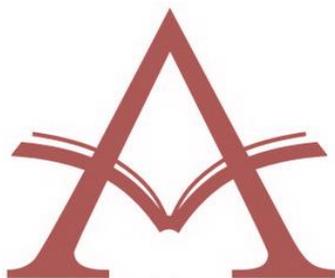


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

**EL ESTILO DEL LIDERAZGO GERENCIAL Y EL
DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA
EMPRESA TELEATENTO DE PERU - LIMA 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

PERALTA JIMENEZ GINA MILAGRITOS
CODIGO ORCID: 0000-0003-4872-9274

ASESOR:

Mg. GÓMEZ ACHOCALLA JOSE LUIS
CODIGO ORCID: 0000-0002-5410-0512

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

MARZO, 2022

Dedicatoria

A mi ángel, mi madre querida que desde el cielo me cuida y protege mi camino.

Agradecimientos

Agradezco a principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo general demostrar la relación entre el estilo del liderazgo gerencial y el desarrollo institucional de la empresa Teleatento del Perú- Lima, 2021. La metodología implicada en la investigación es de aspecto cuantitativo, tipo descriptivo – correlacional y con un diseño no experimental – transversal; además, gracias a la técnica de recolección de datos informativos y fuentes bibliográficas estuvieron correctamente empleados a manera de poder comprender en su totalidad el concepto de ambas variables empleadas y su funcionamiento. La población estuvo representada por 102 trabajadores en la empresa Teleatento y la muestra estuvo conformada por 81 colaboradores. Los resultados mostraron que el 55,6 % estuvo totalmente de acuerdo que un líder gerencial deba ser evaluado periódicamente de acuerdo a las metas alcanzadas de los planes institucionales y el 45,7 % estuvo totalmente de acuerdo que el líder gerencial debería consultar al personal la toma de decisiones para las mejoras en la entidad. Se concluyó que el estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desarrollo institucional, debido a que el proceso de Spearman reflejó que $r=0.856$ y 0.00 sig, representado un vínculo significativo, alto y positivo.

Palabras Claves: Liderazgo, Liderazgo gerencial, desarrollo institucional.

Abstract

The general objective of this thesis was to demonstrate the relationship between managerial leadership style and the institutional development of the company Teleatento del Perú - Lima, 2021. The methodology involved in the research is quantitative, descriptive-correlational type and with a non-experimental-cross-sectional design; in addition, thanks to the technique of data collection and bibliographic sources were properly used in order to fully understand the concept of both variables used and their operation. The population was represented by 102 workers in the company Teleatento and the sample consisted of 81 collaborators. The results showed that 55.6 % totally agreed that a managerial leader should be evaluated periodically according to the goals achieved in the institutional plans and 45.7 % totally agreed that the managerial leader should consult the personnel in making decisions for improvements in the entity. It was concluded that managerial leadership style is significantly related to institutional development, since the Spearman process reflected that $r=0.856$ and 0.00 sig, representing a significant, high and positive link

Key words: Leadership, managerial leadership, institutional development.

Tabla de contenidos

Resumen	iv
Abstract	v
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	xii
Introducción	1
Capítulo I: Problema de la Investigación	3
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	3
1.2 Delimitación de la investigación	7
1.3 Planteamiento del Problema	8
1.3.1 Problema General.....	8
1.3.2 Problemas Específicos.....	8
1.4 Objetivos de la Investigación	8
1.4.1 Objetivo General.	8

1.4.2	Objetivos Específicos.....	8
1.5	Justificación e Importancia de la Investigación.....	9
1.6	Limitaciones de la Investigación	9
Capítulo II: Marco Teórico		11
2.1	Antecedentes de la Investigación	11
2.1.1.	Internacionales.	11
2.1.2.	Nacionales.	13
2.2	Bases teóricas	14
2.3	Definición de Términos Básicos.....	27
Capítulo III: Metodología de Investigación		30
3.1	Enfoque de la Investigación	30
3.2	Variables.....	30
3.2.1	Operacionalización de variables.	30
3.3.	Hipótesis.....	32
3.3.1	Hipótesis general.....	32
3.3.2	Hipótesis específicas.....	32
3.4	Tipo de Investigación	33
3.5	Diseño de la investigación.....	33
3.6	Población y Muestra.....	33
3.6.1	Población.....	33

3.6.2	Muestra.....	34
3.7	Técnica de recolección de datos.....	35
Capítulo IV: Resultados		40
4.1	Análisis de los Resultados	40
4.1.1	Distribución de frecuencia.....	40
4.1.2	Correlación.....	58
4.2	Discusión	61
Conclusiones		63
Recomendaciones.....		64
Referencias		65
Apéndice A: Matriz de consistencia.....		76
Apéndice B: Instrumento de la Investigación		77
Apéndice C: Instrumento de Validación		79
Apéndice D: Base de datos.....		88
Apéndice E: Organigrama de la entidad		91
Apéndice F: Carta de autorización		92

Lista de Tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable estilo de liderazgo gerencial	31
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable desarrollo institucional.....	32
Tabla 3: Ficha técnica instrumento recolección de datos de la variable 1	35
Tabla 4: Ficha técnica instrumento recolección de datos de la variable 2	37
Tabla 5: Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos.....	39
Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable estilo del liderazgo gerencial...39	
Tabla 7: Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable desarrollo institucional	38
Tabla 8: Pregunta 01: ¿Está usted de acuerdo en que el líder gerencial debe tomar las decisiones conforme a los objetivos de la entidad, sin tomar en cuenta las repercusiones negativas que pueda acarrear?	40
Tabla 9: Pregunta 02: ¿Cree usted que el líder gerencial debería consultar al personal la toma de decisiones para las mejoras en la entidad?	41
Tabla 10: Pregunta 03: ¿Piensa usted que un líder gerencial que se proyecta a futuro preverá los posibles obstáculos que pueda tener la entidad?	42
Tabla 11: Pregunta 04: ¿Considera usted que un líder gerencial visionario es mejor que un líder gerencial espontaneo?	43
Tabla 12: Pregunta 05: ¿Considera usted que el líder gerencial deba capacitar o instruir al personal antes, durante y después de la ejecución de los proyectos de la entidad?.....	44
Tabla 13: Pregunta 06: ¿Está usted de acuerdo en que líder gerencial controle periódicamente la ejecución de los proyectos de la entidad?	45
Tabla 14: Pregunta 07: ¿Está usted de acuerdo en que un líder gerencial tiene que intervenir cuando su grupo de trabajo no encuentre las soluciones a algún problema?	46

Tabla 15 Pregunta 08: ¿Considera usted necesario que un líder gerencial este constantemente aportando ideas a los proyectos de la entidad?	47
Tabla 16: Pregunta 09: ¿Piensa usted que el líder gerencial solo podrá ser considerado como tal cuando así lo perciban los trabajadores?	48
Tabla 17: Pregunta 10: ¿Está de acuerdo que un líder gerencial deba ser evaluado periódicamente de acuerdo a las metas alcanzadas de los planes institucionales?	49
Tabla 18: Pregunta 11: ¿Cree usted que la Administración deba evaluar y optimizar los recursos de la entidad a fin de racionalizar los gastos y mejorar la rentabilidad de la entidad?	50
Tabla 19: Pregunta 12: ¿Considera usted necesario que la Administración desarrolle estudios de mercado para una mejor toma de decisiones de las inversiones que realice la entidad?	51
Tabla 20: Pregunta 13: ¿Considera usted que los productos o servicios que ofrece la entidad deban ser sometidos a mayores filtros?	52
Tabla 21: Pregunta 14: ¿Está de acuerdo que la entidad deba efectuar un control de calidad en los servicios o productos que brinda al consumidor?	53
Tabla 22: Pregunta 15: ¿Considera usted que la entidad procura un desarrollo profesional, económico y académico para sus trabajadores?	54
Tabla 23: Pregunta 16: ¿Está usted de acuerdo que la entidad brinde capacitaciones a sus trabajadores a fin de mejorar su productividad y asumir mayores responsabilidades?	55
Tabla 24: Pregunta 17: ¿Considera usted que la infraestructura de una entidad influye en el desempeño de los trabajadores?	56
Tabla 25: Pregunta 18: ¿Cree usted que la entidad deba invertir en la mejora de su infraestructura?	57
Tabla 26: Correlación entre estilo de liderazgo gerencial y desarrollo insitucional	58

Tabla 27: Correlación entre estilo de liderazgo gerencial y desarrollo administrativo.....	59
Tabla 28: Correlación entre estilo de liderazgo gerencial y bienestar institucional.....	59

Lista de Figuras

Figura 1: Gráfico de barra de la Pregunta 01: ¿Está usted de acuerdo en que el líder gerencial debe tomar las decisiones conforme a los objetivos de la entidad, sin tomar en cuenta las repercusiones negativas que pueda acarrear?.....	40
Figura 2: Gráfico de barra de la Pregunta 02: ¿Cree usted que el líder gerencial debería consultar al personal la toma de decisiones para las mejoras en la entidad?	41
Figura 3: Gráfico de barra de la Pregunta 03: ¿Piensa usted que un líder gerencial que se proyecta a futuro preverá los posibles obstáculos que pueda tener la entidad?	42
Figura 4: Gráfico de barra de la Pregunta 04: ¿Considera usted que un líder gerencial visionario es mejor que un líder gerencial espontaneo?	43
Figura 5: Gráfico de barra de la Pregunta 05: ¿Considera usted que el líder gerencial deba capacitar o instruir al personal antes, durante y después de la ejecución de los proyectos de la entidad?	44
Figura 6: Gráfico de barra de la Pregunta 06: ¿Está usted de acuerdo en que líder gerencial controle periódicamente la ejecución de los proyectos de la entidad?	45
Figura 7: Gráfico de barra de la Pregunta 07: ¿Está usted de acuerdo en que un líder gerencial tiene que intervenir cuando su grupo de trabajo no encuentre las soluciones a algún problema?	46
Figura 8: Gráfico de barra de la Pregunta 08: ¿Considera usted necesario que un líder gerencial este constantemente aportando ideas a los proyectos de la entidad?	47
Figura 9: Gráfico de barra de la Pregunta 09: ¿Piensa usted que el líder gerencial solo podrá ser considerado como tal cuando así lo perciban los trabajadores?.....	48
Figura 10: Gráfico de barra de la Pregunta 10: ¿Está de acuerdo que un líder gerencial deba ser evaluado periódicamente de acuerdo a las metas alcanzadas de los planes institucionales?	49

Figura 11: Gráfico de barra de la Pregunta 11: ¿Cree usted que la Administración deba evaluar y optimizar los recursos de la entidad a fin de racionalizar los gastos y mejorar la rentabilidad de la entidad?	50
Figura 12: Gráfico de barra de la Pregunta 12: ¿Considera usted necesario que la Administración desarrolle estudios de mercado para una mejor toma de decisiones de las inversiones que realice la entidad?	51
Figura 13: Gráfico de barra de la Pregunta 13: ¿Considera usted que los productos o servicios que ofrece la entidad deban ser sometidos a mayores filtros?	52
Figura 14: Gráfico de barra de la Pregunta 14: ¿Está de acuerdo que la entidad deba efectuar un control de calidad en los servicios o productos que brinda al consumidor?	53
Figura 15: Gráfico de barra de la Pregunta 15: ¿Considera usted que la entidad procura un desarrollo profesional, económico y académico para sus trabajadores?	54
Figura 16: Gráfico de barra de la Pregunta 16: ¿Está usted de acuerdo que la entidad brinde capacitaciones a sus trabajadores a fin de mejorar su productividad y asumir mayores responsabilidades?	55
Figura 17: Gráfico de barra de la Pregunta 17: ¿Considera usted que la infraestructura de una entidad influye en el desempeño de los trabajadores?	56
Figura 18: Gráfico de barra de la Pregunta 18: ¿Cree usted que la entidad deba invertir en la mejora de su infraestructura?	57

Introducción

Este estudio presentó como objetivo general, demostrar la relación entre el estilo del liderazgo gerencial y el desarrollo institucional de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021, y de igual se plantean como objetivos específicos: (a) demostrar la relación entre el estilo del liderazgo gerencial y el desarrollo administrativo de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021. (b) demostrar la relación entre el estilo del liderazgo gerencial y el bienestar institucional de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021.; para probar las hipótesis generales se planteó que el estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desarrollo institucional de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021 y como hipótesis específicas: (a) el estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desarrollo institucional administrativo de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021. (b) el estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el bienestar institucional de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021.

La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, el cual permite desarrollar el proceso de investigación y revisión de información, también llegando a obtener datos en base al uso de un cuestionario como técnica de recolección. Este se administró vía internet, siendo este conformado por 18 preguntas cerradas respecto a las variables “estilo del liderazgo gerencial” y “desarrollo institucional” para identificar la incidencia entre variables, lo que posteriormente permitirá analizar los valores obtenidos del cuestionario con el software estadístico SPSS V26 para obtener datos como la correlación entre variables. Esta pesquisa fue tipo descriptiva – correlacional y de diseño no experimental – transversal, contando en la población una representación de 102 colaboradores pertenecientes a la empresa Teleatento, de la cual se escogió como muestra a 81 operarios.

El capítulo 1, consta del problema de investigación, donde se describió la realidad problemática, señalando los objetivos generales y específicos relacionados a la problemática planteada ¿De qué manera el estilo del liderazgo gerencial se relaciona con el desarrollo institucional de la empresa Teleatento del Perú - Lima, 2021?, asimismo sus justificaciones y limitaciones.

El capítulo 2, presenta el marco teórico, junto con los antecedentes internacionales y nacionales, seguidamente las bases teóricas y la definición de términos básicos de las variables “estilo del liderazgo gerencial” que tiene de categorías autocrático, democrático y liberal, y el “desarrollo institucional” reconocido por comprender al desarrollo administrativo y al bienestar institucional.

El capítulo 3 expone la metodología empleada, la cual se basó en un enfoque de tipo cuantitativo, la operacionalización de las variables. También las hipótesis de estudio, el diseño empleado, la población y muestra a los que se les aplicará la técnica e instrumento para la recolección de información.

El capítulo 4 expone los datos obtenidos tras procesar las respuestas de la aplicación del instrumento. Este estuvo compuesto por 18 preguntas del cuestionario, de las cuales se analizaron las relaciones en base a la correlación de Spearman. Asimismo, presenta la discusión en base a otros estudios con resultados relacionados a las variables analizadas, de donde se desarrollaron las conclusiones y propuestas en base a los resultados obtenidos.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Acorde al problema planteado, desde el ámbito internacional, se evidencia una tendencia a la búsqueda de una mayor competitividad, ya que existe una necesidad imperiosa de situarse dentro del mercado de manera permanente, sin embargo, esto es imposible sin un correcto funcionamiento y direccionamiento de la empresa. Actualmente las empresas no logran cumplir las exigencias que demanda el mercado al cual se encuentran inmersos; conllevándoles muchas veces a extinguirse sin oportunidad a la continuidad y permanencia; ante ello, no solo se necesita contar con empleados capacitados que sepan lo que tienen que hacer, sino tener un ambiente óptimo donde se desarrollará las actividades, contar con tecnología óptima y contar con el respaldo de un líder con mucha más experiencia en estas labores. Una persona líder puede apoyar y orientar de acuerdo a su visión, experiencia, capacidad de resolución ante problemas y necesidades para mejorar el desempeño de cada colaborador, para que de dicha forma se tenga un desarrollo institucional eficiente y mejorías a través del tiempo (Torcatt, 2020).

Por otro lado, desde el contexto nacional, muchas empresas, organizaciones y entidades, han podido crecer de gran manera por la eficiente guía y la toma de decisiones asertivas, así como la paciencia y la determinación de metas; todo esto con la finalidad de que los empleados tengan la mejor actitud al momento de hacer sus actividades. Sin embargo, existen empresas que no tienen o buscan incluir en sus políticas una responsabilidad y sensibilidad social, y a veces solo enfrascándose en tener rentabilidad o expandir a la empresa, lo cual no genera un bienestar ni superación de sus colaboradores, conllevando a que se tenga un trabajo deficiente y no se obtengan las metas y proyectos que se plantean (Ferrando y Callohuanca, 2020).

Con respecto a la empresa en investigación Teleatento, sus actividades en Perú iniciaron en el año de 1999, dedicándose al rubro de Centros Integrales de Atención al Cliente en Telecomunicaciones, cuenta actualmente con 3 centrales (La Molina, Trujillo y el Callao), asimismo, cuenta con 14,500 empleados de los cuales son un aporte fundamental para los logros y reconocimientos que han obtenido.

La presente investigación tiene como finalidad investigar y demostrar la incidencia del liderazgo gerencial sobre el desarrollo institucional dentro de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021, siendo este un estudio de tipo descriptivo correlacional. Los datos obtenidos al realizar su análisis y descomposición, determinaron la relación entre las variables y cuáles son los puntos de incidencia que determinan la dependencia de manera objetiva, y así a partir de esta información comenzar a desarrollar una serie de propuestas que permitan tener resultados positivos.

