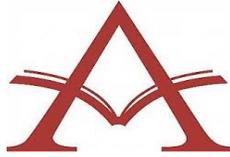


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TESIS

**El liderazgo empresarial y desempeño laboral de los
trabajadores del área de ventas de las empresas de call
center Lima metropolitana, 2020**

**PARA OPTAR TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

MORE HUAMAN, DEYNER

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4298-7635

ASESOR:

Dr. DEMETRIO PEDRO DURAND SAAVEDRA

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4065-7122

LINEA DE INVESTIGACIÓN

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ

AGOSTO, 2021

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón esta investigación a Dios por brindarme salud, inteligencia, felicidad y por permitir hacer posible mi sueño tan anhelado, también a mi novia Celeste Guadalupe Zapata Guerrero y mi madre Florentina, Huamán Carrasco por ser el soporte emocional y ético para el logro de este objetivo, y a mi asesor Dr. Demetrio Pedro Durand Saavedra por compartir sus conocimientos, habilidades que contribuyeron a esta investigación.

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Peruana de las Américas por darme la oportunidad de crecer profesionalmente en su casa de estudios y aprender satisfactoriamente de la carrera de Administración y Gestión de Empresas, que gracias a ello contribuiré a la mejora del desarrollo de nuestro país, ya que necesita profesionales capaces de enfrentar los problemas que afectan indiscutiblemente la prosperidad y el desarrollo sostenible.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación del liderazgo empresarial y desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020. El tipo de investigación es descriptiva- transversal y correlacional, con diseño de investigación no experimental, en la cual se realizó cuestionarios basados en los análisis de recolección de datos, la validez de estos instrumentos se realizó con el juicio de expertos, con una población de 120 coordinadores y tele operadores y con una muestra de 92 colaboradores, haciendo uso de programas IBM SPSS v.26. Por lo tanto se determinó que existe correlación entre las variables con un Rho de Spearman ,283 con un nivel de error de ,01. Concluyendo que el liderazgo se relaciona positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020. con un coeficiente de determinación, 226 donde se puede determinar que el liderazgo empresarial es responsable del 22.6 % del desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas. Se recomienda a los gerentes, jefes y responsables de las empresas de call center, aplicar y considerar a un líder democrático donde exista una mayor organización, una buena planeación de técnicas que permita desarrollar el máximo potencial y el buen desempeño de los trabajadores, y de esta manera satisfacer los objetivos y necesidades de las empresas que garanticen su éxito a largo plazo.

Palabras clave: Liderazgo empresarial, desempeño laboral, clima laboral, toma de decisiones y retroalimentación.

Abstract

The present research aims to determine the relationship between business leadership and job performance of workers in the sales area of call center companies Lima metropolitana, 2020. The type of research is descriptive-transversal and correlational, with research design not experimental, in which questionnaires based on data collection analysis were carried out, the validity of these instruments was carried out with the judgment of experts, with a population of 120 coordinators and teleoperators and with a sample of 92 collaborators, making use of IBM SPSS v.26 programs. Therefore, it was determined that there is a correlation between the variables with a Spearman Rho, 283 with an error level of .01. Concluding that leadership is positively related to the job performance of workers in the sales area of call center companies Lima metropolitana, 2020, with a coefficient of determination, 226 where it can be determined that business leadership is responsible for 22.6% of the job performance of workers in the sales area. Managers, bosses and managers of call center companies are recommended to apply and consider a democratic leader where there is a greater organization, a good planning of techniques that allows developing the maximum potential and good performance of the workers, and of this way satisfying the objectives and needs of the companies that guarantee their long-term success.

Keywords: Business leadership, job performance, work environment, decision making and feedback.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	ivv
Resumen.....	v
Palabras clave.....	v
Abstract.....	vii
Keywords.....	vi
Tabla de contenidos.....	vii
Lista de tablas.....	xii
Lista de figuras.....	xiv
Introducción.....	xv

Capítulo I: Problema de la investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4

1.4. Justificación e importancia.....	5
1.4.1. Justificación teórica.....	5
1.4.2. Justificación práctica.....	5
1.4.3 Justificación social.....	5
1.4.4 Importancia.....	6
1.5. Limitaciones.....	6
Capítulo II: Marco Teórico	
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Internacionales.....	6
2.1.2. Nacionales.....	8
2.2. Bases Teóricas.....	10
2.2.1. Liderazgo empresarial.....	10
2.2.1.1. Tipos de liderazgo.....	11
2.2.1.2. Liderazgo Laissez-Faire.....	11
2.2.1.2.1. Cracterización del lider Laissez-Faire.....	11
2.2.1.3. Liderazgo democrático.....	11
2.2.1.3.1. Importancia de la comunicación en el liderazgo democratico.....	13
2.2.1.4 Liderazgo autocrático.....	13
2.2.1.4.1. Desventajas de un líder autocratico.....	14
2.2.1.4.2. El clima laboral y el liderazgo.....	14

2.2.1.5. Liderazgo transaccional.....	15
2.2.1.5.1 Conductas del lider transaccional	15
2.2.1.6. Liderazgo y su importancia en las empresas	16
2.2.1.7. El liderazgo motor de los resultados	16
2.2.1.8. El liderazgo y su relación con el monitorie de tareas.....	17
2.3.1. Desempeño laboral.....	17
2.3.1.1 Características del desempeño laboral.....	18
2.3.1.2. Evaluación del desempeño laboral.....	19
2.3.1.3 Importancia de la evaluación de desempeño.....	19
2.3.1.4. Dimensiones del desempeño laboral	20
2.3.1.4.1 Eficiencia Laboral.....	21
2.3.1.4.1.1. Eficacia vs eficiencia.....	21
2.3.1.4.1.2 La eficiencia laboral y la productividad.....	21
2.3.1.4.2 Trabajo en equipo.....	22
2.3.1.4.2.1 El trabajo en equipo mejora la competitividad de la empresa.....	23
2.3.1.4.2.2 Importancia del trabajo en equipo.....	23
2.3.1.4.2.3 Ventajas del trabajo en equipo.....	23
2.3.1.4.3 La comunicación organizacional.....	24
2.3.1.4.3.1. Importancia de las interacciones humanas a traves de la comunicación.....	25
2.3.1.4.3.2. Procesos de la comunicación.....	25

2.3.1.4.4 Motivación Laboral.....	26
2.3.1.4.4.1. Clasificación de las motivaciones.....	26
2.3.1.4.4.2. La motivación y la estabilidad laboral de los trabajadores.....	27
2.3.1.4.4.3. Beneficios individuales de la motivación.....	27
2.3.1.4.5. La creatividad en el desempeño.....	27
2.3.1.4.6.Importancia de la capacitación en el desempeño.....	28
2.4. Definición de términos básicos.....	28
 Capítulo III: Metodología de la investigación	
3.1. Enfoque de la investigación.....	31
3.2. Variables.....	31
3.2.1.Operacionalización de las variables.....	32
3.3. Hipotesis.....	34
3.3.1.Hipotesis general.....	34
3.3.2.Hipotesis específicas.....	34
3.4. Tipo y nivel de la investigación.....	35
3.4.1.Tipo de la investigación.....	35
3.4.2.Nivel de la investigación.....	35
3.5. Método y diseño de la investigación.....	35
3.5.1.Método de la investigación.....	35
3.5.2. Diseño de la investigación.....	35

3.6. Población y muestra.....	36
3.6.1. Población.....	36
3.6.2. Muestra.....	36
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
Capítulo IV: Resultados	
4.1. Analisis de resultados	39
4.2. Discusión de resultados.....	70
Conclusiones.....	74
Recomendaciones.....	76
Referencias Bibliográficas.....	78
Apéndices.....	87
Apéndice 1. Matriz de consistencia.....	87
Apéndice 2: Cuestionario de la variable dependiente e independiente.....	89
Apéndice 04. Ficha de validación de juicio de expertos.....	90
Apéndice 05. Organigrama General de una empresa de call center de Lima Metropolitana.....	101
Apéndice 06. Herramienta de originalidad de Turnitin.....	102

