiento de las metas del grupo. (Hernández, 2012).

La quinta dimensión, el reconocimiento: es reconocer la labor que desarrolla cada integrante mediante incentivos, generando mayor compromiso con el cumplimiento de las metas, mejorando su desempeño y como ultima dimensión esta las capacidades directivas: es la aptitud para desarrollar un correcto liderazgo garantizando el cumplimiento de lo planteado, mediante el uso de los recursos disponibles, y la potenciación de habilidades y capacidades productivas del grupo para brindar un excelente servicio a la comunidad (Hernández, 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Proyectiva: se caracteriza porque frente a un problema encontrado se busca proponer alternativas de solución, mediante estrategias que conlleven a disminuir las deficiencias o se soluciona el problema identificado (Hurtado, 2008).

En esta investigación se analizó un problema en una organización estatal relacionado a una deficiente cultura organizacional, para lo ello, se busca proponer estrategias de liderazgo transformacional como acciones de mejora para mejorar la situación encontrada en la entidad.

Diseño de investigación

Diseño no experimental: Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) se caracteriza porque no manipula o altera las unidades de estudio, se estudió en su contexto natural sin hacer modificaciones.

El diseño no experimental, transversal descriptivo: Se realizó en el área de Logística de GERESA sin hacer cambios o modificaciones en las personas estudiadas, se aplicó una determinada técnica para recoger la información en su actual contexto natural.

M.....O.....P

M: Muestra

O: Observación

P: acciones de mejora o propuesta.

3.2. Variables y operacionalización

Liderazgo transformador

Definición conceptual: Es el liderazgo ejercido por quienes influyen a los integrantes para la cristalización de los objetivos planteados, transmitiendo de manera clara y precisa el papel a ejercer por cada integrante. Es un liderazgo característico de líderes que positivamente influyen en los integrantes generando

que estos logren superar sus carencias personales mediante la ayuda del grupo, con el fin de optimizar su desempeño (Fischman, 2010).

Definición operacional: Para poder medir la variable se operacionalizó con las siguientes dimensiones que permitirán recolectar la información de la población de estudio: Influencia idealizada, Motivación e inspiración, Estimulación intelectual, Consideración individualizada.

Variable cultura organizacional

Definición conceptual es el conjunto de principios bajo los cuales se rige una organización, y que es compartida por sus miembros, constituyendo su cumplimiento un compromiso de parte de los mismos. (Hernández, 2012).

Definición operacional: Es la apreciación de la cultura implicada en la institución el cual se mide mediante el cuestionario que estuvo conformado por 9 preguntas divididas en las dimensiones siguientes: Identidad, calidad, comunicación, contribución de personal, reconocimiento y capacidades directivas.

Escala de medición: se realizó con la escala de Likert, usando desde el total desacuerdo, En acuerdo, Indiferente, en acuerdo y en total acuerdo.

3.3. Población muestra y muestreo

Población: De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174)

Para el desarrollo del trabajo de investigación se recolecto la información de 47 colaboradores del área de Logística de GERESA, Lambayeque, con el fin de obtener los datos pertinentes para nuestro trabajo.

Muestra: De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014), no se requirió hacer muestro alguno porque se estudió a toda la población de estudio.

Muestreo: no se requirió para esta investigación.

Unidades de análisis: fueron los colaboradores del área de Logística de GERESA, Lambayeque.

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

Técnica

Encuesta: De acuerdo a Carrasco (2016) afirmo que “es el método más apropiado, confiable y valido cuando se trata de obtener información de personas” (p. 132).

Se aplicó la encuesta a los trabajadores de la entidad pública para recoger la información acerca de las variables.

Instrumento

Cuestionario: Según los instrumentos a utilizar, se seleccionó por el cuestionario, el cual fue utilizado en el presente estudio para la recolección de los datos. El cuestionario radica en un conglomerado de interrogantes afines a una o más variables a evaluar (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Sin embargo, por la situación que se vive en el país y a nivel mundial por la pandemia de Coronavirus (COVID-19), el gobierno peruano, mediante el Decreto de Urgencia 044-2020 PCM, en el artículo 1 declara “Estado de Emergencia Nacional” donde se dispuso el aislamiento social obligatorio por la gravedad de la situación del COVID-19 que pone en riesgo la vida de las personas. Ante estas circunstancias la encuesta se aplicó a los 47 colaboradores de modo virtual. Dicho instrumento estuvo conformado por 24 preguntas.

Validez: consiste en la revisión detallada del instrumento por parte expertos, quienes verifican las preguntas que se plantearon con respecto a la variable liderazgo transformacional y cultura organizacional, donde se buscaba que se recoja la información precisa acerca del tema en estudio. Es por ello, el instrumento fue validado por profesionales conocedores del tema en investigación.

Validez de contenido: se consideró los contenidos descritos por autores tanto de liderazgo transformador y de cultura organizacional que según sus definiciones, dimensiones e indicadores se describió las preguntas para recoger la información.

Validez de constructo: se consideró un instrumento que fue revisado y validado, al ser aprobado recoge la información que es propicia para esta investigación.

Confiabilidad

El nivel de confiabilidad se verificó mediante la prueba piloto a 10 colaboradores del área de Logística de la GERESA Lambayeque, donde se pudo verificar que el instrumento sí tiene un nivel aceptable de confiabilidad.

Tabla 1

Nivel de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,725	24

Fuentes: Datos obtenidos aplicados a los trabajadores de la GERESA de Lambayeque.

Se evidencia que el nivel de confianza del instrumento es de 72,5 por lo tanto, se puede aplicar la encuesta a todos los colaboradores de la entidad.

3.5. Procedimientos

El procedimiento aplicado para recoger la información, se realizará las coordinaciones con el gerente de la empresa para que faciliten la información y en coordinación con el jefe de recursos humanos la información detallada de cada integrante de la entidad pública en referencia al liderazgo, que ejerce el gerente que lidera a las personas que colaboran en beneficio de la entidad. Los datos serán analizados en el programa Excel 2016. Permite realizar los reportes que se muestran en la presentación de resultados del estudio (Bernal, 2016).

3.6. Método de análisis de datos

El método utilizado es el descriptivo porque se ha realizado una descripción de la realidad actual como se percibe el liderazgo y acerca de la cultura organizacional. De otro lado, el método estadístico conllevó a determinar los resultados para ser presentados mediante tablas y evidenciar en gráficos con uso del SPSS 25.

El análisis de los datos se elaborará mediante cuadros, figuras y tablas esquematizadas y organizadas con cantidades y porcentajes para su mayor comprensión, para ello se utilizó el programa Microsoft Excel para lograr tener un mejor entendimiento y confiabilidad del instrumento.

Seguido se realizará el análisis e interpretación de los resultados y descripción de cada uno de los resultados obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

Según Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) mencionan que:

Confidencialidad: Según los autores describen que un investigador debe mantener de manera confidencial los nombres y datos de participantes de un estudio que se realice y, asimismo, dichos hallazgos son específicamente para una investigación, si se decide usar los datos para otro estudio debe ser previa coordinación y permiso de las personas que han participado.

Objetividad: tiene la característica que la investigación debe ser objetivo y no debe estar condicionada a una respuesta o un sesgo en la interpretación de los datos, y la discusión y finalmente las conclusiones se han tenido que ser objetivos al utilizar técnicas e instrumentos validados y de confiabilidad elevada que permitió recoger la información requerida en las variables estudiadas.

Originalidad: esta investigación se consideró autores que han creado su propio conocimiento, en base a su experiencia o con el apoyo de otros autores, lo que permitió seguir el procedimiento científico se llegar a obtener información original que ha conllevado a llegar a conclusiones según los objetivos planteados.

Veracidad: la información que se ha incluido en la investigación está con sus respectivas citas, y referenciadas de sus autores. Además, se ha recogido la información de la población de estudio buscando que se la veraz y objetiva para emitir hallazgos importantes respecto al liderazgo transformacional y la cultura organizacional que se tiene en la actualidad en GERESA.

IV. RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación se obtuvieron después de la aplicación de la técnica de la encuesta a la población de estudio 47 personas, y los resultados son se presentan en este capítulo mediante tablas y gráficos para conocer la situación en la entidad que se investigó con respecto al liderazgo transformacional y la cultura organizacional.

Objetivo específico 01: Diagnosticar el nivel de liderazgo transformacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque.

