

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**

**“EL LIDERAZGO Y LOS RECURSOS HUMANOS DE LA  
AGENCIA DE ADUANAS BLOG ADUANAS SAC DE  
LIMA, PERÚ, 2019”**

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

**AUTORA:**

**MISHELLE SALINAS MACEDO**

**[ORCID: 0000-0001-8949-2731](https://orcid.org/0000-0001-8949-2731)**

**ASESOR:**

**Dr. JAVIER CHARAJA GAMERO**

**[ORCID: 0000-0001-9966-7179](https://orcid.org/0000-0001-9966-7179)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO**

**INSTITUCIONAL**

**LIMA, PERÚ**

**AGOSTO, 2021**

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis con mucho amor a mi padre James Salinas Coronado que con su gran esfuerzo y constancia estuvo siempre a mi lado en todo este proceso a lo largo de mi vida.

## **Agradecimientos**

Agradezco a mis papás grandes Rosa Coronado y Germán Salinas, que con todo el amor que me dieron y educación soy la persona que soy ahora, a mi hija mi gran motivación que me levanto para seguir adelante. ¡A todo ellos los amo inmensurablemente!

## Resumen

La investigación desarrollada tuvo como finalidad académica determinar la relación entre el liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019. Esta empresa se encarga de importar mercadería designada por vías aéreas, marítimas y terrestres, por lo que una gestión eficiente permitiría incrementar la productividad dentro del centro de labores. Es así como se desarrolló una metodología con enfoque cuantitativo, la cual usó la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario virtual entregado a los colaboradores pertenecientes a la muestra de 50 individuos. El resultado evidenció que un 82 % estuvo totalmente de acuerdo que para realizar sus actividades en la empresa requiere mantener una comunicación fluida entre los trabajadores y el líder de equipo, además un 60 % afirmó estar de acuerdo que las operaciones marítimas que se realizan en la agencia tienen que funcionar de manera óptima y para ello requiere de una buena gestión de recursos humanos. La conclusión principal otorgó como producto relevante la presencia de la relación entre el liderazgo y los recursos humanos, mediante una correlación de Spearman  $r = 0.703$ . Podemos concluir resaltando la importancia de tener una comunicación directa con los empleados y que estos sientan el acercamiento de las áreas administrativas con ellos, ya que esto genera un ambiente de integración entre la totalidad de trabajadores en la búsqueda de los mismos objetivos y permite realizar trabajos de gestión de manera directa y efectiva al conocer la realidad de los encargados de cada área.

**Palabras claves:** Liderazgo, recursos humanos, comercio exterior, aduanas

## Abstract

The research developed had the academic purpose of determining the relationship between leadership and human resources of the Customs Agency Blog Aduanas SAC in 2019. This company is responsible for importing goods designated by air, sea and land routes, so an efficient management would increase productivity within the work center. Thus, a methodology with a quantitative approach was developed, which used the survey technique, applying a virtual questionnaire delivered to the collaborators belonging to the sample of 50 individuals. The result showed that 82% totally agreed that in order to carry out their activities in the company it is necessary to maintain a fluid communication between the workers and the team leader, and 60% also agreed that the maritime operations carried out in the agency have to work in an optimal way and for this it requires a good management of human resources. The main conclusion gave as relevant product the presence of the relationship between leadership and human resources, by means of a Spearman correlation  $r= 0.703$ . We can conclude by highlighting the importance of having direct communication with employees and that they feel the approach of the administrative areas with them, since this generates an atmosphere of integration among all workers in the pursuit of the same objectives and allows to perform management work in a direct and effective way by knowing the reality of those in charge of each area.

**Keywords:** Leadership, human resources, foreign trade, customs

## Tabla de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen .....	iv
Abstract .....	v
Lista de Tablas .....	x
Lista de Figuras .....	xii
Introducción .....	1
Capítulo I: Problema de la Investigación .....	4
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	4
1.2 Planteamiento del Problema .....	6
1.2.1. Problema General.....	6
1.2.2. Problemas Específicos.....	6
1.3 Objetivos de la Investigación .....	6
1.3.1. Objetivo General .....	6
1.3.1. Objetivos Específicos .....	7
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.....	7
1.3.2. Justificación Teórica.....	8
1.3.3. Justificación Practica.....	8
1.5 Limitaciones de la Investigación .....	8

Capítulo II: Marco Teórico.....	9
2.1    Antecedentes de la Investigación.....	9
2.1.1.    Internacionales .....	9
2.1.2.    Nacionales .....	14
2.2    Bases teóricas.....	19
2.2.1.    Bases Teóricas sobre el Liderazgo .....	19
2.2.2.    Bases teóricas sobre los recursos humanos .....	26
2.3    Definición de Términos Básicos.....	31
2.4.1.    Libertad .....	31
2.4.2.    Motivacional.....	31
2.4.3.    Participación.....	32
2.4.4.    Recompensas contingentes.....	32
2.4.5.    Toma de decisiones .....	32
2.4.6.    Operaciones aéreas .....	32
2.4.7.    Operaciones marítimas .....	33
2.4.8.    Operaciones terrestres .....	33
Capítulo III: Marco Metodológico .....	1
3.1    Enfoque de la Investigación.....	1
3.2    Variables.....	1
3.2.1.    Operacionalización de variables.....	1

3.3	Hipótesis .....	4
3.3.1.	Hipótesis General .....	4
3.3.2.	Hipótesis Específicas.....	4
3.4	Tipo de Investigación .....	4
3.5	Diseño de la investigación.....	5
3.6	Población y Muestra .....	5
3.6.1.	Población.....	5
3.6.2.	Muestra.....	5
3.7	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	5
3.7.1.	Técnica .....	5
3.7.2.	Instrumento de recolección de datos .....	6
4.1	Análisis de los Resultados .....	9
4.1.1.	Distribución de frecuencia.....	9
4.1.2.	Correlación.....	26
4.2	Discusión .....	32
	Conclusiones .....	34
	Recomendaciones.....	36
	Referencias .....	38
	Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	1
	Anexo N° 02: Instrumento de la Investigación .....	1

Anexo N° 03: Base de Datos.....	3
Anexo N° 04: Instrumento de Validación .....	1
Anexo N°05: Operacionalización de Variables .....	1
Anexo N°06: Estructura Organizacional .....	1

### Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables .....	3
Tabla 2 Estadísticos de fiabilidad del instrumento.....	7
Tabla 3 Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos .....	8
Tabla 4 ¿Está de acuerdo que la libertad en el liderazgo en una empresa lleva como consecuencia un labor eficiente de los trabajadores? .....	9
Tabla 5 ¿Cree usted que en las empresas se deba evaluar adecuadamente la libertad que tiene cada trabajador de acuerdo a sus derechos?.....	10
Tabla 6 ¿Está usted de acuerdo que la participación de los trabajadores en la agencia debe ser impulsada por los dirigentes? .....	11
Tabla 7 ¿Cree usted que la participación activa lleva a una buena comunicación en la agencia y así tener un buen ambiente laboral?.....	12
Tabla 8 ¿Piensa usted que la toma de decisiones deba ser influenciado por personas con ética profesional intachable la cual le brinde beneficios a la empresa? .....	13
Tabla 9 ¿Cree usted que una mala toma de decisión tiene un resultado negativo en las diversas áreas de la empresa? .....	14
Tabla 10 ¿Piensa usted que la empresa debe establecer una adecuada recompensa contingente al culmino de un proyecto para estimular al colaborador?.....	15
Tabla 11 ¿Cree usted que otorgándole una recompensa contingente a los colaboradores estos pueden rendir mejor y de manera eficaz en sus áreas de trabajo?.....	16
Tabla 12 ¿Piensa usted que la motivación en el liderazgo debe ser la adecuada ,acorde al área de trabajo a quien se dirige?.....	17

Tabla 13 ¿Está usted de acuerdo que los líderes deban realizar un estudio en la cual se pueda identificar el estado de motivación que tiene cada trabajador y así poder implementarlo adecuadamente en ellos? .....	18
Tabla 14 ¿Piensa usted que las operaciones marítimas que se realizan en la agencia tienen que funcionar de manera óptima y para ello requiere de una buena gestión de recursos humanos? .....	19
Tabla 15 ¿Cree usted que las operaciones marítimas cumplen con los procesos para lograr las expectativas requeridas?.....	20
Tabla 16 ¿Considera usted que las operaciones aéreas deben tener una planificación previa para realizar su función? .....	21
Tabla 17 ¿Está usted de acuerdo en que las operaciones aéreas tienen personal encargado para ejecutar su procedimiento de manera segura? .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 18 ¿Piensa usted que las operaciones terrestres son las más comunes en el Perú? .....	23
Tabla 19 ¿Cree usted que en las operaciones terrestres necesitan implementar estrategias para una mejor gestión de recursos humanos?.....	24
Tabla 20 Correlación entre las variables liderazgo y recursos humanos.....	26
Tabla 21 Correlación entre las variables liderazgo laissez-faire y recursos humanos.....	27
Tabla 22 Correlación entre las variables liderazgo democrático y recursos humanos .....	28
Tabla 23 Correlación entre las variables liderazgo autocrático y recursos humanos .....	29
Tabla 24 Correlación entre las variables liderazgo transaccional y recursos humanos.....	30

## Lista de Figuras

Figura 1: Gráfico de barras de la Pregunta 01: ¿ Está usted de acuerdo que la libertad en el liderazgo en una empresa lleva como consecuencias un labor eficiente de los trabajadores? .....	9
Figura 2: Gráfico de barras de la Pregunta 02: ¿ Cree usted que en las empresas se deba evaluar adecuadamente la libertad que tiene cada trabajador de acuerdo a sus derechos? .....	10
Figura 3: Gráfico de barras de la Pregunta 03: ¿ Está usted de acuerdo que la participación de los trabajadores en la agencia debe ser impulsada por los dirigentes?.....	11
Figura 4: Gráfico de barras de la Pregunta 04: ¿Cree usted que la participación activa lleva a una buena comunicación en la agencia y así tener un buen ambiente laboral?.....	12
Figura 5: Grafico de barras de la Pregunta 05: ¿Piensa usted que la toma de decisiones deba ser influenciado por personas con ética profesional intachable la cual le brinde beneficios a la empresa? .....	13
Figura 6: Gráfico de barras de la Pregunta 06: ¿Cree usted que una mala toma de decisión tiene un resultado negativo en las diversas áreas de la empresa? .....	14
Figura 7: Gráfico de barras de la Pregunta 07: ¿Piensa usted que la empresa debe establecer una adecuada recompensa contingente al culminio de un proyecto para estimular al colaborador? .....	15
Figura 8: Gráfico de barras de la Pregunta 08: ¿Cree usted que otorgándole una recompensa contingente a los colaboradores estos puedan rendir mejor y de manera eficaz en sus áreas de trabajo? .....	16
Figura 9: Gráfico de barras de la Pregunta 09: ¿Piensa usted que la motivación en el liderazgo debe ser la adecuada, acorde al área de trabajo a quien se dirige?.....	17

Figura 10: Gráfico de barras de la Pregunta 10: ¿Está usted de acuerdo que los líderes deban realizar un estudio en la cual se pueda identificar el estado de motivación que tiene cada trabajador y así poder implementarlo adecuadamente en ellos? .....	18
Figura 11: Gráfico de barras de la Pregunta 11: ¿Piensa usted que las operaciones marítimas que se realizan en la agencia tienen que funcionar de manera óptima y para ello requiere de una buena gestión de recursos humanos? .....	19
Figura 12: Gráfico de barras de la Pregunta 12: ¿Cree usted que las operaciones marítimas cumplen con los procesos para lograr las expectativas requeridas?.....	20
Figura 13: Gráfico de barras de la Pregunta 13: ¿Considera usted que las operaciones aéreas deben tener una planificación previa para realizar su función?.....	21
Figura 14: Gráfico de barras de la Pregunta 14: ¿Está usted de acuerdo en que las operaciones aéreas tienen personal encargado para ejecutar su procedimiento de manera segura? .....	22
Figura 15: Gráfico de barras de la Pregunta 15: ¿Piensa usted que las operaciones terrestres son las más comunes en el Perú?.....	23
Figura 16: Gráfico de barras de la Pregunta 16: ¿Cree usted que en las operaciones terrestres necesitan implementar estrategias para una mejor gestión de recursos humanos? .....	25

## **Introducción**

Las actividades del comercio exterior son operaciones que ejercen una función de transporte o encargo externo de productos mercantiles, las cuales son realizadas por empresas ligadas al rubro de exportación e importación. La agencia de Blog Aduanas SAC, presenta una formación laboral en el campo redacto previamente, asimismo la ejecución de este modelo eficaz debe ser proporcionado por las estrategias ejecutivas en representación de un líder y apoyo administrativo del departamento de recursos humanos.

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019. De igual manera los objetivos específicos enunciados fueron: a) Determinar la relación entre el liderazgo Laissez-faire y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019 b) Determinar la relación entre el liderazgo democrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019.c) Determinar la relación entre el liderazgo autocrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019.d) Determinar la relación entre el liderazgo transaccional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019 e) Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019. La hipótesis planteada por el investigador expresa que existe relación significativa entre el liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019. Además, las hipótesis específicas formuladas fueron: a) Existe relación significativa entre el liderazgo Laissez-faire y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019. b) Existe relación significativa entre el liderazgo democrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú,

2019. c) Existe relación significativa entre el liderazgo autocrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019. d) Existe relación significativa entre el liderazgo transaccional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019. e) Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019.

La elaboración de la investigación estuvo designada en el enfoque cuantitativo, ejerciendo la técnica de la encuesta de opinión en asistencia académica de un cuestionario virtual compartido con los participantes de la recolección de datos, asimismo el contenido estuvo estructurado por 16 preguntas cerradas con alternativas tipo Likert frente a las variables de indagación “liderazgo” y “recursos humanos” con la finalidad de encontrar un vínculo entre ambas variables procesadas con el Software SPSS v26. La investigación constó de un carácter no experimental transeccional correlacional, con una población de 50 trabajadores de la agencia Blog Aduanas SAC.

El capítulo 1, contiene el desarrollo del problema de investigación describiendo la realidad problemática de la agencia de aduanas, Blog Aduanas SAC, asimismo se estableció los objetivos generales y específicos al problema planteado ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019?, así como su justificación y limitaciones.

El capítulo 2, desarrolla dentro del Marco Teórico, los antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas así como las definiciones de términos básicos de las variables “liderazgo” engloba los aspectos éticos y profesionales de un individuo que realiza funciones en diversas estrategias de avance en relación con un proyecto en común de un grupo laboral o académico, y los “recursos humanos” establecida como el departamento de atención esencial al trabajador,

además la realización de operaciones de nivel de importancia intermedia en beneficio de todos los colaboradores de la compañía.

El capítulo 3, desarrolla la metodología de la investigación, bajo el enfoque de investigación cuantitativa, operacionalización de las variables, hipótesis, diseño de la investigación, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos.

El capítulo 4, evidencia los productos adquiridos mediante la evaluación ejercida en las estadísticas de frecuencias en las 16 preguntas del cuestionario y la correlación entre las variables de estudio haciendo uso de la correlación de Spearman. Asimismo, se redacta las discusiones, que poseen el objetivo principal de buscar resultados similares o adversos para la comparación de la investigación.

## Capítulo I: Problema de la Investigación

### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En un contexto a nivel global, el liderazgo es la herramienta clave que permite alinear a una organización, así también poder crear una visión y condiciones de trabajo para darle un mejor trato al cliente. Se entiende que el liderazgo es una fuente de ventaja competitiva en las organizaciones ya que es la que influye en los demás para lograr los objetivos que tiene para alcanzarlos (Ferrer Davalos , 2015).

Asimismo, otros autores Montoya y Boyero (2016) mencionaron que el recurso humano es el elemento fundamental ya que esto permite una ventaja competitiva es por eso que es muy esencial en una institución. En la actualidad se requiere de aspectos como la participación, motivación, competencias y habilidades en el personal ya que se debe de contar con un líder para que les oriente a alcanzar los objetivos propuestos de la organización para que así se marque una diferencia con los otros competidores.

A nivel nacional, tenemos a la autora Ccala Molina (2019) que investigó sobre los estilos de liderazgo y la gestión de recursos humanos en los servicios de Salud en la red Cusco Norte, menciona que los estilos de liderazgo que tiene el establecimiento de salud son tres: el liderazgo transformacional, el liderazgo transaccional y el liderazgo correctivo las cuales son de manera moderada, y con respecto a la gestión de los recursos humanos se evidencia que la participación en decisiones, organización, selección del personal es deficiente por lo tanto si existe una relación significativa entre sus variables.

Ante lo descrito anteriormente, es lógico cuestionarnos sobre alguna relación entre liderazgo y recursos humanos dentro de la presente institución o empresa, analizando diversos aspectos del liderazgo y su repercusión en el área de recursos humanos.

La agencia de aduanas Blog Aduanas SAC actualmente brinda un servicio bastante demandado en la sociedad, en la cual consiste en importar mercadería por medio de diversas vías de transporte, es por esta razón que es indispensable que cuenten con una adecuada administración en los recursos humanos y con un buen liderazgo, ya que los trabajadores son los componentes principales que hacen que la empresa sea eficiente y pueda brindar así un servicio sobresaliente de las demás compañías.

Asimismo, se precisa cual es el factor que influye en la demora significativamente, ya que genera ciertos contratiempos en la productividad, ya que es la falta de comunicación por parte de las áreas de administración con los trabajadores, siendo así indispensable buscar una forma de que ambas partes puedan entablar una comunicación directa, para que puedan desarrollar sus actividades sin ningún problema y de forma adecuada.

Para poder solucionar, ciertas inquietudes para el manejo de una buena productividad en los trabajadores, es necesario que el gerente general y al encargado de Recursos Humanos sean los propiciadores del cambio, motivando a todos los miembros de la organización a utilizar las mejores aptitudes y capacidades para beneficio de toda la organización por lo que para facilitar cualquier proceso de cambio es importante determinar cuáles son las responsabilidades de cada una de las personas que integran la organización, por lo cual se debe proporcionar información sobre liderazgo e incentivar la participación de todos los miembros de la organización es fundamental una buena estrategia de comunicación se debe también brindar capacitación en las habilidades

necesarias para el cambio, alienar las estructuras a las nuevas exigencias del cambio así como dar a los empleados la oportunidad de crecimiento y realización personal (Quirant y Ortega, 2006).

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### **1.2.1. Problema General.**

- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos.**

- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo Laissez-faire y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo democrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo autocrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo transaccional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General.**

- Determinar la relación entre el liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019.

### **1.3.1. Objetivos Específicos.**

- Determinar la relación entre el liderazgo Laissez-faire y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019.
- Determinar la relación entre el liderazgo democrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019.
- Determinar la relación entre el liderazgo autocrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019.
- Determinar la relación entre el liderazgo transaccional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019.
- Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019.

## **1.4 Justificación e Importancia de la Investigación**

La finalidad en la presente investigación consiste en determinar una relación entre liderazgo y recursos humanos dentro de la empresa agencia de aduanas Blog Aduanas S.A.C., además, podremos analizar los diferentes tipos de liderazgo: liderazgo autocrático, liderazgo democrático, liderazgo Laissez-faire, liderazgo transaccional, y liderazgo transformacional, pudiendo verificar el cómo se desarrolla la gestión de recursos humanos bajo estos tipos; en la actualidad se requiere tener líderes que asuman los retos y dificultades que se presenten durante el trabajo, aportando ideas y soluciones, según sea necesario.

### **1.3.2. Justificación Teórica**

El liderazgo es una base fundamental en el ámbito laboral ya que diversos estudios indican que la conducta de un líder es la base para el mejor rendimiento y satisfacción en los miembros de un grupo para el continuo desarrollo y desempeño en el ámbito laboral se debe considerar como su valor más importante y la clave del éxito al hombre ya que mejora su productividad de una manera favorable.

### **1.3.3. Justificación Práctica**

La aplicación del liderazgo es una pieza fundamental para el óptimo desarrollo de la empresa ya que es una relación de empleador y trabajador por lo tanto el líder debería tener nuevos estilos y enfoques claros de liderazgo con una visión estratégica esto permitirá no solo a un mayor entendimiento sino también a mejorar la calidad de vida laboral, las necesidades de los trabajadores y los medios necesarios para poder resolver de manera óptima diversos problemas que se relacionan con el trabajo.

## **1.5 Limitaciones de la Investigación**

Las limitaciones observadas durante el estudio fueron las respectivas autorizaciones para investigar acerca de la agencia de aduanas Blog Aduanas SAC, solicitada inicialmente; otra limitación observada fue la disponibilidad del tiempo para la cooperación de ciertos trabajadores para realizar el cuestionario respectivo, siendo esta la base para la presente investigación.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Internacionales.