Lista de tablas

Tabla 1. Población de coordinadores y tele operadores empresas del sector de call center de ventas en Lima Metropolitana,2020.....	36
Tabla 2. Muestra de coordinadores y tele operadores empresas del sector de call center de ventas en Lima Metropolitana, 2020.....	38
Tabla 3. ¿La toma de decisiones es importante dentro del liderazgo empresarial?.....	39
Tabla 4. ¿La comunicación asertiva es fundamental para mantener un liderazgo empresarial apropiado?.....	40
Tabla 5. ¿El clima laboral depende del liderazgo empresarial aplicado en las empresas?.....	42
Tabla 6. ¿Los comportamientos de los trabajadores dependen del liderazgo empresarial practicado?.....	43
Tabla 7. ¿La rigidez en el trabajo se debe aplicar en la empresa para mejorar los resultados?.....	45
Tabla 8. ¿La supervisión es elemental para el liderazgo empresarial?.....	46
Tabla 9 ¿El liderazgo empresarial es usado para perfeccionar las habilidades de los empleados?.....	48
Tabla 10. ¿La productividad de la empresa está sujeta al desempeño de laboral de cada uno de lostrabajadores?.....	49
Tabla 11. ¿La competitividad de la empresa y de los trabajadores depende del buen desempeño laboral?.....	51
Tabla 12. ¿Las interacciones humanas mejoran el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas de call center?.....	52

Tabla 13. ¿La estabilidad laboral mejora el desempeño laboral de los colaboradores?.....	54
Tabla 14. ¿Los incentivos laborales aumentan el desempeño de los trabajadores?.....	55
Tabla 15. ¿La retroalimentación refuerza al desempeño laboral en la empresa?.....	57
Tabla 16. ¿El desempeño laboral es fundamental para crecimiento sostenible de las empresas de call center?.....	58
Tabla 17. Estadística inferencial prueba de normalidad.....	60
Tabla 18. Correlación de Spearman para la hipótesis general.....	61
Tabla 19. Correlación de Spearman para la hipótesis específica 1.....	62
Tabla 20. Correlación de Spearman para la hipótesis específica 2.....	63
Tabla 21. Correlación de Spearman para la hipótesis específica 3.....	64
Tabla 22. Correlación de Spearman para la hipótesis específica 4.....	65
Tabla 23. Correlación de Spearman para la hipótesis específica 5.....	66
Tabla 24. Correlación de Spearman para la hipótesis específica 6.....	67
Tabla 25. Estadística inferencial resumen de modelo.....	68
Tabla 26. Estadística inferencial Anova.....	68
Tabla 27. Estadística inferencial coeficientes.....	69

Lista de figuras

Figura 1. Factores que afectan el desempeño en el puesto.....	20
Figura 2. Dimensiones del desempeño laboral.....	20
Figura 3. Evolutivo de la eficiencia y productividad de trabajadores de una empresa de call center.....	22
Figura 4. Representación gráfica sobre la pregunta N° 1.....	40
Figura 5. Representación gráfica sobre la pregunta N° 2.....	41
Figura 6. Representación gráfica sobre la pregunta N° 3.....	43
Figura 7. Representación gráfica sobre la pregunta N° 4.....	44
Figura 8. Representación gráfica sobre la pregunta N° 5.....	46
Figura 9. Representación gráfica sobre la pregunta N° 6.....	47
Figura 10. Representación gráfica sobre la pregunta N° 7.....	49
Figura 11. Representación gráfica sobre la pregunta N° 8.....	50
Figura 12. Representación gráfica sobre la pregunta N° 9.....	52
Figura 13. Representación gráfica sobre la pregunta N° 10.....	53
Figura 14. Representación gráfica sobre la pregunta N° 11.....	55
Figura 15. Representación gráfica sobre la pregunta N° 12.....	56
Figura 16. Representación gráfica sobre la pregunta N° 13.....	58
Figura 17. Representación gráfica sobre la pregunta N° 14.....	59

Introducción

Una de las tendencias que se están impulsando cada vez más exigentes en estos últimos años es el liderazgo, es por eso que las empresas que desean perdurar en el tiempo deben aplicar un liderazgo adecuado en todos sus procesos que se desarrollan en la institución, por otro lado esto permitirá mejorar su eficiencia y su productividad.

La presente investigación se desarrolló con el propósito determinar si el de liderazgo empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020, ya que los jefes inmediatos no tienen definido la aplicación de un liderazgo adecuado que se manifieste positivamente en el personal, es por ello que se presentan falencias que pueden perjudicar en su totalidad el desempeño de los colaboradores.

La investigación está constituida por cuatro capítulos. El Capítulo I presenta la descripción de la realidad problemática, el planteamiento general general y específicos, la determinación de los objetivos, la justificación e importancia y las limitaciones. En el Capítulo II se plantea el marco teórico establecido por los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas fundamentales para poder determinar la estructura de la investigación y la definición de términos básicos que permite fortalecer las palabras claves estudiadas.

En el capítulo III se desarrolla la metodología, el enfoque de la investigación, las variables que están relacionadas con el liderazgo empresarial y el desempeño de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center, la operacionalización de las variables, las hipótesis tanto general y específicas, además se desarrolla el tipo y diseño de la investigación, también se determina la población y muestra que se tomó en cuenta para la investigación, los instrumentos utilizados, los procedimientos empleados y las técnicas para el procesamiento y análisis de datos.

Asimismo, en el Capítulo IV se desarrollan los resultados, se analizan los resultados de la investigación. Se comprueba de las hipótesis y la discusión de resultados.

Por último, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones del tema estudiado. Las referencias bibliográficas, las tablas y gráficos permiten encontrar los orígenes que validan la información encontrada en esta investigación y finalmente se concluye con los apéndices.

Capítulo I: Problema de la investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

A lo largo de los años el sector empresarial vive en constantes cambios, cada vez más acelerados, adoptando nuevos procesos, métodos, técnicas debido a la globalización. Pero a la vez deja brechas que pueden ser muy perjudiciales a futuro. Según Van, N. (2021) hasta marzo de 2020, la superioridad de las organizaciones ha estado operando bajo el modelo de gestión del siglo XX. Ahora, estamos en la máquina de los tiempos, experimentando el futuro. Es por ello que se debe implementar políticas, normas y estrategias con una visión a futuro que demanden la innovación ya que definirá el éxito o el fracaso de las mismas.

En la actualidad, en el Perú se observa empresas de call center con muchos problemas de liderazgo, debido a una inadecuada gestión, y malas prácticas utilizadas con el fin de lograr los objetivos personales o grupales, muchas veces dejando de lado el sentir del personal que conforman los grupos de trabajo, generando un bajo rendimiento en la productividad que trae consigo resultados no proyectados. (Económicos, inestabilidad del personal y clima laboral).

A nivel organizacional el principal problema de las empresas de call center en Lima metropolitana, 2020, es la pérdida y la falta de liderazgo de los jefes con su personal que se da a conocer con el afán de querer demostrar su poder y autoridad que tienen a cargo, que se manifiesta con el control y la imposición a sus subordinados, minimizando el desempeño de los colaboradores generando el aumento la desmotivación y originando un ambiente negativo por la falta de organización de los directivos de las empresa, dando como efecto principal problemas de rentabilidad a corto y largo plazo.

En consulta con algunos ex trabajadores de las empresas de call center en Lima metropolitana indican, que la razón de su retiro se debe a lo siguiente: Supervisores no capacitados, que no son claros en sus disposiciones, no saben llegar al equipo que lideran, dan marchas y contra marchas en sus decisiones, además los pocos incentivos que brinda la empresa, y las comisiones son muchas veces retenidas, canceladas por errores mínimos de calidad que suprime el 100%, 50% de las comisiones, generando un malestar, indignación y conformismo de los trabajadores que no pueden cobrar sus comisiones como corresponden; el mal trato de los directivos hacia los colaboradores se expresan en los siguientes aspectos.

a) Los trabajadores no están satisfechos a las condiciones generales de trabajo y ello disminuye la productividad

b) Incertidumbre al cambio en la organización por falta de comunicación

c) reglas y parámetros no claros en la organización.

d) Clima laboral negativo por parte del líder.

e) No se toma en cuenta las opiniones de los trabajadores.

f) Malestar por el retraso a las consultas realizadas a los líderes.

g) Conductas y comportamientos cambiantes por parte de los responsables de la empresa.

1.2 Planteamiento de problema

1.2.1. *Problema general.*

¿De qué manera el liderazgo empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020?

1.2.2. *Problemas específicos*

¿En qué medida se relaciona la toma de decisiones y el nivel de productividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020?

¿En qué forma se relaciona la comunicación asertiva en la competitividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020?