Tabla 2

Análisis de la variable liderazgo transformacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	38	80,9	80,9	100,0
Medio	6	12,8	12,8	19,1
Alto	3	6,4	6,4	6,4
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada colaboradores del área de Logística de GERESA

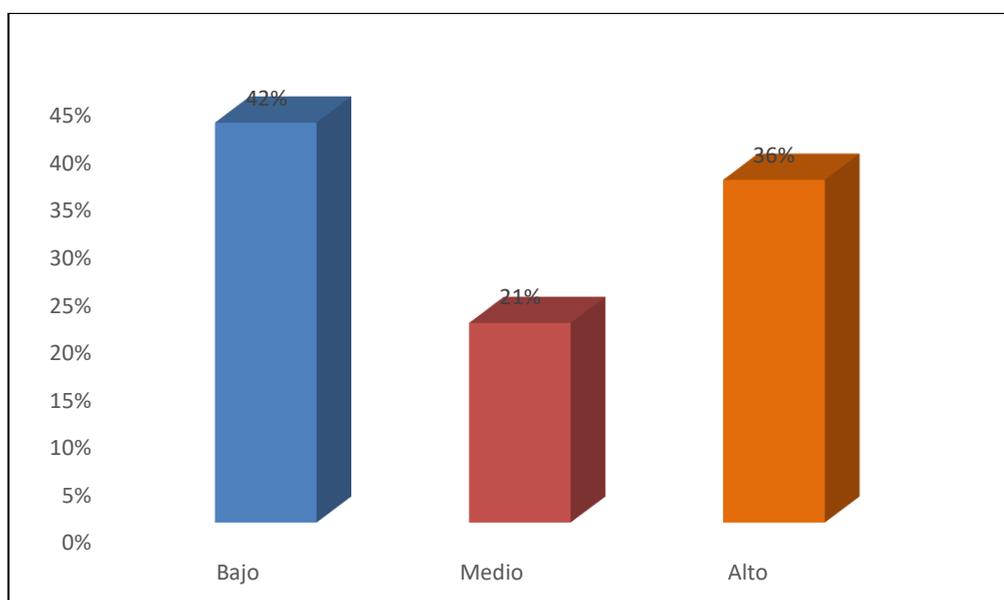
Esta tabla 1, es una compilación de todas dimensiones de la variable liderazgo transformacional, que viene a ser un resumen acerca de la percepción que tienen los colaboradores respecto a sus funcionarios o directivos que toman decisiones en la GERESA de Lambayeque, lo que conlleva a tener en cuenta para el análisis y la presentación de resultados en la presente investigación.

De acuerdo a los resultados encontrados tenemos que el nivel de liderazgo en la empresa es bajo por que se obtuvo un resultado de 81%, el 13% nos dijo medio y solo el 6% afirma que es alto, estos resultados nos dan entender que en la empresa los directivos no suelen ser líderes para manejar el trabajo en equipo.

Tabla 3*Indicadores de la dimensión influencia idealizada*

	Nunca		Casi nunca		A veces		casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Buen humor	9	19%	8	17%	15	32%	4	9%	11	23%	47	100%
Manejo de emociones	11	23%	7	15%	17	36%	5	11%	7	15%	47	100%
Logro profesional	13	28%	9	19%	8	17%	10	21%	7	15%	47	100%
Tolerancia	11	23%	7	15%	11	23%	8	17%	10	21%	47	100%

Dimensión Influencia idealizada	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	20	42%	10	21%	17	36%	47	100%

Fuente: encuesta aplicada colaboradores del área de Logística de GERESA

Respecto a la dimensión influencia idealizada se obtuvo que el 42% tiene un nivel bajo, el 31% medio, sin embargo, solo el 36% posee un nivel alto, esto quiere decir que la mayoría de trabajadores aún no logra un desarrollo profesional esperado, les falta realizar especializaciones y estudios de posgrado para complementar su crecimiento profesional debido a que muestra que la mayoría de sus colaboradores son tolerantes porque deben lidiar con otras áreas de

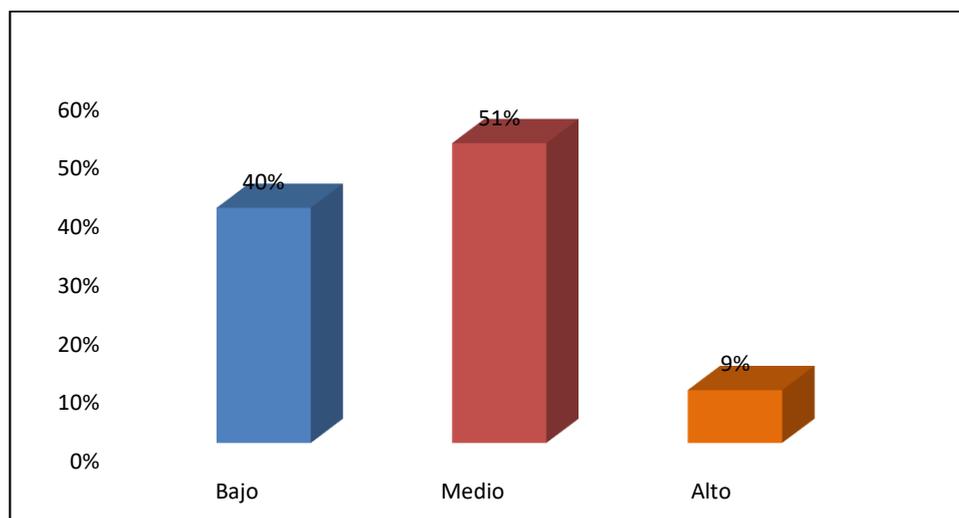
trabajo y en muchas ocasiones se presentan errores y se necesita ser cooperativos para lograr objetivos y metas institucionales.

Tabla 4

Indicadores de la dimensión motivación e inspiración

	Nunca		Casi nunca		A veces		casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sueldo esperado	10	21%	14	30%	4	9%	5	11%	14	30%	47	100%
Coherencia	7	15%	7	15%	8	17%	13	28%	12	26%	47	100%
Toma de decisiones	18	38%	6	13%	7	15%	10	21%	6	13%	47	100%
Solución de conflictos	8	17%	10	21%	12	26%	8	17%	9	19%	47	100%
Dimensión motivación e inspiración	Bajo		Medio		Alto						Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	19	40%	24	51%	4	9%					47	100%

Fuente: encuesta aplicada colaboradores del área de Logística de GERESA



Respecto a la dimensión motivación e inspiración el 40% posee un nivel bajo, el 51% nivel medio porque estos colaboradores no han tenido la posibilidad de ser partícipes de solucionar conflictos porque consideran que cada problema debe solucionarse entre las personas indicadas y prefieren no emitir una opinión alguna, se mantienen al margen de la situación dejando que el jefe de la solución respectiva, sin embargo el 9% posee un nivel alto están contentos con el sueldo porque les permite cubrir sus necesidades y tener algunos ahorros para

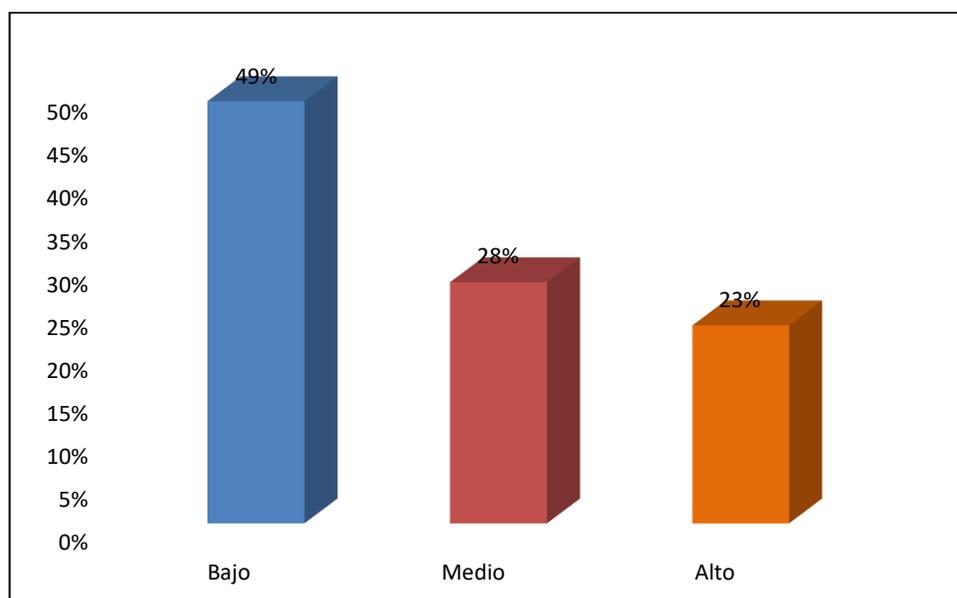
circunstancias imprevistas, ya que esto les motiva a seguir laborando de manera eficiente.