Según los autores, en su artículo “Influencia en los estilos de liderazgo en el desempeño de empresas exportadoras colombianas” se explica la influencia que tiene el tipo de liderazgo que se pone en práctica en las empresas exportadoras colombianas, para esta publicación se tomó en cuenta tres estilos de liderazgo en los empresarios: autocrático, democrático y liberal, para evaluar cuál de estos estilos es el más eficaz y brinda un mejor desempeño laboral por parte de los trabajadores. Los autores desarrollaron su investigación bajo un enfoque mixto, con el fin de encontrar el balance entre la muestra de 306 empresas exportadoras y tener resultados más determinantes en la caracterización del nivel de desempeño. Es así como el resultado de esta investigación fue que las empresas suelen tener un desempeño bueno o malo según el tipo de líder de la empresa. Se identificó que el 50,6% se caracteriza por un mal desempeño exportador y el 49,5% por un desempeño óptimo. Es aquí donde se obtiene como conclusión que cuando se ejerce una combinación de liderazgo liberal con el democrático se obtienen mejores resultados con respecto a productividad y desempeño laboral. El desarrollo de la retroalimentación casi siempre es sinónimo de mejora, sumado a una toma de decisiones en conjunto con los subordinados, hace notorio el equilibrio entre libertad y control (Escandon-Barbosa y Hurtado-Ayala, 2016).

En la publicación “Toma de decisiones y estilo de liderazgo: estudio en medianas empresas” se explica cuál es la influencia de la centralización en el ambiente de trabajo y como la toma de decisiones estratégicas y operativas influyen en personal de trabajo y su disposición al trabajo, para conocer esto, el autor desarrollo su investigación bajo el enfoque cuantitativo, usando como método

principal un cuestionario dedicado a una muestra de 61 medianas empresas en el estado de Lara, en Venezuela, que pudieron responder la intervención de manera correcta. Como conclusión se pudo evidenciar una gran relación en el estilo de liderazgo y el proceso de toma de decisiones estratégicas, sin embargo, en la toma de decisiones operativas de manera descentralizada sí se identificó influencia positiva en los trabajadores de dichas empresas (Zapata et al., 2016).

Según los autores, en su tesis “Estilo de liderazgo situacional predominante en las micro y pequeñas empresas de Asunción, Paraguay” los autores identifican los tipos de liderazgo presentes en el mercado paraguayo de micro y pequeñas empresas en los últimos 10 años y como la aplicación de estos rinden fruto en el ámbito laboral, para conseguir estos datos, los autores desarrollaron su investigación bajo en el enfoque mixto, así abarcar la información de la manera más acertada posible, ya que evaluaban un rango de tiempo extenso. Al momento de hacer la investigación, se tomó como muestra 216 individuos que tengan relación con el marco económico elegido, obteniendo como resultado la confirmación de dos de tres hipótesis planteadas comprobarlas a través del Cuestionario de Liderazgo Situacional del Profesor Hernán Bachenheimer. Así podemos concluir resaltando que el estilo aplicado en las micro y pequeñas empresas es el de Participar, mientras se discute sobre qué tanto tiempo debe perdurar el estilo de liderazgo que consiste en Delegar ya que conocemos que la participación muestra una ventaja muy notoria en la productividad de los trabajadores (Cardozo y Kwan, 2018).

En la publicación “Estilos de liderazgo en las pequeñas empresas manufactureras” los autores describen y analizan los tipos de liderazgo presente en las empresas del sector manufacturero en Puebla, México, las características en cada empresa y como estas dos están conectadas. Para conocer a profundidad estos puntos, su investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, utilizando como herramienta un cuestionario dirigido a la muestra de 15 empresas

manufactureras, obteniendo como resultado que el liderazgo transformacional es el predominante en el estado de Puebla. De esta manera se pudo llegar a la conclusión de que esto se debe a la eficacia de que trae consigo este estilo, el influir a los miembros de la empresa a seguir al líder es una opción confiable, de esta manera los trabajadores confían en la persona al mando y está les brinda la comodidad necesaria con sus ideas, para que ellos no opten por retirarse, si no por mejorar para conseguir el cambio que el líder busca (Martínez et al., 2018).

En la publicación “Factores intrínsecos de motivación y liderazgo en una empresa familiar ecuatoriana de telecomunicaciones” se estudiaron los factores de promoción, recompensas y el trabajo en sí tienen influencia en la motivación de los trabajadores de esta compañía, así fue como los autores desarrollaron su investigación bajo el enfoque cuantitativo, con el fin de acceder a los datos de manera contundente y efectiva utilizando como muestra 45 colaboradores, a los que se les aplicó el cuestionario de Spector Job (Job Satisfaction Surde) consistente de 36 preguntas que evalúan 9 variables y así se pudo determinar como resultado que el factor intrínseco del trabajo es el principal impulso de motivación. Otro punto a resaltar es que los factores de promoción y recompensa no llega a alcanzar el nivel de satisfacción para los trabajadores, llegando a la conclusión de que la comodidad de los colaboradores se mantiene entre el rango medio, por lo cual la implementación de planes de motivación permanente es un punto a ser tratado por los gerentes, para así seguir mejorando la productividad y calidad de la empresa y sobre todo, mantener el personal en un estado óptimo para que el desarrollo de sus actividades siempre tenga el nivel deseado (Córdor et al., 2018).

Según la autora, en su tesis para optar el grado de bachiller “Diseño de un modelo de gestión de recursos humanos en la Empresa Anglo Ecuatoriana de Guayaquil” precisa que el plan de mejora en la gestión de recursos aportara a que la empresa se vea beneficiada y pueda implementar nuevas

estrategias que servirán para la ejecución de actividades y las responsabilidades ya que ciertos problemas afectan gravemente a la gestión, por lo que se calificó al sistema de gestión de recursos humanos como un sistema muy básico. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 74 empleados de diferentes cargos de la empresa, obteniendo como resultado que el 86% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que existe un departamento de recursos humanos en la empresa, llegando así a la conclusión de que la presente investigación ayuda a fortalecer la gestión de recursos humanos, para que tengan resultados positivos y eficientes (Chavarria, 2017).

Según los autores, en su artículo de revisión “El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional” señalan que el recurso humano es parte esencial en la organización dado que ayuda en el direccionamiento estratégica y se hace cargo de diferentes temas como la planificación, el trabajo en equipo, la participación, el éxito; busca orientarlos para lograr una ventaja competitiva consolidando diversas herramientas para que el avance o mejora no se estanque sino que sea continuo para garantizarlo de diferentes maneras, con la capacidad de cada persona. Evaluando así los objetivos que tiene la organización como el manejo de actividades, el personal, los diferentes puntos de vista de cada directivo, la planificación de objetivos a un plazo determinado, la visión, la labor de cada persona siendo un factor clave para la organización, obteniendo como conclusión de que se requiere de los recursos humanos para lograr un buen modelo empresarial (Agudelo y Boyero, 2015).

Según los autores, en su tesis para optar el grado de bachiller “La capacitación de los recursos humanos. Análisis a partir del enfoque de competencias laborales” busca explicar la importancia que tiene la capacitación de los recursos humanos ya que este ayuda a potenciar las habilidades del personal para que realicen sus labores de manera correcta y al mismo tiempo

volviéndolos competitivos para que puedan desempeñarse en el mercado laboral, asimismo se crea un vínculo de compromiso y un mejor ambiente de trabajo para mantenerlos motivados. Su investigación se desarrolló en base al análisis de diferentes enfoques sobre las competencias laborales y los recursos humanos, obteniendo como resultado que, para mantener una buena gestión, y comunicación, resolución de problemas es necesario incrementar la confianza que la empresa brinda incluso para el trabajo en equipo, llegando así a la conclusión de que las competencias laborales aportan en la mejora del perfil de la empresa (Romero y Ruiz, 2016).

Según el autor, en su tesis para optar el grado de magíster “Gestión de Recursos Humanos del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño” busca explicar el propósito de aquellos procesos que se ven relacionados a la gestión de recursos humanos que tiene funciones como la selección de personal, capacitación, las sanciones, la comunicación, motivación, etc. Por lo cual los modelos de gestión tienen que ser aplicados a los recursos humanos para mantener un mejor entorno en el cual se desarrolle. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 52 empleados de planta permanente, obteniendo como resultado que los directivos tienen la intención de implementar el sistema de gestión de recursos humanos, obteniendo como conclusión que los recursos humanos ayuda a tomar las decisiones más importantes que se tomen dentro de la organización (Ghiglione, 2015).

Según la autora, en su tesis para optar el grado de magister “El impacto de la gestión de recursos humanos en el desarrollo del liderazgo femenino en organizaciones multinacionales: Disminuyendo barreras a través de políticas y programas en pro de la diversidad de género” busca explicar la gestión de recursos humanos de manera innovadora que aporta en el liderazgo, así como también rompe con las barreras y busca la equidad de género para que las mujeres puedan lograr

desarrollarse en el ámbito corporativo y en el entorno competitivo de las empresas. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, utilizando como técnica la encuesta a diferentes empresas realizadas por terceras personas, llegando así a la conclusión de que los comportamientos femeninos se han vuelto imprescindibles al momento de liderar y formar parte de una empresa, como lo es en los recursos humanos que ejercen la función de mando para alcanzar los objetivos (Silva, 2017).

### **2.1.2. Nacionales.**

Según los autores, en su investigación “Liderazgo Empresarial y clima laboral en el área de recursos humanos del Jurado Nacional de Elecciones” señalan la importancia que tiene un buen liderazgo ya que forma parte de la solución en caso existan problemas dentro del lugar de trabajo, es por ello que el liderazgo tiene gran influencia para poder superar los obstáculos y mejorar los niveles de desempeño dentro de una empresa, entidad, de tal manera que, los líderes se enfocan en los procesos y técnicas para que el personal tenga una mejor comunicación y desempeño. Obteniendo como conclusión que se requiere de líderes en el Jurado Nacional de Elecciones dado que los líderes son los que motivan a los colaboradores de la empresa para que tengan más confianza en sí mismos y consigan mayor productividad (Castro y Quispe, 2016).

Según el autor, en su tesis para optar el grado de magister “Liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Tcontacto S.A.C. Lima.2016” busca explicar la relación que existe entre el liderazgo y trabajo en equipo, el liderazgo es fundamental hoy en día ya que produce efectos positivos en las personas que forman parte de una empresa, logrando así reforzar las habilidades que cada uno posee de tal manera que confían más en sí mismos y obtener mejores resultados en las actividades que se les designa. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque

cuantitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 15 funcionarios y 55 empleados, obteniendo como resultado que el 53% de los encuestados considera que el nivel de liderazgo es moderado, llegando así a la conclusión de que si existe relación entre el liderazgo y trabajo en equipo en la empresa Tcontacto S.A.C (Quiñones, 2017).

Según el autor, en su tesis para obtener el título de licenciado en administración “Estilo de liderazgo y su influencia en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Cineplanet Real Plaza-Trujillo 2015” precisa que la satisfacción de los colaboradores se produce debido a los estilos de liderazgo ya que estos ayudan a que exista una mejor organización y que el equipo pueda alcanzar el objetivo común que tienen para cumplir con las expectativas de la empresa y tomar mejores decisiones así como mejorar la comunicación entre todos. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 33 colaboradores, obteniendo como resultado que el 82% de los encuestados considera que el nivel de liderazgo es medio, llegando así a la conclusión de que existe una alta correlación entre el liderazgo y satisfacción laboral (Espinoza, 2016).

Según la autora, en su tesis para optar el grado de magister “El estilo de liderazgo de los gerentes y su influencia en el desempeño laboral del personal en una Empresa de almacenes generales de la ciudad de Cajamarca” busca explicar cómo las organizaciones crecen y la labor que tiene el liderazgo en dicho proceso así como también en sus colaboradores para lograr con los objetivos de la empresa de acuerdo a la organización y la manera de dirigir y motivar al personal para trabajar en equipo sin tener inconvenientes para que todos puedan ser escuchados. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto utilizando como técnica encuestas con una muestra de 14 colaboradores de una empresa, obteniendo como resultado que el 21% de los encuestados están de acuerdo en que se hace uso del liderazgo, llegando así a la conclusión de que

el estilo de liderazgo influye directa y significativamente en el desempeño laboral de la empresa (Rodríguez, 2015).

Según la autora, en su tesis para obtener el título profesional de licenciada “Liderazgo transformacional en funcionarios del área de negocios de la Financiera Caja Sullana Lima Piura, 2017” señala que la implementación del liderazgo en diversas empresas ayuda a que la situación de la misma mejore para que el grupo de trabajo logre las metas que tienen en común para beneficio de la empresa y que dichas actividades se realicen de manera eficaz incluyendo las exigencias que estas establecen, el líder motiva a los colaboradores y así ellos tienen mayor productividad mientras refuerzan sus habilidades. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 100 funcionarios del área de negocio, obteniendo como resultado que el 59% considera que, si se emplea el liderazgo, llegando así a la conclusión de que dicho 59% se encuentra en un nivel promedio del liderazgo transformacional (Aguilar, 2017).

Según la autora, en su tesis para obtener el grado de bachiller “Competencias y gestión de los recursos humanos” señala que la gestión de recursos humanos de acuerdo a los diferentes enfoques que existen y los modelos de competencias según la psicología, que se deben de tomar en cuenta para así brindar la eficacia que se requiere y evaluar la manera de comportarse de los colaboradores, puesto que influye en el éxito de una empresa u organización. Se desarrolló a través del análisis e investigación de diversos enfoques de recursos humanos y modelos de la psicología, obteniendo, así como resultado que el enfoque que se basa en competencias y estrategias que llegan a ser fundamentales para la gestión de recursos humanos, llegando así a la conclusión de que es un método eficaz que ayuda a cumplir las metas que se proponen las organizaciones (Nieto, 2020).

Según la autora, en su tesis para obtener el grado de magister “Selección de recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores en las estaciones de servicio gaspetrol de Trujillo” busca explicar los problemas que pueden surgir respecto a los recursos humanos en diferentes sectores que pueden ser privados o públicos donde se evalúan factores como la capacitación de trabajadores, el rendimiento del trabajo, la calidad que brinda el lugar así como el entorno, además es importante establecer diferencias entre las empresas y saber en qué lugar se encuentran para poder elaborar estrategias que sean de beneficio del personal como de los clientes. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 97 trabajadores de las Estaciones de Servicios Gaspetrol de Trujillo, obteniendo como resultado que el 92% de los encuestados está totalmente de acuerdo que deben contar con un presupuesto para capacitaciones, llegando así a la conclusión de que existe una correlación positiva entre la selección del recurso humano y desempeño laboral de los colaboradores de dicha estación (Figueroa, 2019).

Según la autora, en su tesis “Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016” busca explicar la gestión de recursos humanos en dicha oficina y la importancia que se tiene respecto a la organización para obtener diferentes aprendizajes, habilidades, estrategias para emplearlas en el trabajo, ya que servirá de apoyo y será satisfactorio. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 20 trabajadores de la oficina de procesos electorales, obteniendo como resultado que el 60% de los encuestados, opina que existe un nivel alto de la gestión de recursos humanos en la oficina de procesos electorales, llegando así a la conclusión de que existe una relación directa entre las variables la gestión de recursos humanos y

el desempeño laboral, en gran parte por las estrategias que se toman dentro de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (Muñoz Angulo, 2017).

Según las autoras, en su tesis para optar el grado de bachiller “Propuesta de mejora en la gestión de recursos humanos, Hotel Descanso del Inca, Chiclayo, 2014” señalan que el desarrollo de la propuesta, precisando la gran importancia de los recursos humanos y por ende su mejoramiento constante dentro de cada establecimiento, sin embargo, aún se presentan ciertas deficiencias en cuanto a ello así como se nota el desinterés en las actividades que el hotel realiza, de tal manera, que para prevenir un mal ambiente o entorno y una mala imagen se elaboró una propuesta de mejora. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como técnica la encuesta, con una muestra de 12 personas pertenecientes al personal del hotel, obteniendo como resultado que el 83% de los encuestados afirma que las capacitaciones se realizan mensualmente cuando lo correcto sería aplicarla en cada momento que lleguen maquinarias nuevas o alguna implementación en el hotel, obteniendo como recomendación que en la base de datos e información se incluyan el registro de cada empleado, cargos, el registro de beneficios, de remuneración, así como el de capacitaciones, posibles faltas y permisos, , llegando a la conclusión de que una buena gestión se puede lograr implementando el plan de mejora propuesto (Chicana y Gonzales, 2015).

Según las autoras, en su tesis para optar el grado de bachiller “Gestión de la calidad total en los Recursos Humanos de la UGEL PAITA-PIURA AÑO 2020” precisan que el nivel de la gestión de la calidad total en los recursos humanos, es así que cada organización posee estrategias para diferenciarse de la competencia y obtener mejores resultados para lograr el éxito esperado, por ende, la gestión de recursos humanos tiene una función importante durante la comunicación de varios objetivos. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como

técnica la encuesta con una muestra de 36 colaboradores de la UGEL Paita, obteniendo como resultado que el 67% de los encuestados opina que existe un nivel bajo en la gestión de la calidad total en los recursos humanos, llegando así a la conclusión que el enfoque basado en los hechos en los recursos humanos presenta un bajo nivel de acuerdo a deficiencia, toma de decisiones, la información y opinión de los colaboradores (Yaguana y Herrera, 2020).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Bases Teóricas sobre el Liderazgo**

#### *2.2.1.1. Definición del Liderazgo*

Podemos definir al liderazgo como uno de los principales factores que potencian el desarrollo del entorno, generando así resultados favorables para esto, así como el fomento de valores y factores importantes para el desarrollo de los demás, como la comunicación, confianza, valor, educación, entre otros (Pedraja et al., 2021).

La persona que reúna las características suficientes del liderazgo se denomina líder, de este dependerá el grado de influencia que tendrá sobre el equipo que tenga a su cargo, así como el deber de guiarlos para lograr las metas y fines establecidos en común. Tengamos en cuenta que el liderazgo ha sido estudiado durante años y en la actualidad es una característica fundamental y necesaria en toda organización (Nájera et al., 2018).

El liderazgo constituye dentro de la sociedad un fenómeno, el cual está caracterizado por una respuesta rápida y óptima ante las dificultades que se le presenten durante el proceso del trabajo asignado, esto con el fin de conservar una ventaja competitiva en relación a otras organizaciones. Dentro del liderazgo, podemos encontrar diversos tipos, esto según donde se desarrollen (Alvear et al., 2019).

### 2.2.1.2. *Teorías del liderazgo*

Existen diversas teorías alrededor del concepto de liderazgo, entre estos tenemos:

#### 2.2.1.2.1. *Teoría de rasgos*

En esta se plantea que *los líderes nacen y no se hacen*, ciertas personas cuentan con características innatas en su personalidad, por lo que toman el papel de líder en diversas ocasiones. Estas habilidades se deben maximizar permitiendo que la función de líder sea más factible de realizar, esto sin dejarse llevar por factores externos a él durante su función organización (Escandon-Barbosa & Hurtado-Ayala, 2016)

#### 2.2.1.2.2. *Teoría del liderazgo carismático*

La existencia de ciertos poderes de atracción o inusuales, o hasta considerados sobrenaturales sirven para atraer a las personas, las cuales confían en ellos y se dejan guiar. Poseen una alta habilidad comunicativa, expresan sus deseos y pensamientos con los demás, además de una visión precisa de lo que se desea realizar (Escandon Barbosa & Hurtado Ayala, 2016).

#### 2.2.1.2.3. *Teoría de los roles*

En torno a la situación que se presente solo los líderes encargados o que tienen designados sus roles se encargarán de la situación. Aquí encontramos los roles de manejo, en el cual observamos aplicados diferentes habilidades intrínsecas y extrínsecas de índole socioafectiva (Escandon Barbosa & Hurtado Ayala, 2016).

### 2.2.1.3. *Componentes del liderazgo*

#### 2.2.1.3.1. *Actitud*

*Definida como la percepción de fundamentos u obstáculos de las personas al momento de realizar alguna acción, si esta será notada como positiva o negativa por terceros, en consecuencia, la actitud podrá ser motivada o desanimada. (Gálvez et al., 2020)*

#### *2.2.1.3.2. Aptitud*

Esta habilidad se encuentra entendida como la manera propia de la persona en resolver lo que se presente, es decir, la capacidad de esta para desenvolverse de forma apropiada en la resolución de un problema u otro (Gómez et al., 2020)

#### *2.2.1.3.3. Motivación*

La motivación se encuentra relacionada a la necesidad humana de autorrealización y motivación de crecimiento, siendo que estas al ser alentadas por una persona de mayor alto jerárquico produce en el sujeto interés de lograr los objetivos planteados, además, las recompensas son un factor que promueve esto y a su vez el logro de las metas (Checa Calderón & Rodríguez Caguana, 2017).