¿Cómo el clima laboral se relaciona con las interacciones humanas de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020?

¿En qué modo se relacionan los comportamientos correctivos en la estabilidad laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020?

¿Cómo el trabajo rígido se relaciona con los incentivos de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020?

¿En qué forma la supervisión se relaciona con la retroalimentación de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar si el liderazgo empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

Precisar si la toma de decisiones se relaciona con el nivel de productividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

Conocer la relación que existe entre la comunicación asertiva y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

Identificar la relación que existe entre el clima laboral y las interacciones de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

Establecer la relación que existe entre los comportamientos correctivos y la estabilidad laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

Precisar la relación que existe entre el trabajo rígido y los incentivos de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

Conocer la relación que existe entre la supervisión y la retroalimentación de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

1.4. Justificación e Importancia

En la actualidad existen muchos métodos, procesos y técnicas que deben aplicarse para mejorar el desempeño de los trabajadores en las organizaciones, pero a la vez hay cierta carencia, desconocimiento en su aplicación dando paso a la insatisfacción del recurso humano y posiblemente a su desistimiento de prestación de servicios en la empresa.

1.4.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación desde el punto de vista teórico, analítico se efectúa para determinar la relación que existe entre el liderazgo empresarial y desempeño laboral en los trabajadores teniendo en cuenta el área de ventas, con el fin que la empresa pueda influir, fortalecer el vínculo de jefe o supervisor y subordinado, mejorando la calidad de trabajo y ambiente laboral, optimizando el desempeño del personal en los trabajadores para conseguir objetivos.

1.4.2. Justificación práctica

Esta investigación es relevante porque aporta información valiosa, a las autoridades que toman decisiones, permitiendo encontrar soluciones y resultados a las dificultades que surgen en el contexto de la organización, para mejorar el desempeño y lograr un mejor desarrollo institucional.

1.4.3 Justificación social

Esta investigación es elemental porque repercute en recurso humano, buscando fortalecer las relaciones o vínculos de la alta dirección con los subordinados, para mejorar el entorno de trabajo, y lograr satisfactoriamente los objetivos y metas previstas por la organización.

1.4.4 Importancia

Tiene como finalidad identificar el estilo de liderazgo idóneo para que sea aplicado en las empresas de forma correcta, ya que su buen desempeño en las organizaciones es fundamental para conducir, orientar de forma adecuada al logro de los objetivos comunes.

Además en esta investigación daremos a conocer cuáles son los factores principales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, al momento de realizar una tarea o meta establecida por la empresa. También este trabajo proporciona información relevante y servirá de referencia para futuras búsquedas académicas, empresariales tanto a nivel nacional e internacional.

1.5 Limitaciones

No existen limitaciones para desarrollar esta investigación.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales.

Alexes (2018) en su tesis “Estilos de liderazgo en la organización Allus Global BPO Center Colombia”, para obtener el grado académico de psicólogo, de la Institución Universitaria de Envigado – Colombia, en su estudio concluye que los líderes del Centro Allus BPO tienen cuatro estilos de liderazgo: autoritario, persuasivo, participativo y representativo, se logra entender que el estilo persuasivo es el estilo de liderazgo más representativo para la organización, porque marca la tendencia de todas las variables, y nos permite entender que los líderes involucran a sus subordinados en las decisiones que toman, y explica las ventajas y la facilidad para cumplir con las tareas de las que son responsables.

Dario (2018) en su tesis “Liderazgo y Cultura durante los procesos de Fusión o Adquisición entre empresas de telecomunicaciones”, para obtener el grado académico de maestro en gestión de servicios tecnológicos y de telecomunicaciones, de la Universidad de San Andrés – Argentina, en su estudio concluye que el mejor liderazgo en el proceso de fusión es un líder transformacional, porque este es un líder carismático que puede apoyar a sus seguidores e inspirar su innovación, creatividad y liderazgo, e inspirar su visión de futuro y afrontar los cambios y formar parte de las tendencias.

Mendoza (2017) en su tesis “La influencia del liderazgo en la rotación de los agentes telefónicos de un Contact center de la ciudad de Bogotá”, para obtener el grado académico de Magister en Administración de Empresas, de la Universidad Santo Tomas – Bogotá, en su estudio concluye que el tipo de liderazgo transformacional que ejercen los superiores inmediatos incide positivamente en la reducción de la rotación de los empleados de la empresa, y mediante una adecuada aplicación, es posible alcanzar todas las metas y objetivos propuestos en el corto y largo plazo satisfactoriamente.

Sarmiento y Torres (2017) en su tesis “Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de call center internacional en la empresa Setel periodo 2015 – 2016”, para obtener el grado académico de Ingeniero Comercial, de la Universidad de Guayaquil – Guayaquil, en su estudio concluyen que estilo de liderazgo que predomina en el personal directivo del departamento de Call Center es autoritario, lo que genera excesiva distancia en las relaciones interpersonales y provoca la desvinculación del personal de la empresa, y es el factor primordial que afecta continuamente la alta rotación de personal.

Zans (2017) en su tesis “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, para obtener el grado académico Máster en Gerencia Empresarial, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, – Nicaragua, en su estudio concluye que el desempeño laboral que se desarrolla en la Facultad, es bajo, debido a que el liderazgo practicado tiene poca participación en sus colaboradores, pero se considera que se debe mejorar con un plan de capacitación que incidiría de manera positiva para la empresa.

2.1.2. Nacionales

Chávez (2016) en su tesis “Liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tgestiona” del Perú S.A.C, distrito Miraflores año 2016, para obtener el grado académico de licenciado en Administración, de la Universidad Cesar Vallejo – Lima, en su estudio concluye que el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral, el cual se fundamenta en el aprecio de la mayoría de los trabajadores, esta investigación nos da a entender que se debe mejorar la conexión entre el líder y los subordinados con el fin de establecer un mejor clima organizacional, ya que repercutiría en el desempeño laboral de todos los integrantes de la empresa a futuro.

Llanca (2019) en su tesis “Estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018”, para obtener el grado académico de Ingeniero Comercial, de la Universidad de Lambayeque – Chiclayo, en su estudio concluye que el nivel de desempeño está influenciado por una baja autoestima, a las tensiones con los clientes y las diferencias entre compañeros, lo que origina estrés y cansancio, para ello se debe diseñar estrategias de satisfacción laboral para mejorar el desempeño de los

operadores de dicha organización, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo, para así sacarle un mayor aprovechamiento óptimo de las cualidades y destrezas de cada trabajador.

Bustamante y Gil (2018), en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018”, para obtener el grado académico de Licenciado en Administración, de la Universidad Cesar Vallejo – Lima, en su estudio investigado concluye que hay una asociación moderada asociación= 0.792** Sig. (Bilateral) = 0.000) entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Esto se basa en que el Desempeño Laboral es percibida como muy Bueno en un 62.9% y el 65.7% manifiesta que el Clima Organizacional, pero se recomienda incluir otros métodos de motivación, como el reconocimiento del trabajo, charlas motivacionales, la promoción, el aumento de salario y otros aspectos relacionados con la motivación.

Peñaloza (2018) en su tesis “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones para llegar al éxito global”, para obtener el grado académico de Licenciada en Administración de Negocios Globales, de la Universidad Ricardo Palma - Lima, en su estudio concluye que la variable clima organizacional que es inapropiada para la mayoría de los colaboradores, no se relaciona con el desempeño de los colaboradores es decir, los colaboradores mantienen su rendimiento a pesar de que no se sienten conformes con el clima desarrollado en la empresa, pero se recomienda implementar mejoras a favor de sus colaboradores que incentiven el rendimiento y así poder duplicar la apreciación de interés de la empresa con relación a las necesidades de su personal.

Ccoriñaupa y Gavino (2018) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Lima – 2018”, para obtener

el grado académico de Licenciadas en Administración de Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión – Lima, en su investigación concluye que existe una relación directa en el sentido de que a mejor clima organizacional mayor es el desempeño laboral de los asesores sin embargo puede pasar lo contrario y disminuir en ambos, para ello es recomendable difundir las políticas de la organización que permitan a los empleados participar en el proceso, capacitación continua desde altos mandos hasta personal operativo y tener una comunicación clara y precisa dentro y fuera de las instalaciones.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Liderazgo empresarial

Castañeda, (como se citó en Chávez, 2016) plantea que el liderazgo es un conjunto de cualidades y habilidades positivas, como integridad, coherencia, cortesía, etc. Que inspiran a una persona para liderar un grupo de personas para lograr las metas a través de principios y valores de alta capacidad moral.