Tabla 5

Indicadores de la dimensión estimulación intelectual

	Nunca		Casi nunca		A veces		casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ideas innovadoras	9	19%	12	26%	9	19%	9	19%	8	17%	47	100%
Manejos el criterio	9	19%	7	15%	11	23%	9	19%	11	23%	47	100%
Nivel de creatividad	13	28%	6	13%	8	17%	14	30%	6	13%	47	100%
Dimensión estimulación intelectual	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%				
	23	49%	13	28%	11	23%	47	100%				

Fuente: encuesta aplicada colaboradores del área de Logística de GERESA



Respecto a la dimensión estimulación intelectual se evidencio que el 49% afirma que tiene un nivel bajo, el 28% un nivel medio porque considera que el jefe suele ser riguroso, esto conlleva a que los colaboradores muchas veces no tomen con interés las indicaciones que se les encomienda, asimismo considera que buscan que se les capacite para llegar a ser más competitivo y aportar nuevas ideas en su desempeño, pero la entidad lo realiza este tipo de actividades,

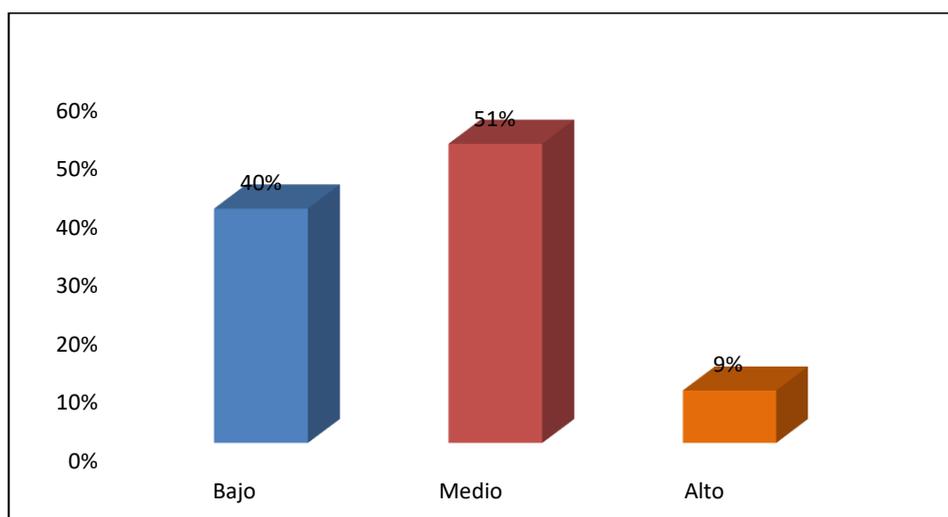
asimismo el 23% tiene un nivel alto en cuanto a la estimulación intelectual porque busca especializarse en nuevas tendencias para lograr nuevas ideas, esto hace tenga nuevas iniciativas a un mejor desarrollo de actividades, logrando ser mucho más competitivo en el mercado laboral.

Tabla 6

Indicadores de la dimensión consideración individualizada

	Nunca		Casi nunca		A veces		casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Claridad de objetivos	10	21%	6	13%	11	23%	10	21%	10	21%	47	100%
Manejo de equipos	8	17%	8	17%	6	13%	10	21%	15	32%	47	100%
Interés por el trabajo	8	17%	17	36%	6	13%	7	15%	9	19%	47	100%
Nivel de colaboración	10	21%	6	13%	8	17%	12	26%	11	23%	47	100%
Dimensión consideración individualizada	Bajo		Medio		Alto						Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	19	40%	24	51%	4	9%					47	100%

Fuente: Encuesta aplicada colaboradores del área de Logística de GERESA



Respecto a la dimensión consideración individualizada, se evidenció que el 40% posee un nivel bajo, el 51% nivel medio porque el jefe no le informa de manera clara sobre los objetivos a cumplir es por ello que muchas veces no se sabe a dónde enfocarse según actividades, asimismo la falta de liderazgo para manejar un bien equipo que tiene el jefe hace que los empleados muchas veces

no cumplen con sus objetivos, sin embargo un 9% considera tener un nivel alto en cuanto a consideración individualizada, debido a que hay momentos en que se ve influenciado a que mejore en sus capacidades intelectuales para que logre un mejor desarrollo de sus habilidades.

Objetivo específico 02: Determinar la cultura organizacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque.

Tabla 7

Análisis de la variable cultura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	10,6	10,6	10,6
Medio	28	59,6	59,6	70,2
Alto	14	29,8	29,8	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada colaboradores del área de Logística de GERESA

Según los resultados podemos observar que en base a la cultura organizacional de la empresa el 11% afirma que es bajo, el 60% medio, estos resultados se dan porque no se tiene una buena cultura por parte de los empleados ya que no están desempeñándose eficientemente, sin embargo, un 30% afirma que es alto porque considera que, si cumple con sus funciones, pero de forma individualizada.

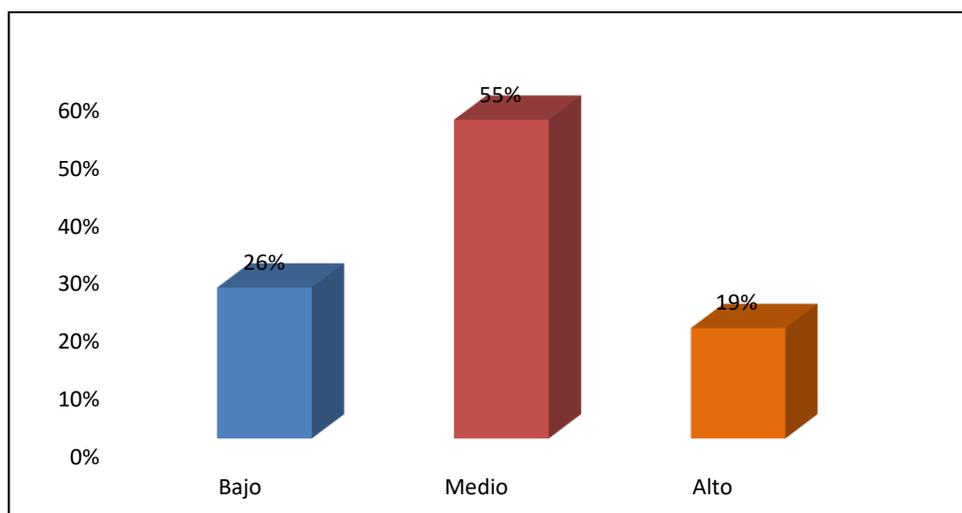
Tabla 8

Indicadores de las variables de la cultura organizacional

Indicadores	Nunca		Casi nunca		A veces		casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Identificación	12	26%	12	26%	9	19%	13	28%	1	2%		100%
Cumplir con las funciones	13	28%	13	28%	6	13%	9	19%	6	13%		100%
Eficiente transmisión de la comunicación	14	30%	9	19%	6	13%	6	13%	12	26%		100%
	Bajo		Medio				Alto				Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%

12 26% 26 55% 9 19% 47 100%

Fuente: Encuesta aplicada colaboradores del área de Logística de GERESA



Respecto a los indicadores de la variable de la cultura organizacional como son identificación, cumplir con las funciones, eficiente transmisión de la comunicación se evidencio que el 26% presentan un nivel bajo, el 55% un nivel medio porque casi nunca, se siente identificado con la institución debido a que muchas veces no le permite crecer profesionalmente para que logre mejorar sus capacidades intelectuales, es por ello que la institución no le propone objetivos medibles y alcanzables para que sean cumplidos con eficiencia esto ya que no se tiene claro a donde llegar, asimismo cabe resaltar que el 19%% posee un nivel alto porque afirman que le comunican acciones que pueda aplicar ante inconvenientes, y como optar por una solución eficiente que no le genere ningún riesgo para la empresa.

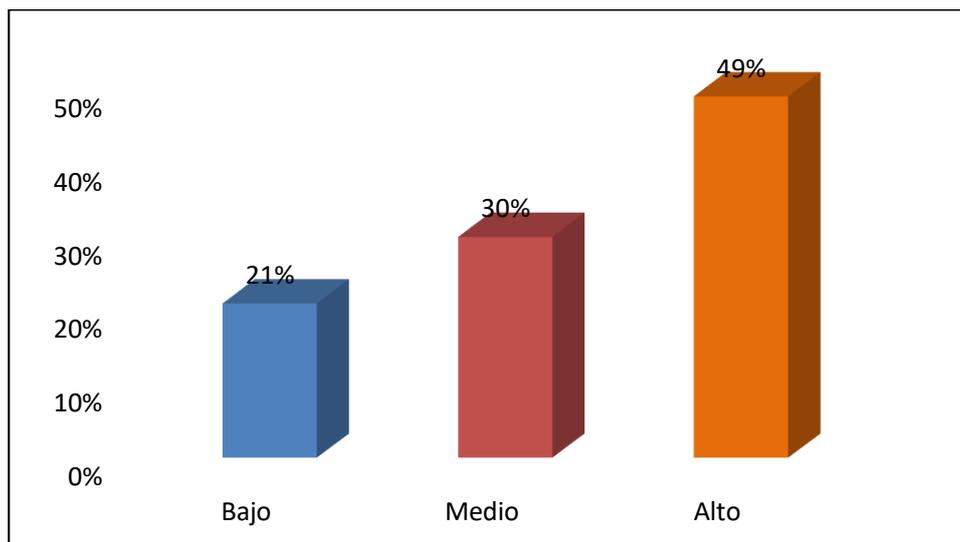
Tabla 9

Indicadores de la variable Cultura Organizacional

Indicadores	Nunca		Casi nunca		A veces		casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Entrega	7	15%	15	32%	7	15%	11	23%	7	15%		100%
Oportunidad	11	23%	12	26%	8	17%	8	17%	8	17%		100%
Ascender	5	11%	11	23%	11	23%	11	23%	9	19%		100%
	Bajo		Medio				Alto				Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%

10	49%	14	29%	47	21%	47	100%
----	-----	----	-----	----	-----	----	------

Fuente: Encuesta aplicada colaboradores del área de Logística de GERESA



Respecto a los indicadores entrega, oportunidad, ascender un 21% afirman tener un nivel bajo, el 30% nivel medio porque consideran que los jefes no les ofrecen oportunidades de crecimiento personal y profesional que les genere ascensos para obtener mejores beneficios, asimismo, otro factor es que la institución no se tiene un planeamiento estratégico que le permita cumplir sus objetivos ya que se toman decisiones inadecuadas, sin embargo, un 49% afirman que están en un nivel alto porque siempre le suelen reconocer su trabajo lo que genera un buen clima y mejor desempeño de sus actividades, asimismo consideran que ellos mismos por iniciativa personal suelen capacitarse para mantener una ventaja competitiva laboralmente.