#### *2.2.1.3.4. Rendimiento*

El rendimiento se encuentra relacionado al ambiente en donde se desarrolla el trabajador, siendo que trabajar en equipo puede potenciar su funcionalidad y fomentar la competencia durante sus actividades. Además, con una visión colaborativa emprenderá habilidades y técnicas con el fin de resultar efectivo para el equipo. Siendo así, el rendimiento de la persona aumentará por lo que la empresa será beneficiada (Hebles & Yániz Álvarez deEulate, 2020).

#### *2.2.1.3.5. Productividad*

La productividad dentro de la empresa se encuentra relacionada con las funciones de un líder modelo. Se genera dentro del grupo un mejor desempeño, fomentando las habilidades y competencias, con la finalidad de reducir el tiempo de producción o trabajo mas no de calidad o cantidad, generando así mayores ganancias (Hinojo Lucena et al., 2020).

#### *2.2.1.4. Tipos de liderazgo*

Son un conjunto de capacidades, destrezas, talento, formas de dirigir y actuar frente a distintas situaciones, que tienen las personas, para influenciar y motivar a otras hacia la consecución de un objetivo. La clasificación más usada por la psicología de grupos para los tipos de liderazgo trata el liderazgo delegativo, autocrítico, democrático, transaccional y transformacional.

##### *2.2.1.4.1. Liderazgo autocrático*

El liderazgo autocrático dispone de la toma de decisiones individuales por parte del líder, este designa las operaciones a cada participante del proyecto, elabora una gestión autócrata y los criterios empleados no son criticados por los demás integrantes, debido a que se deben apegar a la normativa ejercida y a los lineamientos ligados al tipo de liderazgo (Hiriyappa B, 2018).

Del mismo modo, suele distinguirse por ser de carácter más cerrado, en el cual el líder es el único que se encuentra al mando y se encarga de supervisar que todo salga de acuerdo a las normas planteadas, limitando la participación de sus subordinados, es decir, no acepta las opiniones que su equipo desea compartir. En estos casos el equipo se ve obligado a simplemente acatar las órdenes del líder, obedeciendo a cada una de sus directrices (Escandon & Hurtado, 2016).

Suelen ser personas a las cuales les gusta tener el control de todo y de todos, es por esa razón que tienen a tomar las decisiones ellos solos y logrando de este modo dirigir de manera dogmática. Este se distingue por ser dominante, restrictivo, por lo cual demanda que se le obedezca todo el tiempo. No suele pedir la participación de nadie y tampoco se justifica por no pedirla, ocasionando un ambiente de trabajo deplorable.

#### 2.2.1.4.2. *Liderazgo democrático*

El liderazgo democrático genera la participación continua de todos los integrantes que forman parte de un proyecto con finalidad común, es por ello que se respeta la decisión y punto de vista en cada individuo, ejerciendo una diversificación de funciones y fortalecimiento de dirección (Villalva & Fierro, 2017).

Además, también se caracteriza por la constante comunicación que entabla el líder con sus subordinados, el cual toma en cuenta las ideas y opiniones de su equipo, permitiendo así que estos sean partícipes de las decisiones que serán tomadas ocasionando un excelente ambiente de trabajo (Escandon & Hurtado, 2016).

Es fundamental contar con este tipo de líderes ya que siempre suelen respetar al equipo y no marginan a nadie, por el contrario, incentivan la participación para que esta siempre se mantenga activa en el grupo. Saben repartir equitativamente las tareas para todos y confían en las habilidades que los miembros de su equipo poseen. Por otro lado, también se encuentran dispuestos a orientar y ayudar a cualquiera que lo necesite.

#### 2.2.1.4.3. *Liderazgo Laissez-faire*

La definición de este tipo de liderazgo evidencia una confianza total en los trabajadores, es por ello que el líder opta por la positividad de los resultados futuros que se puedan obtener mediante las funciones autónomas que realizan los participantes, asimismo la motivación es el elemento ante la ejecución de un propósito común (Russell, 2019).

Este tipo de liderazgo ocurre cuando el líder posee un carácter liberal, tiene una actitud pasiva y despreocupada. No se responsabiliza de su grupo y deja que ellos tomen la iniciativa, esto quiere decir, que los subordinados tienen la potestad de elegir, por lo que de esta forma evitan de algún modo la responsabilidad de liderar (Neira et al., 2018)

Estos líderes suelen tener participaciones mínimas dentro del grupo o hasta nulas, por lo general prefieren que las normas sean claras para no tener que profundizar mucha en ellas, tienden a ser personas neutras y que no intervienen mucho en las decisiones del grupo, ocasionando que no se alcancen los objetivos que son estimados.

#### 2.2.1.4.4. *Liderazgo transaccional*

El liderazgo transaccional es empleado ante la presencia de una estabilidad irregular interna de la empresa, es por ello que el líder recurre a una reestructuración de objetivos y estrategias para conseguir las metas planteadas, integrando laboralmente a todos los participantes del grupo (Prado, 2016).

Por otro lado, también suele contar con líderes que evidencian metas explícitas y constructivas, se encargan de planificar los objetivos y promueven de manera conveniente el funcionamiento del equipo para que de este modo se tomen decisiones de manera conjunta.

Acostumbran a preocuparse del manejo de la distribución y los procesos que se les encargo a cada persona del equipo. El comportamiento de estos líderes está direccionado a siempre tener el control de sus subordinados (Neira et al., 2018).

Aunque siempre les guste estar en control, también permiten que haya una participación por parte del equipo por lo cual la toma de decisiones es compartida. Por otro lado, también le gusta promover que estos cumplan con su labor correctamente por lo cual puede brindar premio o castigos, dependiendo de la situación, buscando así garantizar la eficacia de su equipo.

#### 2.2.1.4.5. *Liderazgo transformacional*

El liderazgo transformacional se emplea para generar una modificación en los aspectos generales que engloba un proyecto conformado por diferentes individuos, es por ello que el líder ejerce actividades de incidencia en la vida profesional de cada integrante para una dirección eficaz (Huber, 2019).

Por otro lado, se caracteriza por contar con líderes que se preocupan por el bienestar de su equipo, procurando que estos cuenten con una motivación elevada para así obtener los resultados requeridos y se cumplan correctamente los objetivos, son líderes que siempre están dispuestos a apoyar en algo. Estas personas suelen ser carismáticas, la forma en como lideran suele ser inspiradora y son muy considerados con las personas a su alrededor (Neira et al., 2018).

Son personas que acostumbran a ampliar y cambiar sus decisiones para que estas se adecuen a las necesidades de sus subordinados más que a las de ellos mismos. A su vez logran que haya una adecuada aceptación de los objetivos del grupo. Es conveniente que existan este tipo de líderes ya que estos pueden intervenir cuando existen casos en las cuales no se reflejan resultados positivos.

## **2.2.2. Bases teóricas sobre los recursos humanos**

### *2.2.2.1. Definición de recursos humanos*

Los recursos humanos se han definido como la ciencia que se ocupa de la naturaleza de la relación del empleo y del conjunto de relaciones de decisiones, acciones y cuestiones vinculadas a esas relaciones. Esta área de estudio tiene origen sobre la base de la fusión de diversas teorías de la gestión científica, del trabajo social, y de la psicología industrial en la época de la primera guerra mundial y ha experimentado una evolución considerable desde entonces se desarrolla con la participación conjunta de los trabajadores y la comunicación (Armijos, Bermúdez y Mora, 2019)

Por otro lado, está compuesto por diversas actividades que están orientadas concretamente para que se realice una correcta organización, debido a que estas influyen directamente sobre el como se desarrollan las personas dentro de la empresa. De esta manera, esta área se encarga de buscar los empleados ayuden a cumplir con los objetivos que cada entidad plantea, debido a que se estos se encuentran bien preparados y cuentan con las habilidades para poder lograr esta tarea (Montoya y Boyero, 2016).

#### *2.2.2.1.1. Importancia de los recursos humanos*

El recurso humano es de suma importancia ya que es un elemento fundamental dentro de toda organización, por lo que su direccionamiento es primordial para alcanzar los objetivos trazados dentro de esta. Además, forma parte de la ventaja competitiva del mercado, el cual se sitúa a su alrededor con el fin de motivarlo y aumentar tanto productividad como rendimiento para así lograr el desarrollo de sus destrezas y la eficiencia y eficacia dentro de organización (Montoya y Boyero, 2016).

La importancia de esto recae en que son esenciales para la adecuada organización de las empresas, con el tiempo este se ha vuelto un factor infaltable en las políticas de cada entidad. Los recursos humanos no solo influyen en el interior de las instituciones, sino que también trascienden al ámbito social, siendo así que se considera que los que están laborando en este cargo poseen un talento humano el cual debe ser potenciado en favor a mejorar la gestión de las entidades (Armijos et al., 2019)

#### 2.2.2.1.2. *Funciones de los recursos humanos*

Los recursos humanos son de vital importancia y tiene varias funciones que ayudan al reclutamiento del personal de una empresa y a la contratación de este, con el fin de elegir a los mejores perfiles que a la empresa le beneficie logrando que dicho personal desempeñe sus funciones de una manera óptima dando como resultado que la empresa sea más competitiva en el mercado. Como ya se ha mencionado anteriormente son de gran importancia para una organización, ya que ayudan al funcionamiento de esta, por ende, son la pieza clave para reclutar, seleccionar y contratar al personal que cumpla con el perfil requerido para la organización también tomando en cuenta las necesidades de los departamentos que de esta emanen, con el único fin de ser más competente. (Montalvan , 1999)

Los recursos humanos constituyen elementos importantes dentro de una empresa, debido a que gracias a ellos estas pueden ser competitivas, ya que se puede implementar diversas medidas, estrategias, políticas que resulten una mejoría constante. El desarrollo de este recurso se encuentra a cargo de la empresa, la cual, a través de su capacidad, logrará fortalecer las destrezas de sus trabajadores, con lo que se podrá alcanzar metas y objetivos en conjunto (Sánchez Peñaflor & Herrera Aviles, 2016).

#### 2.2.2.1.3. *Procesos de los recursos humanos*

Los recursos humanos poseen obligaciones primordiales con los trabajadores de una empresa, asimismo el departamento laboral ejerce otro tipo de operaciones, como la contratación de nuevos participantes que contribuyan a la compañía, preocupación del grupo sindical, además estar dispuesto a la solución de problemas que se presente a nivel individual y colectivo (Esparza, 2018).

Los recursos humanos son seleccionados de acuerdo con lo que se encuentra buscando la empresa, esto basándose en diversas características como nacionalidad, capacidades académicas o sociales, apariencia, manejo de idiomas, entre otros. La empresa se asegura de brindar las capacitaciones correspondientes u otros con la finalidad de que puedan tener un alto desempeño laboral (Vereda et al., 2016)

#### 2.2.2.1.4. *Gestión de recursos humanos*

A partir de la innovación dentro de las diferentes organizaciones se origina una gestión del recurso humano, la cual tiene como finalidad maximizar el potencial del recurso para que este no quede obsoleto y no sufrir pérdidas a su alrededor. Estas gestiones se encuentran orientadas a una visión global, adaptándose el recurso a las actuales tecnologías y el sistema capitalista en el que nos encontramos (Olaz, 2018).

La planeación del recurso humano es realizada a través de una gestión, por la cual se plantea estrategias destinadas a mejorar el desempeño, esto en concordancia con la actual economía, la cual indica una mayor relevancia tanto en productividad como desempeño con el fin de obtener beneficios (Cuesta et al., 2018)

#### 2.2.2.1.5. *Desempeño*

Un eficiente desempeño del recurso humano surge a partir de una eficiente organización interna, generando consecuencias positivas como una mayor productividad, rentabilidad y reputación de la empresa, así como el alcanzar los objetivos planteados; además, genera una competitividad interna sana, de la cual será beneficiada la organización (Hernández et al., 2019).

#### 2.2.2.1.6. *Área de Operaciones*

Es el área de la empresa que se enfoca en reducir costes mejorando la eficiencia y generando valor al usuario o cliente final, así como a dar soporte a aquellas áreas que se encargan de generar valor (Mussons, 2020).

##### 2.2.2.1.6.1. *Operaciones marítimas*

Las operaciones marítimas normalmente se ejecutan cuando las empresas necesitan importar o exportar sus productos y recurren a distintas organizaciones que realicen estas operaciones. Existen más de una docena de líneas que se encargan de estas operaciones marítimas la cual transporta los productos por medio de contenedores (Suárez & Ayala, 2016).

Este tipo de operaciones son fundamentales cuando se quiere exportar e importar debido a que se convierte en un importante medio para el correcto transporte de las mercaderías. Además, es uno de los métodos más económicos, aunque si tiene un tiempo de duración bastante largo (Herrera, González, & Rosete, 2016).

Si bien es cierto este tipo de operaciones son de las más requeridas ya que permite el transporte de los productos independientemente de la distancia que tenga desde el destino de partida hasta el de llegada, y adicionalmente que es mucho más económico que otros métodos, aún genera

cierta desconfianza debido a que no se tiene un debido control de en qué estado viajan los productos.

#### 2.2.2.1.6.2. *Operaciones aéreas*

Es necesario que los aeropuertos logren ser eficientes y cumplan con las nuevas características dictaminadas por las empresas aerocomerciales para así realizar las operaciones aéreas adecuadamente. Estos deben someterse a importantes cambios los cuales necesitan del apoyo de grandes inversiones, debido a que esta inversión ya no la puede realizar Estado.

Por consiguiente, el gobierno vio como buena opción el enfocarse en estimular la inversión privada en los aeropuertos por medio de sistemas de concesiones y privatizaciones. Logrando que en los países más avanzados se empiecen a llevar a cabo estos procesos. A razón de estas inversiones se podrían realizar las operaciones aéreas de manera más eficiente (Lipovich, 2016).

Este tipo de operación es una de las que genera más confianza entre los proveedores, por lo cual a veces se prefiere recurrir a esta a pesar de que este medio tenga un costo más elevado que cualquier otro. Por otro lado, también es una de operaciones que se realiza de manera más rápida y en la cual se tiene un mayor cuidado al transportar los productos.

#### 2.2.2.1.6.3. *Operaciones terrestres*

Las operaciones terrestres disponen de una gran relevancia dentro de la logística la cual ha generado el éxito de las transacciones comerciales con el extranjero. Este tipo de transporte que se hace por medio de la carretera es fundamental dentro de la economía, y esta importancia recae en que a través de un vehículo se puede generar un vínculo entre los países, es por eso que los empresarios líderes del mercado desean hacer cambios importantes en el transporte terrestre. El

modernizar este medio implicaría generar una mejora en la agilidad en la que llegarían los productos y también hacer uso de la tecnología para implementar su competitividad.

Se describe este tipo de operación como primordial en la vida diaria cuando nos referimos al área comercial, donde el transporte terrestre sirve como conector de personas y bienes. Una gran parte de las industrias dependen en demasía de sus consumidores y proveedores. Es por eso que las operaciones terrestres han cobrado cada vez gran valor importancia en todos los países que tienen una comercialización activa (López & Pardo, 2020).

Este tipo de transporte también suele ser un poco tardío, pero esto dependiendo de la distancia entre el punto de partida hasta el de llegada. En el cual se han empleado distintos métodos para que cada vez haya una mejor seguridad de transporte de los productos ya que debido al movimiento estos podrían sufrir algún daño.

## **2.3 Definición de Términos Básicos**

### **2.4.1. Libertad**

La definición de este término que usualmente se emplea en tipos de liderazgo es conocida por brindar la capacidad a la persona de identificar, regular y adaptarse al ambiente que lo rodea; en esta le permite abordar varios derechos, otorgándole la libertad ya sea de decisión, ética, moral o diversos privilegios que pueden recibir la persona para estar en un ambiente adecuado (Lapuente Álvarez, 2020).

### **2.4.2. Motivacional**

La definición de motivación dentro del liderazgo es determinada como el aspecto que se debe brindar a las demás personas, esto torga la capacidad de poder desarrollar de manera efectiva, con mayor intelecto y cuidado en la solución de los problemas que se presenten (Nachtigall, 2018)

### **2.4.3. Participación**

La participación que se realiza dentro del liderazgo es esencial y se denomina como un factor que lleva a la comunicación activa de los trabajadores y dirigentes de la empresa. También así se determina que en la participación en empresas debe ser activa y animada por los propios dirigentes que incentiven a ello (Ventosa, 2017).

### **2.4.4. Recompensas contingentes**

La definición de recompensas contingentes en diversos proyectos de empresas, esta permite un cambio de beneficios por el esfuerzo y la calidad del desempeño optimo que se empleó y les sirvió para concluir en una actividad importante (Trejo Medina, 2017).

### **2.4.5. Toma de decisiones**

La toma de decisiones en una empresa es liderada por el dirigente o supervisor encargado, en ella existe diversos procesos por el cual se debe pasar para tomar una decisión adecuada y que tiene repercusión en toda la empresa. Por otro lado, se observa diversas estrategias, tácticas o de operación en grupo (Socas Hernández, 2020).

### **2.4.6. Operaciones aéreas**

Las operaciones aéreas son las actividades que brindan una actividad al sector privado y estatal, el cual está ligado al transporte de cargas, aviación civil, revisión de actividades para mantener un control severo (Valenzuela, 2020).

#### **2.4.7. Operaciones marítimas**

Las operaciones marítimas se encargan de diferentes funciones empresariales de carácter público y privado, una de ellas es el transporte de carga por vía marítima, siendo mercancía de diferentes caracteres (Serrano & Esteve, 2017).

#### **2.4.8. Operaciones terrestres**

Las operaciones terrestres, son las actividades mercantiles de transporte y otras actividades que optan por vías terrenales (United Nations Conference on Trade and Development, 2019).

## Capítulo III: Marco Metodológico

### 3.1 Enfoque de la Investigación

La investigación consto de un enfoque cuantitativo, debido a la característica principal que ejercer este aspecto científico, el cual ejerce cifras numéricas adquiridas por estadísticas de diversos valores que se presenten en los datos procesados correctamente para la corroboración de hipótesis y establecimiento verídico al momento de acreditar teorías (Hernandez et al., 2014).

### 3.2 Variables

#### 3.2.1. Operacionalización de variables.

Liderazgo

##### 3.2.1.1.1. Dimensiones e indicadores.

- Tipos
  - Liderazgo laissez - faire
  - Liderazgo democrático
  - Liderazgo autocrático
  - Liderazgo transaccional
  - Liderazgo transformacional

Recursos humanos

##### 3.2.1.1.2. Dimensiones e indicadores.

- Áreas.
  - Operaciones marítimas.

- Operaciones aéreas.
- Operaciones terrestres.

Tabla 1

## Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Escala	Niveles de rango
Liderazgo	El liderazgo es la característica personal que posee un individuo al administrar correctamente las habilidades particulares y estrategias productivas que favorezcan en un ámbito general de manera individual y colectiva (Madrigal, 2009).	La definición operacional del liderazgo posee la dimensión de tipos.	Tipos de Liderazgo	Liderazgo Laissez-faire	1, 2	Cuestionario		
				Liderazgo democrático	3, 4	Cuestionario	(1) Totalmente de acuerdo	Mala
				Liderazgo autocrático	5, 6	Cuestionario	(2) de acuerdo	10 - 23
				Liderazgo transaccional	7, 8	Cuestionario	(3) no de acuerdo, ni en desacuerdo	Regular
				Liderazgo transformacional	9,10	Cuestionario	(4) en desacuerdo	24 - 37
Recursos humanos	Los recursos humanos poseen obligaciones primordiales con los trabajadores de una empresa, asimismo el departamento laboral ejerce otro tipo de operaciones, como la contratación de nuevos participantes que contribuyan a la compañía, preocupación del grupo sindical y la solución de problemas (Esparza, 2018).	La definición operacional de recursos humanos pose la dimensión de áreas operativas.	Áreas operativas	Operaciones marítimas	11, 12	Cuestionario		
				Operaciones aéreas	13, 14	Cuestionario	(1) Totalmente de acuerdo	Mala
				Operaciones terrestres	15, 16	Cuestionario	(2) de acuerdo	6 - 14
							(3) no de acuerdo, ni en desacuerdo	Regular
							(4) en desacuerdo	Buena
							(5) Totalmente desacuerdo	22 - 30

Fuentes: Elaboración propia

### **3.3 Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis General.**

- Existe relación significativa entre el liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019.

#### **3.3.2. Hipótesis Específicas.**

- Existe relación significativa entre el liderazgo Laissez-faire y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019.
- Existe relación significativa entre el liderazgo democrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019.
- Existe relación significativa entre el liderazgo autocrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019.
- Existe relación significativa entre el liderazgo transaccional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019.
- Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC de Lima, Perú, 2019.