Acerca del desarrollo institucional, se manifiesta que las deficiencias en muchos casos es comúnmente la falta de capacidad resolutoria ante situaciones que ameriten actuar con mayor énfasis, la falta de competencia de sobrellevar la selección de alternativas, falta de labor colectiva para poder conseguir de manera conjunta los logros, asimismo, algunas empresas solo se enfrascan en resultados e ingresos, dejando de lado la parte de capacitar y observar las necesidades que necesitan cada uno de sus trabajadores.

Actualmente, y hace un tiempo atrás, se ha podido ser testigo de la eficiencia que se tiene dentro de un conjunto de individuos que pertenecen a la empresa o asociación, al momento de ser dirigidos y guiados por un líder que tenga la capacidad de manejar bien su comunicación, su

empatía y todas las características que deben estar presentes al momento de ejercer un liderazgo gerencial, así como todos los beneficios que este trae.

El liderazgo gerencial y las acciones que este tome son factores que determinan siempre el rumbo de una organización, pues al tener el cargo más alto dentro de la empresa, son ellos los que deciden su rumbo en base a su accionar. Ante esto, tenemos presente que el desarrollo y crecimiento depende de su capacidad, pero es conocido que muchas otras organizaciones suelen tener caídas graves al no tener un control correcto de las acciones, por lo que es importante conocer hasta qué punto los conocimientos de los gerentes y el entorno toma de decisiones calificadas para llevar adelante la empresa (Salguero y García, 2017).

Es ahí donde recae la problemática, pues al contar con un personal ineficiente es que el liderazgo gerencial recae, conduciendo a una serie de problemas serios en el desarrollo de la empresa, como pueden ser la toma de decisiones débiles, desorganización, personal con una motivación baja y clientes insatisfechos. Ante esto es que se resalta la importancia de las técnicas a emplear y las metodologías, como también la capacidad humana para conectar con cada colaborador y alcanzar los objetivos y metas en base al esfuerzo colectivo.

Entre los factores que determinan un correcto liderazgo gerencial, se encuentra el ambiente propuesto para los trabajadores, de manera que estos se sientan cómodos en su zona de trabajo y alcancen mejores índices de productividad. Riquelme et al. (2019) señaló que entre las consecuencias más importantes de una gestión eficiente se pudo obtener una reducción de la presión en la resolución de labores, asimismo, se obtuvo un 20% de mejora en calidad de decisión y resultados organizacionales, los cuales permitieron mayor libertad de acción, lo que derivó en un aumento de la objetividad de los miembros del equipo. Por otra parte, Fernández et

al. (2020) considera que las competencias aprendidas son las que señalan el correcto rendimiento, pues estas conforman una serie de habilidades que potencian la productividad en cada colaborador. Ante la falta de un líder que sepa potenciar esta serie de aspectos es que la organización comienza a decaer, tanto de la gestión interna como en las percepciones de los clientes, pues su mal desempeño deriva en un limitante en cada colaborador, falta de competitividad y un sentimiento de mediocridad al no tener objetivos trazados.

Lo más importante de un líder son sus prácticas y su capacidad para mejorar el desempeño de cada colaborador, si bien es cierto se requiere de empleados capacitados y que sepan lo que tienen que hacer, también es cierto que se necesita de alguien con mucha más experiencia en estas labores para que si en algún momento no estén seguros, esta persona nombrada líder pueda apoyar y orientar a los empleados.

Ante esta realidad, es que se cree que, en función del comportamiento de los trabajadores, es que se puede definir una base con la cual trabajar para iniciar acciones. Un posible punto de mejora recae sobre la comunicación, pues la posibilidad de conocer la realidad con la cual se debe trabajar define el inicio de los planes. También se debe tener en cuenta las tareas a realizar, el público al cual se pretende llegar y los índices de productividad de la empresa. Una vez se tenga definido esos datos se conocerán los factores que causan estos comportamientos y se podrán idear propuestas.

Con respecto a lo descrito anteriormente, la presente investigación tiene como finalidad investigar y demostrar la incidencia del liderazgo gerencial sobre el desarrollo institucional dentro de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021, siendo este un estudio de tipo descriptivo correlacional, donde se presentarán las variables, los datos obtenidos al realizar su análisis y

descomposición, como también la relación entre estas y cuáles son los puntos de incidencia que determinan la dependencia de manera objetiva.

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación espacial

Este estudio se desarrolló en la empresa Teleatento.

1.2.2 Delimitación social

Se contó con la integración colaborativa de 102 trabajadores pertenecientes a la empresa Teleatento.

1.2.3 Delimitación temporal

La indagación académica fue abarcada durante el año 2021, donde se consideraron los procesos gestión de los órganos estatales, a nivel administrativo y públicos.

1.2.4 Delimitación conceptual

1.2.4.1 Estilo del liderazgo gerencial

Este estilo es comúnmente usado para dirigir a los demás individuos con el propósito de alcanzar un objetivo planteado por todos, priorizando los factores de pensamiento estratégico, convenio y el control sobre el conflicto, así como hacerse cargo de las obligaciones producto de los acuerdos que toma el equipo (Henaó et al., 2018).

1.2.4.2 Desarrollo institucional

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2018) lo define como un mecanismo en el cual se establecen variaciones que nos permiten evidenciar si la institución está teniendo un considerable avance o por el contrario ha sufrido alguna obstrucción en su desenvolvimiento.

1.3 Planteamiento del Problema

1.3.1 Problema General.

- ¿De qué manera el estilo del liderazgo gerencial se relaciona con el desarrollo institucional de la empresa Teleatento del Perú- Lima, 2021?

1.3.2 Problemas Específicos.

- ¿De qué manera el estilo del liderazgo gerencial se relaciona con el desarrollo administrativo de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021?
- ¿De qué manera el estilo del liderazgo gerencial se relaciona con el bienestar institucional de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General.

- Demostrar la relación entre el estilo del liderazgo gerencial y el desarrollo institucional de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Demostrar la relación entre el estilo del liderazgo gerencial y el desarrollo administrativo de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021.
- Demostrar la relación entre el estilo del liderazgo gerencial y el bienestar institucional de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021.

1.5 Justificación e Importancia de la Investigación

El estudio se justificó a nivel académico al poder visualizar la relación entre el liderazgo y desarrollo institucional, puesto que se ha visualizado compañías que no presentan una estructura de funciones correctamente organizada, promoviendo la descoordinación, falta de atención, ambiente negativo y aspectos contraproducentes. Es por ello que la integración o delegación de un líder gerencial, expondrá las cualidades perjudiciales y aplicará estrategias correctas a manera de fomentar la productividad y evolución progresiva de la organización.

Justificación teórica, este se puede considerar como un tema que es de mucha importancia, porque el desarrollo de las empresas es de por sí, un objetivo bastante complicado, es por ello que se requiere de un buen liderazgo gerencial para el cronograma de labores a realizar en dicha empresa, al igual que las responsabilidades que le toca a cada miembro. De igual forma, el liderazgo tiene como función principal, tal como su nombre lo dice, liderar y orientar a todo el grupo y de ser necesario, a cada miembro de este para que se realice una buena labor con el mínimo de errores.

1.6 Limitaciones de la Investigación

Uno de los aspectos que llegó a limitar el desarrollo de la investigación fue el no poder realizar reuniones con los altos mandos de la organización. Asimismo, no fue posible acudir a las

instalaciones de la entidad a observar la infraestructura, debido a las medidas de seguridad adoptadas por la COVID-19.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales.

Hinojosa y Chirinos (2020) mencionaron como objetivo principal, conocer el modelo de liderazgo y las competencias gerenciales de los directivos, enfocada al desarrollo profesional de los maestros. En su metodología se tuvo un estudio cuantitativo – descriptivo, tipo transversal, en donde su población fue constituida por 135 docentes y su muestra fue constituida por 73. En los resultados se evidenció que el desarrollo profesional tiene un 40% de tal manera que demuestra la falta de compromiso por parte de la institución para fomentar planes y proyectos para el fortalecimiento de actualización y especialización al docente. Los autores concluyeron que el liderazgo gerencial que ejerce la institución se encamina hacia un estilo de liderazgo institucional, en la cual protegen su código que abarcan con el proceso educativo como: la conducción del talento humano y el proceso de enseñanza- aprendizaje.

Torcatt (2020) en su artículo científico precisó como objetivo principal, evaluar el liderazgo gerencial y el desempeño laboral que ejercen los maestros del estado Nueva Esparta, Venezuela. En su metodología se tuvo un enfoque cualitativo, diseño descriptivo, en la cual tomo en su población a 4 instituciones, en la cual empleó como técnica la entrevista. En los resultados se evidenció que el gerente tiene que tener el liderazgo, con la capacidad de desarrollar relaciones efectivas de intercambios con otros, de tal manera para lograr los objetivos, aparte de incentivar a los maestros como mediadores de procesos y experiencias de aprendizaje tanto interno y externo del aula para de esta forma el alumno este activo en su propio aprendizaje. El

autor concluyó que los maestros necesitan reforzar su práctica pedagógica, liderazgo, por lo cual se requiere que un gerente lleve el desarrollo personal de manera eficaz.

Khan (2016) señaló en su trabajo de investigación cómo la digitalización afecta al liderazgo. Además, en dicho trabajo se emplearon los métodos cualitativos como la mejor opción. Se concluyó que, la digitalización se considera uno de los mayores retos para un liderazgo gerencial, el cual podría traer complicaciones dentro de las organizaciones y a sus prácticas, basándose en el desarrollo de las estadísticas de una encuesta que se realizó.

Cuenca (2015) en su investigación buscó identificar la relación de la planificación estratégica en el desarrollo institucional positivo, la metodología que empleo fue analítica y descriptiva. Finalmente, el autor a través de la aplicación de entrevistas formuladas a los trabajadores de la cooperación concluyó que el desarrollo institucional se ve perjudicado al no contar con los componentes necesarios. No obstante, por medio de un rol estratégico y uso de técnicas se logrará proporcionar un servicio óptimo y protección a los consumidores.

Por otro parte, la autora Murillo (2015) en su tesis tuvo como objetivo realizar un planeamiento táctico para el desarrollo institucional de la cooperativa materia de estudio, la metodología que aplicó fue deductiva, inductiva y analítica. Finalmente, la autora concluyó que se identificaron diversos factores negativos en la cooperativa, entre ellas la falta de interés en la competencia en el mercado, las respuestas tardías en créditos y la falta de inclusión participativa en los proyectos de la entidad, por lo que, se estableció una matriz FODA con la finalidad de un direccionamiento estratégico en la cooperativa.

2.1.2. Nacionales.

Llerena (2020) en su estudio buscó identificar la incidencia del liderazgo gerencial sobre el clima laboral de una empresa comercializadora materia de estudio, la metodología empleada fue de nivel descriptivo, transversal y el diseño fue correlacional. La autora realizó un cuestionario, el cual fue aplicado en una muestra de 20 colaboradores de la empresa, identificando que existe una incidencia positiva y representativa entre variables, ya que el a través del líder gerencial se podrá lograr un clima organizacional correcto, toda vez que este procure implementar planes o actividades estructuradas y diversificadas.

Igualmente, Roque e Ibarra (2018) en su tesis buscaron determinar la incidencia del liderazgo gerencial en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa, la metodología fue de tipo aplicativo, nivel descriptiva-correlacional, corte transversal y el diseño fue no experimental. Asimismo, las investigadoras aplicaron un cuestionario de 60 opciones a 144 trabajadores de la empresa, concluyendo que existe un vínculo relevante entre las variables investigadas en un nivel alto, reflejado en un 0.707. Por lo tanto, el líder gerencial debe de sumarle importancia a aplicar estrategias de motivación y formación profesional a sus colaboradores, con el objetivo de generar un vínculo de confianza.

Asimismo, Posadas (2016) en su estudio buscó analizar la relación del liderazgo gerencial y el desempeño de los laboradores del municipio, se aplicó una metodología descriptiva transaccional. Finalmente concluyó que existe una influencia por parte del liderazgo gerencial hacia el desempeño de los laboriosos, ello se pudo observar en los trabajadores del municipio al tener un desempeño laboral regular como consecuencia de la falta de liderazgo, lo cual trae como consecuencia la dificultad de poder lograr sus objetivos y metas.

Por otra parte, Cajahuaringa (2017) en su tesis tuvo como objetivo general identificar la incidencia del desarrollo institucional sobre las relaciones interpersonales dentro de una institución educativa, la metodología aplicada fue un estudio básico, empleando un diseño tipo no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal, asimismo la muestra contó con 199 profesores de la entidad UGEL 10. Finalmente, la autora concluyó señalando las variables presentan una relación significativa, ello se logró comprobar a través de (Rho de Spearman =0,805) teniendo un nivel alto.

Asimismo, Huari (2018) en su tesis planteó como objetivo identificar la incidencia entre la “gestión de talento humano” y “desarrollo institucional” en una institución educativa, empleando una metodología que consta de un estudio hipotético - deductivo, de tipo aplicada de diseño no experimental con corte transaccional. Finalmente, concluyó señalando la relación positiva entre las variables la cual es relevante y expresiva, conforme a que existe un desarrollo institucional regular de 46% y una gestión de talento humano eficiente de un 50.4%.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Bases teóricas de la variable 1: Liderazgo gerencial

Una empresa siempre estará en constantes cambios de acuerdo a las tendencias, percepciones, exigencias y complejidades que expone un mercado, es por ello que buscará llegar a concretar la satisfacción de sus clientes, mantenerse en una productividad eficiente y así perdurar; pero todo ello se lleva a cabo mediante la dirección de un Líder Gerencial, quién empleará su experiencia para poder cumplir con las metas planteadas y objetivos con la finalidad de que haya una seguridad y sostenibilidad en un mercado competitivo (Duran et al., 2019).

Se ve como un talento innato o adquirido que llama a los grupos a implementar cambios organizacionales. Además, es un proceso que, con la ayuda de líderes, permite que un grupo de seguidores se inspire, motive y aprenda a afrontar las dificultades para tener una visión de futuro o adaptarse al cambio (Stonner, 2009, como se citó en Molina, 2015).

Dentro de una empresa, la tecnología y la estrategia se aplican para adoptar un liderazgo gerencial, lo que lleva al crecimiento económico y fomenta el empleo en los departamentos de recursos humanos del sector público y privado. Asimismo, promueve áreas relacionadas con la empatía, la integración y la comunicación (Buitrago, 2015).

El líder es la persona quien va a representar, y por ende, es quién llevará la conducción de una empresa, dependiendo de él lograr propósitos planteados, asimismo un líder debe tener facilidad de diálogo, convencimiento, ser una persona accesible, y sobre todo tener una buena comunicación. Por otro lado la capacidad de liderazgo de los gerentes se correlaciona con sus competencias personales e interpersonales. En un nivel personal, las malas habilidades de motivación e interacción reducen el desempeño del equipo en el evento. A nivel interpersonal, el reconocimiento insuficiente de los esfuerzos aplicados por los miembros individuales del equipo (Giudicci y Filimonau, 2019).

Un Líder que esté a cargo de la administración y conducción de una Gerencia, tiene que estar plenamente capacitado y contar con una experiencia debidamente corroborada, ya que en sus hombros recaerá los resultados que desea conseguir la empresa; de igual modo tiene que tener el tino de estar sometido a presión, a tomar decisiones de manera eficiente e inmediata e involucrar a su equipo de trabajo (Jaques, 2017).

2.2.1.1 Importancia del Liderazgo Gerencial

Radica que dentro de la organización tener un buen líder que reúna las 4 condiciones, compromiso con la misión, comunicación, confianza e integridad personal, y cumpla con lo encomendado permitirá obtener resultados positivos y favorables, ya que no solo contribuye directamente, sino que empuja a los demás empleados a ser la misma manera, buscando la eficacia y la eficiencia, para de esta manera tomar buenas decisiones ante cualquier dificultad que se le presente a la organización (Noriega, 2008).

Si una empresa busca solidificarse y tiene la ambición de permanecer en busca de una sostenibilidad dentro de un mercado competitivo, es esencial contar con un eje que se personifica en un Líder, quién se encargará de buscar una dirección en la búsqueda de sus metas y cumplimiento de sus objetivos, ello se cumplirá si el líder es una persona capaz, posee principios y valores, busca el trabajo en equipo y valora el esfuerzo de sus trabajadores (Durant et al., 2019).

Contar con un eje central en una empresa que no solo represente, sino también que aporte sus conocimientos, sus capacidades y habilidades para la obtención de las metas trazadas de una empresa es importante, ya que así se podrá tener la seguridad de que se mejoren los procesos, y así avanzar e ir por el camino del triunfo y mantenerse en un mercado que muchas veces demanda esfuerzo, competitividad e innovación (González et al., 2019).