Objetivo específico 03: Diseñar un modelo de liderazgo transformacional para mejorar la cultura organizacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque”

“Propuesta de un modelo de liderazgo transformacional para mejorar la cultura organizacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque”.

Presentación

La propuesta de de un modelo de liderazgo transformacional para mejorar la cultura organizacional del área de Logística de GERESA, esta direccionada a que se mejore la cultura de la institución debido a que existen deficiencias porque

cada quien busca el cumplimiento de sus actividades acuerdo a sus conocimientos y creencias, esto genera inconvenientes entre los colaboradores, asimismo cabe mencionar que la falta de compromiso y liderazgo de las personas del nivel jerárquico no permite que se tenga una eficiente cultura organizacional y esto repercute en la mala atención que se le ofrece a los pacientes que requieren el servicio.

Mediante la propuesta se requiere implementar un modelo de liderazgo para poder mejorar el clima de la entidad, así como también se logrará mejorar el servicio que ofrecen manteniendo buenas relaciones entre colaboradores y jefes y que esto les permita mejorar la forma de atención a los clientes.

Tabla 10

Plan de acción de la propuesta

Estrategia	Objetivo	Recursos y materiales	Responsable
Taller de capacitaciones para el talento humano	Realizar capacitaciones donde se establezcan misión y visión	Contratar los servicios de un coach para realizar este tipo de conferencias.	Jefe de área
Taller de motivación para los empleados	Mejorar el desempeño de los empleados para cumplir objetivos	Un especialista para realizar la conferencia	Jefe de área
Talleres grupales para ver cómo se desenvuelven los colaboradores	Desarrollar capacitaciones en atención al público	Folletos con información sobre atención al público	
Programa de charlas didácticas para los empleados mejorar la atención al cliente	Mantener la motivación e identificación alta	Folletos con información sobre los cambios que se implementaran	Jefe de área
Talleres de capacitaciones para los líderes de equipo	Implementar capacitaciones para los integrantes o jefes	Expositor Laptop	
Taller de aprendizaje a través de la metodología del coaching dirigido a los líderes de cada área	Mejorar el liderazgo en el nivel jerárquico de la empresa mediante herramientas de coaching	Expositor Laptop	Gerente del área

Fuente: elaboración propia

V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

La discusión de resultados se realizó, después de presentar los resultados de la investigación e interpretarlos se hace la discusión según objetivos se hizo una comparación con los estudios previos, como primer objetivo específico: diagnosticar el nivel de liderazgo transformacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque, de acuerdo a los resultados se obtuvo que en cuanto a la dimensión influencia idealizada se tuvo que el 42% tiene un nivel bajo, el 31% medio, sin embargo, solo el 36% posee un nivel alto, con estos resultados nos damos cuenta que el nivel de liderazgo de los directivos no es el adecuado, esto conlleva a que no se tenga un buen humor en situaciones desfavorables y no les permite manejar eficientemente el nivel de liderazgo, asimismo otro factor encontrado es en cuanto a la dimensión motivación e inspiración el 40% posee un nivel bajo, el 51% nivel medio porque estos colaboradores, con ello nos damos cuenta que el empleados no se siente motivado en el cumplimiento de sus actividades, es por ello que es de gran importancia que la entidad realice este tipo de motivaciones con la finalidad que el empleado pueda ser más competitivo, también depende mucho la retribución salarial que reciben no está acorde a lo que ellos desempeñan.

Estos resultados se relacionan con la investigación Llacsahuanga (2019) el autor concluyó que; el liderazgo transformacional es un cumplimiento de acciones positivas, que generan cambios nuevos, visibles de una empresa, asimismo se pudo observar que la institución no se lleva un adecuado liderazgo transformacional, por ello es que se plantea el desarrollo de un modelo que permita fortalecer a la institución y mejorar su producción. Y desarrollar modificaciones positivas en los empleados (pág. 104).

Otro de los factores encontrados es en cuanto a la dimensión estimulación intelectual se evidencio que el 49% afirma que tiene un nivel bajo, el 28% un nivel medio porque muchas veces considera que la rigurosidad del jefe hace que no se tome en cuenta la satisfacción del cliente y solo se busque resultados sin tener que preocuparse por que se tenga un buen lugar de trabajo, asimismo en cuanto a la dimensión consideración individualizada, se evidenció que el 40% posee un

nivel bajo, el 51% nivel medio porque el jefe no le informa de manera clara sobre los objetivos a cumplir lo que dificulta el desarrollo eficiente de sus procesos, con esto se evidencia la falta de liderazgo también por parte del jefe no se tiene una buena comunicación con respecto a los objetivos planeados como tampoco se tiene un control y supervisión en los procesos y solo se pide resultados.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Fiagá (2018), el cual concluye que el liderazgo transformacional influye directamente en el compromiso y en el deseo por cumplir con la jornada, y se determinó que el estrés, el clima laboral y la comunicación son factores determinantes en el cumplimiento de un grupo de trabajadores, se convierte en positivo cuando este liderazgo se practica con un nivel de dirección

Segundo objetivo específico: Determinar el nivel de cultura organizacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque, de acuerdo a los resultados tenemos que en relación a los indicadores de la variable de la cultura organizacional como son identificación, cumplir con las funciones, eficiente transmisión de la comunicación se evidencio que el 26% presentan un nivel bajo, el 55% un nivel medio, esto se genera por la falta de preocupación por parte de la entidad en que sus empleados se superen personal y profesionalmente porque solo se preocupan en que cumplan con sus tareas, asimismo cabe resaltar que la entidad no le propone objetivos medibles y alcanzables para que sean cumplidos con eficiencia esto ya que no se tiene claro a donde llegar; otro de los factores encontrados es en cuanto a los indicadores entrega, oportunidad, ascender un 21% afirman tener un nivel bajo, el 30% nivel medio porque consideran que los jefes no les ofrecen oportunidades de crecimiento personal y profesional que les genere ascensos para obtener mejores beneficios, esto con lleva a que el empleado que quiera mejorara suela buscar por iniciativa propia la forma como mejorar.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Purisaca y Villegas, (2015) el autor concluyó que; la cultura en un instrumento fundamental para las organizaciones, cada una de estas posee su propia cultura, por su parte el liderazgo es considerado uno de los elementos más vistos sin embargo es considerado uno de los más comprendidos puesto que es la capacidad que posee

una persona para dirigirse a otra , influir en lo que hacen, compartir ideas entre otras acciones que guardan relación con la unión de un equipo por medio de la intervención de un líder

Tercer objetivo específico: Diseñar un modelo de liderazgo transformacional para mejorar la cultura organizacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque”, la propuesta se sustenta mediante la teoría de Hernández (2012) el cual considera que la cultura organizacional viene hacer un conjunto de principios bajo los cuales se rige una organización, y que es compartida por sus miembros, constituyendo su cumplimiento un compromiso de parte de los mismos con respecto a este objetivo se planteó una propuesta de un modelo de liderazgo transformacional para mejorar la cultura organizacional del área de Logística de GERESA, dicha propuesta se planteó con la finalidad de mejorar la cultura organizacional de la empresa debido que se cuenta con deficiencias y no se trabaja en equipo solo se preocupan por cumplir sus tareas de manera individual creyendo que lo está haciendo bien. Nuestra propuesta de investigación esta direccionada a que se mejore la cultura de la institución debido a que existen deficiencias porque cada quien busca el cumplimiento de sus actividades acuerdo a sus conocimientos y creencias, esto genera inconvenientes entre los colaboradores, asimismo cabe mencionar que la falta de compromiso y liderazgo de las personas del nivel jerárquico no permite que se tenga una eficiente cultura organizacional y esto repercute en la mala atención que se le ofrece a los pacientes que requieren el servicio.

VI. CONCLUSIONES

1.-En cuanto al diagnóstico sobre el nivel de liderazgo que se tiene en del área de Logística de GERESA, Lambayeque, se obtuvo que se tiene un nivel bajo porque los directivos suelen ser muy rigurosos y no suelen ser un modelo a seguir, esto también se genera por la falta de comunicación por parte de los directivos hacia los jefes ya que no se comunican cuáles son los objetivos que se tienen que cumplir generando una insatisfacción por parte de los empelados los mismos que para cumplir con sus actividades lo realizan de manera individualizada.

2.-Como una segunda conclusión se obtuvo que en cuanto al nivel de cultura organizacional del área de Logística de GERESA, los resultados fueron que se tiene un nivel bajo porque por las deficiencias antes mencionadas por parte de los jefes los empleados no se comprometen con la institución para identificarse y cumplir eficientemente con sus actividades esto genera la falta de compromiso, el trabajo individualizado y la deficiente comunicación entre jefe y empleado.