### **3.4 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación conformada en la presente investigación es de carácter no experimental, debido a que no se ejerció una modificación de las variables, con la finalidad de visualizar cada una de estas en su ambiente innato y comportamiento propio (Hernandez et al., 2014)

### **3.5 Diseño de la investigación**

El diseño constituido en la investigación fue de carácter no experimental transeccional correlacional, debido al vínculo con la finalidad de exponer la relación entre las variables de liderazgo y recursos humanos (Hernandez et al., 2014).

### **3.6 Población y Muestra**

#### **3.6.1. Población.**

La investigación contó con una aplicación de 50 trabajadores de la agencia de aduanas.

##### *3.6.1.1. Criterios de inclusión.*

Los criterios de inclusión estuvieron conformados por el personal operativo que forman parte de la empresa de las tres áreas de operaciones marítima aérea y terrestre.

##### *3.6.1.2. Criterios de exclusión.*

La investigación excluyó al personal administrativo, el cual no formó parte de la muestra.

#### **3.6.2. Muestra.**

La muestra consistió de carácter censal, es decir se consideró el total de la población.

### **3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.7.1. Técnica.**

Para la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta de opinión mediante la aplicación de un cuestionario electrónico autoadministrado por envío vía internet, que consta de 16 preguntas cerradas con alternativas de respuesta de tipo Likert, las cuales permitieron obtener

respuestas acerca de la falta de liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC (Hernandez et al., 2014).

### 3.7.2. Instrumento de recolección de datos.

#### 3.7.2.1. Análisis de fiabilidad del instrumento

Tabla 2: Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
¿Está usted de acuerdo que la libertad en el liderazgo en una empresa lleva como consecuencias una labor eficiente de los trabajadores?	,441	50	,000
¿Cree usted que en las empresas se deba evaluar adecuadamente la libertad que tiene cada trabajador de acuerdo a sus derechos?	,562	50	,000
¿Está usted de acuerdo que la participación de los trabajadores en la agencia debe ser impulsada por los dirigentes?	,547	50	,000
¿Cree usted que la participación activa lleva a una buena comunicación en la agencia y así tener un buen ambiente laboral?	,576	50	,000
¿Piensa usted que la toma de decisiones deba ser influenciado por personas con ética profesional intachable la cual le brinde beneficios a la empresa?	,709	50	,000
¿Cree usted que una mala toma de decisión tiene un resultado negativo en las diversas áreas de a empresa?	,621	50	,000
¿Piensa usted que la empresa debe establecer una adecuada recompensa contingente al culminio de un proyecto para estimular al colaborador?	,681	50	,000
¿Cree usted que otorgándole una recompensa contingente a los colaboradores estos puedan rendir mejor y de manera eficaz en sus áreas de trabajo?	,632	50	,000

¿Piensa usted que la motivación en el liderazgo debe ser la adecuada, acorde al área de trabajo a quien se dirige?	,547	50	,000
¿Está usted de acuerdo que los líderes deban realizar un estudio en la cual se pueda identificar el estado de motivación que tiene cada trabajador y así poder implementarlo adecuadamente en ellos?	,611	50	,000
¿Considera usted que las operaciones aéreas deben tener una planificación previa para realizar su función?	,622	50	,000
¿Está usted de acuerdo en que las operaciones aéreas tienen personal encargado para ejecutar su procedimiento de manera segura?	,530	50	,000
¿Piensa usted que las operaciones marítimas que se realizan en la agencia tienen que funcionar de manera óptima y para ello requiere de una buena gestión de recursos humanos?	,632	50	,000
¿Cree usted que las operaciones marítimas cumplen con los procesos para lograr las expectativas requeridas?	,632	50	,000
¿Piensa usted que las operaciones terrestres son las más comunes en el Perú?	,843	50	,000
¿Cree usted que en las operaciones terrestres necesitan implementar estrategias para una <u>mejor gestión de recursos humanos?</u>	,759	50	,000

Mediante la utilización de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, se evidenció que se rechaza la hipótesis nula y se valida adecuadamente la hipótesis alternativa de normalidad, debido a los resultados obtenidos, ante ello se pudo asegurar que los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 3

*Estadísticos de fiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	10

Seguidamente, se realizó la respectiva evaluación de fiabilidad al instrumento utilizado en esta investigación, la cual brinda el resultado de 0,795 cómo se visualiza en la tabla 2, generado una cifra considerada muy alta por lo que se afirma que el instrumento aplicado estructurado con 10 preguntas es fiable.

*Tabla 4*

*Estadísticos de fiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,781	6

Además, se realizó la respectiva evaluación de fiabilidad al instrumento utilizado en esta investigación, la cual brinda el resultado de 0,781 cómo se visualiza en la tabla 3, generado una cifra considerada muy alta por lo que se afirma que el instrumento aplicado estructurado con 6 preguntas es fiable.

### 3.7.2.2. Validez del instrumento

El instrumento aplicado en la presente investigación fue validado mediante juicio de expertos

*Tabla 5*

*Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos*

Experto	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
Experto 01	Escudero Vilchez, Fernando Emilio	Doctor	Aplicable
Experto 02	Luján Cabrera, Micaela	Doctor	Aplicable
Experto 03	Salazar Llerena, Silvia	Doctor	Aplicable

*Fuente: elaboración propia*

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1 Análisis de los Resultados

#### 4.1.1. Distribución de frecuencia.

Tabla 6

Pregunta 01: ¿ Está usted de acuerdo que la libertad en el liderazgo en una empresa lleva como consecuencias un labor eficiente de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	42	84,0	84,0	84,0
Válidos De acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

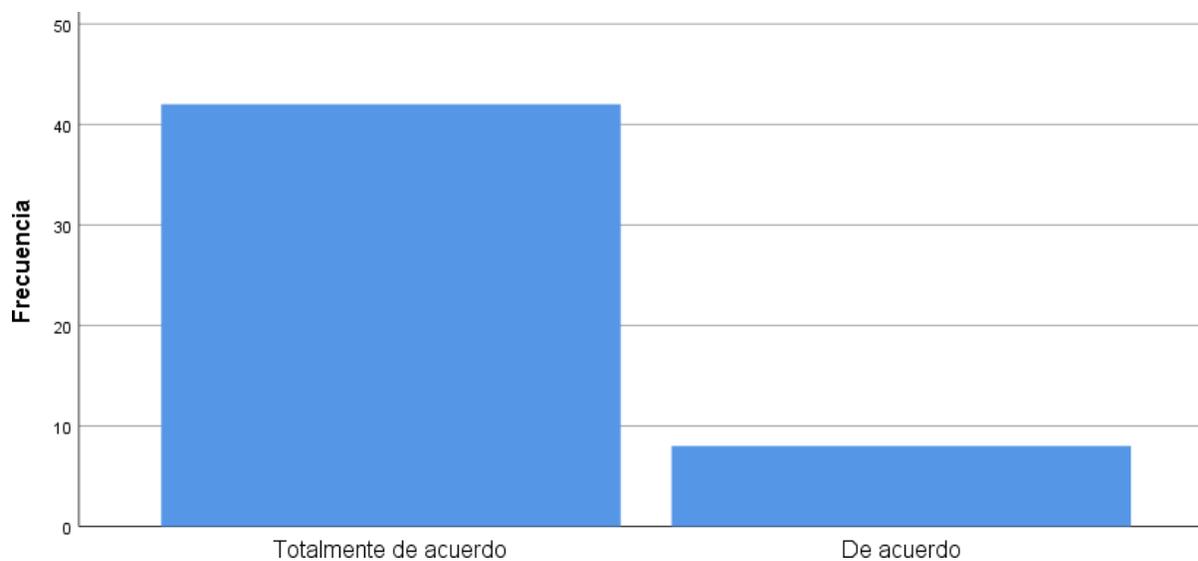


Figura 1: Gráfico de barras de la Pregunta 01: ¿ Está usted de acuerdo que la libertad en el liderazgo en una empresa lleva como consecuencias un labor eficiente de los trabajadores?

Como se observa en la tabla 4 y figura 1, del 100% de encuestados, un 84% señaló estar totalmente de acuerdo que la libertad en el liderazgo en una empresa lleva como consecuencias una labor eficiente de los trabajadores.

Tabla 7

Pregunta 02: *¿Cree usted que en las empresas se deba evaluar adecuadamente la libertad que tiene cada trabajador de acuerdo a sus derechos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	14	28,0	28,0	28,0
	De acuerdo	36	72,0	72,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

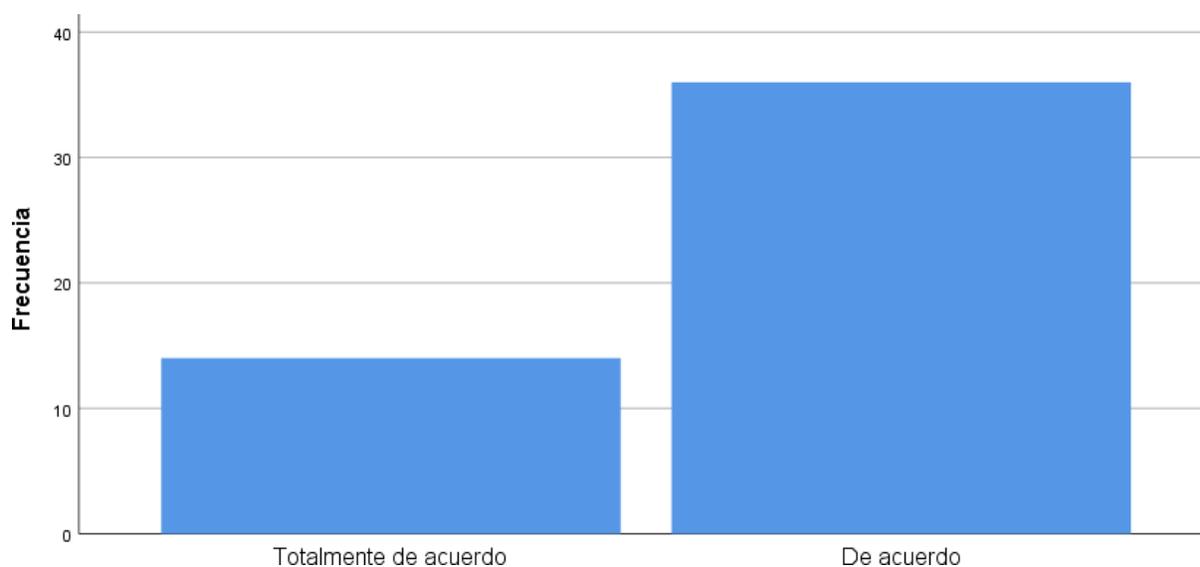


Figura 2: Gráfico de barras de la Pregunta 02: *¿ Cree usted que en las empresas se deba evaluar adecuadamente la libertad que tiene cada trabajador de acuerdo a sus derechos?*

Como se aprecia en la tabla 5 y figura 2, de 36 encuestados, 41 de ellos indicaron estar de acuerdo que en las empresas se deba evaluar adecuadamente la libertad que tiene cada trabajador de acuerdo a sus derechos.

Tabla 8

Pregunta 03: ¿Está usted de acuerdo que la participación de los trabajadores en la agencia debe ser impulsada por los dirigentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	11	22,0	22,0	22,0
	De acuerdo	39	78,0	78,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

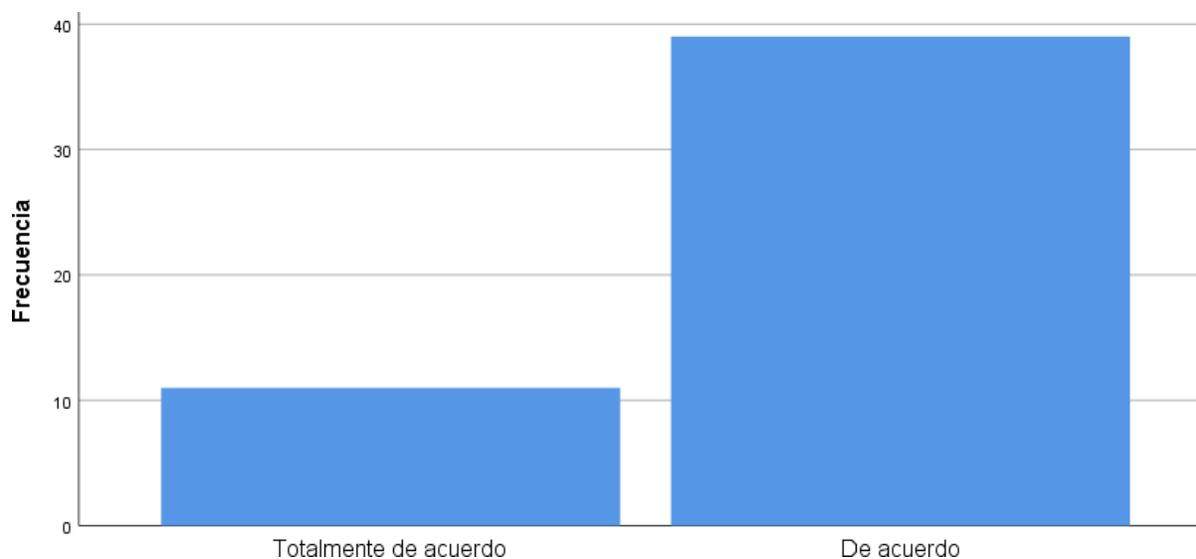


Figura 3: Gráfico de barras de la Pregunta 03: ¿ Está usted de acuerdo que la participación de los trabajadores en la agencia debe ser impulsada por los dirigentes?

Como se muestra en la tabla 6 y figura 2, del 100% de encuestados, un 78% señaló estar de acuerdo que la participación de los trabajadores en la agencia debe ser impulsada por los dirigentes.

Tabla 9

Pregunta 04: ¿Cree usted que la participación activa lleva a una buena comunicación en la agencia y así tener un buen ambiente laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	35	70,0	70,0	70,0
Válidos De acuerdo	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

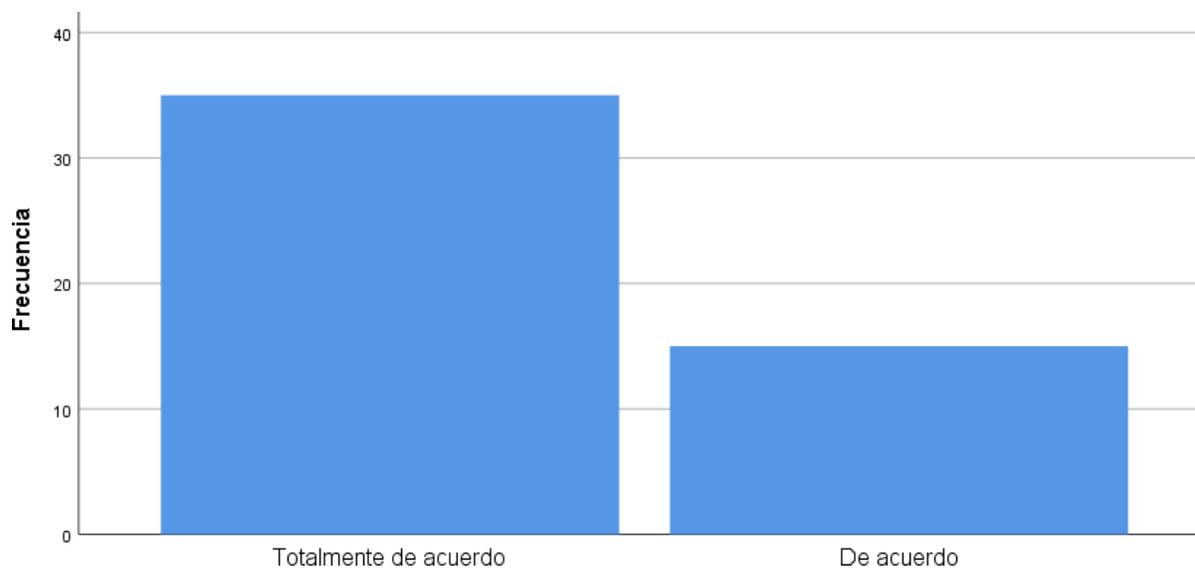


Figura 4: Gráfico de barras de la Pregunta 04: ¿Cree usted que la participación activa lleva a una buena comunicación en la agencia y así tener un buen ambiente laboral?

Como se observa en la tabla 7 y figura 4, de 50 encuestados, 35 de ellos demostraron estar totalmente de acuerdo que la participación activa lleva a una buena comunicación en la agencia y así tener un buen ambiente laboral.

Tabla 10

Pregunta 05: *¿Piensa usted que la toma de decisiones deba ser influenciado por personas con ética profesional intachable la cual le brinde beneficios a la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	14,0	14,0	14,0
De acuerdo	36	72,0	72,0	86,0
Válidos Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

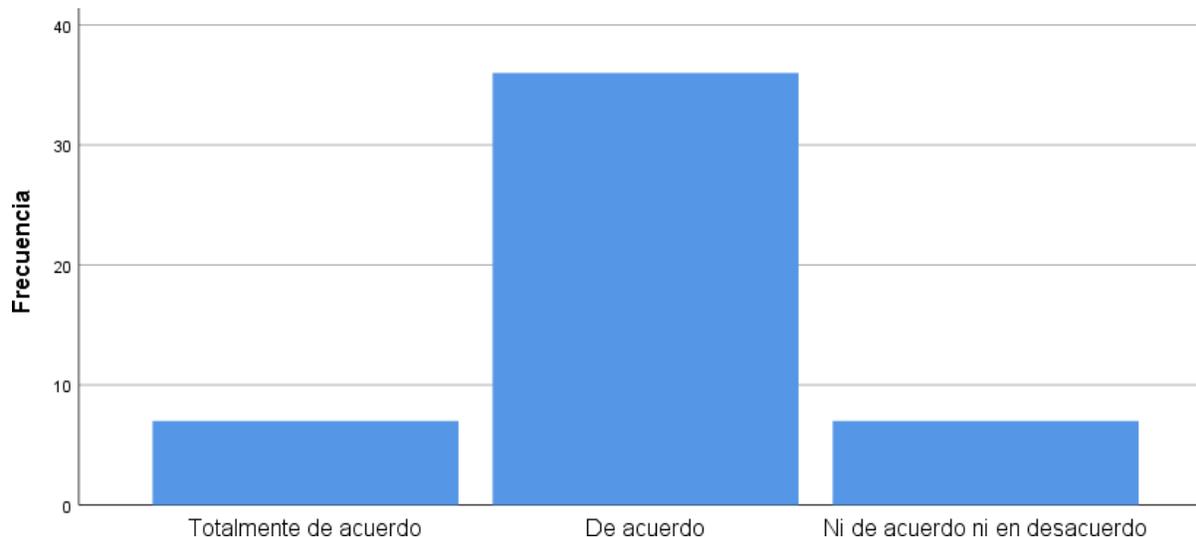


Figura 5: Gráfico de barras de la Pregunta 05: *¿Piensa usted que la toma de decisiones deba ser influenciado por personas con ética profesional intachable la cual le brinde beneficios a la empresa?*

Como se aprecia en la tabla 8 y figura 5, del 100% de encuestados, un 72% indicó estar de acuerdo que la toma de decisiones deba ser influenciado por personas con ética profesional intachable la cual le brinde beneficios a la empresa.

Tabla 11

Pregunta 06: ¿Cree usted que una mala toma de decisión tiene un resultado negativo en las diversas áreas de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	35	70,0	70,0	70,0
	De acuerdo	9	18,0	18,0	88,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

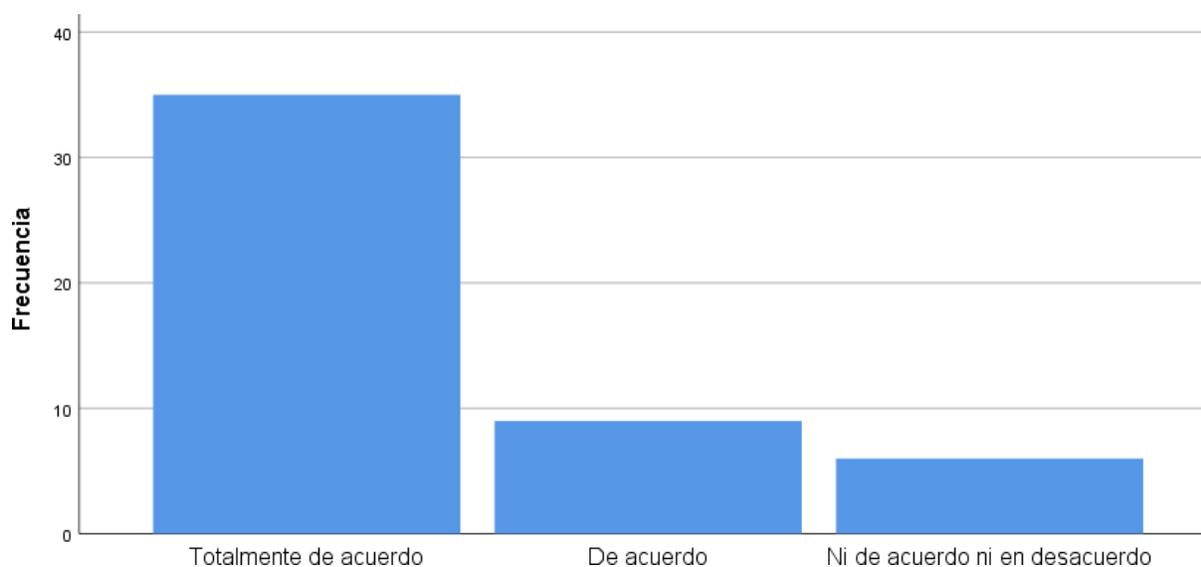


Figura 6: Gráfico de barras de la Pregunta 06: ¿Cree usted que una mala toma de decisión tiene un resultado negativo en las diversas áreas de la empresa?