2.2.1.2 Características

El liderazgo gerencial engloba las características de un jefe orientado a cumplir las metas de manera eficaz, por una parte, se tiene como objetivo principal lograr el incremento en la productividad a través de proyectos o programas específicos y, por otro lado, enfatizar una

motivación alta que pueda influenciar a los trabajadores, aplicando dichas estrategias se podrá lograr un beneficio en común para la organización (Roque y Ibarra, 2018).

Las características que deben tener los líderes hacia sus seguidores consisten en ser recto, inspirador, innovador, conecedor, que ofrezca apoyo, razonable, generoso, aplicado, inteligente, leal, entre otras más (Kouzes y Posner, 2018).

Un líder debe ser una imagen que resalte seguridad, experiencia, facilidad de palabra y capacidad de diálogo; asimismo tener el componente de emprendedor y visionario, ser quien tiene todo paramétrico y que cuente con todas las estrategias posibles ante una situación o dificultades que se puedan dar en un mercado (Sopó et al., 2016).

2.2.1.3 Elementos

Los elementos del liderazgo son cuatro:

- El primer nivel es función o posición, la cual es donde una persona toma el control, ya que fue nombrada para ocupar esa posición, consiste en que el líder sea quién guiará a los otros.
- El segundo nivel es permiso, que vendría hacer el nivel de posición del líder en el desarrollo de los individuos, en la cual dirige el tiempo, energía para conseguir los objetivos.
- En el tercer nivel, abarca los resultados, que vendría hacer las ganancias, en donde se alcanzan las metas, en el cuarto nivel, se centra en el desarrollo humano, la cual es el éxito que el líder transmite a los demás, en donde su principal responsabilidad es capacitar a los otros para que realicen su trabajo de manera eficiente.

- El último nivel es la personalidad, líder carismático, se centra una mezcla de habilidades de comunicación, visión y conocimiento, en donde abarca la empatía entre todos los colaboradores dentro de un ambiente de confianza (Borrego, 2019).

2.2.1.4 Herramientas y principios de un Líder Gerencial

Para llevar a cabo una eficiente gestión y conducción de una empresa por parte de un Líder, se debe contar con habilidades; de manera que el desarrollo de sus actividades las emplee de manera eficiente y eficaz, con destreza y con ansias de estar en la consecución de sus metas, garantizar la productividad de las etapas operativas y lograr objetivos (Marín, 2020).

El líder debe contar con herramientas que coadyuvarán a que tenga un desempeño idóneo, lo cual está relacionado a que tiene que ser estratega, analítico, ser accesible ante cualquier sugerencia o crítica, tener la capacidad de resolución ante problemas que se susciten, valorar el esfuerzo de sus trabajadores, quienes cumplen parte importante en los resultados de una empresa, así como contar con valores y principios (Lazzati, 2019).

La persona que está al frente de una empresa que es un Líder tiene que contar con principios, los cuales están referidos a tener el poder de convencimiento, trato igualitario y equitativo, capacidad de gestión, ejecutor, planificador de los recursos, estar inmerso en los problemas y necesidades que presentan su equipo de trabajo, incentivar a las capacitaciones, ser un coaching y así tener lazos de familiaridad e incentivar (Sanchez, 2020).

2.2.2. Dimensión Liderazgo Autocrático

También se le conoce como Autoritario, es cuando se da en personas que ostentan alguna posición de poder, sin necesidad que sea elegido democráticamente y muchas veces se da por tener ciertas habilidades o conocimientos técnicos en un determinado tema (Orellana, 2019).

El líder autocrático es aquel que se caracteriza por ser estricto o rígido hacia las opiniones que pueda presentar su equipo de trabajo, basándose en sus propios argumentos, asumiendo y acaparando la responsabilidad cuando se trata de la toma de decisiones. Por lo general, este tipo de líder se rige por castigar o premiar a su equipo de trabajo obedeciendo al análisis del desempeño de sus colaboradores. Asimismo, este líder impone las actividades a realizar, esperando que se cumplan de manera perfecta (Jiménez y Villanueva, 2018).

En efecto, este tipo de liderazgo se encuentra con más frecuencia en empresas y lugares de trabajo, pero durante años, no se reconoce el daño que este modelo puede hacer al implementarlo en los empleados en forma frecuente.

2.2.3. Dimensión Liderazgo Democrático

Para ser un líder demócrata, implica asumir responsabilidades mayores dentro de la organización, fomentando la participación de los empleados y enfocándolos en diferentes actitudes, como tomar decisiones, utilizar la retroalimentación, proporcionando más autoridad para poder solucionar cualquier inconveniente que tengan o se presente (Villalva y Fierro 2017).

Los líderes demócratas están dispuestos a permitir que todos los miembros del equipo trabajen juntos para expresar sus opiniones y nadie restará importancia a las ideas. De hecho, confía en el potencial de su equipo a la hora de asignar tareas, brindando consejos y velando por que todo esté en armonía y en el bienestar del grupo (Sánchez y Barraza, 2016).

Este tipo de liderazgo se caracteriza por estar atento a las opiniones que pueda tener su equipo de trabajo, los persuade y los motiva a continuar participando. En ese contexto, el líder es considerado como uno más del grupo y no alguien superior, estableciendo un vínculo democrático con los colaboradores. Asimismo, los colaboradores se sienten más seguros de expresarse, ya que, el líder se encarga de que haya un ambiente de confianza, diálogo y compañerismo, procurando que en las actividades a realizarse estén todos los miembros del equipo (Mosquera, 2017).

Para Amador y Hereira (2018) un líder democrático, es aquel que tiene una visión no solamente sobre las metas de empresa, sino que también, que comprenda que los trabajadores tienen metas familiares y personales, posee una conciencia de comunidad y toma las decisiones sin afectar a sus subordinados, además, comprende que las empresas pueden y deben procurar una mejor condición de vida y la influencia de estas en el progreso de la sociedad.

2.2.4. Dimensión Liderazgo Liberal

La característica de este tipo de liderazgo es que el trabajo de los líderes está altamente descentralizado, lo que conduce a una reducción de la productividad. Los miembros de este grupo a menudo no pueden trabajar de forma independiente y en colaboración debido a que estos líderes a menudo no han orientado a su equipo de trabajo. La única forma de tener éxito teniendo este estilo de liderazgo es que los integrantes del equipo sean especialistas o expertos (Pazmiño et al., 2016).

Los líderes liberales a menudo ponen poco esfuerzo en su desempeño, y con sus seguidores tienden a ser descontrolados e impredecibles, solo tratan de lograr lo mínimo, teniendo un perfil bajo y generalmente descuidan a sus compañeros. Asimismo, por lo general

este tipo de líderes solo proporciona las herramientas que necesitan sus compañeros para hacer el trabajo, sin aportar nada más (Escandon y Hurtado, 2016).

Mosquera (2017) indica que un líder liberal es aquel que no se preocupa mucho por tomar decisiones individuales o grupales, no ejerce el poder que este tiene, prefiriendo dejar esta responsabilidad a su equipo de trabajo, contribuyendo solo cuando estos se lo solicitan. Ante este tipo de líderes se desencadenan consecuencias negativas para la organización, ya que sus subordinados no rendirán una mayor productividad, ni calidad en el trabajo, además, se presentan características de insatisfacción, individualismo, una falta de interés y respeto hacia las acciones que pueda realizar este tipo de líder.

2.2.2. Bases teóricas de la variable 2: Desarrollo institucional

Con el tiempo, la construcción institucional se ve como una forma de visualizar las instituciones y los problemas que pueden superar, mostrando así qué tipo de institución perdurará por mucho tiempo. En segundo lugar, esto funciona como resultado de varios pasos temporales y rara vez como resultado de tratar de encontrar un equilibrio (Saavedra, 2017).

Asimismo, el desarrollo institucional sirve como una herramienta de recopilación y reflexión sobre las características o elementos que funcionaran como un plan orientando las actividades a realizar o que se hayan realizado, así como, las estrategias puestas en práctica, todo ello ligado con los criterios y la previsión que se espera alcanzar (León, 2020).

El cambiar un modelo de desarrollo institucional significa un conjunto de operaciones o procesos por parte de personas especializadas que realicen ajuste de diversas variables, destinadas a propiciar soluciones externas y que implica la adaptación a un nuevo modelo en el

contexto en que se ocupe. Asimismo, los cambios para un desarrollo institucional deben comprender fundamentalmente la economía, ambiente, política y sociedad (Varga, 2016).

También consiste en un proceso en el cual se aplica el intelecto y procedimientos de ciencias de la conducta, para de esta forma coadyuvar a las organizaciones a instituir la capacidad de transformar y aumentar su eficiencia, como también el desarrollo institucional aporta un logro en la visión y misión de las organizaciones para el progreso de cambios o avances (Cummings y Worley, 2010).

El desarrollo institucional abarca procesos endógenos y autónomos en donde las organizaciones evolucionan o mueren en su trayecto, de tal manera que es el proceso donde las personas, organizaciones e instituciones son las que aumentan sus habilidades y desempeño, por lo cual esto es una estrategia para el alcance de objetivos o metas de la institución (Vargas, 2013).

2.2.2.1. Importancia

El desarrollo institucional es un instrumento comúnmente utilizado porque busca brindar un equilibrio en las organizaciones, fortalece la estructura de la entidad y mejora los procesos administrativos. Pacheco et al. (2018) indica que es de suma importancia porque garantiza la planificación y se implanta como un proceso por el cual se despliega la política institucional para una mejor gestión de recursos.

Además, es importante porque formula y crea estrategias, métodos y actividades para realizar una buena gestión, genera y administra un cambio positivo organizacional. Es un instrumento que ofrece una reflexión para el crecimiento económico y el desarrollo de distintas entidades, el cual debe ser implementado para realizar cambios en la corporativa, reforzar las

capacidades organizacionales y obtener los objetivos o metas de forma más rápida y adecuada (Tutlys y Bukantaite, 2021).

2.2.2.2. Características

El desarrollo institucional posee características que permiten ejecutar adecuadamente las funciones de una entidad y acoplarse al aspecto operativo satisfactoriamente (Vargas, 2013).

- Premeditado

Cuando se emplea el desarrollo institucional, la empresa correspondiente debe plasmar ideas o perspectivas que poseen una posibilidad de presentar y evaluar los efectos de ésta, así como analizar el tipo de consecuencias que causarían en la ejecución ordinaria de la institución, ya sea positiva y/o negativo, para establecer estrategias adecuadas a cada situación y evitar desprender actividades contraproducentes (Vargas, 2013).

- Proyectado

Posteriormente de evaluar un plan se decide implementarlo dentro de la institución y optar por las herramientas requeridas para que su ejecución sea óptima y garantice el surgimiento de nuevos beneficios y oportunidades, asimismo, la proyección de múltiples situaciones origina un método de protección y seguridad ante cualquier futuro incierto, brindando opciones para que la institución se encuentre en un estado de preparación y vigilancia (Vargas, 2013).

- Sistematizado

El proceso de desarrollo institucional debe presentar etapas sistematizadas a partir de las herramientas que dispone la entidad, con el objetivo de establecer una simplificación en las

operaciones y fomentar la productividad, sin embargo, las acciones manuales deben ser integradas periódicamente para corroborar el funcionamiento del sistema aplicado (Vargas, 2013).

2.2.2.3. Elementos

El desarrollo institucional tiene ciertos elementos que permiten realizar actividades específicas y obtener objetivos, entre los más importantes están:

- Determinar la misión y visión.
- Establecer objetivos realistas y claros.
- Tener un presupuesto claro.
- Gestión óptima, referente a los procesos.
- Evaluación y retroalimentación de los procesos.

2.2.2.4. Herramientas del desarrollo institucional y principios

Dal et al. (2017) indica que entre las herramientas que componen al desarrollo institucional, se encuentran 3: La evaluación institucional, el diseño institucional y el fortalecimiento de la capacidad institucional, las cuales serán definidas a continuación:

- Evaluación institucional. – Sirve para analizar si las instituciones están cumpliendo con el funcionamiento, los procesos y las actividades, en base a las exigencias y demandas de la sociedad y del sector. Es realizado en un periodo determinado porque se centra en evaluar el funcionamiento interno, es por ello que es el paso inicial, permitiendo conocer cómo está la institución y que es lo que necesita desarrollar (Florez y Hoyos, 2020).

- El diseño institucional. – Hace referencia a los cambios realizados al funcionamiento del sistema y la transformación en base a nuevas reglas (Schneider y Welp, 2017).
- Fortalecimiento de la capacidad institucional. – Son aquellas acciones dadas en una organización para fortalecerla de manera interna, esto con el objetivo de mejorar la eficiencia, equidad y transparencia en una entidad (Arenilla, 2017).

Los principios que posee el desarrollo institucional para que una entidad puede evolucionar adecuadamente son:

- Respeto

Es importante que se respete el punto de vista y perspectiva de cada copartícipe de la institución, dado que las ideas son parte fundamental del cambio y origen para el desarrollo institucional, así como validar y reconocer como relevante las decisiones que se emplee en el área ejecutiva para el crecimiento de la entidad (Atienza, 2018).

- Calidad

Las operaciones y actividades internas y/o externas que requiera o realice la institución deben ser evaluadas por procesos de calidad que corroboren la correcta ejecución e identificación de posibles errores que afecten la calidad integral de la prestación y/o producto (Atienza, 2018).

- Ética

La ética surge de la conducta de cada integrante que conforme la institución, el cuidado que tenga con cada elemento que estructura la entidad, así como la identificación de las actividades positivas y negativas que repercuten en el funcionamiento de la institución, además los valores y responsabilidades que poseen los colaboradores, las cuales deben ser desarrolladas adecuadamente (Atienza, 2018).

- Estabilidad

La estabilidad de la institución refleja la correcta administración de procesos, la jerarquización de cargos laborales y delimitación de funciones, las cuales deben ser organizadas a favor de la institución, evitando desequilibrar el área administrativa o sectores como el económico, recursos humanos, operativo y entre otros (Atienza, 2018).

2.2.2.1. Dimensión Desarrollo institucional administrativo

El desarrollo administrativo, comprende la elección de metas más adecuadas que puedan orientar a toda la empresa u organización hacia su consecución, también, sirve como herramienta para tomar buenas decisiones después de un diagnóstico situacional, las empresas suelen proporcionar funciones conocidas como planificación, organización, gestión, coordinación y control, también conocidas como etapas o procedimientos (Mero, 2018).

El desarrollo administrativo se distingue por contar con una serie de etapas y está estructurado por las relaciones entre organización, implementación, control y funcionalidad. Es decir, es un conjunto organizado de etapas que realiza la entidad (Flores, 2015).

El desarrollo administrativo, busca enfocarse en las metas de la organización mediante un cumplimiento de los procesos que sean necesarios, ello comprende la planificación, organización, dirección y el control. En tal sentido, un mejor o innovador desarrollo administrativo traerá consigo una mejora en el modelo empresarial, si bien cierto, es arriesgado realizar cambios organizacionales, introducir innovaciones o tecnologías dentro de una organización, no se puede negar que la implementación de todo esto traerá consigo un mejor posicionamiento en el mercado o trabajadores con un desempeño eficaz en sus labores a cargo (Mendoza, 2017).

2.2.2.2. Dimensión Bienestar institucional

El bienestar institucional se distingue por un esfuerzo constante por alcanzar la excelencia dentro de una organización o entidad, la cual incluye infraestructura, el personal y todo aquello que lo conforme con el objetivo de lograr una buena calidad y que traiga como consecuencia mejoras para la propia organización (Rivera y Ruiz, 2016).

Según el Instituto Superior Tecnológico (2019), se configura como una función fundamental de todo el entorno laboral, que puede crear un ambiente de trabajo confortable y así desarrollar de forma integral, de tal manera que, se generen habilidades que complementarán las necesidades específicas.

No es fácil planear y ejecutar un programa de Bienestar Social Laboral, siendo que, es necesario hacer una evaluación de la persona, conocer sobre sus inquietudes, objetivos, necesidades, entre otros puntos, importante para guiar el proyecto del programa, asimismo, la perspectiva debe mantenerse en línea positiva para la organización, lo que permitirá continuar con los objetivos. A continuación, se puntualizarán algunos conceptos que se relacionan con la organización de un programa de Bienestar Social Laboral (Mejía, 2018).

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Calidad de servicios**

La calidad del servicio se conoce como la preocupación de la organización o entidad de satisfacer plenamente las necesidades de los consumidores. Por lo tanto, los productos o servicios proporcionados deben tener cualidades positivas con la finalidad de lograr un cierto grado de calidad (Gastalver, 2017).

- **Decisión**

Las decisiones se expresan cuando existe una confrontación entre diversas alternativas, en las que, a través de criterios propios o colectivos, y ante el análisis de una determinada situación, se pueda optar por la decisión que generará mejor resultados (Yasir y Shahid, 2018).