3.-Finalmente se diseñó la propuesta sobre el modelo de liderazgo transformacional el cual nos va permitir mejorar la cultura organizacional de la entidad, para ello se tomaron en cuenta las deficiencias encontradas y en base a ello se proponen acciones que al llevarlas a cabo va permitir mejorar la cultura y permitirá tener un empleado satisfecho, motivado, pero sobre todo identificado con la empresa para que cumpla con sus objetivos.

VII. RECOMENDACIONES

1.-Como primera recomendación es desarrollar talleres para los directivos en lo que respecta al liderazgo, esto con la finalidad de poder mejorar y ser un modelo a seguir para sus subordinados, mediante estos talleres se podrá ejecutar diferentes acciones que permitan ser más eficientes en la comunicación de las tareas que desea que se cumplan.

2.-Se recomienda realizar capacitaciones para todo el personal del área con el fin de mejorar la cultura organizacional en el área de la institución y que estos se sientan identificado y comprometidos para que desempeñen sus tareas, asimismo estas capacitaciones estarán enfocadas en talleres de motivacionales para lograr una mejor competitividad tanto personal como institucional.

3.-Finalmente se recomienda aplicar la propuesta realizada en esta investigación ya que servirá de mucha ayuda en cada uno de los procesos porque nos permitirá mejorar tanto el liderazgo en directivos como la cultura en toda el área enfocada a aplicar estos talleres, cabe mencionar que cuando un empleado está contento y satisfecho se desarrolla mejor en cuanto a sus actividades.

VIII. PROPUESTA

Generalidades de la empresa

8.1. Breve reseña histórica

La Gerencia Regional de Salud de Lambayeque, es una organización que busca ofrecer servicios de salud para la población de esta región y otras regiones cercanas, su creación se remonta al año de 1942 mediante la Ley N° 3679, siendo necesario expandir el servicio de salud mediante la descentralización. Sin embargo, en esta región recién se crea en 1964 como Unidad de Salud, estuvo representado por Dr. Francisco Cabrera siendo una autoridad de esa época, en el año de 1969 se logra ampliar su jurisdicción a otras provincias cajamarquinas como Jaén, San Ignacio, Chota, Cutervo y Cajamarca en el hermano departamento. En el año de 1979 según Ley 22773 se logra crear la Dirección Regional de Salud Lambayeque, en la década del noventa se precisa que las primeras acciones de acciones para crear los gobiernos regionales, luego hasta el 2002 se crea los Consejo Transitorio de Administración Regional (CTAR).

Y en el año 2003, logra la transferencia de competencias sectoriales mediante el presupuesto para el gobierno regional de Lambayeque, en el año 2016 se ha nombrado al Dr. Pedro Cruzado Puente, asumiendo funciones el 02 de enero del 2017, que en la actualidad ejerce sus funciones atendiendo las necesidades de la población en salud. Sin embargo, en el año 2019 asumió el cargo la Sra. María Collantes Santisteban

8.2. Descripción

La Gerencia Regional de Salud de Lambayeque, se caracteriza por ser una organización que busca prevenir, atender las necesidades de salud que tiene la población, mediante estrategias articuladas e integrales para ofrecer valor público para la sociedad Lambayecana que requiere la actuación oportuna de sus autoridades en salud, es por ello, que se busca hacer un trabajo integrado para satisfacer y velar por la salud de la población.

La propuesta de investigación está basada en la teoría de Fischman, (2015) el cual menciona a cuatro dimensiones que nos permiten mejorar el liderazgo en las personas las cuales son influencia idealizada, motivación inspiracional,

estimulación intelectual, consideración individualizada, para nuestra propuesta se ha tomado estas cuatro dimensiones como estrategias y se desglosan en objetivos y actividades de cada una de ellas, como lo presentaremos más adelante.

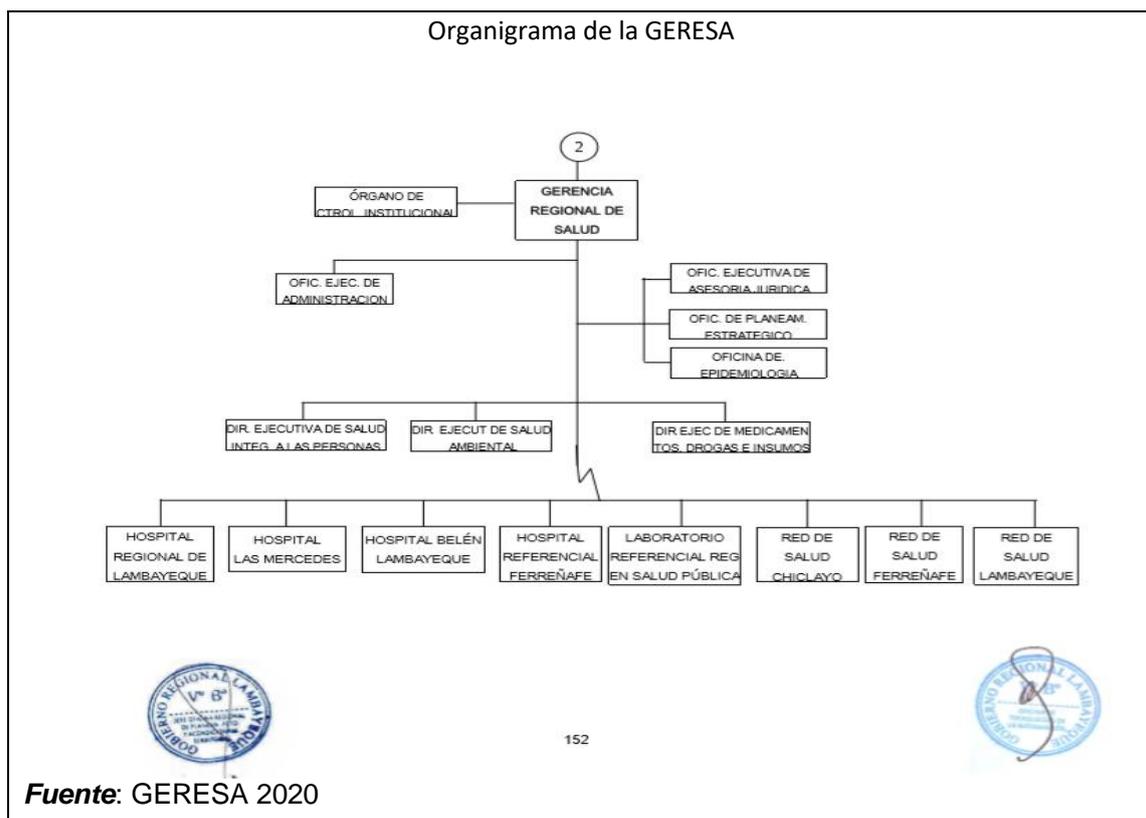
8.3. Misión

Esta institución busca generar mejores condiciones y que éstas sean adecuadas para ofrecer un mejor acceso a la salud de las familias y sociedad en general, teniendo como finalidad garantizar el acceso a servicio de calidad en salud, que sea articulada y coordinada en los entes del Estado.

8.4. Visión

Busca destacar hacia el 2021 como una Gerencia Regional de Salud líder y competitiva a nivel nacional que permita el acceso a una salud de calidad para atender a la persona, y sociedad con profesionales capacitados, con vocación de servicios y con elevado compromiso para ofrecer calidad en los servicios de salud, considerando los derechos que tiene todo ciudadano.

8.5. Organigrama



8.6. Justificación de la propuesta

La presente propuesta de investigación se justifica mediante las teorías de Fischman (2015), la influencia idealizada: un líder transformador, puede transmitir de manera sencilla y clara la visión y misión del grupo, logrando que sus seguidores confíen y le tengan respeto, lo que genera que estos se comprometan más con su visión. La motivación inspiracional: transmite de manera convincente cuán importante es ser parte del grupo, y la cristalización de sus objetivos, logrando comprometerlos a la causa

También por la estimulación intelectual: se da cuando el dirigente influencia en sus seguidores mediante las acciones, demostrando la importancia de usar la creatividad rompiendo prototipos, con el fin de ser más eficaces ante futuros problemas y la consideración individualizada: el jefe del grupo conoce la importancia de saber las carencias individuales de cada integrante, y así guiarle respetuosamente hacia el cumplimiento de sus metas. (Fischman, 2015).

8.7. Objetivos

Objetivo general

Mejorar la cultura organizacional del área de logística de GERESA, Lambayeque”.

Objetivo específico

Diseñar un modelo de liderazgo transformacional para mejorar la cultura organizacional del área de logística de GERESA, Lambayeque”.

8.8. Meta

La meta que nos proponemos mediante esta investigación es que se logre mejorar en un 80% la cultura organizacional del área de logística de GERESA

Satisfacción en un 100% a los clientes para que se tenga una buena experiencia en el servicio que reciben

Mejorar en un 90% el nivel de relaciones entre jefes y colaboradores para que se tenga un mejor compromiso en el cumplimiento de objetivos.