Como se observa en la tabla 9 y figura 6, de 50 encuestados, 35 de ellos señalaron estar totalmente de acuerdo que una mala toma de decisión tiene un resultado negativo en las diversas áreas de la empresa.

Tabla 12

Pregunta 07: *¿Piensa usted que la empresa debe establecer una adecuada recompensa contingente al culminado de un proyecto para estimular al colaborador?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	11	22,0	22,0	22,0
De acuerdo	36	72,0	72,0	94,0
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6,0	6,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

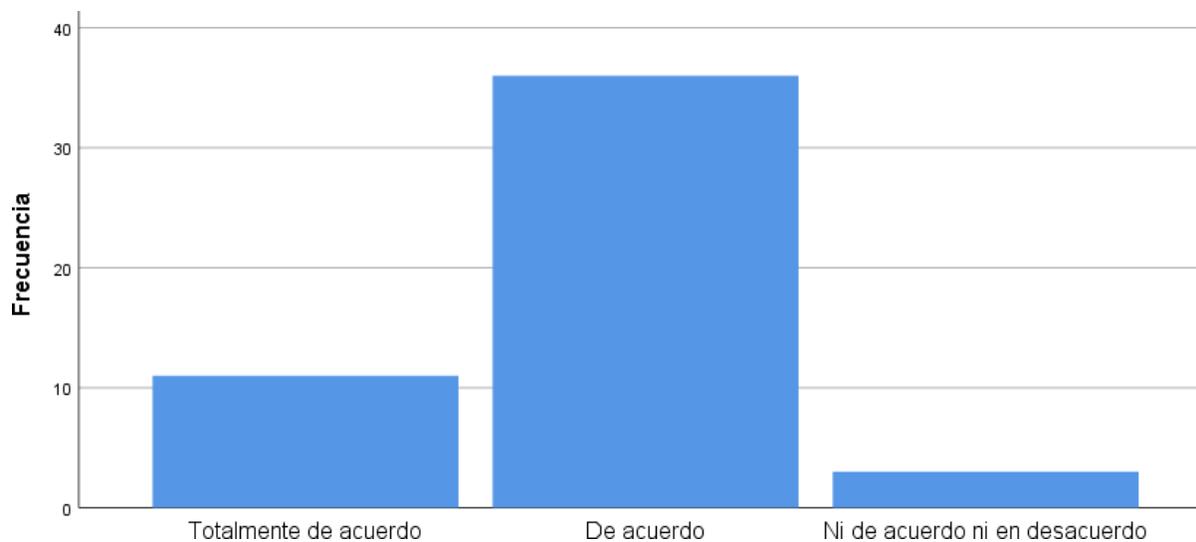


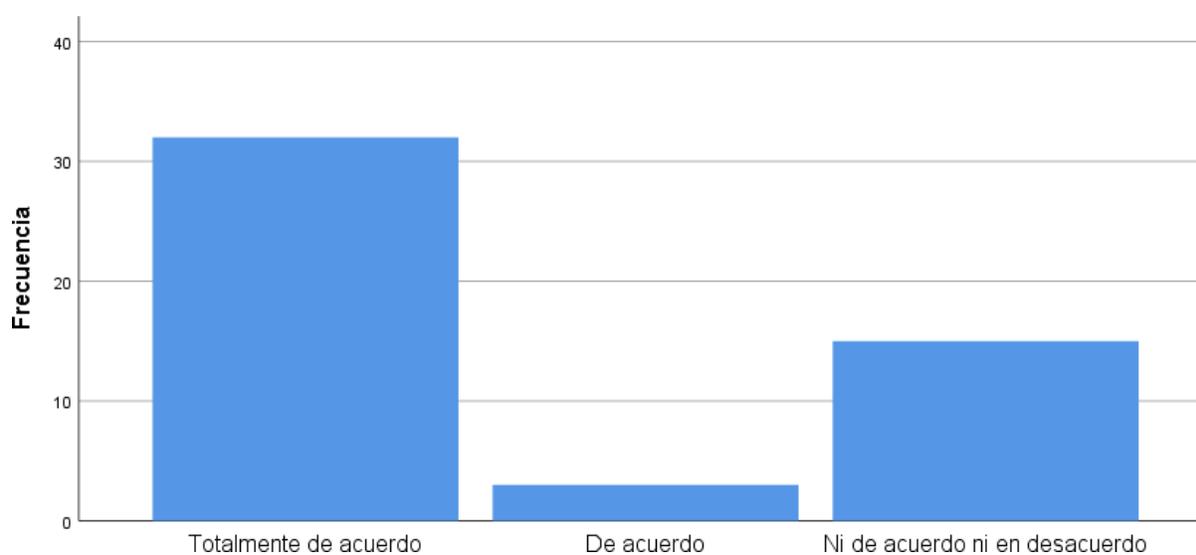
Figura 7: Gráfico de barras de la Pregunta 07: *¿Piensa usted que la empresa debe establecer una adecuada recompensa contingente al culminado de un proyecto para estimular al colaborador?*

Como se aprecia en la tabla 10 y figura 7, del 100% de encuestados, un 72% indicó estar de acuerdo que la empresa debe establecer una adecuada recompensa contingente al culminado de un proyecto para estimular al colaborador.

Tabla 13

*Pregunta 08: ¿Cree usted que otorgándole una recompensa contingente a los colaboradores estos puedan rendir mejor y de manera eficaz en sus áreas de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	32	64,0	64,0	64,0
	De acuerdo	3	6,0	6,0	70,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



*Figura 8: Gráfico de barras de la Pregunta 08: ¿Cree usted que otorgándole una recompensa contingente a los colaboradores estos puedan rendir mejor y de manera eficaz en sus áreas de trabajo?*

Como se observa en la tabla 11 y figura 8, de 50 encuestados, 32 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que otorgándole una recompensa contingente a los colaboradores estos puedan rendir mejor y de manera eficaz en sus áreas de trabajo.

Tabla 14

Pregunta 09: ¿Piensa usted que la motivación en el liderazgo debe ser la adecuada, acorde al área de trabajo a quien se dirige?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	37	74,0	74,0	74,0
	De acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

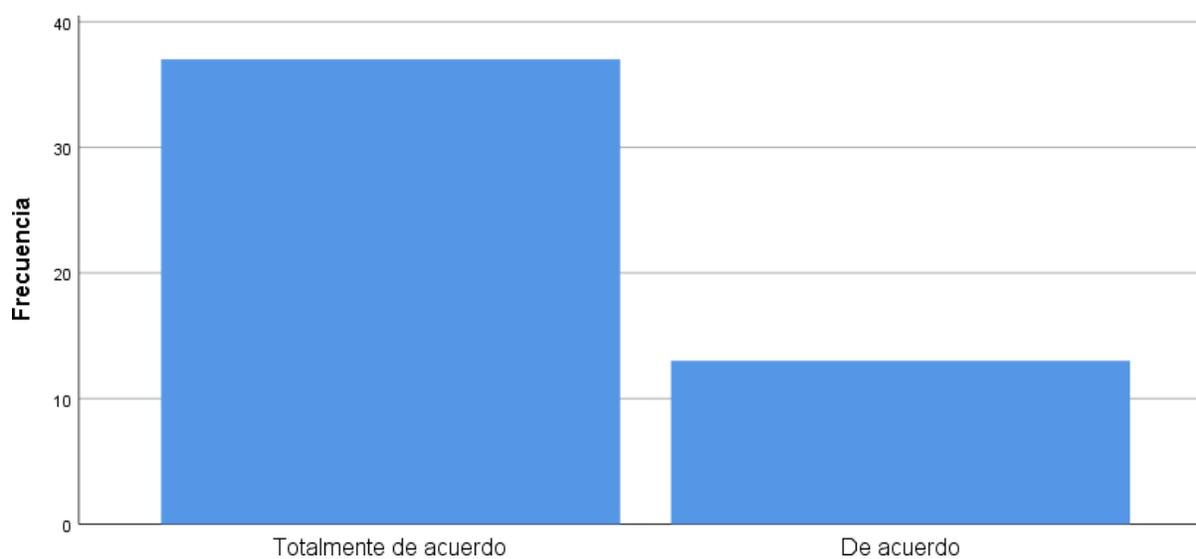


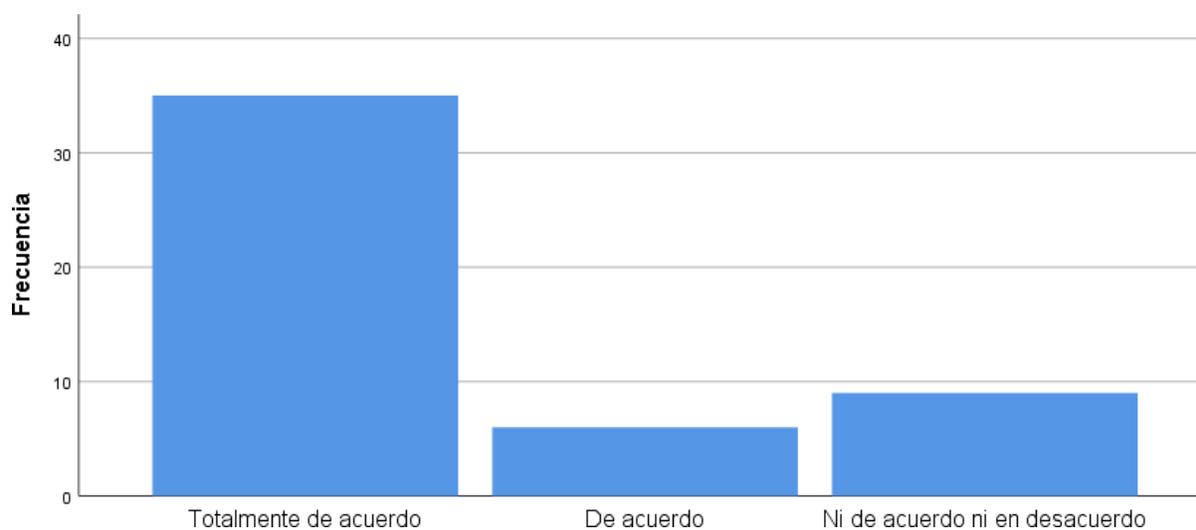
Figura 9: Gráfico de barras de la Pregunta 09: ¿Piensa usted que la motivación en el liderazgo debe ser la adecuada, acorde al área de trabajo a quien se dirige?

Como se observa en la tabla 12 y figura 9, del 100% de encuestados, un 74% señaló estar totalmente de acuerdo que la motivación en el liderazgo debe ser la adecuada, acorde al área de trabajo a quien se dirige.

Tabla 15

*Pregunta 10: ¿Está usted de acuerdo que los líderes deban realizar un estudio en la cual se pueda identificar el estado de motivación que tiene cada trabajador y así poder implementarlo adecuadamente en ellos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	35	70,0	70,0	70,0
	De acuerdo	6	12,0	12,0	82,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



*Figura 10: Gráfico de barras de la Pregunta 10: ¿Está usted de acuerdo que los líderes deban realizar un estudio en la cual se pueda identificar el estado de motivación que tiene cada trabajador y así poder implementarlo adecuadamente en ellos?*

Como se aprecia en la tabla 13 y figura 10, de 50 encuestados, 35 de ellos indican estar totalmente de acuerdo los líderes deban realizar un estudio en la cual se pueda identificar el estado de motivación que tiene cada trabajador y así poder implementarlo adecuadamente en ellos.

Tabla 16

Pregunta 11: ¿Piensa usted que las operaciones marítimas que se realizan en la agencia tienen que funcionar de manera óptima y para ello requiere de una buena gestión de recursos humanos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	20	40,0	40,0	40,0
Válidos De acuerdo	30	60,0	60,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

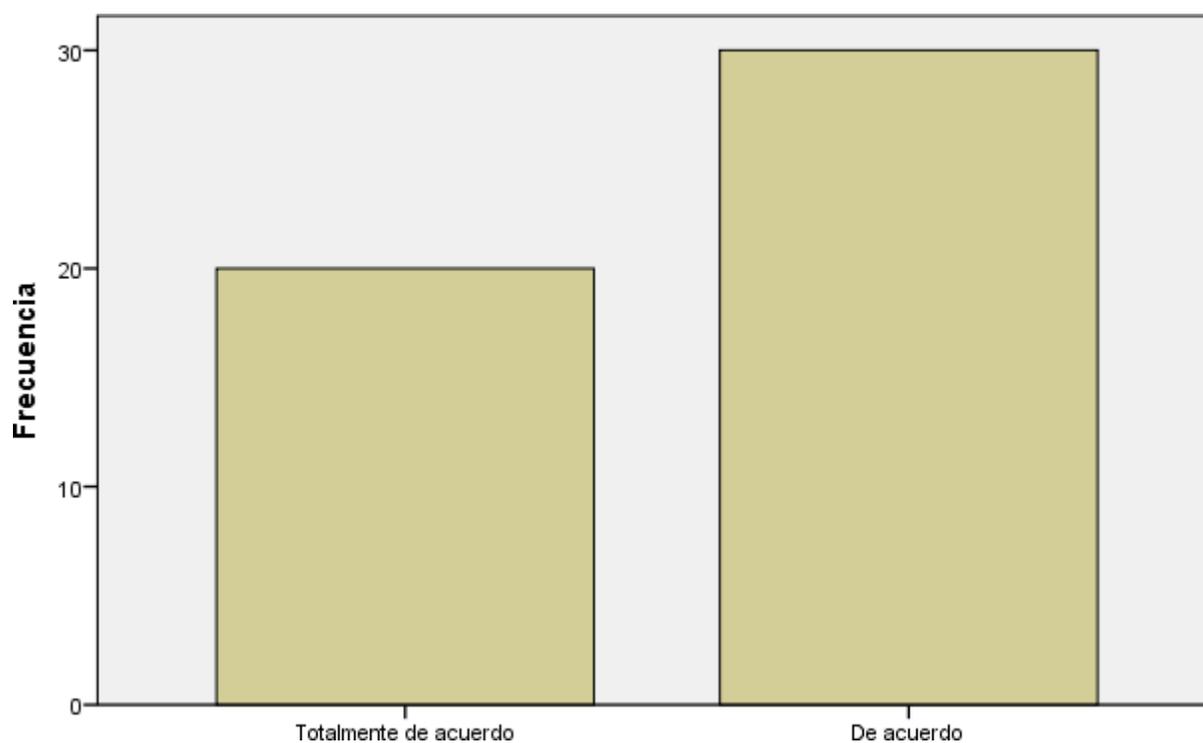


Figura 11: Gráfico de barras de la Pregunta 11: ¿Piensa usted que las operaciones marítimas que se realizan en la agencia tienen que funcionar de manera óptima y para ello requiere de una buena gestión de recursos humanos?

Como se observa en la tabla 14 y figura 11, del 100% de encuestados, un 60% señaló estar de acuerdo que las operaciones marítimas que se realizan en la agencia tienen que funcionar de manera óptima y para ello requiere de una buena gestión de recursos humanos.

Tabla 17

Pregunta 12: ¿Cree usted que las operaciones marítimas cumplen con los procesos para lograr las expectativas requeridas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	12	24,0	24,0	24,0
Válidos De acuerdo	38	76,0	76,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

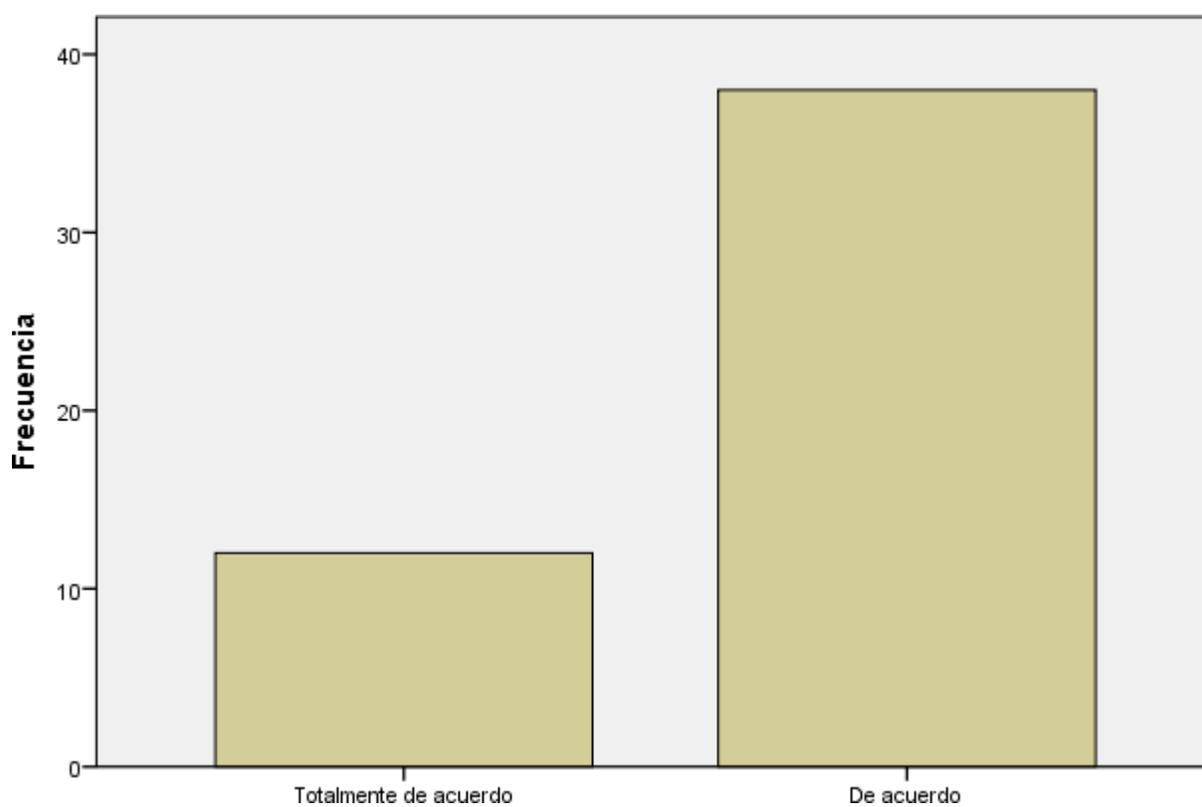


Figura 12: Gráfico de barras de la Pregunta 12: ¿Cree usted que las operaciones marítimas cumplen con los procesos para lograr las expectativas requeridas?

Como se aprecia en la tabla 15 y figura 12, de 50 encuestados, 38 de ellos indicaron estar de acuerdo que las operaciones marítimas cumplen con los procesos para lograr las expectativas requeridas.