Según lo señalado por el autor el liderazgo consiste en dar a una organización el sentido de dirección, ya que el compromiso de un buen líder se demuestra es sus habilidades personales que le permiten liderar, influir, motivar, negociar, escuchar, decidir, gestionar y comunicar a todos los trabajadores para el logro de sus objetivos y fomentar el crecimiento empresarial a futuro, es decir, que el nivel de satisfacción de cada colaborador se verá reflejado directamente al éxito de la compañía ya sea a corto, mediano o largo plazo, por el incremento de su sentido de responsabilidad y autoconfianza personal de cada uno de sus dirigidos.

2.2.1.1 Tipos de liderazgo.

2.2.1.2 Liderazgo Laissez-Faire.

Jinez (2018), señala que los líderes mantienen el status de no influencia, que aluden la responsabilidad y evitan verse implicados en temas o asuntos de mayor responsabilidad y solo intervienen cuando el problema se agrave, por lo tanto no es suficiente para ser implementado en una organización, porque el liderazgo no se ejerce solo, por más que un líder confie en el conocimiento profesional de sus empleados, y brinde mayor libertad para realizar actividades siempre se va a necesitar una supervisión interna para evitar la duplicación de trabajo, malgastar el tiempo, además los empleados deben sentir el apoyo del líder para motivarlos a lograr más metas planificadas.

2.2.1.2.1 Caracterización del líder Laissez-Faire.

Antesana (2020), menciona que el líder que aplica el estilo de liderazgo laissez – faire es una persona que evita ejercer su cargo, no se compromete con su equipo, no cumple su rol, pero cree que lo realiza, no delega funciones, a no ser que el equipo lo solicite, y a pesar de su poca participación, y su alto porcentaje de ausencia, da libertad a sus seguidores de establecer los plazos, gestionar los proyectos y resolver los problemas que se presenten en cada gestión, pero se corre el riesgo de que la productividad se vea afectada por el escaso control y disponibilidad del líder.

2.2.1.3 Liderazgo democrático.

Los líderes demócratas creen firmemente en el alcance de la complicidad de sus empleados y sus opiniones son tomadas en cuenta, lo que promueve su participación y genera entusiasmo en

su entorno laboral, además los trabajadores pueden expresar sus opiniones y participar en la toma de decisiones de la empresa.

El líder democrático conoce que el cambio solo es posible si existe un compromiso de todos los trabajadores, confía en ellos y les permite comunicarse con claridad, fluidez y eficacia y fomenta la creatividad la participación y se gana el respeto de su equipo, de todos los miembros de la empresa a través de sus buenas intervenciones y su eficiente trabajo en las mejores decisiones tomadas.

Luna (2017), afirma que el líder democrático busca promover la flexibilidad, el dialogo, la unión entre empresa y trabajador permitiendo dar paso a la creación de un grupo de trabajo estable, empoderado, y que no se limiten solo a recibir órdenes si no que ayuden a mejorarlas con su participación, ya que se dará a conocer cuáles son las necesidades de trabajadores para desenvolverse mejor, y poner en práctica todas sus habilidades y lograr los objetivos mediante las estrategias de sus dirigentes, y llegar con éxito a las estrategias plasmadas por la organización o grupo de trabajo.

Méndez (2016, como citó en Medina, 2017), explica las características del líder democrático:

- El líder fomenta la participación activa del equipo de trabajo
- Agradece la opinión del grupo y no margina a nadie
- El objetivo es el bien grupal de todos
- Ejerce una escucha activa teniendo en cuenta todas las opiniones y sugerencias
- El líder delega tareas en otros y confía en la capacidad de su grupo

- Ofrece ayuda y orientación, (p.07)

Define el autor, que los líderes democráticos se caracterizan por ser el instrumento de generar el bienestar en la empresa, además son proactivos, toman en cuenta la opinión colectiva, y tienen claro la responsabilidad y el compromiso personal del cumplimiento metas organizacionales en conjunto, generando mayor autonomía en los colaboradores, mayor pro actividad, mayor compromiso que contribuyen a la efectividad y la competitividad frente a la competencia.

2.2.1.3.1 Importancia de la comunicación en el liderazgo democrático.

Fischman (2013), afirma que la comunicación es la forma de transmitir un mensaje claro, conciso, directo, y entendible, además genera un clima lleno de confianza y unión entre todos, ya que es muy importante aplicarla correctamente para así evitar malos entendidos y distorsión de la información, esto proceso ayudara a mejorar los vínculos interpersonales generando un ambiente laboral armonioso, saludable y sano que permitirá direccionarse hacia el logro de los objetivos propuestos.

2.2.1.4 Liderazgo autocrático.

Cabrera (2019), expresa que el líder autocrático es negativo porque se caracteriza por el control personal, el control de la toma de decisiones, tiene el poder absoluto, nadie cuestiona, ni desafía sus pautas formuladas y nadie puede mostrar opiniones diferentes o expresar opiniones distintas, recalcar que debido a estas prácticas negativas existe un alto porcentaje y repercusión en el personal que generará estrés, baja autoestima, aburrimiento en los empleados, además las tareas se realiza bien solo cuando el líder se encuentra presente por el temor que produce, pero en su

ausencia las tareas de detienen porque los trabajadores manifiestan sus sentimientos que conllevan a mostrar comportamientos de indisciplina y agresividad en contra del líder a cargo.

2.2.1.4.1 Desventajas de un líder autocrático.

- Bajo sentimiento de pertenencia: Los colaboradores no se sienten participes en el grupo de trabajo, es por ello que se sienten aislados y no se esfuerzan.
- Baja autoestima: Debido a que no toman en cuenta sus ideas, propuestas y no se ven valoradas, los colaboradores se sienten desaprovechados y no escuchados en su lugar de trabajo.
- Altos niveles de estrés: Se da debido a la alta exigencia y presión que sufren los colaboradores por los líderes para que cumplan con las actividades encomendadas.
- Bajo clima laboral: Es el inadecuado ambiente laboral creado por todas las situaciones de conflicto dentro del equipo de trabajo.

2.2.1.4.2 El clima laboral y el liderazgo.

Zumaeta (2018), sostiene que el clima laboral es la parte fundamental en una empresa porque en ella se desarrolla el trabajo físico que influye en la satisfacción del recurso humano ya que es donde priman los factores interpersonales y además están relacionados con el ambiente de trabajo, por lo tanto estos están relacionados con la felicidad, motivación y compromiso con la organización, para llevar a cabo con éxito los objetivos trazados, caso contrario al existir un mal clima laboral afectaría hasta en un 20% de la productividad total de empresa, con tendencia creciente si no es corregida a tiempo.

2.2.1.5 Liderazgo transaccional.

Li y López (2019), afirman que los líderes transaccionales aplican un liderazgo positivo que se centra en el intercambio de incentivos entre el líder y el empleado, como recompensa por realizar bien su trabajo y lograr metas, también incrementa el sentimiento de pertenencia a la organización, mejora la productividad, el clima laboral y además brinda beneficios económicos, materiales es decir todos ganan con este tipo de liderazgo, ya que es muy importante para líder del equipo formar estructuras claras para que los trabajadores se desempeñen de la mejor forma posible, dando resultados efectivos que sean beneficiosos para el equipo de trabajo y para la organización.

2.2.1.5.1 Conducta del líder transaccional.

Arroyo (como citó en Fernández, 2020) clasifica la conducta de los líderes en lo siguiente:

Comportamiento de dirección. El líder adquiere un comportamiento directivo en el que explica en detalle las actividades y procesos que beban de realizarse, estableciendo de tal manera normas, reglas, parámetros y métodos para alcanzar un objetivo.

Comportamiento de apoyo. El líder es más comunicativo, delega responsabilidades y brinda la oportunidad a sus colaboradores de demostrar su potencial, brindando constantemente su apoyo emocional que involucra confianza y respeto por las ideas de los demás.

Los líderes realizan un papel fundamental en las organizaciones y pueden influir tanto en las conductas y bienestar de las instituciones como en las de sus seguidores. Hay que apreciar que el comportamiento que tome un dirigente con respecto a sus colaboradores puede conllevar a

diversas presiones, puesto que en ciertas ocasiones dicha conducta del líder conllevara finalmente a conseguir el bienestar y el éxito de la organización.