8.9. Acciones a realizar

Tabla 11

Plan de acción de la propuesta: Estrategia de la dimensión Influencia idealizada

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y materiales	Hora	Responsable
Taller de capacitaciones para el talento humano del área de logística de GERESA para que se identifiquen con la entidad	Realizar capacitaciones donde se establezcan la misión y visión del área para conocer hacia donde van a dirigir sus objetivos.	Capacitaciones en temas de identificación laboral y empatía	Contratar los servicios de un coach para realizar este tipo de conferencias.	8am inicio	Jefe de área
		Establecimiento de la misión y visión	Lápiz	1pm break	
		Establecer e informar sobre los objetivos del área en lo que se requiere mejorar	Proyector	2pm ingreso	
		Establecer normas o políticas de atención al cliente	Laptop Afiches Hojas bond	4pm salida	
		Establecer un cronograma de capacitaciones	Refrigerio (sándwich y gaseosa)		

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 12*Plan de acción de la propuesta: Estrategia de la dimensión Motivación e inspiración*

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos materiales	y Hora	Responsable
Taller de motivación para los empleados y que estos cumplan adecuadamente con sus tareas	Mejorar el desempeño de los empleados para cumplir adecuadamente sus funciones como también mejorar el clima laboral entre los mismos.	Capacitaciones grupales	Un especialista para realizar la conferencia	8am inicio	Jefe de área
		Tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores		1pm break	
		Mantener una buena comunicación entre colaboradores y directivos	Hojas	2pm ingreso	
		Fomentar el trabajo en equipo	Lapiceros	4pm salida	
		Brindar oportunidades de crecimiento personal y laboral	Trípticos con información sobre los temas		
			Break (Galleta y gaseosa)		

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 13*Plan de acción de la propuesta: Estrategia 1 de la dimensión Estimulación intelectual*

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y materiales	Hora	Responsable
Talleres grupales para ver cómo se desenvuelven los colaboradores y como manejan situación en equipo.	Desarrollar capacitaciones en atención al público, así como también generar empatía a los mismos.	Realizar dinámicas de grupo para generar empatía	Folletos con información sobre atención al público	8am inicio	Jefe de área
		Realizar simulaciones en atención al público	Lápiz Hojas bond Folder	1pm break	
		Ofrecer una conferencia sobre atención al público de forma eficiente	Se contratará un encargado para que realice la conferencia	2pm ingreso	
		Desarrollar chalas sobre empatía	Laptop Proyector	4pm salida	
		Implementar políticas de atención al cliente.	Plumones para pizarra Break		

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 14*Plan de acción de la propuesta: Estrategia 2 de la dimensión Estimulación intelectual*

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y materiales	Hora	Responsable
Programa de charlas didácticas para los empleados el cual va permitir mejorar la atención al cliente en el área de logística de GERESA	Mantener la motivación e identificación alta de la manera que se contagie en el ambiente laboral y que este influya de manera positiva para un mejor desarrollo de actividades.	Reconocer los logros de cada empleado de manera individual en equipo	Folletos con información sobre los cambios que se implementaran	8am inicio	Jefe de área
		Ofrecer incentivos monetarios por el cumplimiento de objetivos	Se enviará correos con la información a los empleados	1pm break	
		Tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores para que estos se sientan que se toman en cuenta sus opiniones	Laptop	2pm ingreso	
		Proponer ante la Gerencia General de la entidad la implementación de prestaciones o beneficios innovadores que beneficien la imagen de la institución ante sus propios empleados.	Proyector	4pm salida	
		Revisar el plan de prestaciones y beneficios actual de la institución para determinar si existen necesidades no cubiertas en el mismo.	El encargado del área		

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 15

Plan de acción de la propuesta: Estrategia 1 de la dimensión Consideración individualizada

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos materiales	y Hora	Responsable
Talleres de capacitaciones para los líderes de equipo con la finalidad de mejorar en la toma de decisiones y asignación de tareas como también mejorar la comunicación eficiente.	Implementar capacitaciones para los integrantes o jefes con el fin de potenciar el liderazgo dentro del área de Logística de GERESA, Lambayeque.	Se reunirá a los jefes de cara equipo de trabajo para informar sobre las capacitaciones a desarrollar Se realizará alianzas estratégicas con entidades donde nos puedan apoyar con especialista en liderazgo para que realice las conferencias Los temas a desarrollar son: Coaching organizacional Trabajo en equipo Comunicación eficiente Generar confianza a los empleados	Expositor Laptop Proyector Lápiz Hojas bond y folder Material impreso sobre los temas a tratar Trípticos con ejemplos sobre los temas Break	8am inicio 1pm break 2pm ingreso 4pm salida	Gerente del área

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 16

Plan de acción de la propuesta: Estrategia 2 de la dimensión Consideración individualizada

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos materiales	y Hora	Responsable
Taller de aprendizaje a través de la metodología del coaching dirigido a los líderes de cada área	Mejorar el liderazgo en el nivel jerárquico de la empresa mediante herramientas de coaching	Realizar dinámicas con técnicas de enseñanza y aprendizaje Se desarrollará la herramienta de afilar el hacha donde se evalúan en base a 4 dimensiones físicamente, mentalmente, emocionalmente y espiritualmente Realizar reuniones de confraternidad Ofrecer mejores herramientas para desarrollar un mejor trabajo en equipo. Se contratará un especialista para que lleve a cabo todo este proceso.	Expositor Laptop Proyector Lápiz Hojas bond y folder Material impreso sobre los temas a tratar incluido el cronograma Trípticos con las dinámicas a desarrollar Break	8am inicio 1pm break 2pm ingreso 4pm salida	Gerente del área

Fuente: *Elaboración propia*

8.10. Financiamiento

Tabla 17

Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Hojas bond	500	20
2	Lapiceros	80	100
3	Trípticos con información de los temas	80	200
4	Break (galleta y gaseosa)	100 de c/u	200
5	Folletos con información sobre atención al público	80	200
6	Lápiz	80	150
7	Folder	80	200
8	Plumones de pizarra	8	40
Recursos humanos			
9	Expositor primera estrategia de la dimensión influencia idealizada	1	800
10	Expositor segunda estrategia de la dimensión motivación e inspiración	1	800
11	Tercer expositor estrategia de la dimensión estimulación intelectual	1	800
12	Cuarto expositor estrategia de la dimensión consideración individualizada	1	800
Total (S/)			4310

Fuente: Elaboración propia

8.11. Cronograma

Tabla 18

Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Fecha:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Estrategia de la dimensión influencia idealizada	1 de julio del 2020	Auditorio de GERESA	Jefe de área	
Estrategia de la dimensión motivación e inspiración	15 julio 2020	Auditorio de GERESA	Jefe de área	
Estrategia de la dimensión estimulación intelectual	30 de julio 2020	Auditorio de GERESA	Jefe de área	
Desarrollar un taller de identificación y motivación en el puesto para los colaboradores del área de Logística de GERESA	15 de agosto	Auditorio de GERESA	Jefe de área	S/.4310
Estrategia de la dimensión consideración individualizada	30 de agosto 2020	Auditorio de GERESA	Gerente del área	
Elaboración de un programa de aprendizaje a través de la metodología del coaching dirigido a los líderes de cada área	15 de septiembre	Auditorio de GERESA	Gerente del área	

Fuente: Elaboración propia

Referencias

- Alcaide, V. P. (2018). "Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: caso Chilis". Universidad San Ignacio de Layola, Lima, Perú.
- Almanza Huamaní, J. J. (2018). Organizational Culture of workers in two Health Establishments of the Directorate of Integrated Health Networks Lima North 2017. Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Atalaya Jamanca, O. F. (2016). Liderazgo del director y el clima institucional del Consorcio Educativo UGEL 07 - 2013. Magistes en Educación con Mención en nGestión de la Educación. , Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (Vol. 2da Edición). Naucalpan Estado de México: Pearson Educación.
- Brice, K. (10 de octubre de 2017). ¿Por qué la cultura puede crear o destruir su empresa? Obtenido de <https://www.grantthornton.global/es/insights/growthiq/por-que-la-cultura-puede-crear-o-destruir-su-empresa/>
- Cabrera Salas, A. L. (2018). "Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana". Bachiller en Administración con, Universidad ESAN, Lima, Perú.
- Calvay Torres , G. H., & Niño Tenorio , M. J. (2016). "Diseño de Estrytategias de Liderazgo transformacional para desarrollar capacidades de Gestión administrativa en los docentes de la institución educativa Cruz de Chalpón. Distrito de Motupe, 2016" . Bachiller en Administración, Universidad Señor del Sipán , Chiclayo, Perú.

- Calvo, J. (noviembre de 21 de 2016). Leadership and organizational culture. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/11/liderazgo-y-la-cultura-organizacional/>
- Carpio Vásquez, W. N. (2018). "Relación del Liderazgo transformacional y clima organizacional en el personal docente y administrativo de la Universidad Privada Telesuo Chiclayo". Administración de Empresas, Universidad Partículas de Chiclayo, Chiclayo, Perú.
- Carrasco, S. (2016). Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Editorial San Marcos.
- Chacón Luna, G. L. (2016). Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral. España: Bibtex.
- Chand, S. R. (2018). Inspira: Cómo crear una cultura organizacional poderosa. España: Inspira.
- Chavez, E. (2017). Manual determinos en investigacion . Peru.
- De la Torre Iparraguirre, L. M., & Themme-afan Bustamante, K. (2017). "Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo tecnico de la biblioteca nacional del Perú 2016". Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- De Lama Castillo, M. A. (2016). La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño de la gestión en desempeño de la gestión gobierno regional de Piura. Perú: Grin .
- Fiagá, D. A. (2018). Liderazgo transformacional y su relación con el desempeño de los trabajadores del área de producción de un frigorífico en Bogotá. Especialista en Aalta Gerencia , Universidad Militar Nueva Granada , Bogotá, Colombia.
- Fischman, D. (2015). El líder transformador 1. México: planetadelibros.
- Fischman, David. (2015). El líder transformador 1. México: planetadelibros.