- **Desarrollo humano**

El desarrollo humano es la capacidad de un individuo para desarrollar mejoras en diversos aspectos de la vida, como, por ejemplo, en el ámbito académico, económico, laboral y profesional. Asimismo, significa mejorar su productividad frente a las responsabilidades y obligaciones sociales (Joy y McGrath, 2019).

- **Desarrollo de infraestructura**

El desarrollo de la infraestructura de una organización se sustenta en mejorar la rentabilidad de la misma y con ello generar mayor expectativa, con el soporte de herramientas adecuadas que contribuyan a incrementar las finanzas y ganancias de los empleados de la empresa (Comisión Económica para América Latina [CEPAL], 2016).

- **Futuro**

Liderazgo depende en decisiones que se elijan en el presente y las consecuencias que generará a futuro, conforme a una visión de nuevas oportunidades y resultados positivos para la organización. Por lo tanto, la demanda de nuevas habilidades y objetivos individuales y colectivos deben ser cualidades que distingan a un líder (Morgan, 2020).

- **Gestión financiera y económica**

La finalidad de la gestión económica y financiera es estructurar y utilizar racionalmente los elementos y recursos de la entidad para simplificar costos, generar ingresos, rentabilizar las inversiones y distribuir una gama completa de funciones de operatividad (Fernández, 2017).

- **Intervención**

El liderazgo debe intervenir cuando sea necesario implementar nuevas ideas o estrategias que permitan mejorar o adecuar un proyecto a los objetivos que quiere lograr la organización, de tal manera que, favorezca al equipo de trabajo con el apoyo brindado por el líder (Lazzati, 2019).

- **Participación en la ejecución**

Los líderes deben hacerse presentes periódicamente en los proyectos que les competen, a fin de poder brindar una orientación precisa a cada colaborador que desempeña la función en los procesos de ejecución (Coronel, 2020).

- **Valoración**

Las evaluaciones de liderazgo pertenecen al reconocimiento de la correcta gestión realizada por el líder, así como del trabajo y los logros profesionales que desempeña a nivel general, y de la conformidad en el entorno efectuado (Cosme, 2018).

Capítulo III: Metodología de Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

Se basó en el enfoque cuantitativo, el cual contó con una base de datos de las respuestas ofrecidas por la muestra, tras la aplicación del instrumento, para lo cual se utilizó métodos estadísticos para comprobar de esta manera las hipótesis y variables planteadas, asimismo también probar las teorías de la investigación (Hernández et al., 2014).

3.2 Variables

3.2.1 Operacionalización de variables.

Variable 1

Estilo del liderazgo gerencial

Dimensiones e indicadores.

- Autocrático
- Democrático
- Liberal

Indicadores

- Decisión
- Futuro
- Participación en la ejecución

- Intervención
- Valoración

Variable 2

Desarrollo institucional

Dimensiones e indicadores.

- Desarrollo administrativo
 - Gestión Financiera y Económica
 - Calidad de los servicios
- Bienestar institucional
 - Desarrollo humano
 - Desarrollo en infraestructura

Tabla 1

Operacionalización de la variable Estilo del liderazgo gerencial

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Escala	Niveles de rango
Estilo del liderazgo gerencial	Este estilo es comúnmente usado para dirigir a los demás individuos con el propósito de alcanzar un objetivo planteado todos, priorizando los factores de pensamiento estratégico, convenio y el control sobre el conflicto, así como hacerse	El estilo de liderazgo gerencial esta dimensionada por autocrático, democrático y liberal, además se mide mediante los indicadores mediante la escala tipo Likert.	Liderazgo Autocrático				(5) Totalmente de acuerdo	
			Liderazgo Democrático	-Decisión -Futuro	1, 2, 3, 4	Cuestionario	(4) de acuerdo	Deficiente 10-23
			Liderazgo Liberal	-Participación en la ejecución -Intervención -Valoración	5, 6, 7, 8, 9, 10		(3) no de acuerdo, ni desacuerdo	Regular 24-37
						(2) en desacuerdo	Eficiente 38-50	
							(1) Totalmente desacuerdo	

cargo de las obligaciones producto de los acuerdos que toma el equipo (Henao et al., 2018).

Tabla2

Operacionalización de la variable Desarrollo institucional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Escala	Niveles de rango
Desarrollo institucional	Es considerado un mecanismo en el cual se establecen variaciones que nos permiten evidenciar si la institución está teniendo un considerable avance o por el contrario ha sufrido alguna obstrucción en su desenvolvimiento (OECD, 2018)	El desarrollo institucional esta dimensionada por el desarrollo administrativo y el bienestar institucional, además de ser medida por los indicadores que conforma del tipo de escala Likert.	Desarrollo institucional	-Gestión financiera y económica -Calidad de los servicios	11, 12, 13, 14	Cuestionario	(5) Totalmente de acuerdo (4) de acuerdo (3) no de acuerdo, ni en desacuerdo (2) en desacuerdo (1) Totalmente desacuerdo	Deficiente 8 - 18 Regular 19 - 29 Eficiente 30 - 41
			Bienestar institucional	-Desarrollo Humano -Desarrollo en Infraestructura	15, 16, 17, 18			

3.3. Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general.

- El estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desarrollo institucional de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021.

3.3.2 Hipótesis específicas.

1. El estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desarrollo institucional administrativo de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021.
2. El estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el bienestar institucional de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021.

3.4 Tipo de Investigación

En la presente investigación se empleó el tipo descriptivo correlacional, por lo cual el desarrollo fue a medida que se obtenían nuevos descubrimientos de las variables, con estos datos se estudió su incidencia y la relación respecto a los nuevos detalles encontrados para la problemática por lo cual mediante la correlación para las hipótesis se pudo comprobar la relación con las variables del estudio (Carrasco, 2019).

Tuvo un carácter descriptivo, ya que así se podrá medir las variables para obtener los resultados evaluados y así realizar de esta manera las conclusiones del estudio (Hernández et al., 2014).

3.5 Diseño de la investigación

El trabajo se desarrolló en base a un diseño de tipo no experimental, el cual señala la inexistente manipulación de las variables de estudio ni de elementos que modifiquen su normal desarrollo, pues se tiene como objetivo poder evidenciar su comportamiento en un entorno normal, todo esto relacionado a un momento dado, así como poder extraer información certera respecto al comportamiento de las variables (Carrasco, 2019).

Asimismo, se empleó una investigación transversal la cual se basa en poder recolectar los datos en un único tiempo y solo momento, además abarca como objetivo poder describir las variables y analizar acerca de la repercusión e interrelación de los hallazgos (Huairé Inacio, 2019).

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población.

Estuvo constituida por 102 trabajadores pertenecientes a la empresa Teleatento.

La población es la aglomeración de personas, objetos o elementos específicos que se requieren para generar una implicancia práctica y evaluativa en la investigación, dado que a partir de los procesos metodológicos se requerirá de las características principales que presenta este grupo de elementos para poder analizar el marco problemático y obtener conclusiones precisas que fomenten la comprensión total de la investigación (Arias et al., 2016).

3.6.2 Muestra.

Se tomó a 81 trabajadores de la empresa Teleatento, para de esta forma poder indagar un análisis de las variables. La muestra es el subgrupo de la población por lo cual forma parte representativa para el estudio de esta forma se recolectarán los datos necesarios, en ocasiones esta se encuentra vinculada al tipo de muestreo llevado a cabo, con el objetivo de precisar adecuadamente el dato empleado como muestra y obtener productos finales que reflejen una veracidad y relevancia al categorizar los resultados (Arias et al., 2016).

El tipo de muestreo en el estudio fue probabilístico al azar simple, permitió obtener una muestra de la población, donde se seleccionó de manera aleatoria a los participantes para el desarrollo del estudio (Hernández & Carpio, 2019).

Fórmula de la muestra:

- Margen: 5%
- Nivel de confianza: 95%
- Población: 102

- Tamaño de muestra: 81

$$n = \frac{95\% \wedge 2 (50\% * 50\%)}{5\% \wedge 2 + (95\% \wedge 2 (50\% * q 50\%))}$$

102

$$n = 81$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

3.7 Técnica de recolección de datos.

La técnica que se aplicó fue una encuesta, compuesto de 18 ítems con opciones de resolución según la escala de Likert (Hernández et al., 2014).

El instrumento en aplicación fue un cuestionario, de tal manera que es la más destacada y utilizada en las investigaciones, que nos permitirá de esta forma estudiar a un número de personas y de ellas obtener sus respuestas a las preguntas del cuestionario (Carrasco, 2019).

3.7.2.1 Ficha técnica de cuestionario

Tabla 3

Ficha técnica instrumento recolección de datos de la variable 1

Tipo de investigación	Descriptivo
Nivel de la investigación	Correlacional
Diseño de investigación	No experimental transversal
Enfoque de la investigación	Cuantitativo
Nombre del instrumento	Cuestionario
Población	102 trabajadores pertenecientes a la empresa Teleatento
Muestra (sujetos de aplicación)	81 trabajadores de la empresa Teleatento
Determinación de la muestra	El número de individuos del grupo muestral, se realiza un muestreo por conveniencia, donde los colaboradores necesarios que se encuentren más cerca al estudio serán los participantes.
Objetivo	Identificar el nivel del estilo de liderazgo gerencial
Autor instrumento	Gina Milagritos Peralta Jiménez
Características instrumento	El instrumento está compuesto de 10 preguntas con 5 opciones de respuesta con escala Likert. El cuestionario se aplica en base a la guía del encuestador, siendo las respuestas ofrecidas por la muestra
Aplicación	Individual
Tiempo de aplicación	10 minutos
Periodo de aplicación	2021

Técnica

Encuesta

Tabla 4*Ficha técnica instrumento recolección de datos de la variable 2*

Tipo de investigación	Descriptivo
Nivel de la investigación	Correlacional
Diseño de investigación	No experimental transversal
Enfoque de la investigación	Cuantitativo
Nombre del instrumento	Cuestionario
Población	102 trabajadores pertenecientes a la empresa Teleatento
Muestra (sujetos de aplicación)	81 trabajadores de la empresa Teleatento
Determinación de la muestra	El número de individuos del grupo muestral, se realiza un muestreo por conveniencia, donde los colaboradores necesarios que se encuentren más cerca al estudio serán los participantes.
Objetivo	Identificar el nivel del desarrollo institucional
Autor instrumento	Gina Milagritos Peralta Jiménez

Características instrumento	El instrumento está compuesto de 8 preguntas con 5 opciones de respuesta con escala Likert. El cuestionario se aplica en base a la guía del encuestador, siendo las respuestas ofrecidas por la muestra
Aplicación	Individual
Tiempo de aplicación	10 minutos
Periodo de aplicación	2021
Técnica	Encuesta

3.7.2.2 Validez del instrumento

El instrumento fue evaluado por medio de los expertos designados:

Tabla 5

Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos

Experto	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
Experto 01	Luján Cabrera, Micaela	Doctora	Aceptable
Experto 02	Salazar Llerena, Silvia Liliana	Doctora	Aceptable
Experto 03	Vento Rojas, Juan Francisco	Doctor	Aceptable

3.7.2.3 Análisis de fiabilidad del instrumento

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable “Estilo del liderazgo gerencial”

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	10

Después de la aplicación del análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de información, se obtuvo un valor de 0,893, siendo este valor considerado como muy alto en la escala de Alfa de Cronbach, lo que determinaría que el instrumento de 10 preguntas es fiable.

Tabla 7

Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable “Desarrollo institucional”

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	8

Después de la aplicación del análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de información, se obtuvo un valor de 0,910, siendo este valor considerado como muy alto en la escala de Alfa de Cronbach, lo que determinaría que el instrumento de 8 preguntas es fiable.

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de los Resultados

4.1.1 Distribución de frecuencia.

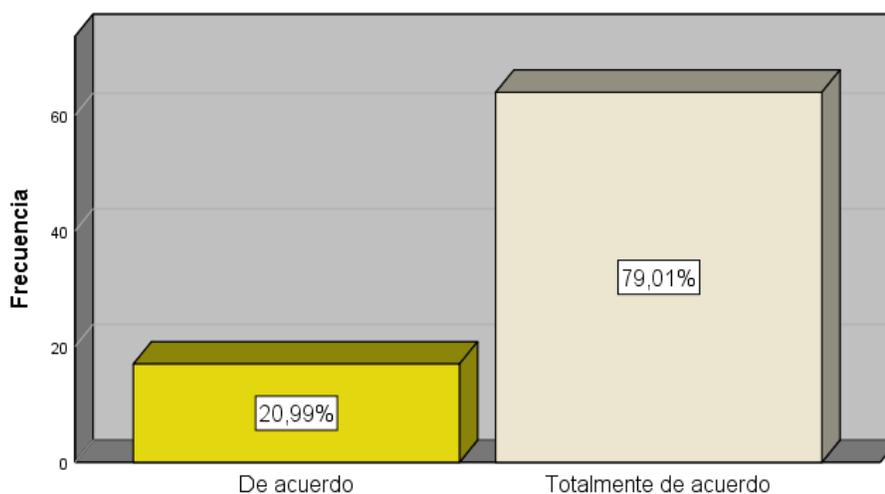
Tabla 8

Pregunta 01: ¿Está usted de acuerdo en que el líder gerencial debe tomar las decisiones conforme a los objetivos de la entidad, sin tomar en cuenta las repercusiones negativas que pueda acarrear?

		Frecuencia	%
Válido	De acuerdo	17	21,0
	Totalmente de acuerdo	64	79,0
	Total	81	100,0

Figura 1

Gráfico de barra de la Pregunta 01



El 79% mostró estar totalmente de acuerdo en que el líder gerencial debe tomar las decisiones conforme a los objetivos de la entidad, sin tomar en cuenta las repercusiones negativas que pueda acarrear.

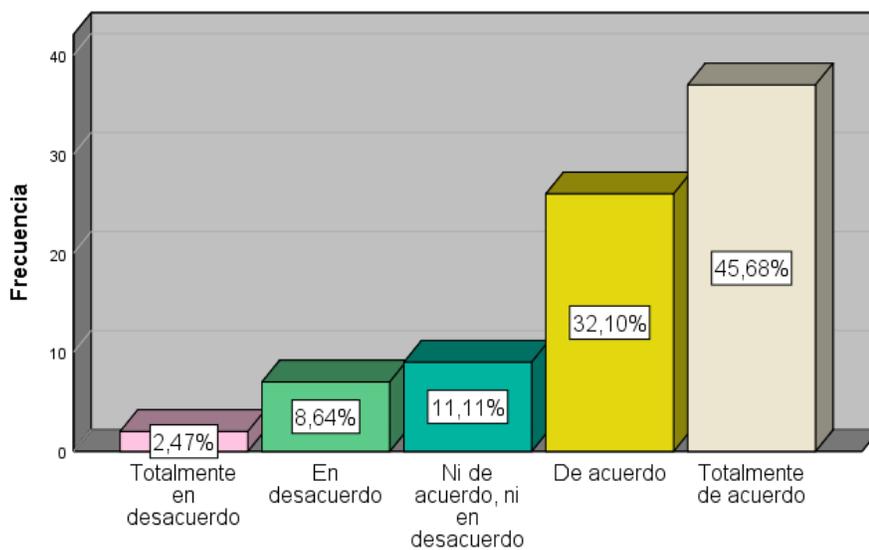
Tabla 9

Pregunta 02: ¿Cree usted que el líder gerencial debería consultar al personal la toma de decisiones para las mejoras en la entidad?

		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	En desacuerdo	7	8,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	11,1
	De acuerdo	26	32,1
	Totalmente de acuerdo	37	45,7
Total		81	100,0

Figura 2

Gráfico de barra de la Pregunta 02



El 45,7 % estuvo totalmente de acuerdo que el líder gerencial debería consultar al personal la toma de decisiones para las mejoras en la entidad.

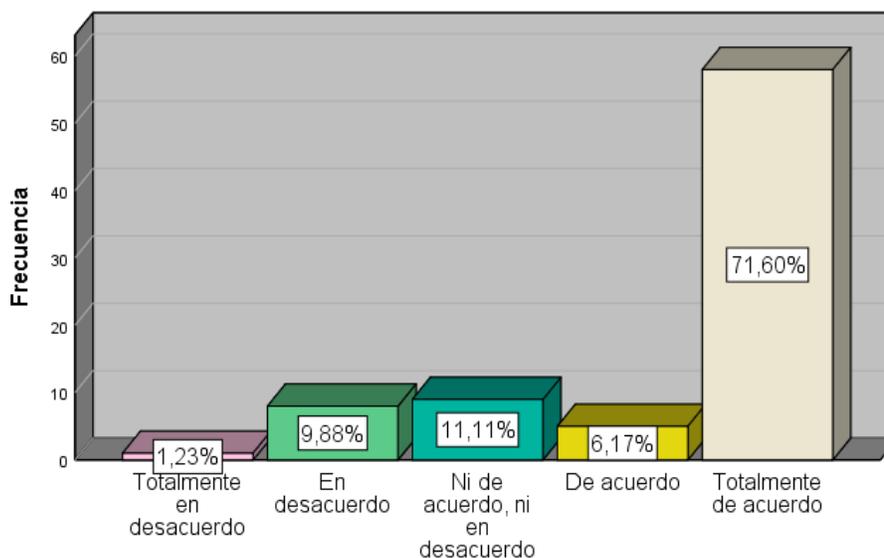
Tabla 10

Pregunta 03: ¿Piensa usted que un líder gerencial que se proyecta a futuro preverá los posibles obstáculos que pueda tener la entidad?