2.2.1.6 Liderazgo y su importancia en las empresas.

Palomino (2018), la importancia de un buen líder hace que los intereses de la empresa sean muy diversos, porque está sujeto a afrontar diversas situaciones positivas o negativas, pero es capaz con su actitud proactiva canalizar todas las energías creativas de su equipo o grupo a cargo que le permitan mejorar el rendimiento organizacional, ya que con una buena práctica y aplicación permite a las empresas a tener éxito, ser más eficientes, más competentes porque desarrollara una ventaja competitiva única y lograra las siguientes ventajas.

- Motivación de los empleados.
- Reducción del absentismo.
- Aumento de la productividad.
- Mejora el clima laboral y el trabajo en equipo.
- Crecimiento de la facturación y de las ganancias.
- Mejora la imagen de marca tanto en el interior como en el exterior de la empresa.
- Consecución de objetivos a corto, medio y largo plazo.
- Resolución efectiva de problemas.
- Mejora la estrategia y la planificación empresarial.
- Potenciación de resultados más creativos.

2.2.1.7. El liderazgo motor de los resultados.

Bernal (2010), menciona que los resultados son las apreciaciones que se obtiene de un proceso, de una tarea encomendada que se pueden dar de forma constante o diaria como los

resultados en un proceso de ventas, estos hallazgos conllevan a las empresas a realizar un análisis de productividad, efectividad para poder tomar decisiones en función a lo obtenido, por lo tanto no se debe dejar de lado el tipo de liderazgo aplicado porque de ello dependerá tener buenos o malos resultados.

2.2.1.8. El liderazgo y su relación con el monitoreo de tareas

Muñoz (2020), indica que el monitoreo es un eje primordial que ayuda a la consecución de cada meta, evidenciar posibles retrasos ya que cada objetivo debe cumplirse en un determinado tiempo, esto permite tener una visión general de la cantidad de tareas pendientes agrupadas por área, o por dependencias ayudando a tener la claridad de lo que se está enjutando. En tal sentido que esta función es realizada por el líder, o responsable de la supervisión del área, ya que su objetivo principal es buscar no tener errores dentro de los procesos de productividad.

2.3.1 *Desempeño laboral*

Actualmente en todas las organizaciones ya sean grandes, medianas y pequeñas se tiene mayor interés en el grado de desempeño de cada trabajador, cómo se desenvuelve y como gestiona la calidad del servicio dentro de la empresa, El trabajador pone en práctica sus competencias profesionales, habilidades personales, interpersonales, que influyen e impactan en los resultados del equipo de trabajo de manera positiva o negativa.

Robbins (2004, como se citó en Soldevilla & Rodríguez, 2020) plantean que el desempeño laboral de un trabajador está ligado entre comportamientos y competencias que se integran en un sistema de conocimientos, experiencia, sentimientos, actitudes, motivaciones, ambiente de trabajo y valores personales, que influirán positivamente o negativamente en el grado de eficiencia para

alcanzar los objetivos y metas en un determinado tiempo que incidirán en el crecimiento personal, profesional y económico de la empresa.

2.3.1.1 Características del desempeño laboral.

Chiavenato (2002, como citó en Quincho, 2020) define que existen características individuales que están en constante interacción para hacer posible una buena producción, las características son:

- La capacidad de adaptarse a los cambios y desempeñarse correctamente en diferentes entornos y con diferentes responsabilidades.
- Comunicación y capacidad de expresar ideas de manera efectiva en grupos o individuales.
- Ser proactivo y tener iniciativa propia para alcanzar objetivos de la empresa.
- Conocimiento y experiencia, nivel alcanzado técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas de trabajo.
- Calidad de trabajo, generar buenas expectativas por el desempeño, la actitud seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas.
- Cantidad de trabajo, cumplir los objetivos de trabajo hasta su propia terminación de cada uno de ellos.
- Planificación, ser anticipativo a las necesidades o problemas futuros que puedan presentarse.

De acuerdo a lo mencionado por el autor, y de las características evidenciadas anteriormente se puede decir que un conjunto de técnicas personales que interactúan de forma sincronizada por un grupo de trabajo o de forma individual, además son la base para poder realizar correctamente un trabajo, una tarea, un proyecto, ya que ayudara a facilitar la fluidez de la labor

en los puestos, aumentando la efectividad de objetivos en los plazos y tiempos establecidos, que permitirá a los colaboradores asumir nuevos retos que vayan acorde con su deseo de crecer profesionalmente dentro de la empresa.

2.3.1.2 Evaluación del desempeño laboral.

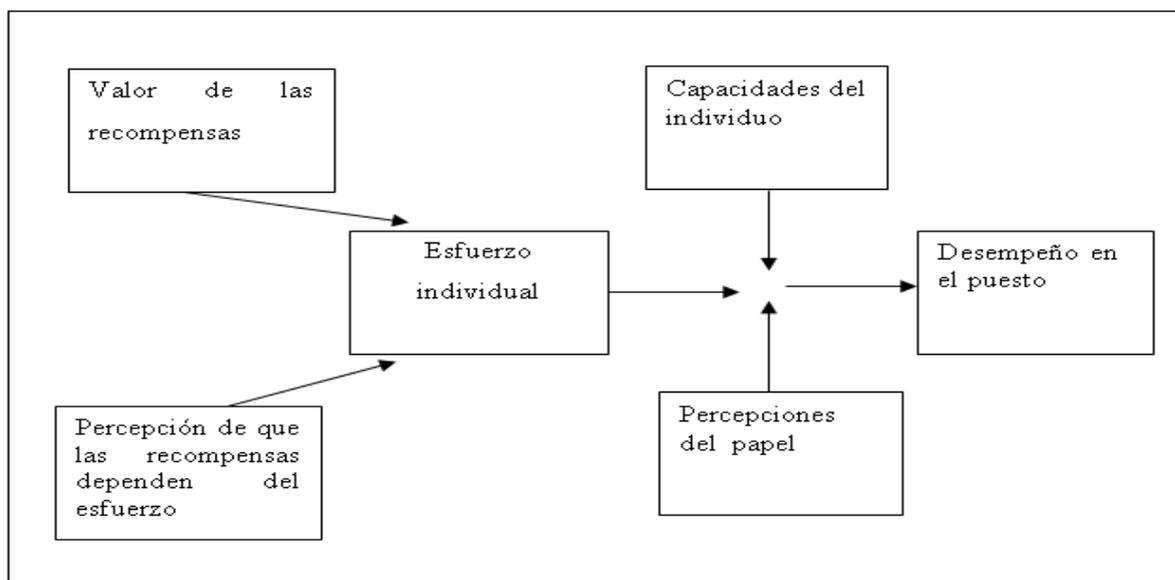
Boada (2019), menciona que la evaluación del desempeño es un procedimiento continuo, que se realiza a los trabajadores que desempeñan una labor cotidiana en una organización, y se realizan con el fin de conocer las funciones del puesto, evaluar metas relacionadas y asociadas a dicha función para determinar los resultados esperados, esto permitirá tomar acciones, decisiones que ayuden a mejorar la ventaja competitiva de la empresa y velar por el bienestar de los trabajadores que cumplen con sus obligaciones.

2.3.1.3 Importancia de la evaluación de desempeño.

Chiavenato (2007), comenta que la evaluación del desempeño de un trabajador sirve para detectar problemas de supervisión, administración, integración de personal, desaprovechamiento del personal en sus puestos, posibles discordancias, falta de capacitación de los directivos que pueden generar bajos rendimientos con sus actos. Por lo tanto si se conoce y se actúa se podrá tomar acciones y crear políticas más acordes de las necesidades de la organización frente a posibles problemas que se puedan presentar en el futuro, para así garantizar un clima laboral lleno de respeto con valores y dinamizar los recursos de la empresa.

Figura 1

Factores que afectan el desempeño en el puesto



Fuente: Libro Administración de recursos humanos Octava edición Chiavenato (2007).

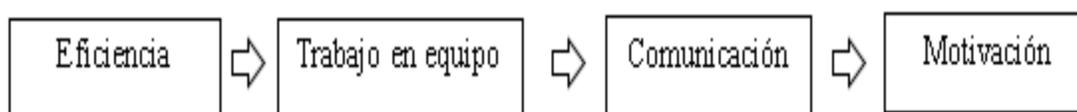
2.3.1.4 Dimensiones del desempeño laboral.