Tabla 18

Pregunta 13: ¿Considera usted que las operaciones aéreas deben tener una planificación previa para realizar su función?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	28	56,0	56,0	56,0
Válidos De acuerdo	22	44,0	44,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

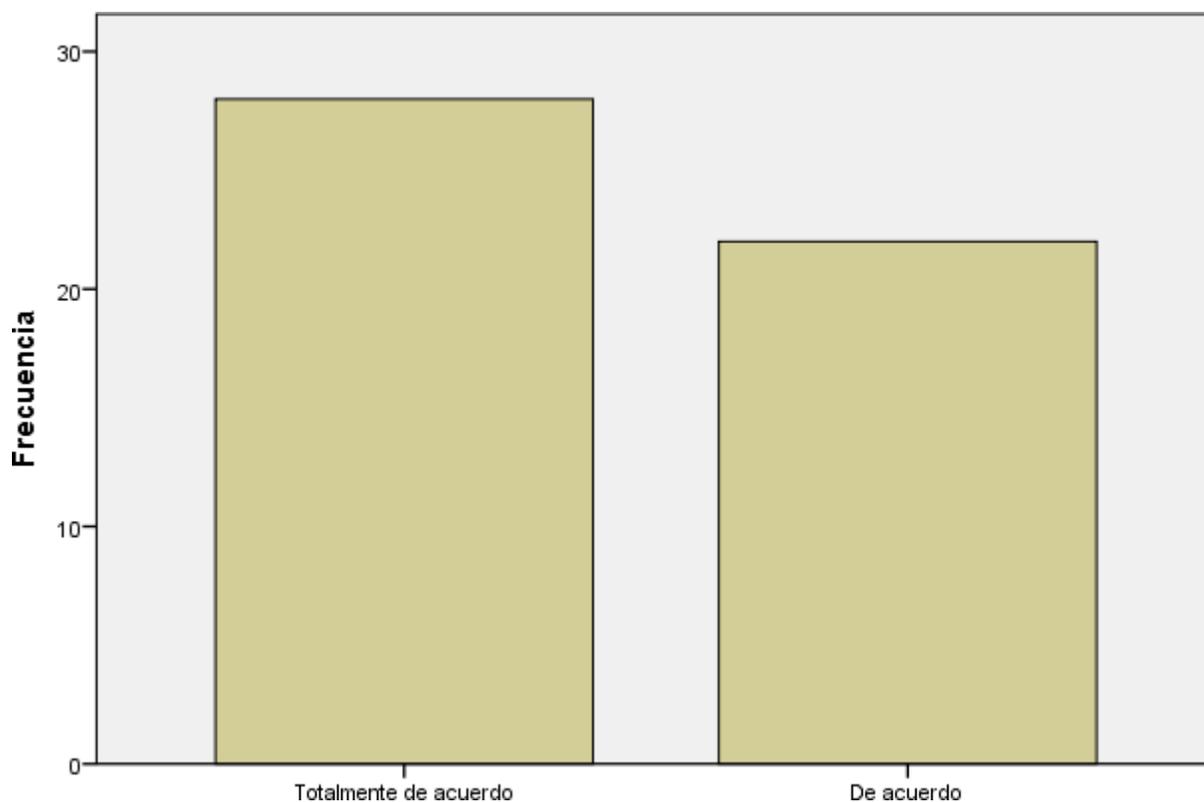


Figura 13: Gráfico de barras de la Pregunta 13: ¿Considera usted que las operaciones aéreas deben tener una planificación previa para realizar su función?

Como se observa en la tabla 16 y figura 13, del 100% de encuestados, un 56% señaló estar totalmente de acuerdo que las operaciones aéreas deben tener una planificación previa para realizar su función.

Pregunta 14: ¿Está usted de acuerdo en que las operaciones aéreas tienen personal encargado para ejecutar su procedimiento de manera segura?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente de acuerdo	28	56,0	56,0	56,0
Válidos	De acuerdo	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

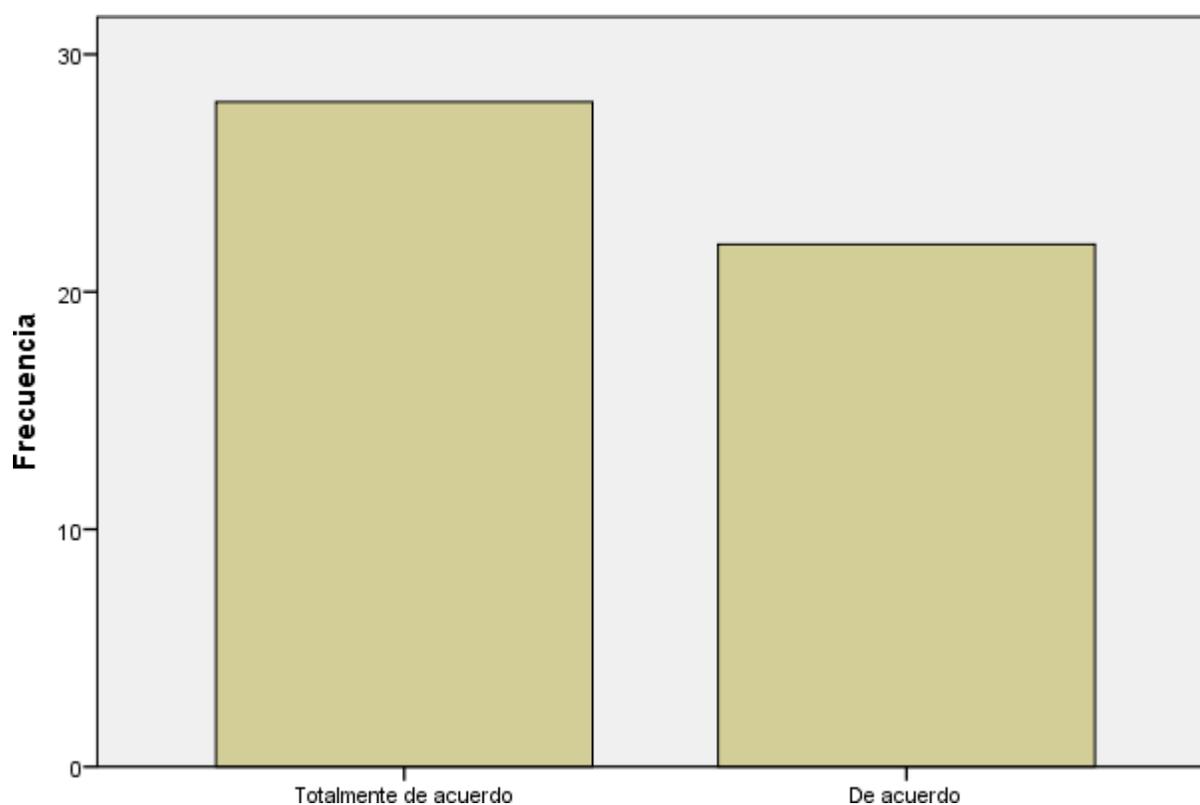


Figura 14: Gráfico de barras de la Pregunta 14: ¿Está usted de acuerdo en que las operaciones aéreas tienen personal encargado para ejecutar su procedimiento de manera segura?

Como se aprecia en la tabla 17 y figura 14, de 50 encuestados, 28 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que las operaciones aéreas tienen personal encargado para ejecutar su procedimiento de manera segura.

Tabla 19

Pregunta 15: ¿Piensa usted que las operaciones terrestres son las más comunes en el Perú?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	16,0
De acuerdo	9	18,0	18,0	34,0
Válidos Ni de acuerdo ni desacuerdo	25	50,0	50,0	84,0
Totalmente en desacuerdo	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

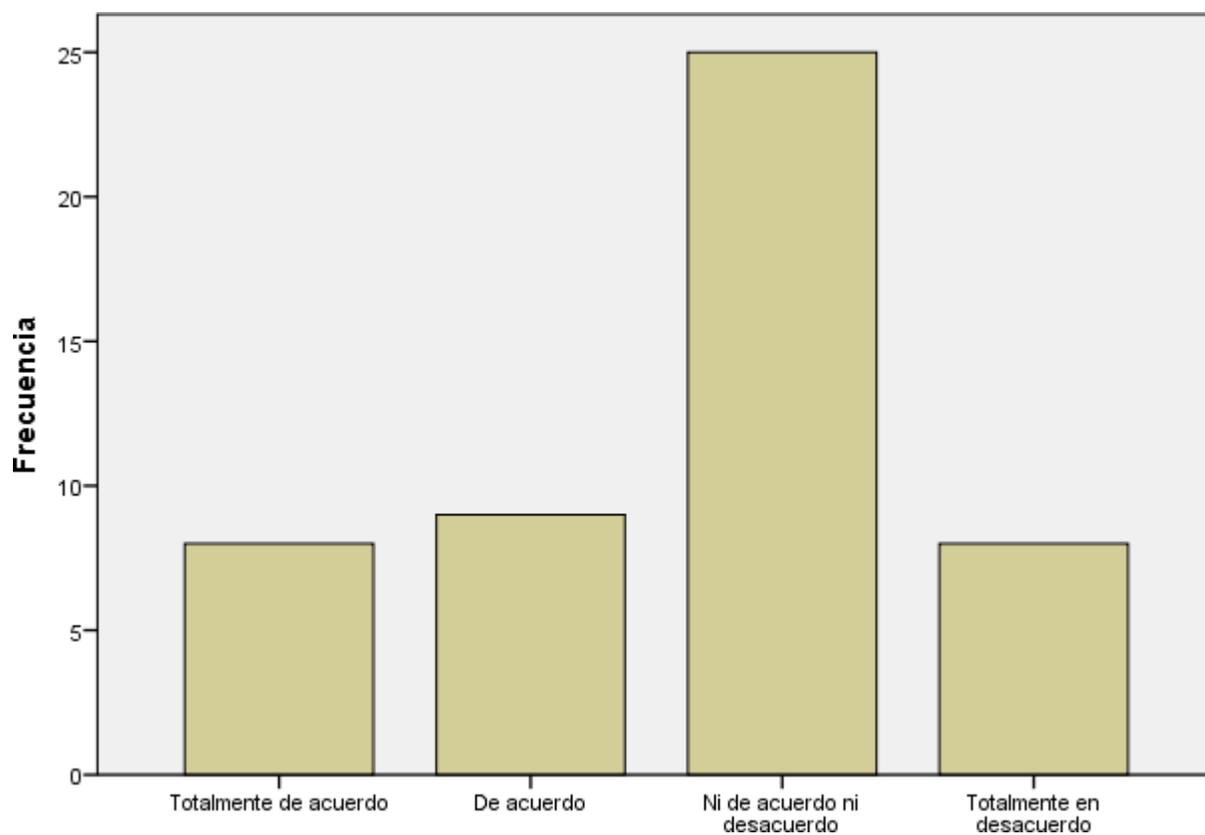


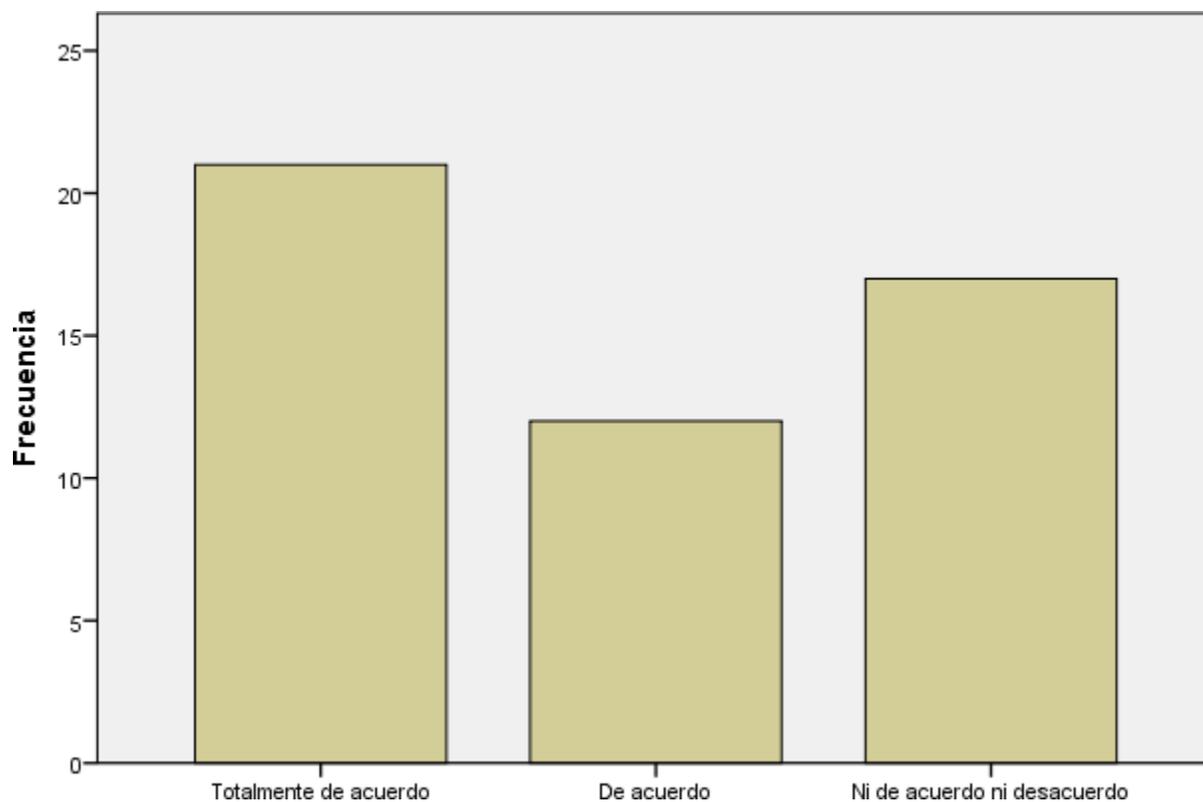
Figura 15: Gráfico de barras de la Pregunta 15: ¿Piensa usted que las operaciones terrestres son las más comunes en el Perú?

Como se aprecia en la tabla 18 y figura 15, del 100% de encuestados, un 50% señaló estar ni de acuerdo ni desacuerdo que las operaciones terrestres son las más comunes en el Perú.

Tabla 20

Pregunta 16: ¿Cree usted que en las operaciones terrestres necesitan implementar estrategias para una mejor gestión de recursos humanos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	21	42,0	42,0	42,0
De acuerdo	12	24,0	24,0	66,0
Válidos Ni de acuerdo ni desacuerdo	17	34,0	34,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	



*Figura 16:* Gráfico de barras de la Pregunta 16: ¿Cree usted que en las operaciones terrestres necesitan implementar estrategias para una mejor gestión de recursos humanos?

Como se observa en la tabla 19 y figura 16, de 50 encuestados, 21 de ellos señalaron estar totalmente de acuerdo que en las operaciones terrestres necesitan implementar estrategias para una mejor gestión de recursos humanos.

## 4.1.2. Correlación.

### 4.1.2.1. Prueba de hipótesis general.

Tabla 21

Correlación entre las variables liderazgo y recursos humanos

		Liderazgo	Recursos humanos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,703**
	Liderazgo		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Recursos humanos	Coeficiente de correlación	,703**	1,000
	Recursos humanos		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

H<sub>1</sub>: Hipótesis planteada por el investigador.

H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula.

- H<sub>1</sub>: Existe relación entre el liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.
- H<sub>0</sub>: No existe relación entre el liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.

En la Tabla se evidencia la correlación de Spearman  $r = 0.703$ , se obtiene un resultado que existe relación moderada entre ambas variables puesto que el producto consigue una proximidad al 1. Por ello, la hipótesis planteada por el investigador corrobora H<sub>1</sub>: Existe relación entre el liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019. Esto se reafirma

con  $0.01 > 0.000$ , asimismo de una cifra de  $r=0.703$  con lo que se valida que la correlación es moderada.

#### 4.1.2.2. Prueba de hipótesis específicas.

Tabla 22

Correlación entre las variables liderazgo laissez-faire y recursos humanos

		Liderazgo laissez-faire	Recursos humanos	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,858	
	Liderazgo laissez-faire	Sig. (bilateral)	.	
	N	50	50	
	Coeficiente de correlación	,858**	1,000**	
	Recursos humanos	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50	

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

$H_1$ : Hipótesis planteada por el investigador.

$H_0$ : Hipótesis Nula.

- $H_1$ : Existe relación entre el liderazgo Laissez-faire y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.
- $H_0$ : No existe relación entre el liderazgo Laissez-faire y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.

En la Tabla se evidencia la correlación de Spearman  $r= 0.858$ , se obtiene un resultado que existe relación alta entre ambas variables puesto que el producto consigue una proximidad al 1. Por ello, la hipótesis planteada por el investigador corrobora  $H_1$  Existe relación entre el liderazgo Laissez-

faire y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019. Esto se reafirma con  $0.01 > 0.000$ , asimismo de una cifra de  $r=0.858$  con lo que se valida que la correlación es alta.

Tabla 23

*Correlación entre las variables liderazgo democrático y recursos humanos*

		Liderazgo democrático	Recursos humanos	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,681	
	Liderazgo democrático	Sig. (bilateral)	.	
	N	50	50	
	Recursos humanos	Sig. (bilateral)	,681**	1,000**
	N	50	50	

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

H<sub>1</sub>: Hipótesis planteada por el investigador.

H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula.

- H<sub>1</sub>: Existe relación entre el liderazgo democrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.
- H<sub>0</sub>: No existe relación entre el liderazgo democrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.

En la Tabla se evidencia la correlación de Spearman  $r= 0.681$ , se obtiene un resultado que existe relación moderada entre ambas variables puesto que el producto consigue una proximidad al 1. Por ello, la hipótesis planteada por el investigador corrobora H<sub>1</sub>: Existe relación entre el liderazgo

democrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019. Esto se reafirma con  $0.01 > 0.000$ , asimismo de una cifra de  $r=0.681$  con lo que se valida que la correlación es moderada.

Tabla 24

Correlación entre las variables liderazgo autocrático y recursos humanos

		Liderazgo autocrático	Recursos humanos	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,478	
	Liderazgo autocrático	Sig. (bilateral)	.	
	N	50	50	
	Recursos humanos	Sig. (bilateral)	,478**	1,000**
	N	50	50	

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

H<sub>1</sub>: Hipótesis planteada por el investigador.

H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula.

- H<sub>1</sub>: Existe relación entre el liderazgo autocrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.
- H<sub>0</sub>: No existe relación entre el liderazgo autocrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.

En la Tabla se evidencia la correlación de Spearman  $r= 0.478$ , se obtiene un resultado que existe relación media entre ambas variables puesto que el producto consigue una distancia no tan cercana al 1. Por ello, la hipótesis planteada por el investigador corrobora H<sub>1</sub>: Existe relación entre el

liderazgo autocrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019. Esto se reafirma con  $0.01 > 0.000$ , asimismo de una cifra de  $r=0.478$  con lo que se valida que la correlación es media.

Tabla 25

Correlación entre las variables liderazgo transaccional y recursos humanos

		Liderazgo transaccional	Recursos humanos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,786
	Liderazgo transaccional Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
	Coeficiente de correlación	,786**	1,000**
	Recursos humanos Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

H<sub>1</sub>: Hipótesis planteada por el investigador.

H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula.

- H<sub>1</sub>: Existe relación entre el liderazgo transaccional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.
- H<sub>0</sub>: No existe relación entre el liderazgo transaccional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.

En la Tabla se evidencia la correlación de Spearman  $r= 0.786$ , se obtiene un resultado que existe relación alta entre ambas variables puesto que el producto consigue una proximidad al 1. Por ello, la hipótesis planteada por el investigador corrobora H<sub>1</sub>: Existe relación entre el liderazgo

transaccional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019. Esto se reafirma con  $0.01 > 0.000$ , asimismo de una cifra de  $r=0.786$  con lo que se valida que la correlación es alta.

*Correlación entre las variables liderazgo transformacional y recursos humanos*

		Liderazgo transformacional	Recursos humanos
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Liderazgo transformacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	50
		Coeficiente de correlación	,768**
	Recursos humanos	Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

H<sub>1</sub>: Hipótesis planteada por el investigador.

H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula.

- H<sub>1</sub>: Existe relación entre el liderazgo transformacional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.
- H<sub>0</sub>: No existe relación entre el liderazgo transformacional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.

En la Tabla se evidencia la correlación de Spearman  $r= 0.768$ , se obtiene un resultado que existe relación alta entre ambas variables puesto que el producto consigue una proximidad al 1. Por ello, la hipótesis planteada por el investigador corrobora H<sub>1</sub>: Existe relación entre el liderazgo

transformacional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019. Esto se reafirma con  $0.01 > 0.000$ , asimismo de una cifra de  $r=0.768$  con lo que se valida que la correlación es alta.

## **4.2 Discusión**

Según, Chavarria (2017) nos indica la gestión de recursos genera que la empresa se beneficie y de esta manera pueda implementar múltiples estrategias que sirvan para realizar una adecuada ejecución de actividades y las responsabilidades para evitar que la gestión se vea afectada de alguna manera. Asimismo, se calificó al sistema de gestión de recursos humanos como un sistema muy básico, concordando con los resultados de nuestra investigación en donde más del 80 % de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la libertad en el liderazgo en una empresa lleva como consecuencias una labor eficiente de los trabajadores. Así como con el resultado de la alta correlación positiva entre el liderazgo y los recursos humanos.

En la publicación “Liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Tcontacto S.A.C. Lima.2016”, Quiñones (2017) se indica que el liderazgo es fundamental ya que produce efectos positivos en las personas que forman parte de una empresa, logrando así reforzar las habilidades que cada uno posee de tal manera que se genera una mayor confianza en ellos mismos y así obtener mejores resultados en las actividades que se les designa, algo que también se refleja en nuestra investigación donde un 78% está de acuerdo en que la participación de los trabajadores en la agencia debe ser impulsada por los diligentes.