		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,2
	En desacuerdo	8	9,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	11,1
	De acuerdo	5	6,2
	Totalmente de acuerdo	58	71,6
	Total	81	100,0

Figura 3

Gráfico de barra de la Pregunta 03



El 71,6 % estuvo totalmente de acuerdo que un líder gerencial que se proyecta a futuro preverá los posibles obstáculos que pueda tener la entidad y un 9,9 % en desacuerdo.

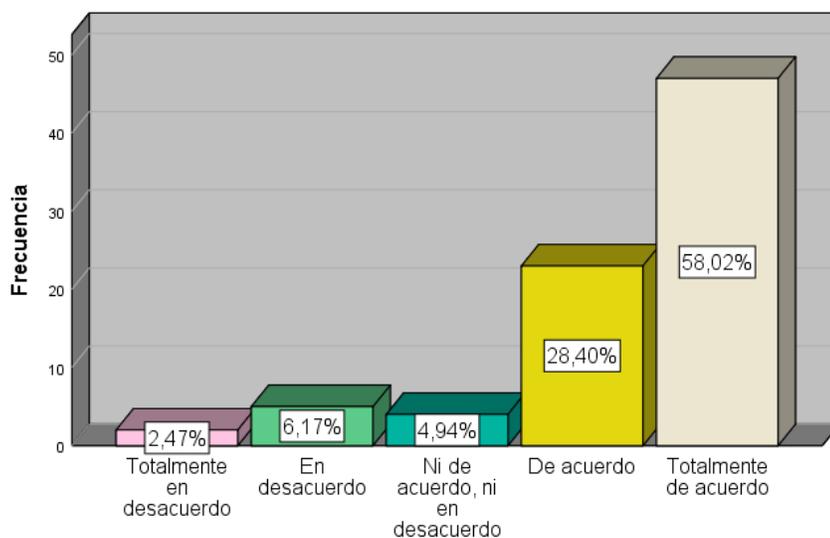
Tabla 11

Pregunta 04: ¿Considera usted que un líder gerencial visionario es mejor que un líder gerencial espontaneo?

		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	En desacuerdo	5	6,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	4,9
	De acuerdo	23	28,4
	Totalmente de acuerdo	47	58,0
	Total	81	100,0

Figura 4

Gráfico de barra de la Pregunta 04



El 58 % estuvo totalmente de acuerdo que un líder gerencial visionario es mejor que un líder gerencial espontaneo, un 4,9 % ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 6,2 % en desacuerdo.

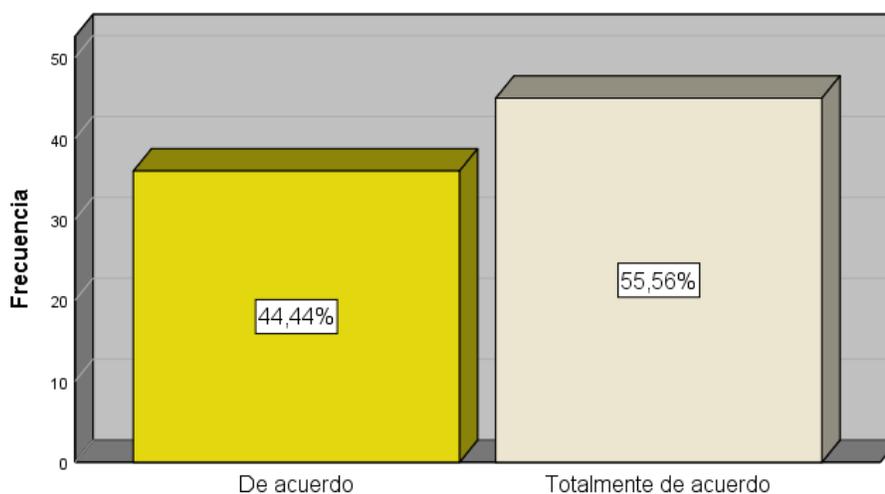
Tabla 12

Pregunta 05: ¿Considera usted que el líder gerencial deba capacitar o instruir al personal antes, durante y después de la ejecución de los proyectos de la entidad?

		Frecuencia	%
Válido	Totalmente de acuerdo	45	55,6
	De acuerdo	36	44,4
	Total	81	100,0

Figura 5

Gráfico de barra de la Pregunta 05



El 55% indica estar totalmente de acuerdo en que el líder gerencial deba capacitar o instruir al personal antes, durante y después de la ejecución de los proyectos de la entidad.

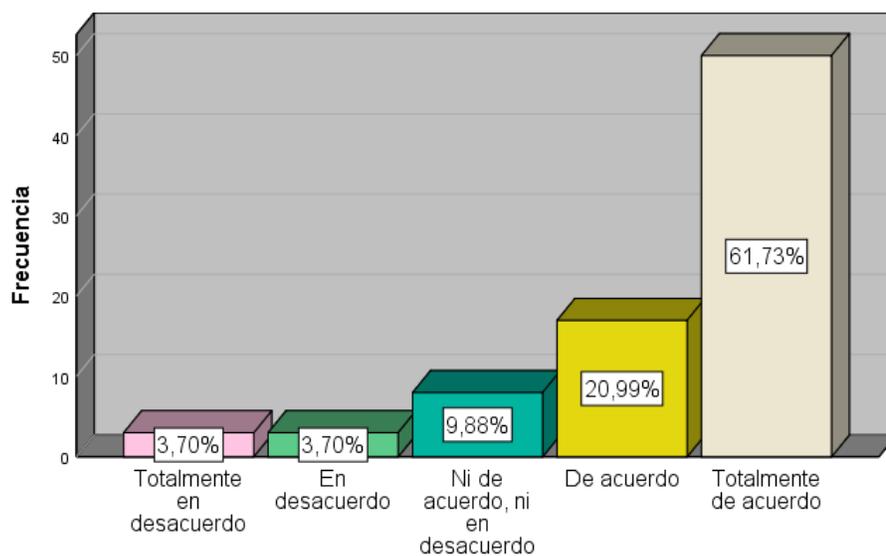
Tabla 13

Pregunta 06: ¿Está usted de acuerdo en que líder gerencial controle periódicamente la ejecución de los proyectos de la entidad?

		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3,7
	En desacuerdo	3	3,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	9,9
	De acuerdo	17	21,0
	Totalmente de acuerdo	50	61,7
	Total	81	100,0

Figura 6

Gráfico de barra de la Pregunta 06



El 61,7 % estuvo totalmente de acuerdo que el que líder gerencial controle periódicamente la ejecución de los proyectos de la entidad y el 3,7 % totalmente en desacuerdo.

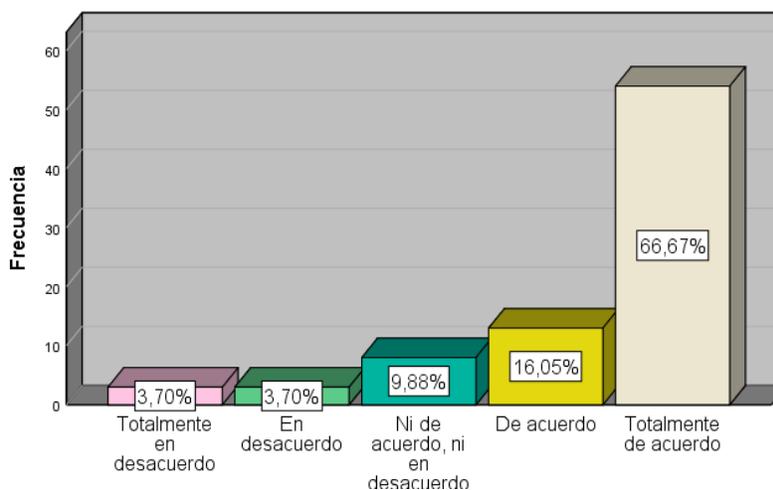
Tabla 14

Pregunta 07: ¿Está usted de acuerdo en que un líder gerencial tiene que intervenir cuando su grupo de trabajo no encuentre las soluciones a algún problema?

		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3,7
	En desacuerdo	3	3,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	9,9
	De acuerdo	13	16,0
	Totalmente de acuerdo	54	66,7
	Total	81	100,0

Figura 7

Gráfico de barra de la Pregunta 07



El 66,7 % estuvo totalmente de acuerdo que un líder gerencial tiene que intervenir cuando su grupo de trabajo no encuentre las soluciones a algún problema y el 3,7 % estuvo totalmente en desacuerdo.

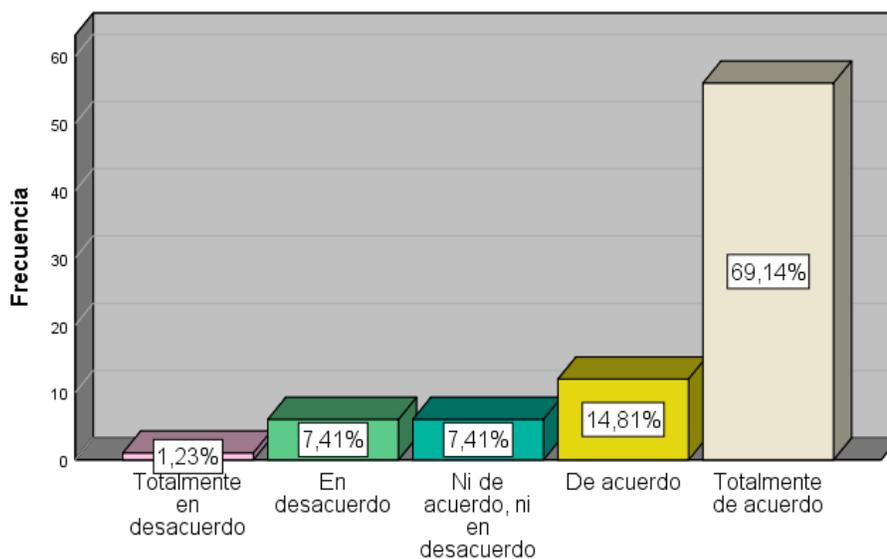
Tabla 15

Pregunta 08: ¿Considera usted necesario que un líder gerencial este constantemente aportando ideas a los proyectos de la entidad?

		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,2
	En desacuerdo	6	7,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	7,4
	De acuerdo	12	14,8
	Totalmente de acuerdo	56	69,1
	Total	81	100,0

Figura 8

Gráfico de barra de la Pregunta 08



El 69,1 % estuvo totalmente de acuerdo que es necesario que un líder gerencial este constantemente aportando ideas a los proyectos de la entidad y un 7,4 % estuvo en desacuerdo.

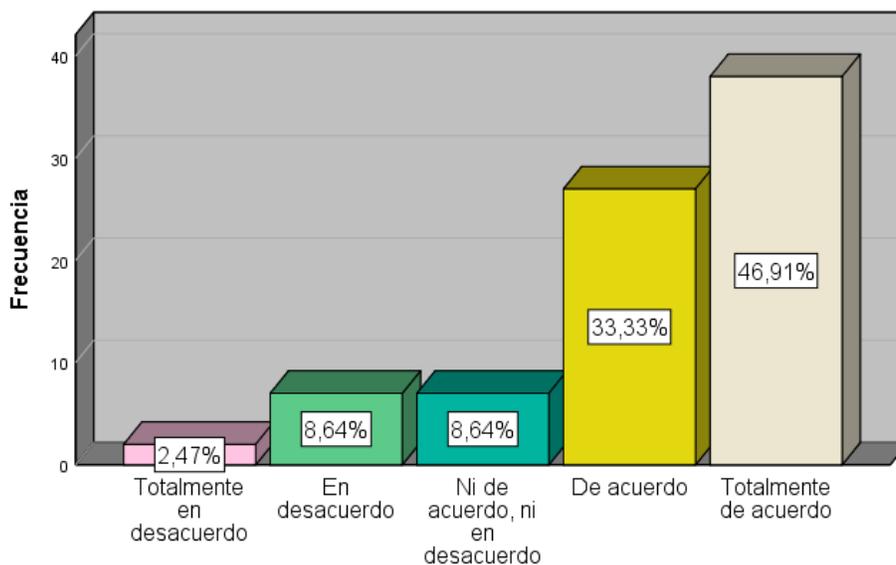
Tabla 16

Pregunta 09: ¿Piensa usted que el líder gerencial solo podrá ser considerado como tal cuando así lo perciban los trabajadores?

		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	En desacuerdo	7	8,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	8,6
	De acuerdo	27	33,3
	Totalmente de acuerdo	38	46,9
	Total	81	100,0

Figura 9

Gráfico de barra de la Pregunta 09



El 46,9 % estuvo totalmente de acuerdo que el líder gerencial solo podrá ser considerado como tal cuando así lo perciban los trabajadores y un 8,6 % estuvo en desacuerdo.

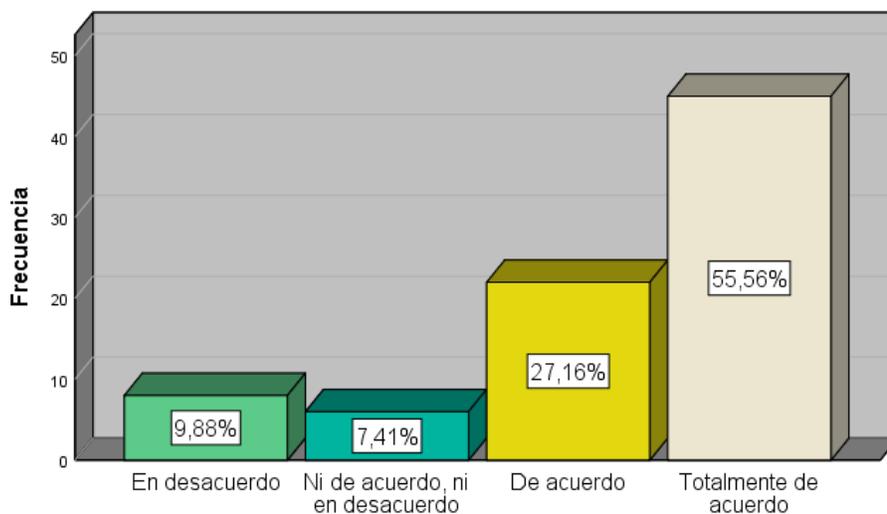
Tabla 17

Pregunta 10: ¿Está de acuerdo que un líder gerencial deba ser evaluado periódicamente de acuerdo a las metas alcanzadas de los planes institucionales?

		Frecuencia	%
Válido	En desacuerdo	8	9,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	7,4
	De acuerdo	22	27,2
	Totalmente de acuerdo	45	55,6
	Total	81	100,0

Figura 10

Graficó de barra de la Pregunta 10



El 55,6 % estuvo totalmente de acuerdo que un líder gerencial deba ser evaluado periódicamente de acuerdo a las metas alcanzadas de los planes institucionales y el 9,9 % estuvo totalmente en desacuerdo.

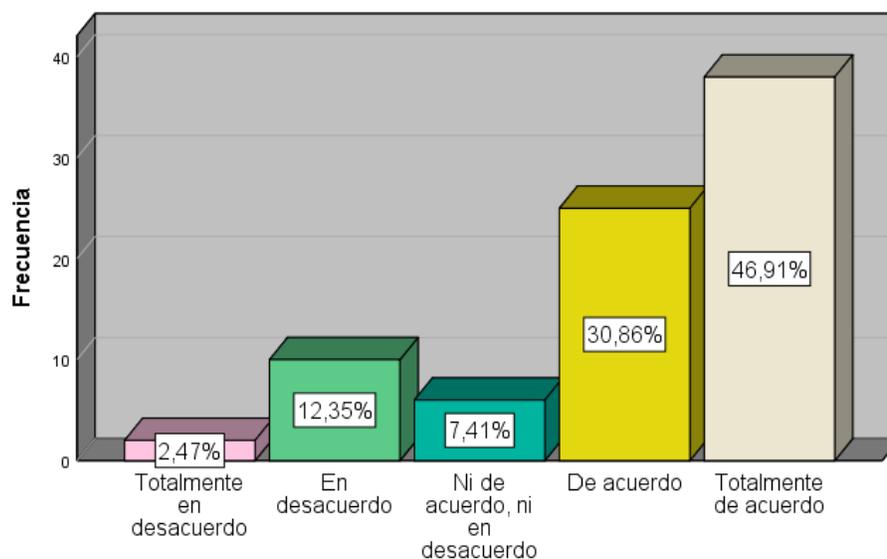
Tabla 18

Pregunta 11: ¿Cree usted que la Administración deba evaluar y optimizar los recursos de la entidad a fin de racionalizar los gastos y mejorar la rentabilidad de la entidad?