- Frech Maradiegue, P., & Romero Canario, S. C. (2018). "Liderazgo transformacional y su relación con la visión compartida y aprendizaje organizativo de los colaboradores de Manpower-chiclayo 2017". Licenciado en Administración de empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo , Perú .
- González, P., & Gonzales, E. (21 de junio de 2019). Errores que comenten los gerentes en el marco de la transformación digital. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/06/errores-que-comenten-los-gerentes-en-el-marco-de-la-transformacion-digital/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2013). Metodología de la investigación científica. México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, C. (2012). Identidad Organizacional. España: ASESICO. Obtenido de <http://identidadorganizacional.com/>
- Llacsahuanga Acha, E. (2019). "Liderazgo transformacional en una cooperativa agraria en San Ignacio" . Bachiller en Administración. , Universidad Señor del sipán , Chiclayo, Perú.
- Loiker, J. (2018). Redes de Liderazgo: 14 Atributos Detrás Del éxito en Redes de Mercadeo. España: Independently Published,.
- Londoño, P. (11 de noviembre de 2015). Cultura organizacional: el fracaso de las fusiones. Obtenido de <https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/cultura-organizacional-fracaso-fusiones/216624>
- MacGregor Burns, J. (16 de septiembre de 2016). ¿Para qué sirve el liderazgo transformacional? Obtenido de <https://rpp.pe/campanas/branded-content/para-que-sirve-el-liderazgo-transformacional-noticia-995273>
- Maxwell, J. (2016). Liderazgo: Lo que todo líder necesita saber. Estados Unidos: Grupo Nelson.

- McGurgan, H. (2019). Main signs of bad leadership. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/principales-seales-de-mal-liderazgo-12229.html>
- Mendoza, J. C. (2015). "Análisis de la cultura organizacional en el restaurante Magic, ubicado en la cabecera departamental de Zacapa". Licenciado en administración de empresas. , Universidad Rafael Landívar, Zacapa, Guatemala.
- Montealegra Gonzales, J. V. (2015). La Cultura Organizacional y La Resistencia Al Cambio. España: Omniscryptum GmbH & Company Kg.,.
- Montenegro Cabrera, J. F. (2018). "Relación del estudio de liderazgo transformacional con el bienestar psicologico y satisfacción laboral bajo el rol mediador de confianza en los colaboradores administráticos del poder judicial- Chiclayo 2017". Licenciado en administración de empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovelo , Chiclayo, Perú.
- Niño, V. . (2011). "Metodología de la Investigación". Bogotá-Colombia: 1 ed.
- Ortega, M. (2016). La cultura organizacional: Un Enfoque Dimensional. España: Platform,.
- Purisaca Chayan, E. D., & Villegas Angulo, J. L. (2015). "Peopuesta de mejora de cultura, clima laboral y liderazgo para establecer la integridad organizacional en la empresa Emtralam SAC Lambayeque- Chiclayo 2013". Licenciado en Administración de Empresas, Unkiversidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. Decimotercera Edición. Pearson Educación.
- Salcedo Fernández, A. (2015). Liderazgo transformacional, Qué es y cómo medirlo. España: ESIC.

- Santizo, M. d. (2018). "Organizational culture and motivation (Study conducted with collaborators in the area of tissue production, preparation and review of the Cantel de Quetzaltenango Factory". Licenciada en Psicología industrial/ Organizacional, , Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemal.
- Seminario Calderón, R. F. (2017). Liderazgo transformacional y cultura organizacional según personal de la alta dirección sede central del Seguro Social de Salud – Lima 2016. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Sheen, R. (2018). La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial: Un acercamiento a tres compañías peruanas. Perú: Universidad de Lima.
- Silva, A. E. (2015). "Liderazgo Transformacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los funcionarios de la Subgerencia de Vinculación, Capacitación y Desarrollo de la EP PETROECUADOR". Psicologo Industrial, Universidad nCentral de Ecuador , Quito , Ecuador.
- Toyo, C. G. (2016). "Estilos de liderazgo en el personal directivo de la escuela primaria Bolivariana "Glorinda Azcunes" ubicada en el municipio San Dieho del estado Carabobo". Licenciado en relaciones industriales. , Universidad de Carabobo , Barbula, Venezuela.
- Travis, E. (01 de 02 de 2018). The disadvantages of transformational leadership. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13101996/las-desventajas-del-liderazgo-transformacional>

ANEXOS

Anexo N° 01 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente liderazgo transformacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnica	Escala
Liderazgo transformacional	Es un tipo de liderazgo desarrollada por aquellos quienes orientan a los seguidores hacia el cumplimiento de las metas propuestas, comunicando de forma clara el rol que cumplirá cada seguidor dentro de la organización. Son aquellos quienes logran en sus seguidores	Para poder medir la variable se operacionalizó con las siguientes dimensiones que permitirán recolectar la información de la población de estudio: Influencia idealizada, motivación e inspiración, estimulación intelectual, consideración individualizada	Influencia idealizada	Buen humor	1. ¿Cree usted que sus jefe/a tiene buen sentido del humor frente a situaciones desfavorables?	Encuesta Cuestionario	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
				Manejo de emociones	2. ¿Considera usted que sus superiores tienen la capacidad de controlarse cuando surge cualquier problema?		
				Logro profesional	3. ¿Considera usted que sus jefe/a motiva para que logre superarse profesionalmente?		
				Tolerancia	4. ¿Cree usted que sus jefe/a soluciona adecuadamente los problemas dentro de la organización?		
			Motivación e inspiración	Sueldo esperado	5. ¿Considera usted que el sueldo que recibe por su trabajo está acorde a sus expectativas?		

satisfacer sus necesidades personales y convertir sus intereses personales en organizacionales, con la finalidad de mejorar el compromiso en su labor. (Fischman, 2010).			Coherencia	6. ¿Cree usted que su jefe/a demuestra coherencia en lo que dice y hace?		
			Toma de decisiones	7. ¿Considera usted que su jefe/a realiza un buen análisis antes de tomar cualquier decisión para evitar inconvenientes?		
			Solución de conflictos	8. ¿Cree usted que su jefe/a demuestra eficiencia y tolerancia en la solución de conflictos?		
	Estimulación intelectual	Ideas innovadoras	9. ¿Cree usted que su jefe/a siempre está buscando especializarse en nuevas tendencias para lograr nuevas ideas?			
		Manejos el criterio	10. ¿Cree usted que el jefe/a suele ser muy riguroso en el trabajo, pero siempre tiene un trato amable?			
		Nivel de creatividad	11. ¿Cree usted que su jefe/a siempre demuestra competencia en el trabajo para cumplir con las metas?			
	Consideración individualizada	Claridad de objetivos	12. ¿Cree usted que su jefe/a le informa de manera clara			

					cuales son los objetivos a cumplir?		
				Manejo de equipos	13. ¿Considera usted que su jefe/a suele tener liderazgo para manejar un buen equipo de trabajo conociendo sus debilidades y fortalezas de cada uno?		
				Interés por el trabajo	14. ¿Considera usted que su jefe/a tiene interés a que usted se desarrolle en sus capacidades para desempeñar mejor sus funciones?		
				Nivel de colaboración	15. ¿Cree usted que su jefe/a tiene una buena comunicación con todas las áreas de la institución para cooperar ante cualquier circunstancia?		

Variable dependiente cultura organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnica	Escala
Cultura organizacional	es el conjunto de principios bajo los cuales se rige una organización, y que es compartida por sus miembros, constituyendo su cumplimiento un compromiso de parte de los mismos. (Hernández, 2012).	Es la apreciación de la cultura implicada en la institución el cual se mide mediante el cuestionario que estuvo conformado por 9 preguntas divididas en las dimensiones siguientes: Identidad, calidad, comunicación, contribución de personal, reconocimiento y capacidades directivas	Identidad	Identificación	1. ¿Usted se siente identificado con la institución porque le permite desempeñarse eficientemente?	Encuesta Cuestionario	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
			calidad	Cumplir con las funciones	2. ¿Cree usted que la institución siempre propone objetivos medibles y alcanzables para que sean cumplidos con eficiencia?		
			Comunicación	Eficiente transmisión de la comunicación	3. ¿Considera usted que en la institución se comunica de manera adecuada sus funciones y como subsanar cualquier inconveniente?		
			Contribución personal	Entrega	4. ¿Cree usted que en la institución los jefes se preocupan para que usted mejore sus habilidades 5. ¿Cree usted conocer claramente los objetivos de la institución?		
			Reconocimiento	Oportunidad	6. ¿Considera usted que en la institución se tiene un planeamiento estratégico que le permita cumplir sus objetivos? 7. ¿Cree usted que los incentivos que ofrece la institución son adecuados y motivadores?		
			Capacidades directivas	Ascender	8. ¿Considera usted que le reconocen por el trabajo que realiza dentro de la institución? 9. ¿Considera usted que en la institución le ofrecen oportunidad de poder ascender de cargo?		

