UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales

Liderazgo de servicio y gestión de recursos humanos socialmente responsable como predictores de la intención de compra en minimarkets en Jaen, Perú: El rol de la calidad en el servicio

Trabajo de investigación para obtener el Grado Académico de Maestro(a) en Administración de Negocios Mención: Liderazgo y Gestión Organizacional

Autor:

Santos Oved Chuquivala Gomez

Yuly Carbajal Bonifacio

Paola Jannira Aguilar Solis

Asesor:

Dra. Karla Liliana Haro Zea

Lima, 24 de agosto 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo Karla Liliana Haro-Zea, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **"LIDERAZGO DE SERVICIO Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS SOCIALMENTE RESPONSABLE COMO PREDICTORES DE LA INTENCIÓN DE COMPRA EN MINIMARKETS EN JAEN, PERÚ: EL ROL DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO"** del (los) autor (autores) Santos Oved Chuquivala Gomez, Yuly Carbajal Bonifacio y Paola Jannira Aguilar Solís tiene un índice de similitud de 15 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad

Declaración en la ciudad de Juliaca, los 04 días del mes de setiembre del año 2026.

Dra. Karla Liliana Haro-Zea

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE MAESTRO

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 24 días de agosto del año 2026, siendo las 11:00 horas se reunieron en la sala virtual https://upeu-edu-pe.zoom.us/j/81729153028 bajo la dirección del señor Presidente del Jurado: Mg. Wilter Eyvi Mardel Morales García y los demás miembros siguientes:

Secretaria: Mtra. Marisol Carranza Molina.
Asesora : Dra. Karla Liliana Haro Zea.
Vocal : Dra. Gladys Toyohama Pocco.
Vocal : Mtra. Mariné Estefa Huayta Meza.

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de trabajo de investigación de posgrado titulado: **"Liderazgo de servicio y gestión de recursos humanos socialmente responsable como predictores de la intención de compra en Minimarkets en Jaen."** De los exestudiantes, Yuly Carbajal Bonifacio, Paola Jannira Aguilar Solis y Santos Oved Chuquivala Gómez, conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Liderazgo y Gestión Organizacional.
El presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando a los candidatos hacer uso del tiempo señalado para su exposición (20'). Concluida la misma, el presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por el candidato, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

Aprobado por UNANIMIDAD calificación: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL DE 16 ESCALA CUALITATIVA CON NOMINACIÓN BUENO, CON MÉRITO MUY BUENO

El presidente del Jurado hizo alusión al maestrando y solicitó a la secretaria la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, la presidente del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.



Presidente Secretaria

Candidato

Vocal Vocal

Dedicatoria

A Dios por habernos permitido lograr nuestras metas. A nuestros padres por su ejemplo de perseverancia y fortaleza para salir adelante a pesar de los obstáculos que pueden presentarse. Asimismo, a las personas que estuvieron con nosotros motivándonos en todo este proceso.

Agradecimiento

En primer lugar, damos gracias a Dios por guiarnos hasta esta etapa de nuestras vidas, así mismo, estamos agradecidos con nuestros padres quienes confiaron en nosotros y nos apoyaron incondicionalmente, motivándonos día a día para así poder hacer realidad nuestros sueños.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria 4
Agradecimiento 5
RESUMEN 7
Abstract 8
1. INTRODUCCIÓN 8
1.1. REVISIÓN DE LA LITERATURA 10
2. METODOLOGÍA 13
2.1. Procedimiento de análisis estadístico 14
3. RESULTADOS 15
3.1. Características de la muestra 15
3.2. Confiabilidad interna y validez convergente de las escalas 16
3.3. Modelo estructural de hipótesis 18
DISCUSIÓN 21
CONCLUSIONES 23
REFERENCIAS 25

LIDERAZGO DE SERVICIO Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS SOCIALMENTE RESPONSABLE COMO PREDICTORES DE LA INTENCIÓN DE COMPRA EN MINIMARKETS EN JAEN, PERÚ: EL ROL DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

SERVICE LEADERSHIP AND SOCIALLY RESPONSIBLE HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AS PREDICTORS OF PURCHASE INTENTION IN MINIMARKETS IN JAEN, PERU: THE ROLE OF SERVICE QUALITY

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar el efecto predictivo del liderazgo en el servicio y la gestión socialmente responsable de los recursos humanos sobre la intención de compra en el sector minorista. La investigación se llevó a cabo en Jaén, Perú, en un mercado minorista en crecimiento y altamente competitivo. Se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño transversal explicativo. Los datos se recopilaron mediante una encuesta realizada a 501 clientes de minimercados y se analizaron utilizando modelos de ecuaciones estructurales (SEM). Los resultados indican que el liderazgo en el servicio es un predictor positivo y significativo de la calidad del servicio y la intención de compra. La gestión socialmente responsable de los recursos humanos mostró un resultado significativo pero negativo en la intención de compra, lo que sugiere que su influencia puede operar indirectamente a través de la calidad del servicio, en lugar de influir directamente en las decisiones de compra de los consumidores. El modelo demostró índices de bondad de ajuste satisfactorios (CFI = 0.965, TLI = 0.958, IFI = 0.965, RFI = 0.945, NFI = 0.953), todos ellos superiores al umbral recomendado de 0.90. Los resultados validan el modelo teórico propuesto y destacan el liderazgo orientado al servicio y las prácticas de recursos humanos socialmente responsables para mejorar la calidad del servicio y reforzar la intención de compra en el sector de los minimercados en Perú.

Palabras clave: Liderazgo de Servicio, gestión de recursos humanos socialmente responsable, intención de compra.