		Frecuencia	%
Válido	En desacuerdo	11	13,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	7,4
	De acuerdo	27	33,3
	Totalmente de acuerdo	37	45,7
	Total	81	100,0

Figura 11

Gráfico de barra de la Pregunta 11



El 45,7 % estuvo totalmente de acuerdo que la Administración deba evaluar y optimizar los recursos de la entidad a fin de racionalizar los gastos y mejorar la rentabilidad de la entidad y el 13,6 % estuvo en desacuerdo.

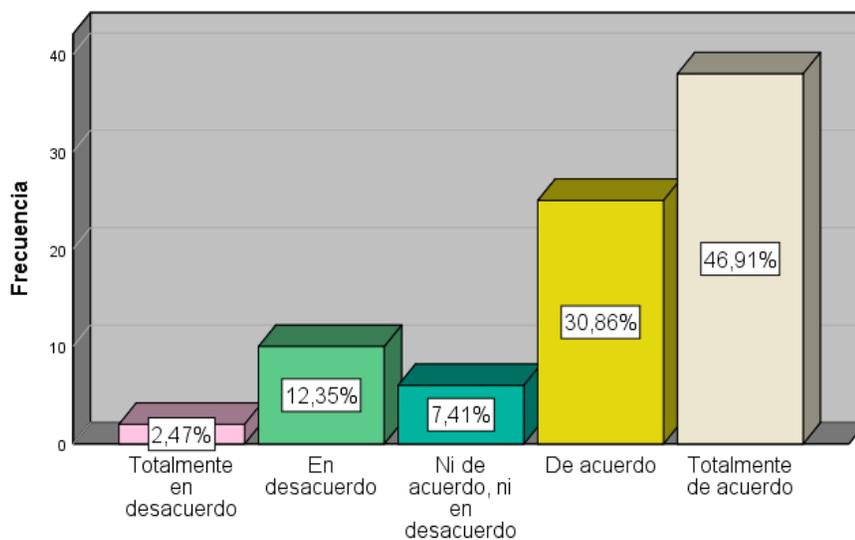
Tabla 19

Pregunta 12: ¿Considera usted necesario que la Administración desarrolle estudios de mercado para una mejor toma de decisiones de las inversiones que realice la entidad?

		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	En desacuerdo	10	12,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	7,4
	De acuerdo	25	30,9
	Totalmente de acuerdo	38	46,9
	Total	81	100,0

Figura 12

Gráfico de barra de la Pregunta 12



El 46,9 % estuvo totalmente de acuerdo que es necesario que la Administración desarrolle estudios de mercado para una mejor toma de decisiones de las inversiones que realice la entidad.

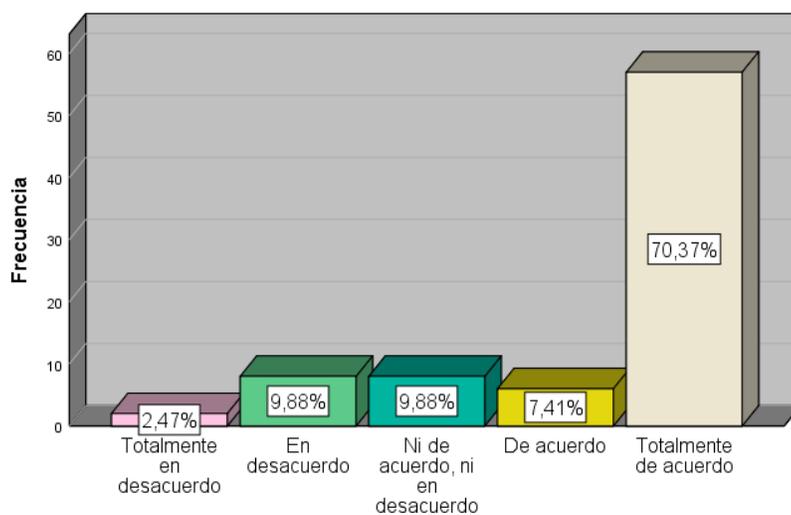
Tabla 20

Pregunta 13: ¿Considera usted que los productos o servicios que ofrece la entidad deban ser sometidos a mayores filtros?

		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	En desacuerdo	8	9,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	9,9
	De acuerdo	6	7,4
	Totalmente de acuerdo	57	70,4
	Total	81	100,0

Figura 13

Gráfico de barra de la Pregunta 13



El 70,4 % estuvo totalmente de acuerdo que los productos o servicios que ofrece la entidad deban ser sometidos a mayores filtros y el 9,9 % estuvo ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

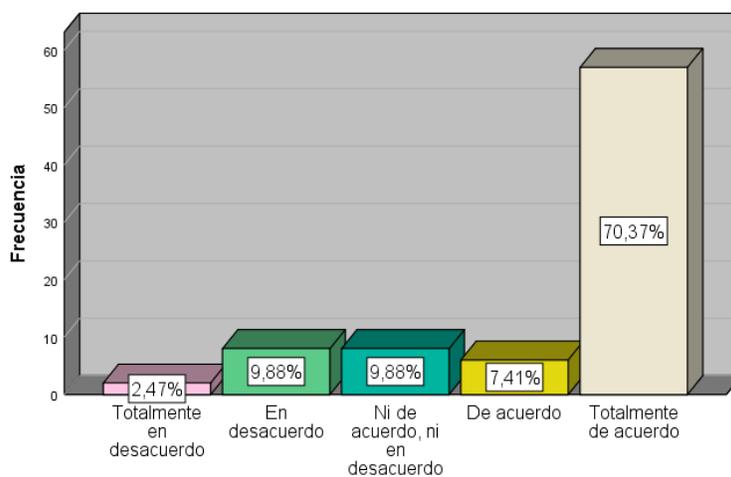
Tabla 21

Pregunta 14: ¿Está de acuerdo que la entidad deba efectuar un control de calidad en los servicios o productos que brinda al consumidor?

		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	En desacuerdo	5	6,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	11,1
	De acuerdo	6	7,4
	Totalmente de acuerdo	59	72,8
	Total	81	100,0

Figura 14

Gráfico de barra de la Pregunta 14



El 72,8 % estuvo totalmente de acuerdo que la entidad deba efectuar un control de calidad en los servicios o productos que brinda al consumidor y el 11,1 % estuvo ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

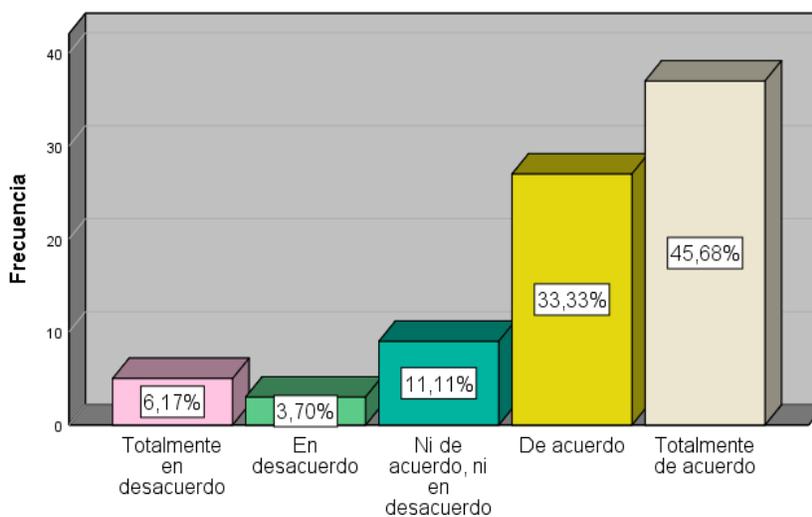
Tabla 22

Pregunta 15: ¿Considera usted que la entidad procura un desarrollo profesional, económico y académico para sus trabajadores?

		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	6,2
	En desacuerdo	3	3,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	11,1
	De acuerdo	27	33,3
	Totalmente de acuerdo	37	45,7
	Total	81	100,0

Figura 15

Gráfico de barra de la Pregunta 15



El 45,7 % estuvo totalmente de acuerdo que la entidad procura un desarrollo profesional, económico y académico para sus trabajadores y el 33,3 % estuvo de acuerdo.

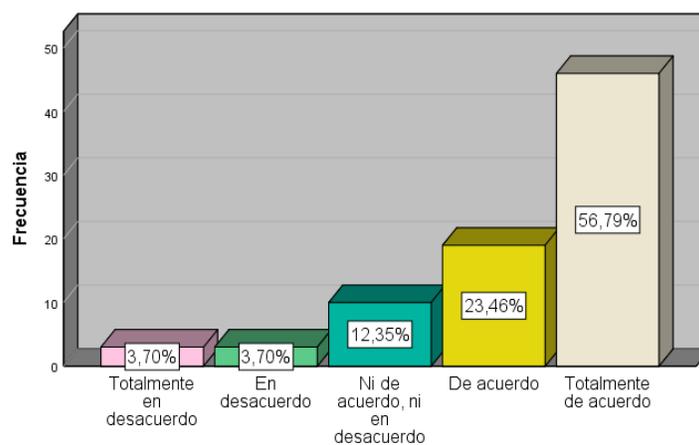
Tabla 23

Pregunta 16: ¿Está usted de acuerdo que la entidad brinde capacitaciones a sus trabajadores a fin de mejorar su productividad y asumir mayores responsabilidades?

		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3,7
	En desacuerdo	3	3,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	12,3
	De acuerdo	19	23,5
	Totalmente de acuerdo	46	56,8
	Total	81	100,0

Figura 16

Gráfico de barra de la Pregunta 16



El 56,8 % estuvo totalmente de acuerdo que la entidad brinde capacitaciones a sus trabajadores a fin de mejorar su productividad y asumir mayores responsabilidades y el 3,7 % en desacuerdo.

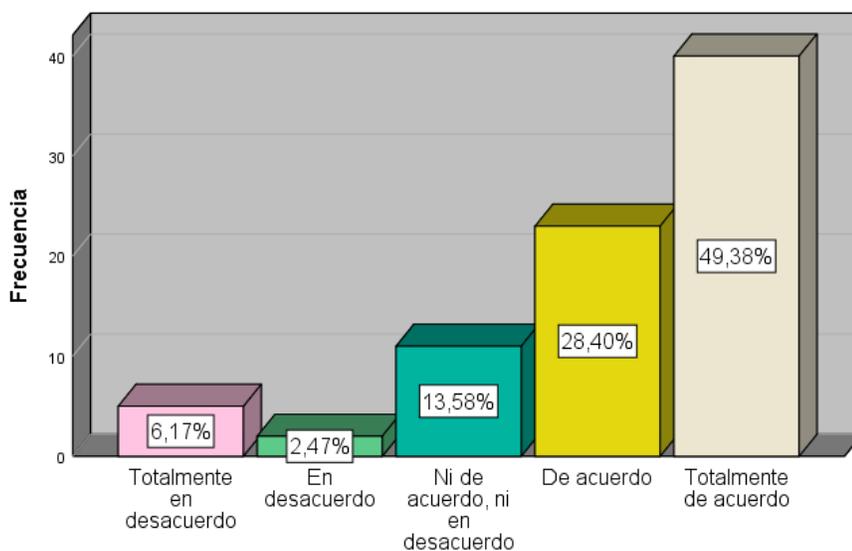
Tabla 24

Pregunta 17: ¿Considera usted que la infraestructura de una entidad influye en el desempeño de los trabajadores?

		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	6,2
	En desacuerdo	2	2,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	13,6
	De acuerdo	23	28,4
	Totalmente de acuerdo	40	49,4
	Total	81	100,0

Figura 17

Gráfico de barra de la Pregunta 17



El 49,4 % estuvo totalmente de acuerdo que la infraestructura de una entidad influye en el desempeño de los trabajadores y el 13,6 % estuvo ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

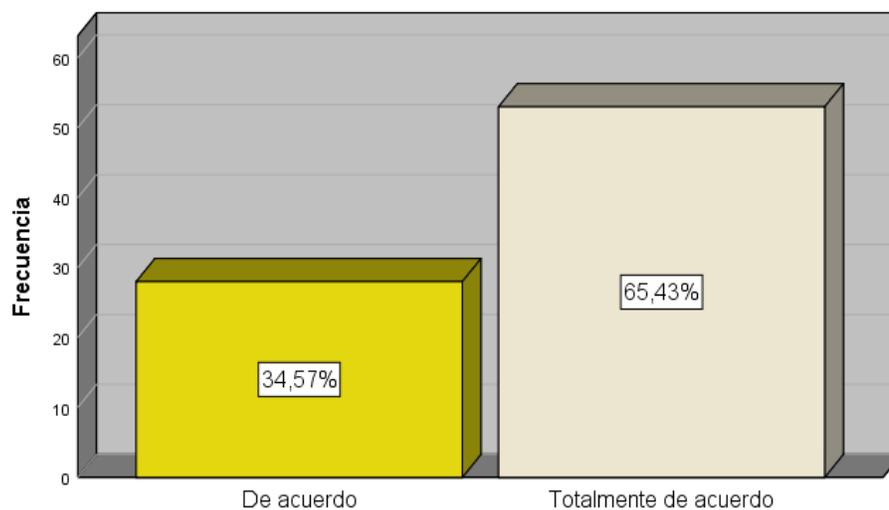
Tabla 25

Pregunta 18: ¿Cree usted que la entidad deba invertir en la mejora de su infraestructura?

		Frecuencia	%
Válido	De acuerdo	28	34,6
	Totalmente de acuerdo	53	65,4
	Total	81	100,0

Figura 18

Gráfico de barra de la Pregunta 18



Como se demuestra que casi el 70% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que la entidad deba invertir en la mejora de su infraestructura.

4.1.2 Correlación.

4.1.2.1 Prueba de hipótesis general.

Tabla 26

Correlación entre las variables estilo de liderazgo gerencial y desarrollo institucional

		Estilo de liderazgo gerencial	Desarrollo institucional
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,856**
	Estilo de liderazgo gerencial		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	81	81
	Coefficiente de correlación	,856**	1,000
	Desarrollo institucional		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	81	81

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

- H₁: El estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desarrollo institucional de la empresa Teleatento de Perú-Lima, 2021.
- H₀: El estilo del liderazgo gerencial no se relaciona significativamente con el desarrollo institucional de la empresa Teleatento de Perú-Lima, 2021

El proceso estadístico de Spearman presencié el valor de 0.856 y 0.00 sig, siendo considerada como “alta” que confirma la relación entre variables, de tal manera se acepta la hipótesis planteada H₁: El estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desarrollo institucional de la empresa Teleatento de Perú-Lima, 2021.

4.1.2.2 Prueba específica 1.

Tabla 27

Correlación entre las variables estilo de liderazgo gerencial y desarrollo administrativo

		Estilo de liderazgo gerencial	de Desarrollo administrativo	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,879*
	Estilo de liderazgo gerencial	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
		Coefficiente de correlación	,879*	1,000
	Desarrollo administrativo	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

- H₁: El estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desarrollo institucional administrativo de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021.
- H₀: El estilo del liderazgo gerencial no se relaciona significativamente con el desarrollo institucional administrativo de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021.

El proceso estadístico de Spearman presencié el valor de 0.879 y 0.00 sig, siendo considerada como “alta” que confirma la relación entre variables, de tal manera se acepta la hipótesis planteada H₁: El estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desarrollo institucional administrativo de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021.

4.1.2.3 Prueba específica 2.

Tabla 28

Correlación entre las variables estilo de liderazgo gerencial y bienestar institucional

		Estilo de liderazgo gerencial	de Bienestar institucional
Rho de Spearman	Estilo de liderazgo gerencial	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.
		N	81
	Bienestar institucional	,839**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
	N	81	81

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

- H₁: El estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el bienestar institucional de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021.
- H₀: El estilo del liderazgo gerencial no se relaciona significativamente con el bienestar institucional de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021.

El proceso estadístico de Spearman presencié el valor de 0.839 y 0.00 sig, siendo considerada como “alta” que confirma la relación entre variables, de tal manera se acepta la hipótesis planteada H₁: El estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el bienestar institucional de la empresa Teleatento del Perú-Lima, 2021.