ANEXO N° 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
<p>¿Cómo un adecuado modelo de liderazgo transformacional mejorara la cultura organizacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Proponer un modelo de liderazgo transformacional para mejorar la cultura organizacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque”</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Diagnosticar el nivel de liderazgo transformacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque” Analizar la cultura organizacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque” Diseñar un modelo de liderazgo transformacional para mejorar la cultura organizacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque”</p>	<p>Si se elabora un modelo de liderazgo transformacional entonces mejorara la cultura organizacional del área de Logística de GERESA, Lambayeque”</p>	<p>Liderazgo transformacional Dimensiones Influencia idealizada Motivación e inspiración Estimulación intelectual Consideración individualizada Cultura organizacional Dimensiones Identidad calidad Comunicación Contribución personal Reconocimiento Capacidades directivas</p>	<p>Conformada por 47 colaboradores del área de Logística de GERESA, Lambayeque.</p>	<p>Pre – experimental No experimental</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Tablas y gráficos descriptivos.</p>

ANEXO N° 03 ENCUESTA

Variable: liderazgo transformacional

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

Indicador	Ítems para la encuesta	1	2	3	4	5
Buen humor	1. ¿Cree usted que sus jefe/a tiene buen sentido del humor frente a situaciones desfavorables?					
Manejo de emociones	2. ¿Considera usted que sus superiores tienen la capacidad de controlarse cuando surge cualquier problema?					
Logro profesional	3. ¿Considera usted que sus jefe/a motiva para que logre superarse profesionalmente?					
Tolerancia	4. ¿Cree usted que sus jefe/a soluciona adecuadamente los problemas dentro de la organización?					
Sueldo esperado	5. ¿Considera usted que el sueldo que recibe por su trabajo está acorde a sus expectativas?					
Coherencia	6. ¿Cree usted que su jefe/ a demuestra coherencia en lo que dice y hace?					
Toma de decisiones	7. ¿Considera usted que su jefe/a realiza un buen análisis antes de tomar cualquier decisión para evitar inconvenientes?					
Solución de conflictos	8. ¿Cree usted que su jefe/ a demuestra eficiencia y tolerancia en la solución de conflictos?					
Ideas innovadoras	9. ¿Cree usted que su jefe/a siempre está buscando especializarse en nuevas tendencias para lograr nuevas ideas?					
Manejos el criterio	10. ¿Cree usted que el jefe/a suele ser muy riguroso en el trabajo, pero siempre tiene un trato amable?					
Nivel de creatividad	11. ¿Cree usted que su jefe/a siempre demuestra competencia en el trabajo para cumplir con las metas?					
Claridad de objetivos	12. ¿Cree usted que su jefe/a le informa de manera clara cuales son los objetivos a cumplir?					
Manejo de equipos	13. ¿Considera usted que su jefe/a suele tener liderazgo para manejar un buen equipo de trabajo conociendo sus debilidades y fortalezas de cada uno?					
Interés por el trabajo	14. ¿Considera usted que su jefe/a tiene interés a que usted se desarrolle en sus capacidades para desempeñar mejor sus funciones?					
Nivel de colaboración	15. ¿Cree usted que su jefe/a tiene una buena comunicación con todas las áreas de la institución para cooperar ante cualquier circunstancia?					

ANEXO 02

ENCUESTA

Variable: Cultura organizacional

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

Indicadores	Ítems para la encuesta	1	2	3	4	5
Identificación	1. ¿Usted se siente identificado con la institución porque le permite desempeñarse eficientemente?					
Cumplir con las funciones	2. ¿Cree usted que la institución siempre propone objetivos medibles y alcanzables para que sean cumplidos con eficiencia?					
Eficiente transmisión de la comunicación	3. ¿Considera usted que en la institución se comunica de manera adecuada sus funciones y como subsanar cualquier inconveniente?					
Entrega	4. ¿Cree usted que en la institución los jefes se preocupan para que usted mejore sus habilidades 5. ¿Cree usted conocer claramente los objetivos de la institución?					
Oportunidad	6. ¿Considera usted que en la institución se tiene un planeamiento estratégico que le permita cumplir sus objetivos? 7. ¿Cree usted que los incentivos que ofrece la institución son adecuados y motivadores?					
Ascender	8. ¿Considera usted que le reconocen por el trabajo que realiza dentro de la institución? 9. ¿Considera usted que en la institución le ofrecen oportunidad de poder ascender de cargo?					

Análisis de la confiabilidad del instrumento

Una vez tabulado las encuestas aplicadas, se procede hacer el análisis de la confiabilidad

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor de datos interface. The 'Análisis' menu is open, and the 'Escala' option is highlighted. A sub-menu is visible, showing options like 'Análisis de fiabilidad...', 'Despliegamiento multidimensional (PREFSCAL)...', 'Escalamiento multidimensional (PROXSCAL)...', and 'Escalamiento multidimensional (ALSCAL)...'. The background shows a data grid with variables VAR00001 through VAR00010 and rows 1 through 22.

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor de datos interface with the 'Análisis de fiabilidad' dialog box open. The dialog box has a list of variables (VAR00001 through VAR00010) on the left and an 'Elementos:' field on the right. The 'Modelo:' dropdown is set to 'Alfa'. The 'Etiqueta de escala:' field is empty. The 'Aceptar' button is highlighted. The background shows the same data grid as the previous screenshot.

Resultado4 [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Insertar Lista dinámica Formato Analizar Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de procesamie
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de procesamie
 - Estadísticas de fiabilidad

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido ^a	N	%
	Válido ^a	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,725	24

Efectúe una doble pulsación para editar Tabla dinámica

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON | H: 113, W: 206 pt

02:01:19 PM
25/04/2020

ANEXO N° 04: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (ENCUESTA)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

MODELO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL
PARA MEJORAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE SERVICIOS
GENERALES DE GERESD, LAMBAYEQUE.

1.2 Investigador (a) (es):

JORGE LUIS CABRETA CORDILLAS
BEYZETH ANYLIS OROGOZ CHAPORAN

2. ASPECTOS A VALIDAR:

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....
.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: MARCOS AUGUSTO MEDINA SIVINDO DNI: 16760882
Grado académico: MAGISTER Centro de Trabajo: UNIVERSIDAD "CESAR VALDES"
Firma:  Fecha: 11/12/19

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(ENCUESTA)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

MODELO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL
PARA MEJORAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE SERVICIOS
GENERALES DE GERESD, LAMBAYEQUE.

1.2 Investigador (a) (es):

JORGE LUIS CABRENS CADENILLAS
BEYZETH ANYJÚ ORDÓÑEZ CHAPORAN

2. ASPECTOS A VALIDAR:

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

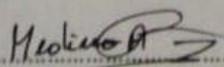
PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....
.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: MARCOS AUGUSTO MEDINA DIVARADO DNI 16760882
Grado académico: MAESTRO Centro de Trabajo: UNIVERSIDAD "CÉSAR"

Firma:  Fecha: 11/12/19

ANEXO N° 05: PERMISO DE LA EMPRESA

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
UNIDAD EJECUTORA 400 SALUD LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Firmado digitalmente por COLLANTES SANTISTEBAN Maria Esther FIR
06772835 hard
Unidad: GERENCIA REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE
Cargo: GERENTE REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 25/11/2019 - 13:26:32

Id seguridad: 3941819

Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad Chiclayo 25 de Noviembre 2019

SOLICITUD N° 0000004-2019-GR.LAMB/GERESA-L [3014865 - 0]

BEYZETH ANYLU ORDOÑEZ CHAPOÑAN
TRABAJADORA DE SERVICIO

ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA RECABAR INFORMACION NECESARIA SOBRE LA INVESTIGACION REALIZADA EN LA INSTITUCION QUE USTED REPRESENTA

Es grato dirigirme a usted para expresarle el saludo Institucional a nombre la Universidad Cesar Vallejo y de la Facultad de Ciencias Empresariales y a la vez, presentar a los estudiantes: **JORGE LUIS CABRERA CADENILLA** y **BEYZETH ANYLU ORDOÑEZ CHAPOÑAN** (Trabajadora de la Institución), de la escuela académico profesional de **Administración Pública** identificado con DNI 44869122, 44413344 correspondientemente.

Los cuales desean recabar información necesaria a través de encuesta y entrevista o algún otro tipo de información que nosotros como alumnos requeríamos, para poder llevar de la mejor forma el desarrollo de nuestra tesis titulada: **"MODELO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL PARA MEJORAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE LOGISTICA DE GERESA LAMBAYEQUE"**, y de esta manera la investigación sea la más acertada y real posible.

Agradeciendo alcanzar con su permiso.

Atentamente,

Beyzeth Anylu Ordoñez Chapoñan

Firmado digitalmente
MARIA ESTHER COLLANTES SANTISTEBAN
GERENTE REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 25/11/2019 - 13:26:32

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgado3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>