En base a lo investigado me ha ayudado a establecer cuatro dimensiones que se encuentran más relacionadas con variable “desempeño laboral”. Con el estudio de las dimensiones podré determinar los resultados que predominan en los trabajadores en una empresa de call center Lima.

Figura 2

Dimensiones de desempeño

Dimensiones del desempeño laboral



Fuente: Elaboración Propia.

2.3.1.4.1 Eficiencia Laboral.

Gardini y Sangama (2019), describe que la eficiencia laboral es la examinación de la capacidad de un individuo que permite tomar decisiones dentro o fuera de la estructura organizacional de la empresa, además está relacionada con el esfuerzo y dedicación del colaborador para lograr las actividades que están direccionadas hacia una meta, ya sea a corto o a largo plazo, donde el trabajador expresa la voluntad, esfuerzo y la capacidad de cumplir con sus tareas, optimizando los recursos que tiene disponibles y a su alcance.

2.3.1.4.1.1 Eficacia vs eficiencia.

Ambos términos se consideran sinónimos y, tienen una relación ya que la una sin la otra no funciona. Por lo tanto con la eficacia, como con la eficiencia se consigue cumplir los objetivos planificados por la empresa o líder a cargo.

Eficacia: la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en algo, sin tener en cuenta los recursos que se utilizaran para lograr determinado propósito que se ejecuta de acuerdo a lo planificado.

Eficiencia: Es el uso racional de recursos disponibles que tiene una institución, y la capacidad de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado en el menor tiempo posible que beneficien a ambas partes.

2.3.1.4.1.2 La eficiencia laboral y la productividad.

Palmadera (2017) menciona que la productividad es el reflejo del desempeño de un trabajador que involucra su esfuerzo, sus capacidades y habilidades personales para lograr un determinado objetivo y así como lograr resultados positivos que se verán reflejados en la capacidad de producción de la empresa, pero es necesario resaltar que la eficiencia no depende solo del

recurso humano, sino también de las condiciones que brinda la empresa para llevarlas a cabo, es decir la empresa y los trabajadores son los responsables del éxito o el fracaso de un buen rendimiento organizacional.

Figura 3

Evolutivo de la eficiencia y productividad de trabajadores de una empresa de call center

ASESOR	VENTAS	OBJETIVO DE MAQUETA	DEFICIT	HORAS DE CONEXIÓN	OBJETIVO DE HORAS DE CONEXIÓN	DEFICIT	FICHAS TRAMITADAS	ASESOR EFECTIVO PARA LA CAMPAÑA
MORE HUAMAN DEYNER	89	115	26	168	175	7	1874	5%
ALVARADO ORTEGA SONIA	81	115	34	163	175	12	1945	4%
NOA ORÉ DAISY ALEXANDRA	76	115	39	174	175	1	1328	6%
DELGADO CABALLERO BEN ARNOL	70	115	45	161	175	14	1059	7%
GARCIA HUAMAN NATHALY CRISTINA	49	115	66	146	175	29	1306	4%
VALVERDE CARRILLO DIANA MILAGROS	48	115	67	118	175	57	1250	4%
COLLAO RIOS MIRKO ILICH MARTIN	47	115	68	136	175	39	1945	2%
HUAMANI SULCARAY KIARA JAZMIN	45	115	70	160	175	15	2732	2%
BREÑA SOLANO JULIO CESAR	43	115	72	111	175	64	961	4%
RIVAS MEDINA JAIR MAXIMILIANO	42	115	73	153	175	22	1268	3%
ARREDONDO VELARDE EDSON	40	115	75	166	175	9	1703	2%
CARAPE RIVEROS BELIZA ESTEFANY	38	115	77	118	175	57	1526	2%
CHAVEZ CASTRO LISBETH GIOVANA	36	115	79	173	175	2	1452	2%
JARA ABISRROR KARLA NEHUZA	36	115	79	128	175	47	682	5%
CAICEDO LLUEN RICARDO	33	115	82	142	175	33	1560	2%
BRICEÑO SARAVIA YOIRA BRIGID	33	115	82	137	175	38	1248	3%
FERNANDEZ SALCEDO MILAGROS CAROL	32	115	83	80	175	95	644	5%
MATALLANA ALFARO ALMENDRA	31	115	84	144	175	31	605	5%
GORDILLO CORREA DIANA CAROLINA	26	115	89	172	175	3	433	6%
PUERTAS HUAMAN ANGHI ELIZABETH	20	115	95	52	175	123	542	4%
MENDEZ GAMBOA SHEYLA BRIGGITTE	20	115	95	135	175	40	641	3%

Fuente: Elaboración Propia.

2.3.1.4.2 Trabajo en equipo.

Trabajo realizado en conjunto, coordinado por varias personas que tienen un mismo objetivo en común esto permite potencializar sus esfuerzos y disminuir el tiempo por la delegación de labores de cada trabajador.

Puertas (2019) sostiene que el trabajo en equipo está compuesto por un grupo de individuos que se caracterizan por su participación conjunta para lograr las metas comunes, además implica compromiso, liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y

cooperación entre cada uno de los miembros para que exista un mejor desempeño dentro de la empresa y así lograr los propósitos del grupo de trabajo que se manifiestan positivamente en los triunfos obtenidos.

2.3.1.4.2.1 El trabajo en equipo mejora la competitividad de la empresa.

Dextre (2019), argumenta que la competitividad es la capacidad que tiene una persona o una empresa para desempeñarse eficazmente en el logro de una actividad laboral, aplicando conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores. Pero también es importante recalcar que la mejora de la competitividad parte de la capacitación constante que brindan las empresas a los trabajadores, porque tienen un valor fundamental para lograr una ventaja competitiva empresarial y el impulso del crecimiento profesional del ser humano.

2.3.1.4.2.2 Importancia del trabajo en equipo.

Lira (2018), sostiene que el trabajo en equipo es muy importante e indispensable en una organización porque ayuda a maximizar las fortalezas de los colaboradores y los miembros del equipo, sacando lo mejor de cada uno y complementándolas con las de los demás, con la finalidad de eliminar los posibles obstáculos que puedan impedir la realización y consecución correcta de las funciones, ya que estas acciones empoderan al personal para alcanzar más cosas unidos que de manera personal.

2.3.1.4.2.3 Ventajas del trabajo en equipo.

- Mejora el clima laboral
- Fomenta la comunicación interna
- Integración de los empleados
- Mejorar los resultados de productividad y calidad

- Aumenta la competitividad de la empresa.

2.3.1.4.3 La comunicación Organizacional.

La comunicación es una serie de procesos de información, integración y complementariedad de las empresas, en diversos campos que están entrelazados con el fin de lograr logros comunes. Esto se ha convertido en un elemento clave en la gestión de las empresas e instituciones, ya que si no es aplicado correctamente afectaría seriamente el desarrollo del clima organizacional, disminuyendo los indicadores de excelencia, como productividad y calidad a corto y largo plazo.

Pineda (2020) indica que la comunicación es la alternativa que busca mejorar el clima laboral, porque es un medio por la cual se trasmite, se reciben datos, opiniones, actitudes para lograr entendimiento, comprensión y acción del mensaje transmitido hacia una persona o un grupo de trabajo lo cual permite tener una información clara, precisa en todos los niveles de la empresa y miembros del equipo, que favorece a la contribución y estimulación del compromiso de los trabajadores con la empresa.

Hanco (2019), señala que la comunicación es la forma de interactuar de persona a persona para transmitir un mensaje, expresar ideas, intercambiar información con el fin de tener precisión, claridad y facilidad de interacción de manera interna o externa dentro de la organización que le permita crear un clima favorable y entendible, ya que ayudaran al mejoramiento continuo a través del uso y una aplicación correcta de la comunicación recíproca, donde se extraerá información relevante de ambas para tomar decisiones.

2.3.1.4.3.1 Importancia de la interacción humana a través de la comunicación.

Las interacciones humanas se dan de las relaciones interpersonales entre dos o más personas a través de una buena comunicación, que permite mejorar la eficiencia y crear un ambiente de trabajo agradable, por lo que los trabajadores deben estar capacitados y comprometidos en las nuevas tecnologías y tendencias laborales, para ello se utiliza la capacitación constante sobre trabajos de alta calidad para proporcionar un mejor conocimiento y compromiso entre los grupos relevantes.