4.2 Discusión

En una de sus conclusiones, Llerena (2020) teniendo el objetivo de evidenciar el liderazgo gerencial en el clima laboral en una empresa comercializadora precisa que es necesario que el líder gerencial tenga la capacidad de generar y manejar un clima organizacional óptimo para el desarrollo de la empresa, siendo esto producido mediante la implementación de planes o actividades estructuradas y diversificadas, buscando lo mejor para la productividad de los trabajadores. Observándose que mediante el estudio en donde se empleó encuestas, que ambas variables tiene relación, demostrando que el líder gerencial puede generar cambios en el clima organizacional de la empresa; identificándolo como un factor importante dentro de la empresa para establecer comodidad entre los trabajadores. Asimismo, se aprecia en nuestro estudio una concordancia, ya que un 79% se consideró estar totalmente de acuerdo en que el líder gerencial debe tomar las decisiones conforme a los objetivos de la entidad, sin tomar en cuenta las repercusiones negativas que pueda acarrear; y un 55% señalo considerarse totalmente de acuerdo en que el líder gerencial deba capacitar o instruir al personal antes, durante y después de la ejecución de los proyectos de la entidad. Así mismo se aprecia mediante la correlación de Spearman que se planteó en el estudio en donde se mide a las variables estilo de liderazgo gerencial y desarrollo institucional, se tiene el dato de 0,856 el cual fue una correlación alta.

Desde la perspectiva de Cajahuaringa (2017) indica en una de sus conclusiones, al estudiar la relación entre el desarrollo institucional y relaciones interpersonales en una institución educativa, que la meta principal y el éxito de la misma se valora el trabajo que realizan los trabajadores de dicha institución; dicho esto, se puede encontrar una similitud en los resultados del estudio porque un 66,7% está totalmente de acuerdo en que la entidad debe invertir en la mejora de la infraestructura. Asimismo, se evidencia que existe una relación significativa entre

las variables de estudio, diseño institucional y relaciones interpersonales, ello se logra comparar mediante el resultado del Rho de Spearman de 0,805 teniendo un nivel alto.

Finalmente, Posadas (2016) en su indagación pudo concluir que el liderazgo gerencial es muy influyente en el desempeño laboral de cada colaborador, ello se pudo observar en los trabajadores del municipio al tener un desempeño laboral regular como consecuencia de la falta de liderazgo, lo cual trae como consecuencia la dificultad de poder lograr sus objetivos y metas; sin embargo, en el presente estudio se demuestra una positiva correlación del liderazgo gerencial y el desarrollo institucional. Se evidencia que un 55% señaló estar totalmente de acuerdo en que el líder gerencial deba capacitar o instruir al personal antes, durante y después de la ejecución de los proyectos de la entidad. Por otro lado, existe una influencia por parte del liderazgo gerencial hacia el desempeño laboral de los operarios, donde se pudo observar en los trabajadores del municipio al tener un desempeño laboral y regular el liderazgo, lo cual trae como consecuencia la dificultad de poder lograr sus objetivos y metas.

Conclusiones

Primera: Se logró demostrar que el estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desarrollo institucional. El resultado obtenido fue el valor $r = 0.856$, en la escala de Spearman, el mismo que por estar cercano al 1, se le considera como una correlación altamente positiva y dado a que el nivel de 0.00 representa una significancia óptima. Este resultado señala que se aceptó la hipótesis alternativa.

Segunda: Se pudo determinar que el estilo de liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desarrollo administrativo, esto se demostró que la hipótesis de valida al obtener un valor $= 0.879$ en la escala de Spearman, el mismo que refleja una correlación altamente positiva y el nivel de 0.00 representa una significancia óptima.

Tercera: Se corroboró que el estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el bienestar institucional, esto se explica con un $r=0.839$, afirmando que es una correlación altamente positiva y el nivel de 0.00 representa una significancia optima, asimismo se da por aceptado la hipótesis planteada.

Recomendaciones

Primera: Implementar un programa de capacitación para la aplicación del liderazgo gerencial entre los colaboradores sería una alternativa funcional para obtener resultados y desarrollar procesos laborales de manera óptima, así como fomentar el desarrollo constante de la institución.

Segunda: Para establecer un desarrollo administrativo adecuado se requiere de la incorporación de elementos tecnológicos y herramientas digitales que favorezcan a la simplificación de procesos y ejecución de actividades de manera ágil y efectiva, asimismo establecer un líder gerencial que coopere con los colaboradores al momento de emplear los instrumentos novedosos.

Tercera: Para preservar un bienestar institucional se requiere de la planificación de proyectos que contribuyan a la organización, ya sea con una mayor productividad, estabilidad y evaluación constante, así como la implementación de sistemas que determinan los problemas frecuentes dentro de la entidad y que afectan al bienestar y ambiente organizacional.

Referencias

- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Amador Urueta, F.L. & Hereira Villalobos, H.S. (2018). *Liderazgo democrático y calidad de gestión en las empresas comerciales* [Tesis de maestría, Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia]. <http://hdl.handle.net/11323/1978>
- Arenilla, M. (2017). Innovación social y capacidad institucional en Latinoamérica. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 1-36.
<https://biblat.unam.mx/hevila/RevistadelCLADReformaydemocracia/2017/no67/2.pdf>
- Atienza, M. (2018). *Para una teoría postpositivista*. Palestra Editores.
https://books.google.com.pe/books?id=baHNDwAAQBAJ&dq=principios+institucionales&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Borrego, A. (2019). Niveles de liderazgo. <https://mytcoavanza.com/2019/11/niveles-de-liderazgo-2/>
- Buitrago, R. (2015). El liderazgo gerencial femenino, una propuesta a la industria farmacéutica. *CICAG*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6430953>
- Cajahuaringa Chilon, M. d. (2017). Desarrollo institucional y relaciones interpersonales en las instituciones educativas UGEL 10 – Huaral, 2015. *Tesis para optar el grado de magister*. Perú: Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3824/Cajahuaringa_CMDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carrasco, S. (2019). Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. San Marcos E I R LTDA.
http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- CEPAL. (2004). Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6441/1/S048642_es.pdf
- Coronel Llamas, J. (2020). *La investigación sobre el liderazgo y procesos de cambio en centros educativos*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Huelva.
https://books.google.com.pe/books?id=odYGEAAAQBAJ&dq=el+liderazgo+y+su+participaci%C3%B3n&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Cosme Vidal, J. (2018). *Liderazgo*. Editorial Elearning, S.L.
https://books.google.com.pe/books?id=EG12DwAAQBAJ&dq=la+valoraci%C3%B3n+y+liderazgo&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Cuenca Tamay, M. (2015). La planificación estratégica educativa inferencia en el desarrollo institucional de la cooperación de taxis carigán de la ciudad de Loja. Machala, Ecuador: Repositorio institucional de la Universidad Técnica de Machala.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6588/1/TMUACE-2015-MGC-CD00002.pdf>
- Cummings, T., & Worley, C. (2010). Desarrollo organizacional y cambio. International Thomson Editores.

- Dal, M. R., Costa, M. H., & Vidaurre, T. (2017). Innovation, development, and financing of institutions of Higher Education in health. *Cadernos de Saúde Pública*(2).
<https://scielosp.org/article/csp/2016.v32suppl2/e00139915/>
- Duran-Segel, I., Gallegos, M., & Cabezas, D. (2019). Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral: caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos. *Espacios*, 40(4).
- Escandon-Barbosa, D. M., & Hurtado-Ayala, A. (2016). Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño de las empresas exportadoras colombianas. *Estudios Gerenciales*.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592316300183?token=CA249E8CC313E8C8CDB1EE6F2CEF83F502C7BA6F2550A87F795088BFB292C39837A5AD25641AAAF5E4518836D6D8AACB&originRegion=us-east-1&originCreation=20210611180148>
- Fernández Delgado, A. (2017). *UF2381 - Gestión económica básica del pequeño comercio*. Editorial Elearning, S.L.
https://books.google.com.pe/books?id=NF1WDwAAQBAJ&dq=gesti%C3%B3n+financiera+y+economica&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Fernández López, G. P., Rodríguez Palomino, V., Ramírez Molina, R. I., & Villalobos Antúnez, J. V. (2020). Enfoques emergentes del liderazgo en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Barranquilla. *Consensus*, 4(4), 23-40.
<http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/73/85>
- Ferrando Perea, A., & Callohuanca Aceituno, J. O. (2020). Incidencia de la capacitación en el desarrollo de habilidades gerenciales en los gerentes de pequeñas empresas del parque industrial de Villa el Salvador, Lima-Perú. *Anales Científicos*, 81(1), 1-12.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7546804>

- Flores Orozco, S. E. (2015). Proceso Administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega en el periodo 2010 - 2013. <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Florez, E. P., & Hoyos, A. M. (2020). Una mirada cualitativa sobre la autoevaluación institucional desde la praxis universitaria. *Revista científica*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-22532020000100078
- Gastalver Robles, M. (2017). UF2382 - Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio. Editorial Elearning, S.L.
https://books.google.com.pe/books?id=4FxWDwAAQBAJ&dq=calidad+de+servicios&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- González Fernández, R., Palomares, R. A., López Gómez, E., & Gento Palacios, S. (2019). Explorando el liderazgo pedagógico del docente. *Dialnet*(24), 9-25.
- Henao, J. C., & Ruiz López, C. E. (2018). *Corrupción en Colombia - Tomo III: Corrupción Privada*. Bogotá: Universidad Externado.
https://books.google.com.pe/books?id=FyijDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández Ávila, C. E., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79.
doi:<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

- Hinojosa, L., & Chirinos, N. (2020). Liderazgo gerencial y dirección en la educación superior privada en Venezuela: modelos y perspectivas. *6(1)*, 81-106. Revista arbitrada venezolana. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/33154>
- Huaire Inacio, E. J. (2019). Método de investigación. O <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Huari Diestra, M. (2018). Gestión del Talento Humano y Desarrollo Institucional en las Instituciones Educativas Privadas Johannes Gutenberg, Lima - 2018. Perú: Repositorio Institucionanl de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20780>
- Jaques, E. (2017). *Requisite organization: A total system for effective managerial organization and managerial leadership for the 21st century*. Routledge.
- Jiménez, A., & Villanueva, M. (2018). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*(18), 183-195. http://elcriterio.com/revista/contenidos_18/13.pdf
- Joy Powell, L., & McGrath, S. (2019). *Skills for Human Development: Transforming Vocational Education and Training*. Routledge. https://books.google.com.pe/books?id=QWCRDwAAQBAJ&dq=human+development&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- Khan, S. (2016). Leadership in the digital age: A study on the effects of digitalisation on top management leadership. Suecia: Stockholm University. <https://su.diva-portal.org/smash/get/diva2:971518/FULLTEXT02.pdf>
- Kouzes, J., & Posner, B. (2018). El desafío del liderazgo. Editorial Reverté. <https://www.reverte.com/media/reverte/files/book-attachment-3197.pdf>
- Lazzati, S. (2019). *Liderazgo Gerencial*. Ediciones Granica. https://books.google.com.pe/books?id=weD4DwAAQBAJ&dq=el+liderazgo+gerencial+interviene&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- León, M. (2020). Planificación Estratégica de Desarrollo Institucional. <https://rdigital.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/349/1/Planificaci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica%20de%20Desarrollo%20Institucional%20final-1.pdf>
- Llerena Zevallos, R. (2020). Influencia del liderazgo gerencial en el clima laboral en una empresa dedicada a la prestación de servicios de comercialización de artículos de seguridad industrial en Arequipa, en el año 2018. Arequipa, Perú: Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santa María. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9951/8H.2055.MG.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Malpica, C. (2015). Dimensiones del liderazgo gerencial y su incidencia en la satisfacción del cliente interno en una Empresa Constructora. Perú: Repositorio Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10956/Malpica%20Pajares%20Carman%20%281%29%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Mejía, Y. (2018). continuación se pasa a detallar a aquellos conceptos que permitirá estructura el Plan de Bienestar clima organizacional en la empresa del grupo Scharff S.A. – Callao 2015 – 2016. Perú: Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9786/Mejia_gy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, A. (2 de mayo de 2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3, 947-964. URL:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Mero Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- Molina Gómez, Y. A. (2015). Estilo de liderazgo gerencial y desempeño laboral en la Dirección Regional Agraria de Huancavelica - 2015.
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/68/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200064.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morgan, J. (2020). *The Future Leader: 9 Skills and Mindsets to Succeed in the Next Decade*. John Wiley & Sons.
https://books.google.com.pe/books?id=wGvDDwAAQBAJ&dq=leadership+and+future&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Mosquera, C. (2017). Influencia del liderazgo directivo en la calidad de servicio del personal de la clínica MAC SALUD-CUSCO 2017. Perú: Universidad Nacional de San Agustín.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5970/CCDmoarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Murillo Barboza, C. (2015). Plan estratégico para el desarrollo institucional de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora agencia Quevedo, Periodo 2015-2019. Quevedo, Ecuador. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1402/1/T-UTEQ-0229.pdf>

Noriega Gómez, M. G. (2008). La importancia del liderazgo en las organizaciones. *12(36)*, 25-29. Temas de Ciencia y Tecnología. https://www.utm.mx/edi_anteriores/temas036/ENSAYO3-36.pdf

OECD, CAF Development Bank of Latin America, Economic Commission for Latin America and the Caribbean. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018 Repensando las instituciones para el desarrollo: Repensando las instituciones para el desarrollo*. OECD Publishing,. https://books.google.com.pe/books?id=m-BUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Pacheco, R., Robles, C. A., & Ospino, A. (2018). Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas. *Información*, 1-8. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf>

PAZMIÑO SOLYS, G. A., BELTRÁN MORALES, M., & GALLARDO MEDINA, W. M. (2016). Los estilos de liderazgo y su influencia en el desarrollo empresarial: caso Pymes de la provincia de Tungurahua - Ecuador. <http://www.revistapuce.edu.ec/index.php/revpuce/article/view/45/200>

Posadas Gonzáles, D. (2016). El liderazgo gerencial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Castilla – Piura, 2015. Trujillo, Perú:

Repositorio Insitucional de la Universidad Nacional de Trujillo.

https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8024/posadasgonzales_diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Riquelme Castañeda, J., Pedraja Rejas, L., & Vega Massó, R. (2019). El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura. *Formación Universitaria*, 13(1), 135-144. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v13n1/0718-5006-formuniv-13-01-135.pdf>

Rivera, D., & Ruiz, M. (2015). Satisfacción del Estudiantes que Actualmente Cursa Electivas en Bienestar Institucional FESC. *Mundo FESC*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5286662>

Roque Prada, K., & Ibarra Supanta, O. (2018). El liderazgo gerencial y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de Rainforest expeditions de Puerto Maldonado, 2016. Puerto Maldonado, Perú: Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios. <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/502/004-3-10-014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saavedra Echeverry, S. (2017). Análisis del desarrollo institucional desde el enfoque institucional histórico. *Papel Político*. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/papelpol/article/view/18188>

Salguero Barba, N. G., & García Salguero, C. P. (2017). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior. *Boletín Redipe*, 6(4), 135-149. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6119351>

Sánchez-Reyes, J. B., & Barraza-Barraza, L. (2015). Percepciones sobre liderazgo. *Ra Ximhai*.

<https://www.redalyc.org/pdf/461/46142596010.pdf>

Schneider, C., & Welp, Y. (2017). Diseños institucionales y (des)equilibrios de poder: Las instituciones de participación ciudadana en disputa. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185191815300027>

Sopó Montero, G., Salazar Raymond, M., Guzmán Barquet, E., & Vera Salas, L. (2016).

Liderazgo como competencia emprendedora. *Espacios*, 38(24), 24.

Torcatt González, T. J. (2020). Liderazgo gerencial y desempeño laboral en docentes del estado

Nueva Esparta Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(Extra 2), 42-53.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7599930>

Tutlys, V., & Bukantaite, D. (2021). The institutional development of skills formation in

Lithuania. *Research in Comparative and International Education*.

<https://doi.org/10.1177/17454999211057448>

Varga, J. (2016). Desarrollo institucional como instrumento para el crecimiento económico y el desarrollo social y ambiental. *Revista Conjeturas Sociológicas*.

<https://www.researchgate.net/publication/314174384>

Vargas Hernández, J. (2013). Análisis crítico sobre el desarrollo institucional. 3(1), 23-51.

Desenvolvimiento Regional em Debate.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5443935>

Villalva, M., & Fierro, I. (2017). El liderazgo democrático: una aproximación conceptual. *UIDE*.

<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/210/273>

Yasir Hayat, M., & Shahid, K. (2018). *Servant Leadership Styles and Strategic Decision Making*.