En su publicación “El estilo de liderazgo de los gerentes y su influencia en el desempeño laboral del personal en una Empresa de almacenes generales de la ciudad de Cajamarca” (Rodríguez, 2015) concluye que “el líder ve la manera de dirigir y motivar al personal para trabajar

en equipo sin tener inconvenientes para que todos puedan ser escuchados” mientras que nuestra investigación existe relación entre el liderazgo y los recursos humanos.

### **Conclusiones:**

**Primera.** – Se demostró científicamente a través de una correlación de Spearman, que existe relación entre el liderazgo y los recursos humanos. El resultado de esta correlación  $r$  fue de 0.703, se puede considerar como una correlación moderada. Este resultado permite concluir que el conjunto de habilidades que posee el liderazgo, como son las habilidades sociales, de gestión de cambio, de comunicación, de trabajo en equipo, confianza, se relacionan con los recursos humanos y el manejo que se le tiene.

**Segunda.** – Se determinó que existe relación entre el liderazgo laissez-faire y recursos humanos, esto se corroboró con una correlación de Spearman cuyo resultado fue de 0.858, el mismo que es muy alto. Así mismo, más del 60 % de encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que se necesita mayor autonomía al momento de realizar las actividades en la empresa, lo que hace considerar a más del 40% de los encuestados que las operaciones terrestres necesitan implementar estrategias para una mejor gestión de recursos humanos.

**Tercera.** – Se identificó que existe una relación entre el liderazgo democrático y recursos humanos esto se explica con un  $r=0.681$  y podemos afirmar que moderada. Asimismo, más del 60% de los encuestados consideran que este tipo de liderazgo permite que todos los colaboradores sean escuchados debido al nivel de comunicación, así como en el 60 % de los encuestados, consideran que las operaciones marítimas que se realizan en la agencia tienen que funcionar de manera óptima y ello se da con una buena gestión de recursos humanos.

**Cuarta.** – Se comprobó que existe relación entre el liderazgo autocrático y recursos humanos con un  $r= 0.478$  el mismo que es considerado medio. Asimismo, más del 40% estuvo totalmente de

acuerdo en que el líder de equipo planifica las actividades sin solicitar la participación de su equipo de trabajo.

**Quinta.** – Se demostró que existe relación entre el liderazgo transaccional y los recursos humanos con un  $r = 0.786$ . Esto se puede evidenciar con las respuestas de los encuestados donde más del 40% están totalmente de acuerdo en que el líder transaccional busca soluciones rápidas a asuntos, de igual manera de más del 40% de los encuestados que consideran que los recursos humanos permiten implementar estrategias para una mejor gestión.

**Sexta.** – Finalmente, se comprobó que el liderazgo transformacional tiene relación con los recursos humanos con un  $r=0.768$ .

### **Recomendaciones:**

**Primera.** – Se recomienda al gerente general y al encargado de Recursos Humanos poder identificar correctamente el liderazgo de una empresa dentro de los recursos humanos, haciendo un estudio el cual se obtendrá un resultado para poder identificar de manera correcta los aspectos que podrían perjudicar en el desempeño que brinda el trabajador en el desarrollo de su labor.

**Segunda.** – Por otro lado, se recomienda al gerente general y al encargado de Recursos Humanos la correcta implementación del liderazgo Laissez-faire en la empresa, ya que así esta obtendrá beneficios dentro del desempeño y colaboración con la empresa en alcanzar sus objetivos. Se requiere la implementación de recompensas contingentes a los trabajadores para así motivar e incentivar un trabajo efectivo con relación a los esperado de la empresa.

**Tercera.** – También así, se recomienda al gerente general y al encargado de Recursos Humanos determinar el estudio del nivel de liderazgo democrático dentro de la empresa, la cual favorece en diversos aspectos de los recursos humano de ella; reconociendo que con ello incentiva a la participación y comunicación activa de los trabajadores y dirigentes de ella, promoviendo así un ambiente laboral adecuado en donde el trabajador se sienta a gusto y en confianza para el desarrollo de sus labores con un nivel alto de desempeño.

**Cuarta.** – Además, se recomienda al gerente general y al encargado de Recursos Humanos estudiar la libertad que tiene el trabajador en la empresa, la cual debe estar regulada para que estos puedan brindar su máximo nivel de trabajo; también así esta permite que el trabajador pueda identificar un ambiente laboral adecuado y que no es pesado, permitiéndole realizar con mayor efectividad los trabajos.

**Quinta.** – También así, se recomienda al gerente general y al encargado de Recursos Humanos la implementación de un estudio directo a identificar de manera correcta a los dirigentes en la toma de decisiones, la cual puede emplearse de manera correcta, brindándole un bien a la empresa. Por otro lado, se recomienda analizar la posibilidad de realizar la toma de decisiones en grupo, permitiéndole mayor fiabilidad y seguridad en ella.

**Sexta.** – Por último, se recomienda al gerente general y al encargado de Recursos Humanos la implementación de un liderazgo transformacional, y además poder realizar estudios en la empresa permitiéndole identificar de manera correcta las personas que mantienen una motivación baja; este estudio permitirá adaptar al área de trabajo de la persona que presente baja motivación, brindarle consejos, animo, motivación personal, etc.

### Referencias:

- Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2015). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Redalyc Org.* Medellín, Colombia: Google Chrome. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Aguilar, K. M. (2017). Liderazgo transformacional en funcionarios del área de negocios de la Financiera Caja Sullana Lima Piura, 2017. *Repositorio UCV.* Perú: Google Chrome. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3319/Manrique\\_AK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3319/Manrique_AK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvear Montoya, L., Luna Monterrosa, O., & Navarro Lobo, S. (2019). Estilos de liderazgo de la alta dirección en industrias exportadoras de Barranquilla. *Redalyc.* Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356017/index.html>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Scielo.* Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Campos Palomo, A. D., & Campos Palomo, L. D. (2014). Optimizando la gestión y administración profesionales. Comunicación y liderazgo laissez faire enfermero. España. Obtenido de <file:///C:/Users/a/Downloads/3330-3627-1-PB.pdf>
- Cardozo, S., & Kwan Chung, C. K. (2018). Estilo de liderazgo situacional predominante en las micro y pequeñas empresas de Asuncion, Paraguay. *Revista Científica de la Universidad*

*Americana, Asunción Paraguay.* Paraguay: Google Chrome. Obtenido de <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/95/92>

Castillo Saavedra, E. F., Medina Reyes, M. A., Bernarno Trujillo, J. V., Reyez Alfaro, C. E., & Ayala Jara, C. I. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microrred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2), 1-13. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/>

Castro, K. L., & Quispe Vargas, J. D. (2016). Liderazgo Empresarial y clima laboral en el área de recursos humanos del Jurado Nacional de Elecciones. *Repositorio U Las Américas*. Lima, Perú: Google Chrome. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/233/TESIS%20LIDERAZGO%20Y%20CLIMA%20LABORAL%20EN%20EL%20JNE%20-%20AUTORES%20-%20MIRANDA%20Y%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ccala Molina, M. I. (2019). Estilos de liderazgo y gestión de recursos humanos en los servicios de salud en la red Cusco Norte. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de [http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/3678/253T20191001\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0bqE9qwjcZh1FJv0vsJPMFdLjeyzChYRybQMbEdzpuM1b\\_8FFhKxr\\_rvg](http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/3678/253T20191001_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0bqE9qwjcZh1FJv0vsJPMFdLjeyzChYRybQMbEdzpuM1b_8FFhKxr_rvg)

Chavarria, R. A. (2017). Diseño de un modelo de gestión de recursos humanos en la Empresa Anglo Ecuatoriana de Guayaquil. *Repositorio UG*. Guayaquil, Ecuador: Google Chrome. Obtenido de

[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20746/1/Tesis%20final%20ROCIO%20GATI  
A%20CH..pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20746/1/Tesis%20final%20ROCIO%20GATI%20A%20CH..pdf)

Checa Calderón, V., & Rodríguez Caguana, T. H. (2017). Análisis del liderazgo y su relación con la motivación laboral en S.E.R.L.I. Sociedad Pro-Rehabilitación en Guayaquil en el año 2016. *Redalyc*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://www.redalyc.org/busquedaArticuloFiltros.oa?q=motivaci%C3%B3n%20y%20liderazgo>

Chicana, A. S., & Gonzales Nieves, D. C. (2015). Propuesta de mejora en la gestión de recursos humanos, Hotel Descanso del Inca, Chiclayo, 2014. *Tesis USAT*. Chiclayo, Perú: Google Chrome. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/263/1/TL\\_SerranoChicanaAna\\_GonzalesNievesDiana.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/263/1/TL_SerranoChicanaAna_GonzalesNievesDiana.pdf)

Cóndor, E. G., Bustamante, M. A., Lapo, M., & Campos, R. M. (2018). Factores intrínsecos de motivación y liderazgo en una empresa familiar ecuatoriana de telecomunicaciones. *Scielo*. Google Chrome. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n4/0718-0764-infotec-29-04-00205.pdf>

Cuesta Santos, A., Fleitas Triana, S., García Fentón, V., Hernández Darias, I., Anchundia Loor, A., & Mateus Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Scielo*. La Habana, Cuba. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100004)

Escandon Barbosa, D. M., & Hurtado Ayala, A. (2016). Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño de las empresas exportadoras colombianas. *Dialnet*. Colombia. Obtenido de

file:///C:/Users/a/Downloads/Dialnet-

InfluenciaDeLosEstilosDeLiderazgoEnElDesempenoDeLa-5608179.pdf

Escandon, D., & Hurtado, A. (2016). Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño de las empresas exportadoras colombianas. *Scielo*.  
doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2016.04.001>

Escandon-Barbosa, D. M., & Hurtado-Ayala, A. (15 de junio de 2016). Influencia de los estilos delidreazgo en el desempeño de las empresas exportadoras colombianas. *Elsevier*, 32(139), 137-145. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.04.001>

Esparza, Á. M. (2018). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=blRYDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=recursos+humanos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjf9ev61P7vAhUFSN8KHf74AS0Q6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=recursos%20humanos&f=false>

Espinoza, J. E. (2016). Estilo de liderazgo y su influencia en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Cineplanet Real Plaza- Trujillo 2015. *Dspace Unitru*. Perú: Google Chrome. Obtenido de [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4623/castilloespinoza\\_juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4623/castilloespinoza_juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ferrer Davalos , R. M. (2015). La influencia del factor humano, el liderazgo y la cultura de las organizaciones en los procesos de implementación y gestión del cambio organizacional. *Revista Internacional de Investigacion en Ciencias Sociales*, 11(1).  
doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2015.julio.102-114>

Figueroa, V. P. (2019). Selección de recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores en las estaciones de servicio gaspetrol de Trujillo. *Repositorio UPAO*. Lima, Perú: Google Chrome. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5051/1/REP\\_MAEST.ADM\\_VANIA.CAMACHO\\_SELECCI%  
c3%93N.RECURSOS.HUMANOS.DESEMPE%  
c3%91O.LABORAL.COLABORADORES.ESTACIONES.SERVICIO.GASPETROL.TRUJILLO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5051/1/REP_MAEST.ADM_VANIA.CAMACHO_SELECCI%c3%93N.RECURSOS.HUMANOS.DESEMPE%c3%91O.LABORAL.COLABORADORES.ESTACIONES.SERVICIO.GASPETROL.TRUJILLO.pdf)

Gálvez Albarracín, É. J., Guauña Aguilar, R. A., & Ravina Ripoll, R. (2020). Actitud e intención emprendedora en estudiantes de administración de empresas y de contaduría pública. *Scielo*. Bogotá, Colombia. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-46392020000100079&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392020000100079&lang=es)

Ghiglione, F. (2015). Gestión de Recursos Humanos del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño. *Biblioteca UNLPAM*. Santa Rosa, Argentina: Google Chrome. Obtenido de [http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e\\_ghiges075.pdf](http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf)

Gil, Rico, & Sanchez Manzanares. (2008). *Eficacia de equipos de trabajo*. España: Universidad Autónoma.

Gómez Terán, Ó. Á., Garza González, B., Hernández Castañón, A., Castrejón Reyes, V., & Cortés Heredia, S. J. (2020). Estilos de aprendizaje en los estudiantes de Educación Física y Ciencias del Deporte de la Universidad Autónoma de Querétaro. *Scielo*. Querétaro, México. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672019000200043&lang=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672019000200043&lang=pt)

Gonzales , R. (2005). *Creando valor con la gente : un modelo para generar ventaja competitiva*. México: Norma.

Hebles, M., & Yániz Álvarez deEulate, C. (2020). Variables asociadas al rendimiento exitoso de los equipos de trabajo del curso Gestión de Equipos. Un estudio desde la perspectiva de los estudiantes. *Scielo*. México. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722020000100022&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722020000100022&lang=es)

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Herrera, J., González, J., & Rosete, A. (2016). Optimización de la distribución de la flota de cabotaje en múltiples direcciones de transportación. *Scielo*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/im/v19n1/im03116.pdf>

Hinojo Lucena, F. J., Aznar Díaz, I., & Romero Rodríguez, J. (2020). Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales. *Scielo*. Bogotá, Colombia. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512020000200051&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512020000200051&lang=es)

Hiriyappa B. (2018). *Desarrollo de las Habilidades de Liderazgo*. Babelcube Inc. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=MK5dDwAAQBAJ&dq=liderazgo+autocratico&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=MK5dDwAAQBAJ&dq=liderazgo+autocratico&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Huber, D. (2019). *Gestión de los cuidados enfermeros y liderazgo*. Elsevier Health Sciences.

Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=A9CwDwAAQBAJ&dq=liderazgo+transaccional  
&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=A9CwDwAAQBAJ&dq=liderazgo+transaccional&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Jacobo Hernández, C. A., Leyva Osuna, B. A., Mendoza Apodaca, M., & Daniel Ochoa, Y. J.

(2019). La influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional en empresas turísticas de México. *Scielo*. México. Obtenido de

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-  
235X2019000100072&lang=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-235X2019000100072&lang=es)

Keith, D., & Werther, W. (1991). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.

Lapiente Álvarez, I. (2020). *Autodisciplina y liderazgo en la nueva normalidad: Las 6 fuerzas del poder personal en tiempos de distanciamiento social*. España: Wanceulen Editorial.

Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=2KvmDwAAQBAJ&pg=PA98&dq=Libertad+en+  
el+liderazgo&hl=es-  
419&sa=X&ved=2ahUKEwimnOWRy4jxAhUrRzABHaXVD4Q6AEwAHoECAIQAg#  
v=onepage&q=Libertad%20en%20el%20liderazgo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2KvmDwAAQBAJ&pg=PA98&dq=Libertad+en+el+liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwimnOWRy4jxAhUrRzABHaXVD4Q6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=Libertad%20en%20el%20liderazgo&f=false)

Lipovich, G. (2016). Origen, características y funcionamiento del Sistema Nacional de Aeropuertos

de la Argentina. *Redalyc*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/3330/333047931009.pdf>

- López, C., & Pardo, S. (2020). El transporte de carga terrestre en el comercio internacional. Análisis comparativo entre Bogotá, Colombia y Santa Cruz de la Sierra, Bolivia. *Scielo*. doi:<https://doi.org/10.15446/ede.v29n54.75022>
- Madrigal, T. B. (2009). *Habilidades directivas*. México, España: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://sedboyaca.gov.co/wp-content/uploads/2020/05/habilidades-directivas.pdf>
- Martínez Méndez, R., Vera Muñoz, M. M., Vera Muñoz, J. S., & Martínez Sandoval, R. (2018). Estilos de liderazgo en las pequeñas empresas manufactureras. *The Institute for Business and Finance Research GLOBAL*. Mexico: Google Chrome. Obtenido de [https://www.theibfr.com/download/rgn/2018\\_rgn/rgn-v6n4-2018/RGN-V6N4-2018.pdf#page=41](https://www.theibfr.com/download/rgn/2018_rgn/rgn-v6n4-2018/RGN-V6N4-2018.pdf#page=41)
- Montalvan , C. (1999). *Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa*. México: Universidad Ibero americana.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Redalyc*, 20(2), 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Muñoz Angulo, M. E. (2017). Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016. *Maestría en Gestión Pública*. Lima, Perú: Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6674/Mu%C3%B1oz\\_AME.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6674/Mu%C3%B1oz_AME.pdf?sequence=1)

- Mussons, S. (2020). *Organizaciones ágiles: Responde a las necesidades de tus clientes con equipos implicados y autogestionados*. España: Libros de Cabecera. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=1r\\_xDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=1r_xDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Nachtigall, P. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa: Cómo desarrollar un liderazgo óptimo*. Argentina: Ediciones Granica. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FcSgDwAAQBAJ&pg=PT221&dq=Motivacional+en+el+liderazgo+en+empresas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjBk6DE5YjxAhUhSzABHaEdAe8Q6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q=Motivacional%20en%20el%20liderazgo%20en%20empresas&f=false>
- Nájera Acuña, S., Herrera Salazar, P., & Pérez Sisa, F. (2018). Influencia de la personalidad en el liderazgo. *Redalyc*. Ecuador. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5826/582661251006/index.html>
- Neira, D., Cárdenas, H., & Nick, B. (2018). Influencia de la personalidad en los estilos de liderazgo. *Scielo*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-331.pdf>
- Nieto, F. G. (2020). Competencias y gestión de los recursos humanos. *Repositorio UPCH*. Lima, Perú: Google Chrome. Obtenido de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/8510/Competencias\\_LeonNieto\\_Frescia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/8510/Competencias_LeonNieto_Frescia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Olaz, Á. (2018). ¿Existe la obsolescencia programada en la gestión de recursos humanos? *Redalyc*. España. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4959/495959519004/index.html>

- Pedraja Rejas, L., Rodríguez Ponce, E., Espinoza Marchant, C., & Muñoz Fritis, C. (Febrero de 2021). Liderazgo y cultura en carreras de ingeniería: estudio en una universidad chilena. *Scielo*. Chile. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062021000100067&lang=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062021000100067&lang=es)
- Pons Verdú, F., & Ramos Lopez, J. (2012). Influencia de los Estilos de Liderazgo y las Prácticas de Gestión de RRHH sobre el Clima Organizacional de Innovación. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 28(2). doi:<https://dx.doi.org/10.5093/tr2012a7>
- Prado, J. F. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Ciudad de México: Editorial El Manual Moderno. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=03vWDAAAQBAJ&dq=liderazgo+transaccional&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=03vWDAAAQBAJ&dq=liderazgo+transaccional&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Quiñones, A. M. (2017). Liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Tcontacto S.A.C. Lima.2016. *Repositorio UCV*. Perú: Google Chrome. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22040/Vizcarra\\_QAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22040/Vizcarra_QAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quirant Espinoza, A., & Ortega Gimenez, A. (2006). El cambio organizacional la importancia del factor humano para lograr el exito del proceso de cambio. *Revista de empresa* , 11(1), 50-62. Obtenido de <https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/administracion/import/Cuatrimestre%20IV/Tecnolog%C3%ADa%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20y%20Comunicac>

i%C3%B3n%20para%20los%20Sistemas%20Administrativos%20Empresariales/La-importancia-del-factor-humano-para

Rodríguez, K. C. (2015). El estilo de liderazgo de los gerentes y su influencia en el desempeño laboral del personal en una Empresa de almacenes generales de la ciudad de Cajamarca. *Repositorio UPN*. Perú: Google Chrome. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10957/Cerna%20Rodr%C3%ADGUEZ%20Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Romero, F. E., & Ruiz Arenas, N. A. (2016). La capacitación de los recursos humanos. Análisis a partir del enfoque de competencias laborales. *RI UAE MEX*. México: Google Chrome. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99234/LA%20CAPACITACION%20DE%20LOS%20RECURSOS%20HUMANOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Russell, J. (2019). *Liderazgo: Lograr El Crecimiento Y El Desarrollo Empresarial A Través De Una Comunicación Poderosa*. Babelcube Inc. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=14WbDwAAQBAJ&dq=liderazgo+laissez-faire&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=14WbDwAAQBAJ&dq=liderazgo+laissez-faire&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Sánchez Peñaflor, S., & Herrera Aviles, M. (2016). Los Recursos Humanos bajo el enfoque de la Teoría de los Recursos y Capacidades. *Redalyc*. Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/909/90947653008/index.html>

Serrano, R. R., & Esteve, A. (2017). *Transporte marítimo de mercancías*. Barcelona: Marge Books. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=TBspDwAAQBAJ&dq=operaciones+maritimas+en+aduanas&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=TBspDwAAQBAJ&dq=operaciones+maritimas+en+aduanas&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Silva, M. V. (2017). “El impacto de la gestión de recursos humanos en el desarrollo del liderazgo femenino en organizaciones multinacionales: Disminuyendo barreras a través de políticas y programas en pro de la diversidad de género. *Repositorio UDESA*. Argentina: Google Chrome. Obtenido de <http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/15658/1/%5bP%5d%5bW%5d%20T.%20M.%20Rec.%20Hum.%20Sandoval%20Silva%2c%20Mar%c3%ada%20Victoria.pdf>