2.3.1.4.3.2 Procesos de la comunicación.

Chiavenato (2009, como se citó en Céspedes, 2017) menciona que la comunicación debe seguir una serie de fases claramente definidas, ya que toda comunicación debe tener un propósito a conseguir.

a) Fuente: Es el emisor o comunicador da inicio al proceso de comunicación al cifrar un pensamiento, idea o mensaje.

b) Codificación: Los símbolos son traducidos de modo que se puedan enviar adecuadamente mediante el canal seleccionado.

c) Canal: Es el medio por el cual enviamos el mensaje, que existe entre el emisor y el receptor.

d) Decodificación: Es aquella técnica que emplea el receptor para poder interpretar un mensaje mentalmente.

e) Receptor: Es aquella persona a la cual va dirigida en mensaje, es el destino final de la información.

f) Realimentación: Nos das a conocer si el mensaje enviado fue comprendido de modo claro, esta puede ser de tipo verbal o no verbal.

g) Ruido: Son aquellos elementos externos que pueden afectar o modificar el contenido del mensaje; este se puede presentar en cualquier etapa de la comunicación. (p.14).

De acuerdo a lo expresado por el autor, las fases de la comunicación son un proceso estructural correcto, donde cuyos miembros se interrelacionan en forma sincronizada para llevar a cabo una comunicación asertiva, que permitan trasladar la información correcta de un punto determinado a otro, sin que el mensaje se vea afectado o manipulado por ciertos grupos que traten de desfavorecer su uso correcto.

2.3.1.4.4 Motivación Laboral.

Es el interés que tienen las empresas y organizaciones que buscan mantener medidas de estímulo positivo y promover todas las actividades y acciones que emprendan sus trabajadores para lograr las metas, objetivos o metas de sus líderes o representantes del mismo.

Trelles y Varas (2017), mencionan que, la motivación se basa en las retribuciones obtenidas y del compromiso de los empleados con la empresa, porque es un generador de confianza entre ambas partes ya que genera un clima laboral sano, agradable que repercute en el desempeño del trabajador y en sus actividades, es decir los empleados están más satisfechos, más comprometidos con la empresa para lograr las metas planificadas.

2.3.1.4.4.1 Clasificación de las motivaciones.

• **Motivación extrínseca:** Se relaciona con la información que los trabajadores obtienen de su trabajo y no es controlada por humanos, es decir, vienen de afuera y aparecen cuando se otorgan recompensas por realizar tareas o actividades.

• **Motivación intrínseca:** se obtiene en sí del trabajo mismo, y nace de la propia persona para realizar un trabajo u actividad sin necesidad de recibir estímulos a cambio.

2.3.1.4.4.2 La motivación y la estabilidad laboral de los trabajadores.

Zaga y Chayña (2017), mencionan los autores, que la estabilidad laboral es la forma de conservar un puesto de trabajo, pero que está relacionado con la motivación de cada uno de los trabajadores y de la técnica esencial en la empresa, para mantener a los trabajadores con un alto estímulo positivo dando pase a desarrollar actitudes proactivas, las cuales mejoraran su desempeño en el trabajo o actividad dentro de la empresa, esto va de la mano con el tipo de liderazgo empleado en la dirección y gestión de la empresa.

2.3.1.4.4.3 Beneficios individuales de la motivación.

- Incrementa la seguridad personal
- Aumento de la productividad del individuo
- Mejora eficazmente la comunicación
- Estimula el ambiente de trabajo
- Motivación emocional en el conjunto de sus miembros
- Facilita la comprensión de las decisiones

2.3.1.4.5 La creatividad en el desempeño.

Galván (2015), menciona que una persona creativa es aquella que ofrece ideas y lecciones, entre el conocimiento y la intuición ya que es una herramienta valiosa que permite crear métodos y estrategias nuevas, por otro lado la creatividad está relacionada con la innovación ya que trabajan en conjunto para brindar resultados dentro de la empresa. Por esta razón, es importante que las

organizaciones tengan un área de creatividad e innovación que permita desarrollarse, logrando una mayor competitividad y diferenciación

2.3.1.4.6 Importancia de la capacitación en el desempeño.

Alvarado (2017), indica que la capacitación es la forma de adquirir nuevas habilidades y así mejorar las actitudes, competencias y comportamientos en los trabajadores, mejorándolas para generar mejores resultados deseados por la empresa. Por otro lado destacar que el principal componente de las empresas es el recurso humano, es por ello que se debe invertir más en la capacitación del personal con el fin de crear el perfil adecuado o idóneo para cubrir cada puesto de trabajo que dará frutos a largo plazo.

2.4 Definición de términos básicos.

Toma de decisiones:

Lezama (2018), menciona que la toma de decisiones es la elección de la mejor alternativa ante un problema o situación presentada en contextos a nivel personal, familiar o empresarial.

Comunicación:

Bustamante y Cadillo (2019), indican que la comunicación es una acción que se desarrolla entre todos los seres humanos y que comprende la transmisión de un determinado mensaje.

Clima laboral:

El clima laboral es la unión de diferentes variables como la motivación, la satisfacción laboral y la cultura organizacional que los empleados pueden percibir en su entorno laboral.

Comportamientos:

Quillas et al. (2017), mencionan que los comportamientos son los factores no voluntarios ya sean internos o externos de las personas que interfieren con la intención de realizar cambios en diferentes situaciones vividas.

Trabajo rígido:

El trabajo rígido es la no adaptación a los cambios que se pueden dar en la empresa, ya que pueden ser influenciados por la sobre carga y por la falta de recursos tanto económicos y humanos.

Supervisión:

Esteban (2018), indica que la supervisión es como un estímulo y desenvolvimiento para los trabajadores porque se evidenciara la calidad de trabajo que están desarrollando y gracias a ello se dará paso a la mejora continua constante.

Competitividad:

Suarez (2018), menciona que la competitividad esta evidenciada por la calidad de sus productos y servicios que brinda al público, y mientras mejor calidad tenga, su nivel de competencia será mucho mejor.

Productividad:

Simancas, et al. (2018) afirman que la productividad es el uso adecuado de recursos como, (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la elaboración de diversos productos y/o servicios.

La interacción humana:

Las interacciones humanas constituyen aspectos necesarios para el crecimiento como personas aprendiendo a manejar la autonomía moral y la autorregulación las actitudes personales.

Estabilidad laboral:

Reyes (2017), la estabilidad laboral es un elemento que garantiza la permanencia dentro de la organización ocupando un determinado puesto o función.

Cumplimiento de funciones:

Castellanos (2012, como se citó en Soto, 2017) sustenta que el cumplimiento de funciones es la capacidad de desarrollar exitosamente una actividad laboral en un determinado periodo.

Participación:

Mejía (2015), menciona que la participación, se caracteriza por las inquietudes de las personas hacia determinados fines comunes.

Los incentivos:

Rubio (2019), expresa que los incentivos son las acciones que incrementan la productividad de los trabajadores a lograr una tarea o al cumplimiento de meta en la organización.

Retroalimentación:

Bravo (2019), afirma que la retroalimentación es un proceso que evidencia el aprendizaje y el conocimiento de los trabajadores en un determinado tema.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

Fernández (2014), menciona que en la presente investigación se desarrollara en un enfoque cuantitativo ya que utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis con base en la evaluación numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y evidenciar teorías.

3.2 Variables

Variable independiente (X): Liderazgo Empresarial

Arana y Coronado (2017), el liderazgo es un contexto principal en el modelo de gestión organizacional y el motor de cualquier organización para lograr el éxito empresarial.

Variable dependiente (Y): Desempeño laboral

Boada (2019), plantea que el desempeño laboral es el comportamiento de los trabajadores en la consecución de objetivos establecidos y constituye una estrategia personal de habilidades que se integran en un sistema con conocimientos, experiencia, sentimientos, actitudes, motivaciones, características y valores personales.