IGI Global.

https://books.google.com.pe/books?id=WyVxDwAAQBAJ&dq=leadership+decision&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Apéndice A: Matriz de consistencia

EL ESTILO DEL LIDERAZGO GERENCIAL Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER DE LIMA 2021

problema general	objetivo general	hipótesis general	variables	dimensiones	indicadores	metodología de la investigación
¿De qué manera el estilo del liderazgo gerencial se relaciona con el desarrollo institucional de la empresa Teleatento del Perú SAC, Lima, 2021?	Demostrar la relación entre el estilo del liderazgo gerencial y el desarrollo institucional de la empresa de Teleatento del Perú SAC, Lima, 2021?	El estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desarrollo institucional de la empresa de Teleatento del Perú SAC, Lima, 2021?	Estilo del liderazgo gerencial	liderazgo autocrático	decisión futuro participación en la ejecución intervención valoración	<p>Enfoque de la investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo de la investigación: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental y Transversal</p> <p>Población: 102 trabajadores de la empresa Teleatento Perú SAC</p> <p>Muestra: 81 trabajadores de la empresa Teleatento Perú SAC</p> <p>Técnica de recolección: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>
problemas específicos	objetivos específicos	hipótesis específicos		liderazgo democrático		
				liderazgo liberal		
¿De qué manera el estilo del liderazgo gerencial se relaciona con el desarrollo administrativo de la empresa de Teleatento del Perú SAC, Lima, 2021?	Demostrar la relación entre el estilo del liderazgo gerencial y el desarrollo administrativo de la empresa de Teleatento del Perú SAC, Lima, 2021?	El estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desarrollo administrativo de la empresa de Teleatento del Perú SAC, Lima, 2021?	Desarrollo institucional	desarrollo institucional administrativo	gestión financiera y económica calidad de los servicios	
¿De qué manera el estilo del liderazgo gerencial se relaciona con el bienestar institucional de la empresa de Teleatento del Perú SAC, Lima, 2021?	Demostrar la relación entre el estilo del liderazgo gerencial y el bienestar institucional de la empresa de Teleatento del Perú SAC, Lima, 2021?	El estilo del liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el bienestar institucional de la empresa de Teleatento del Perú SAC, Lima, 2021?		bienestar institucional		

Apéndice B: Instrumento de la Investigación

CUESTIONARIO 1: ESTILO DEL LIDERAZGO GERENCIAL

Título:

La presente es una encuesta que tiene por finalidad Demostrar la relación entre el estilo del liderazgo gerencial y el desarrollo institucional de la empresa de Teleatento del Perú SAC, Lima, 2021.

Indicaciones:

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 1	De acuerdo 2	No de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 4	Totalmente en desacuerdo 5
----------------------------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
¿Está usted de acuerdo en que el líder gerencial debe tomar las decisiones conforme a los objetivos de la entidad, sin tomar en cuenta las repercusiones negativas que pueda acarrear?					
¿Cree usted que el líder gerencial debería consultar al personal la toma de decisiones para las mejoras en la entidad?					
¿Piensa usted que un líder gerencial que se proyecta a futuro preverá los posibles obstáculos que pueda tener la entidad?					
¿Considera usted que un líder gerencial visionario es mejor que un líder gerencial espontaneo?					
¿Considera usted que el líder gerencial deba capacitar o instruir al personal antes, durante y después de la ejecución de los proyectos de la entidad?					
¿Está usted de acuerdo en que líder gerencial controle periódicamente la ejecución de los proyectos de la entidad?					
¿Está usted de acuerdo en que un líder gerencial tiene que intervenir cuando su grupo de trabajo no encuentre las soluciones a algún problema?					
¿Considera usted necesario que un líder gerencial este constantemente aportando ideas a los proyectos de la entidad?					
¿Piensa usted que el líder gerencial solo podrá ser considerado como tal cuando así lo perciban los trabajadores?					
¿Está de acuerdo que un líder gerencial deba ser evaluado periódicamente de acuerdo a las metas alcanzadas de los planes institucionales?					

CUESTIONARIO 2: DESARROLLO INSTITUCIONAL

Título:

La presente es una encuesta que tiene por finalidad Demostrar la relación entre el estilo del liderazgo gerencial y el desarrollo institucional de la empresa de Teleatento del Perú SAC, Lima, 2021.

Indicaciones:

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 1	De acuerdo 2	No de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 4	Totalmente en desacuerdo 5
----------------------------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
¿Cree usted que la Administración deba evaluar y optimizar los recursos de la entidad a fin de racionalizar los gastos y mejorar la rentabilidad de la entidad?					
¿Considera usted necesario que la Administración desarrolle estudios de mercado para una mejor toma de decisiones de las inversiones que realice la entidad?					
¿Considera usted que los productos o servicios que ofrece la entidad deban ser sometidos a mayores filtros?					
¿Está de acuerdo que la entidad deba efectuar un control de calidad en los servicios o productos que brinda al consumidor?					
¿Considera usted que la entidad procura un desarrollo profesional, económico y académico para sus trabajadores?					
¿Está usted de acuerdo que la entidad brinde capacitaciones a sus trabajadores a fin de mejorar su productividad y asumir mayores responsabilidades?					
¿Considera usted que la infraestructura de una entidad influye en el desempeño de los trabajadores?					
¿Cree usted que la entidad deba invertir en la mejora de su infraestructura?					

Apéndice C: Instrumento de Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTILO DEL LIDERAZGO GERENCIAL Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA TELEATENTO DEL PERU-LIMA, 2021

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
AUTOCRATICO / DEMOCRATICO / LIBERAL								
1	¿Está usted de acuerdo en que el líder gerencial debe tomar las decisiones conforme a los objetivos de la entidad, sin tomar en cuenta las repercusiones negativas que pueda acarrear?	X		X		X		
2	¿Cree usted que el líder gerencial debería consultar al personal la toma de decisiones para las mejoras en la entidad?	X		X		X		
3	¿Piensa usted que un líder gerencial que se proyecta a futuro preverá los posibles obstáculos que pueda tener la entidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted que un líder gerencial visionario es mejor que un líder gerencial espontaneo?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el líder gerencial deba capacitar o instruir al personal antes, durante y después de la ejecución de los proyectos de la entidad?	X		X		X		
6	¿Está usted de acuerdo en que líder gerencial controle periódicamente la ejecución de los proyectos de la entidad?	X		X		X		

7	¿Está usted de acuerdo en que un líder gerencial tiene que intervenir cuando su grupo de trabajo no encuentre las soluciones a algún problema?	X		X		X		
8	¿Considera usted necesario que un líder gerencial este constantemente aportando ideas a los proyectos de la entidad?	X		X		X		
9	¿Piensa usted que el líder gerencial solo podrá ser considerado como tal cuando así lo perciban los trabajadores?	X		X		X		
10	¿Está de acuerdo que un líder gerencial deba ser evaluado periódicamente de acuerdo a las metas alcanzadas de los planes institucionales?	X		X		X		
DESARROLLO ADMINISTRATIVO								
11	¿Cree usted que la Administración deba evaluar y optimizar los recursos de la entidad a fin de racionalizar los gastos y mejorar la rentabilidad de la entidad?	X		X		X		
12	¿Considera usted necesario que la Administración desarrolle estudios de mercado para una mejor toma de decisiones de las inversiones que realice la entidad?	X		X		X		
13	¿Considera usted que los productos o servicios que ofrece la entidad deban ser sometidos a mayores filtros?	X		X		X		
14	¿Está de acuerdo que la entidad deba efectuar un control de calidad en los servicios o productos que brinda al consumidor?	X		X		X		
BIENESTAR INSTITUCIONAL								
15	¿Considera usted que la entidad procura un desarrollo profesional, económico y académico para sus trabajadores?	X		X		X		

16	¿Está usted de acuerdo que la entidad brinde capacitaciones a sus trabajadores a fin de mejorar su productividad y asumir mayores responsabilidades?	X		X		X	
17	¿Considera usted que la infraestructura de una entidad influye en el desempeño de los trabajadores?	X		X		X	
18	¿Cree usted que la entidad deba invertir en la mejora de su infraestructura?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de

aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Luján Cabrera, Micaela

DNI: 41691632

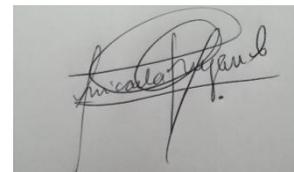
Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTILO DEL LIDEREAZGO GERENCIAL Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA TELEATENTO DEL PERU-LIMA, 2021

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
AUTOCRATICO / DEMOCRATICO / LIBERAL								
1	¿Está usted de acuerdo en que el líder gerencial debe tomar las decisiones conforme a los objetivos de la entidad, sin tomar en cuenta las repercusiones negativas que pueda acarrear?	X		X		X		
2	¿Cree usted que el líder gerencial debería consultar al personal la toma de decisiones para las mejoras en la entidad?	X		X		X		
3	¿Piensa usted que un líder gerencial que se proyecta a futuro preverá los posibles obstáculos que pueda tener la entidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted que un líder gerencial visionario es mejor que un líder gerencial espontaneo?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el líder gerencial deba capacitar o instruir al personal antes, durante y después de la ejecución de los proyectos de la entidad?	X		X		X		
6	¿Está usted de acuerdo en que líder gerencial controle periódicamente la ejecución de los proyectos de la entidad?	X		X		X		
7	¿Está usted de acuerdo en que un líder gerencial tiene que intervenir cuando su grupo de trabajo no encuentre las soluciones a algún problema?	X		X		X		

8	¿Considera usted necesario que un líder gerencial este constantemente aportando ideas a los proyectos de la entidad?	X		X		X		
9	¿Piensa usted que el líder gerencial solo podrá ser considerado como tal cuando así lo perciban los trabajadores?	X		X		X		
10	¿Está de acuerdo que un líder gerencial deba ser evaluado periódicamente de acuerdo a las metas alcanzadas de los planes institucionales?	X		X		X		
DESARROLLO ADMINISTRATIVO								
11	¿Cree usted que la Administración deba evaluar y optimizar los recursos de la entidad a fin de racionalizar los gastos y mejorar la rentabilidad de la entidad?	X		X		X		
12	¿Considera usted necesario que la Administración desarrolle estudios de mercado para una mejor toma de decisiones de las inversiones que realice la entidad?	X		X		X		
13	¿Considera usted que los productos o servicios que ofrece la entidad deban ser sometidos a mayores filtros?	X		X		X		
14	¿Está de acuerdo que la entidad deba efectuar un control de calidad en los servicios o productos que brinda al consumidor?	X		X		X		
BIENESTAR INSTITUCIONAL								
15	¿Considera usted que la entidad procura un desarrollo profesional, económico y académico para sus trabajadores?	X		X		X		
16	¿Está usted de acuerdo que la entidad brinde capacitaciones a sus trabajadores a fin de mejorar su productividad y asumir mayores responsabilidades?	X		X		X		

17	¿Considera usted que la infraestructura de una entidad influye en el desempeño de los trabajadores?	X		X		X	
18	¿Cree usted que la entidad deba invertir en la mejora de su infraestructura?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de

aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Salazar Llerena, Silvia Liliana

DNI: 10139161

Especialidad del validador: Metodóloga

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTILO DEL LIDEREAZGO GERENCIAL Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA TELEATENTO DEL PERU-LIMA, 2021

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
AUTOCRATICO / DEMOCRATICO / LIBERAL								
1	¿Está usted de acuerdo en que el líder gerencial debe tomar las decisiones conforme a los objetivos de la entidad, sin tomar en cuenta las repercusiones negativas que pueda acarrear?	X		X		X		
2	¿Cree usted que el líder gerencial debería consultar al personal la toma de decisiones para las mejoras en la entidad?	X		X		X		
3	¿Piensa usted que un líder gerencial que se proyecta a futuro preverá los posibles obstáculos que pueda tener la entidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted que un líder gerencial visionario es mejor que un líder gerencial espontaneo?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el líder gerencial deba capacitar o instruir al personal antes, durante y después de la ejecución de los proyectos de la entidad?	X		X		X		
6	¿Está usted de acuerdo en que líder gerencial controle periódicamente la ejecución de los proyectos de la entidad?	X		X		X		
7	¿Está usted de acuerdo en que un líder gerencial tiene que intervenir cuando su grupo de trabajo no encuentre las soluciones a algún problema?	X		X		X		

8	¿Considera usted necesario que un líder gerencial este constantemente aportando ideas a los proyectos de la entidad?	X		X		X		
9	¿Piensa usted que el líder gerencial solo podrá ser considerado como tal cuando así lo perciban los trabajadores?	X		X		X		
10	¿Está de acuerdo que un líder gerencial deba ser evaluado periódicamente de acuerdo a las metas alcanzadas de los planes institucionales?	X		X		X		
DESARROLLO ADMINISTRATIVO								
11	¿Cree usted que la Administración deba evaluar y optimizar los recursos de la entidad a fin de racionalizar los gastos y mejorar la rentabilidad de la entidad?	X		X		X		
12	¿Considera usted necesario que la Administración desarrolle estudios de mercado para una mejor toma de decisiones de las inversiones que realice la entidad?	X		X		X		
13	¿Considera usted que los productos o servicios que ofrece la entidad deban ser sometidos a mayores filtros?	X		X		X		
14	¿Está de acuerdo que la entidad deba efectuar un control de calidad en los servicios o productos que brinda al consumidor?	X		X		X		
BIENESTAR INSTITUCIONAL								
15	¿Considera usted que la entidad procura un desarrollo profesional, económico y académico para sus trabajadores?	X		X		X		
16	¿Está usted de acuerdo que la entidad brinde capacitaciones a sus trabajadores a fin de mejorar su productividad y asumir mayores responsabilidades?	X		X		X		

17	¿Considera usted que la infraestructura de una entidad influye en el desempeño de los trabajadores?	X		X		X		
18	¿Cree usted que la entidad deba invertir en la mejora de su infraestructura?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de

aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Vento Rojas, Juan Francisco

DNI: 10611322

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

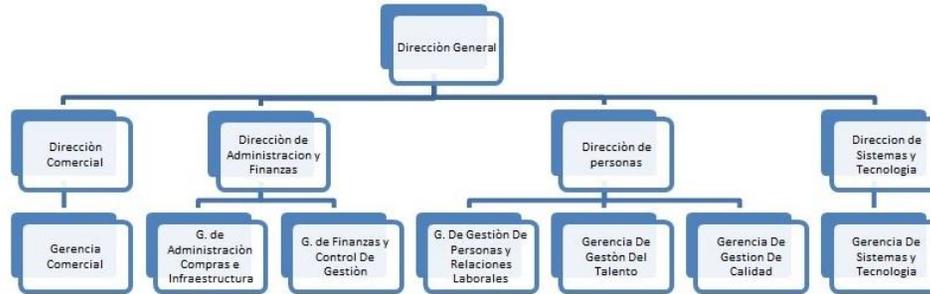
Firma

E36	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
E37	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4
E38	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	
E39	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	
E40	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	5	
E41	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	
E42	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	
E43	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
E44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
E46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
E48	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E49	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E50	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
E51	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
E52	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
E53	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	
E54	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	4	3	5	
E55	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	2	2	2	5	4	5	4	
E56	5	4	5	4	4	3	4	5	4	2	2	4	4	5	5	3	4	
E57	5	4	5	4	4	3	4	4	2	4	2	5	5	4	4	3	4	
E58	5	4	5	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	5	3	5	4	
E59	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	
E60	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	2	5	5	3	4	4	
E61	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	2	5	3	4	4	5	
E62	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	
E63	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	
E64	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	
E65	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	
E66	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	2	5	3	5	5	
E67	5	3	5	5	5	3	3	5	3	2	2	2	3	2	4	3	4	
E68	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	
E69	5	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5	
E70	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	
E71	5	3	5	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1	5	
E72	5	3	5	5	4	3	3	4	3	5	2	4	2	2	2	2	5	
E73	5	3	3	3	5	4	2	2	2	4	2	2	1	1	1	5	4	
E74	5	3	3	5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	
E75	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3	4	
E76	5	2	2	1	5	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	
E77	5	1	1	1	4	2	5	2	2	2	2	1	1	5	1	1	5	
E78	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
E79	5	1	2	2	5	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	5	

E80	5	2	2	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	5
E81	5	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	5

Apéndice E: Organigrama de la entidad

Organigrama General



Organigrama del área de Dirección de Sistemas y Tecnología



Apéndice F: Carta de autorización

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Mediante la presente, la señora Claudia Elizabeth Ricci, identificado con DNI 01289621, jefe de operaciones de la empresa TELEATENTO DEL PERÚ SAC, con ruc 20414989277.

AUTORIZA:

A la alumna Gina Milagritos Peralta Jiménez, identificada con DNI 47658377, de la universidad Peruana de las Américas, con código de alumna 2018160207, realice su estudio de investigación que lleva por título **“EL ESTILO DEL LIDERAZGO GERENCIAL Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA TELEATENTO DEL PERÚ-LIMA 2021”**, para obtener su título profesional de licenciado en Administración y Gestión de empresas.

Lima, 19 de julio 2021

Atentamente,



Claudia Elizabeth Ricci
C.E.: 01289621