Socas Hernández, E. (2020). *Economía de la Empresa 2º Bachillerato*. España: Compartiendo Conocimientos SLU. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=GZDZDwAAQBAJ&pg=PA175&dq=toma+de+decisiones+en+el+liderazgo+en+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwuj7-PW0YjxAhUISjABHfjNDI4Q6AEwAXoECAyQA#v=onepage&q=toma%20de%20decisiones%20&f=false>

Suárez, W., & Ayala, J. (2016). El cabotaje marítimo en la cadena de suministros agrícola de Puerto Rico. *Scielo*. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2016.08.001>

Trejo Medina, D. (2017). *Introducción a la ingeniería de software, planeación y gestión de proyectos informáticos*. México: Ilustrada. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=u8pFDwAAQBAJ&pg=PA194&dq=recompensas+contingentes&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwjvztXF1IjxAhVxTTABHacfBc8Q6AEwAnoECAMQA#v=onepage&q=recompensas%20contingentes&f=false

United Nations Conference on Trade and Development. (2019). *La gestión portuaria volumen 7: Estudios de casos sobre la gestión portuaria*. United Nations. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=Am38DwAAQBAJ&dq=operaciones+terrestres+en+aduanas&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=Am38DwAAQBAJ&dq=operaciones+terrestres+en+aduanas&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Valenzuela, B. T. (2020). *Operaciones y mantenimiento en compañías aéreas*. Editorial Elearning, S.L. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=vCn-DwAAQBAJ&dq=operaciones+aereas+en+aduanas&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=vCn-DwAAQBAJ&dq=operaciones+aereas+en+aduanas&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Ventosa, V. (2017). *Didáctica de la participación: Teoría, metodología y práctica*. Madrid: Narcea Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=S-ykDwAAQBAJ&pg=PT114&dq=participaci%C3%B3n+en+el+liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwidoKShz4jxAhXqTDABHSSVDXoQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q&f=false>

Vereda, M., Cárdenas, S., Jensen, M., Galdames, M., & Rubio, R. (2016). Los recursos humanos locales como personal de expedición en el mercado de cruceros antárticos. *Redalyc*. España. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88146706002>

Villalva, M., & Fierro, I. (2017). El liderazgo Democrático: Una Aproximación Conceptual. Ecuador. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5922017.pdf>

Viloria Escobar, J. d., Pedraza Álvarez, L. P., Cuesta Tamayo, K., & Pérez Correa, K. (2016). Liderazgo informal en las organizaciones: Análisis sobre su impacto e influencia en la

productividad y competitividad. *Revista Clío América*, 10(19), 31-42. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5568046>

Yaguana, R. S., & Herrera Morán, M. (2020). Gestión de la calidad total en los Recursos Humanos de la UGEL PAITA-PIURA AÑO 2020. *Repositorio UPAO*. Piura, Perú: Google Chrome. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/6975/1/REP\\_ADMI\\_RINNA.CARMEN\\_MAXVELY.HERRERA\\_GESTI%  
c3%93N.CALIDAD.TOTAL.RECURSOS.HUMANOS.UGEL.PAITA.PIURA.2020.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/6975/1/REP_ADMI_RINNA.CARMEN_MAXVELY.HERRERA_GESTI%c3%93N.CALIDAD.TOTAL.RECURSOS.HUMANOS.UGEL.PAITA.PIURA.2020.pdf)

Zapata Rotundo, G. J., Sigala Paprella, L., & Mirabal Martínez, A. (2016). Toma de decisiones y estilo de liderazgo: Estudio en medianas empresas. *Sistema de informacion científica Redalyc*. Venezuela: Google Chrome. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88046587003.pdf>

### Anexo N° 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
¿Cuál es la relación entre el liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019?	Determinar la relación entre el liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.	H1: Existe relación significativa entre el liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.	VARIABLE 1:  LIDERAZGO	Tipos de Liderazgo	Liderazgo autocrático.  -Liderazgo democrático.  -Liderazgo Laissez-faire.  -Liderazgo transaccional.  -Liderazgo transformacional	ENCUESTA	CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA DE ADUANAS
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2:  RECURSOS HUMANOS	-Áreas operativas	-Operaciones aéreas.  -Operaciones marítimas.  -Operaciones terrestres.		
¿Cuál es la relación entre el liderazgo Laissez-faire y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019?	Determinar la relación entre el liderazgo Laissez-faire y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.	H1: Existe relación significativa entre el liderazgo Laissez-faire y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.					
¿Cuál es la relación entre el liderazgo democrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019?	Determinar la relación entre el liderazgo democrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.	H1: Existe relación significativa entre el liderazgo democrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.					
¿Cuál es la relación entre el liderazgo autocrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019?	Determinar la relación entre el liderazgo autocrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.	H1: Existe relación significativa entre el liderazgo autocrático y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.					
¿Cuál es la relación entre el liderazgo transaccional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019?	Determinar la relación entre el liderazgo transaccional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.	H1: Existe relación significativa entre el liderazgo transaccional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.					

¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019?	Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.	H1: Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC en el año 2019.					
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

## Anexo N° 02: Instrumento de la Investigación

### CUESTIONARIO

#### Título: Liderazgo y recursos humanos de la agencia de aduanas blog aduanas SAC: 2019

La principal finalidad del cuestionario es determinar la relación entre el liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC, por ello agradecemos su colaboración y tiempo brindado para responder cada una de las siguientes preguntas.

#### 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
1. ¿Está usted de acuerdo que la libertad en el liderazgo en una empresa lleva como consecuencias una labor eficiente de los trabajadores?					
2. ¿Cree usted que en las empresas se deba evaluar adecuadamente la libertad que tiene cada trabajador de acuerdo a sus derechos?					
3. ¿Está usted de acuerdo que la participación de los trabajadores en la agencia debe ser impulsada por los dirigentes?					
4. ¿Cree usted que la participación activa lleva a una buena comunicación en la agencia y así tener un buen ambiente laboral?					
5. ¿Piensa usted que la toma de decisiones deba ser influenciado por personas con ética profesional intachable la cual le brinde beneficios a la empresa?					
6. ¿Cree usted que una mala toma de decisión tiene un resultado negativo en las diversas áreas de a empresa?					
7. ¿Piensa usted que la empresa debe establecer una adecuada recompensa contingente al culmino de un proyecto para estimular al colaborador?					
8. ¿Cree usted que otorgándole una recompensa contingente a los colaboradores estos puedan rendir mejor y de manera eficaz en sus áreas de trabajo?					
9. ¿Piensa usted que la motivación en el liderazgo debe ser la adecuada, acorde al área de trabajo a quien se dirige?					
10. ¿Está usted de acuerdo que los lideres deban realizar un estudio en la cual se pueda identificar el estado de motivación que tiene cada trabajador y así poder implementarlo adecuadamente en ellos?					

## CUESTIONARIO

### **Título: Liderazgo y recursos humanos de la agencia de aduanas blog aduanas SAC: 2019**

La principal finalidad del cuestionario es determinar la relación entre el liderazgo y los recursos humanos de la Agencia de Aduanas Blog Aduanas SAC, por ello agradecemos su colaboración y tiempo brindado para responder cada una de las siguientes preguntas.

#### **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
1. ¿Considera usted que las operaciones aéreas deben tener una planificación previa para realizar su función?					
2. ¿Está usted de acuerdo en que las operaciones aéreas tienen personal encargado para ejecutar su procedimiento de manera segura?					
3. ¿Piensa usted que las operaciones marítimas que se realizan en la agencia tienen que funcionar de manera óptima y para ello requiere de una buena gestión de recursos humanos?					
4. ¿Cree usted que las operaciones marítimas cumplen con los procesos para lograr las expectativas requeridas?					
5. ¿Piensa usted que las operaciones terrestres son las más comunes en el Perú?					
6. ¿Cree usted que en las operaciones terrestres necesitan implementar estrategias para una mejor gestión de recursos humanos?					

## Anexo N° 03: Base de Datos

	LIDERAZGO											RECURSOS HUMANOS							
	TIPOS DE LIDERAZGO											Areas operativas							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6		
E1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	13	E1	1	2	1	2	1	2	9
E2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	15	E2	2	1	2	1	1	1	8
E3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	16	E3	1	2	1	1	3	1	9
E4	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	15	E4	2	2	1	2	1	2	10
E5	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	17	E5	2	1	2	1	3	1	10
E6	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	16	E6	1	2	1	1	1	1	7
E7	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	14	E7	2	2	1	2	1	2	10
E8	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	15	E8	2	2	2	1	3	1	11
E9	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	16	E9	1	1	1	1	3	1	8
E10	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	14	E10	2	2	1	2	3	2	12
E11	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	13	E11	2	2	2	2	1	3	12
E12	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	13	E12	1	1	1	1	1	1	6
E13	2	1	2	1	1	2	2	3	1	2	17	E13	2	2	2	2	3	3	14
E14	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	16	E14	2	2	1	2	3	2	12
E15	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	16	E15	1	1	2	2	1	3	10
E16	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	14	E16	2	2	1	2	3	1	11
E17	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	16	E17	1	2	1	1	3	3	11
E18	2	2	2	1	2	1	2	3	1	3	15	E18	2	1	2	1	3	2	11
E19	1	1	1	2	3	2	2	3	2	1	16	E19	2	2	1	2	2	1	10
E20	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	15	E20	1	2	2	1	3	1	10
E21	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	14	E21	2	1	2	1	3	1	10
E22	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	14	E22	2	2	2	2	2	2	12
E23	1	1	2	1	2	2	2	1	1	3	16	E23	1	2	1	1	3	1	9
E24	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	13	E24	2	1	2	1	3	1	10
E25	1	2	2	2	3	3	2	1	1	3	20	E25	2	2	2	1	2	2	11
E26	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	17	E26	1	2	2	2	3	1	11
E27	1	2	1	1	3	3	2	1	1	3	16	E27	2	1	1	1	2	1	8
E28	1	2	2	2	3	2	3	1	1	1	16	E28	2	2	2	1	3	1	11
E29	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	17	E29	1	2	2	2	3	2	12
E30	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	16	E30	2	1	1	1	2	1	8
E31	1	2	2	2	3	3	1	1	1	3	15	E31	2	2	2	1	3	3	13
E32	1	2	2	2	2	3	1	1	2	1	17	E32	1	2	1	2	3	2	11
E33	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	15	E33	2	1	2	1	2	3	11
E34	1	2	2	1	3	3	3	1	1	3	20	E34	2	2	1	1	2	1	9
E35	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	15	E35	1	1	1	2	3	1	9
E36	1	2	2	1	2	1	2	3	1	3	16	E36	2	2	1	1	3	2	11
E37	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	13	E37	1	2	1	1	2	3	10
E38	1	2	2	1	2	1	2	1	1	3	16	E38	1	2	2	1	3	3	12
E39	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	15	E39	2	2	2	1	3	3	13
E40	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	15	E40	2	2	1	2	2	2	11
E41	1	2	2	2	2	1	3	1	1	1	16	E41	1	2	1	1	3	3	11
E42	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	14	E42	2	2	2	1	3	3	13
E43	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	15	E43	2	2	1	2	5	1	13
E44	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	14	E44	1	2	2	2	5	3	15
E45	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	15	E45	2	2	1	1	5	1	12
E46	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	13	E46	2	2	1	1	5	3	14
E47	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	14	E47	1	2	1	2	5	3	14
E48	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	14	E48	2	2	1	2	5	1	13
E49	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	13	E49	1	2	1	2	5	3	14
E50	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	13	E50	1	2	2	2	5	3	15

### Anexo N° 04: Instrumento de Validación

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DEL LIDERAZGO Y LOS RECURSOS HUMANOS DE LA AGENCIA DE ADUANAS BLOG ADUANAS SAC:2019

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>TIPOS</b>								
1	¿Considera usted que necesita mayor autonomía para realizar sus actividades en la empresa?	X		X		X		
2	¿Está usted de acuerdo que para realizar sus actividades en la empresa requiere mantener una comunicación fluida entre los trabajadores y el líder de equipo?	X		X		X		
3	¿Piensa usted que el líder del equipo hace uso de dinámicas y estrategias para promover el diálogo entre los trabajadores y recibe sus opiniones para tomar decisiones finales?	X		X		X		
4	¿Cree usted que el líder de equipo permite que todos los colaboradores sean escuchados?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el líder de equipo planifica las actividades sin solicitar la participación de su equipo de trabajo?	X		X		X		
6	¿Está usted de acuerdo en que el líder de equipo solicita la realización de las tareas y actividades de forma rápida?	X		X		X		
7	¿En la empresa suelen otorgar incentivos por el rendimiento individual o de equipo?	X		X		X		
8	¿Cree usted que el líder de equipo se ve beneficiado con la motivación y compromiso de sus trabajadores?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el nivel de comunicación entre el líder de equipo y sus trabajadores es alto?	X		X		X		
10	¿Está usted de acuerdo en que la comunicación que mantiene con su líder hace posible que se logren resultados de manera más sencilla y satisfactoria?	X		X		X		

ÁREAS OPERATIVAS							
11	¿Piensa usted que las operaciones marítimas que se realizan en la agencia tienen que funcionar de manera óptima y para ello requiere de una buena gestión de recursos humanos?	X		X		X	
12	¿Cree usted que las operaciones marítimas cumplen con los procesos para lograr las expectativas requeridas?	X		X		X	
13	¿Considera usted que las operaciones aéreas deben tener una planificación previa para realizar su función?	X		X		X	
14	¿Está usted de acuerdo en que las operaciones aéreas tienen personal encargado para ejecutar su procedimiento de manera segura?	X		X		X	
15	¿Piensa usted que las operaciones terrestres son las más comunes en el Perú?	X		X		X	
16	¿Cree usted que en las operaciones terrestres necesitan implementar estrategias para una mejor gestión de recursos humanos?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**                   Aplicable [ ]                   Aplicable después de corregir [ ]                   No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:**

**Escudero Vilchez Fernando Emilio**

**DNI: 03695876**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

**08 de Junio del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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 LA RELACIÓN DEL LIDERAZGO Y LOS RECURSOS HUMANOS DE LA AGENCIA DE ADUANAS BLOG ADUANAS SAC:2019**

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>TIPOS</b>								
1	¿Considera usted que necesita mayor autonomía para realizar sus actividades en la empresa?	X		X		X		
2	¿Está usted de acuerdo que para realizar sus actividades en la empresa requiere mantener una comunicación fluida entre los trabajadores y el líder de equipo?	X		X		X		
3	¿Piensa usted que el líder del equipo hace uso de dinámicas y estrategias para promover el diálogo entre los trabajadores y recibe sus opiniones para tomar decisiones finales?	X		X		X		
4	¿Cree usted que el líder de equipo permite que todos los colaboradores sean escuchados?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el líder de equipo planifica las actividades sin solicitar la participación de su equipo de trabajo?	X		X		X		
6	¿Está usted de acuerdo en que el líder de equipo solicita la realización de las tareas y actividades de forma rápida?	X		X		X		
7	¿En la empresa suelen otorgar incentivos por el rendimiento individual o de equipo?	X		X		X		
8	¿Cree usted que el líder de equipo se ve beneficiado con la motivación y compromiso de sus trabajadores?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el nivel de comunicación entre el líder de equipo y sus trabajadores es alto?	X		X		X		
10	¿Está usted de acuerdo en que la comunicación que mantiene con su líder hace posible que se logren resultados de manera más sencilla y satisfactoria?	X		X		X		
<b>ÁREAS OPERATIVAS</b>								

11	¿Piensa usted que las operaciones marítimas que se realizan en la agencia tienen que funcionar de manera óptima y para ello requiere de una buena gestión de recursos humanos?	X		X		X	
12	¿Cree usted que las operaciones marítimas cumplen con los procesos para lograr las expectativas requeridas?	X		X		X	
13	¿Considera usted que las operaciones aéreas deben tener una planificación previa para realizar su función?	X		X		X	
14	¿Está usted de acuerdo en que las operaciones aéreas tienen personal encargado para ejecutar su procedimiento de manera segura?	X		X		X	
15	¿Piensa usted que las operaciones terrestres son las más comunes en el Perú?	X		X		X	
16	¿Cree usted que en las operaciones terrestres necesitan implementar estrategias para una mejor gestión de recursos humanos?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**                   Aplicable [  ]                   Aplicable después de corregir [  ]                   No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador: Luján  
Cabrera Micaela**

**DNI: 41691632**

**Especialidad del validador: Metodóloga**

**08 de Junio del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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 LA RELACIÓN DEL LIDERAZGO Y LOS RECURSOS HUMANOS DE LA AGENCIA DE ADUANAS BLOG ADUANAS SAC:2019**

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>TIPOS</b>								
1	¿Considera usted que necesita mayor autonomía para realizar sus actividades en la empresa?	X		X		X		
2	¿Está usted de acuerdo que para realizar sus actividades en la empresa requiere mantener una comunicación fluida entre los trabajadores y el líder de equipo?	X		X		X		
3	¿Piensa usted que el líder del equipo hace uso de dinámicas y estrategias para promover el diálogo entre los trabajadores y recibe sus opiniones para tomar decisiones finales?	X		X		X		
4	¿Cree usted que el líder de equipo permite que todos los colaboradores sean escuchados?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el líder de equipo planifica las actividades sin solicitar la participación de su equipo de trabajo?	X		X		X		
6	¿Está usted de acuerdo en que el líder de equipo solicita la realización de las tareas y actividades de forma rápida?	X		X		X		
7	¿En la empresa suelen otorgar incentivos por el rendimiento individual o de equipo?	X		X		X		
8	¿Cree usted que el líder de equipo se ve beneficiado con la motivación y compromiso de sus trabajadores?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el nivel de comunicación entre el líder de equipo y sus trabajadores es alto?	X		X		X		
10	¿Está usted de acuerdo en que la comunicación que mantiene con su líder hace posible que se logren resultados de manera más sencilla y satisfactoria?	X		X		X		
<b>ÁREAS OPERATIVAS</b>								

11	¿Piensa usted que las operaciones marítimas que se realizan en la agencia tienen que funcionar de manera óptima y para ello requiere de una buena gestión de recursos humanos?	X		X		X	
12	¿Cree usted que las operaciones marítimas cumplen con los procesos para lograr las expectativas requeridas?	X		X		X	
13	¿Considera usted que las operaciones aéreas deben tener una planificación previa para realizar su función?	X		X		X	
14	¿Está usted de acuerdo en que las operaciones aéreas tienen personal encargado para ejecutar su procedimiento de manera segura?	X		X		X	
15	¿Piensa usted que las operaciones terrestres son las más comunes en el Perú?	X		X		X	
16	¿Cree usted que en las operaciones terrestres necesitan implementar estrategias para una mejor gestión de recursos humanos?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**                      Aplicable [  ]                      Aplicable después de corregir [  ]                      No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador:**

**Salazar Llerena Silvia Liliana**

**DNI: 10139161**

**Especialidad del validador: Metodóloga**

**08 de Junio del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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**

## Anexo N°5: Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Escala	Niveles de rango
Liderazgo	El liderazgo es la característica personal que posee un individuo al administrar correctamente las habilidades particulares y estrategias productivas que favorezcan en un ámbito general de manera individual y colectiva (Madrigal, 2009).	La definición operacional del liderazgo posee la dimensión de tipos.	Tipos	Liderazgo Laissez-faire	1, 2	Cuestionario	(1) Totalmente de acuerdo (2) de acuerdo (3) no de acuerdo, ni en desacuerdo (4) en desacuerdo (5) Totalmente desacuerdo	Mala 10 - 23 Regular 24 - 37 Buena 38 - 50
				Liderazgo democrático	3, 4	Cuestionario		
				Liderazgo autocrático	5, 6	Cuestionario		
				Liderazgo transaccional	7, 8	Cuestionario		
				Liderazgo transformacional	9, 10	Cuestionario		
				Operaciones marítimas	11, 12	Cuestionario		
Recursos humanos	Los recursos humanos poseen obligaciones primordiales con los trabajadores de una empresa, asimismo el departamento laboral ejerce otro tipo de operaciones, como la contratación de nuevos participantes que contribuyan a la compañía, preocupación del grupo sindical y la solución de problemas (Esparza, 2018).	La definición operacional de recursos humanos pose la dimensión de áreas operativas.	Áreas operativas	Operaciones aéreas	13, 14	Cuestionario	(1) Totalmente de acuerdo (2) de acuerdo (3) no de acuerdo, ni en desacuerdo (4) en desacuerdo (5) Totalmente desacuerdo	Mala 6 - 14 Regular 14 - 22 Buena 22 - 30
				Operaciones terrestres	15, 16	Cuestionario		

Fuentes: Elaboración propia

## Anexo N° 06: Organigrama de la empresa