3.2.1 Operacionalización de las variables

Variable independiente	Definición conceptual	Indicadores	Dimensiones
Liderazgo empresarial	Arana y Coronado (2017), indican que el liderazgo es el punto de partida que da paso el logro una buena gestión, y cada líder tiene diversas ideologías y métodos de aplicarlo.	Evita toma de decisiones	Liderazgo Laissez-Faire
		comunicación asertiva	Liderazgo democrático
		Nivel de clima laboral	Liderazgo autocrático
		Nivel de comportamientos	Liderazgo transaccional
		Trabajo rígido	Obtener resultados
		Nivel de supervisión	Monitorear las tareas
Variable dependiente	Definición conceptual	Indicadores	Dimensiones
		Nivel de productividad	Eficiencia Laboral
		Nivel de competitividad	Trabajo en equipo

Desempeño laboral	Robbins (2004, como se citó en Soldevilla & Rodríguez, 2020) plantean que el desempeño laboral es una herramienta que estudia los comportamientos y competencias, cuyos resultados son alcanzados en una determinada área o puesto laboral.		
		interacciones humanas	Comunicación
		Nivel de estabilidad laboral	Motivacion
		Nivel de incentivos	Creatividad
		Retroalimentación	Capacitación

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

Existe relación entre el liderazgo empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center en Lima metropolitana, 2020.

3.3.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre la toma de decisiones y el nivel de productividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center en Lima metropolitana, 2020.

Existe relación entre la comunicación asertiva y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center en Lima metropolitana, 2020.

Existe relación entre el clima laboral y las interacciones de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center en Lima metropolitana, 2020.

Existe relación entre los comportamientos correctivos y la estabilidad laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center en Lima metropolitana, 2020.

Existe relación entre el trabajo rígido y los incentivos de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center en Lima metropolitana, 2020.

Existe relación entre la supervisión y la retroalimentación de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center en Lima metropolitana, 2020.

3.4 Tipo y nivel de la investigación

3.4.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, Padilla (2017), se emplea “por ser adecuado a los propósitos detectados y permitirá responder a las preguntas y objetividad de la investigación” (p.89).

3.4.2 Nivel de la investigación

El presente trabajo de investigación está desarrollado dentro del nivel descriptivo, explicativo y correlacional, porque revela características de las variables, para compararlas con las hipótesis de la investigación.

3.5 Método y diseño de la investigación

3.5.1 Método de investigación

La investigación está basada en los métodos y procedimientos inductivo, deductivo, análisis de síntesis y estadístico.

3.5.2 Diseño de la investigación

La presente investigación es de diseño no experimental.

Peñaloza (2018), menciona que el diseño no experimental no hay manipulación de las variables, se observa a estos en su ambiente natural, sin algún realizar algún cambio que determinen su naturalidad, luego de ello se realiza un.

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por 120 coordinadores y tele operadores de 8 empresas del sector de call center en Lima Metropolitana, según computabajo.com.pe. en el periodo 2020. Para efectos de la investigación se ha considerado a los coordinadores y tele operadores de cada una de las empresas como unidades de análisis, por estar directamente relacionadas con las variables de estudio.

Tabla N° 1

Población de trabajadores y funcionarios empresas del sector de call center de ventas online en Lima Metropolitana, 2020

N°	EMPRESA	Coordinador	Tele operador	Total
1	Global Sales Solution - Grupo GSS	1	18	19
2	Servicio de Call Center del Perú (SCC)	1	14	15
3	Konecta Perú S.A.C.	1	12	13
4	MANPOWER PERÚ	1	14	15
5	DynamiCall	1	13	14
6	Net Axxes S.A.C	1	15	16
7	Adecco Perú S.A.	1	12	13
8	Teleavance	1	14	15
Total		8	112	120

Fuente: Elaboración propia.

3.6.2 Muestra

En la determinación de la muestra optima, se utilizó el muestreo aleatorio simple para estimar proporciones cuando la población es conocida (López-Roldán y Fachelli, 2015).

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z = Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

e = Margen de error muestral 5%

P = Proporción de coordinadores y tele operadores que certificaron que existe liderazgo en el desempeño laboral del sector de call center de ventas online en Lima Metropolitana, 2021 (se asume P=0.5)

Q = Proporción de coordinadores y tele operadores que no certificaron que existe liderazgo en el desempeño laboral del sector de call center de ventas online en Lima Metropolitana, 2021 (se asume Q=0.5).

N = Población de coordinadores y tele operadores del sector de call center de ventas online en Lima Metropolitana, 2021.

Con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%, la muestra óptima es:

$$(1.96)^2 (0.5) (0.5) (120)$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$(0.05)^2 (120-1) + (1.96)^2(0.5) (0.5)$$

n = 92 coordinadores y tele operadores

La muestra de coordinadores y tele operadores será seleccionada de manera aleatoria y para que ésta sea representativa, se determinó mediante la afijación proporcional.

$$n_h = n/N (N_h)$$

Tabla N° 2

Muestra de trabajadores y funcionarios empresas del sector de call center de ventas online en Lima Metropolitana, 2020.

N°	EMPRESA	Coordinador	Tele operador	Total
1	Global Sales Solution - Grupo GSS	1	14	15
2	Servicio de Call Center del Perú (SCC)	1	10	11
3	Konecta Perú S.A.C.	1	9	10
4	MANPOWER PERÚ	1	10	11
5	DynamiCall	1	10	11
6	Net Axxes S.A.C	1	10	11
7	Adecco Perú S.A.	1	11	12
8	Teleavance	1	10	11
Total		8	84	92

Fuente: Elaboración propia.

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la técnica la encuesta, la cual es un procedimiento que busca indagación, exploración y recolección de datos, que consta de 14 preguntas cerradas con alternativas de respuesta son de tipo Likert, conformada por las siguientes escalas.

1. Siempre.
2. Casi siempre.
3. Algunas veces.
4. Casi nunca.
5. Nunca.

3.7.2 Instrumentos.

El instrumento utilizado fue sometido a los análisis de validez y confiabilidad por el programa Elaboración propia, SPSS Versión 26. Así mismo la validez se realizó por medio del juicio de expertos, el cual se acudió a tres expertos en el tema, que con su preparación revisaron y contribuyeron con la mejora de este.

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de los Resultados

Tabla 3

¿La toma de decisiones es importante dentro del liderazgo empresarial?

	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	73	79
b) Casi siempre	19	21
c) Algunas veces	0	0
Válido d) Casi nunca	0	0
e) Nunca	0	0
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia – SPSS-26

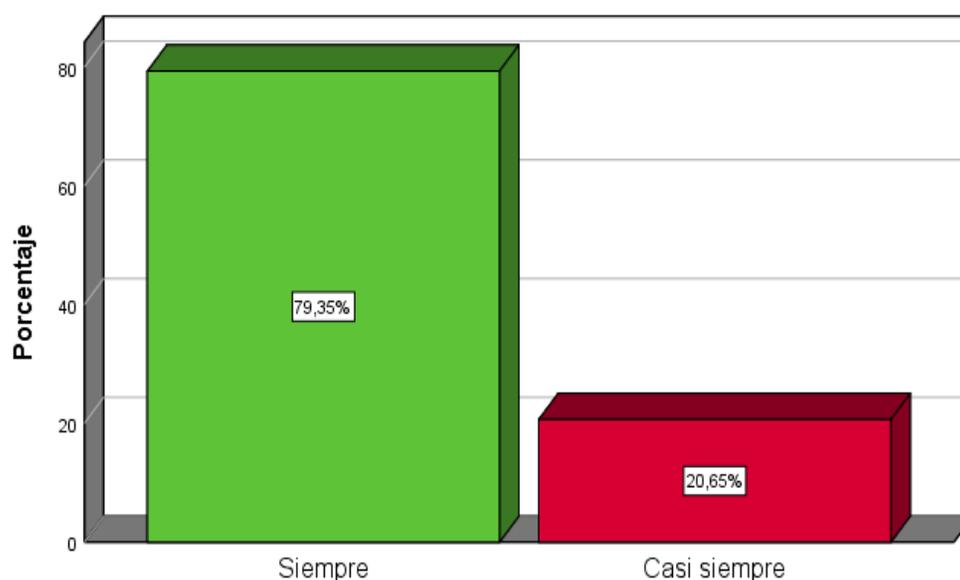
Al interpretar la información relacionada con la pregunta N° 1, encontramos que el 79% de los coordinadores y tele operadores de las empresas de call center, que laboral a nivel de Lima Metropolitana, mencionaron que siempre la toma de decisiones se considera que es importante como parte del liderazgo que se ejerce a nivel empresarial; mientras el 21% inclinaron su respuesta en que casi siempre estas decisiones son trascendentes a nivel organizacional, sumando en conjunto el 100% de la muestra.

Tal como se aprecia en la información del párrafo anterior, encontramos que los consultados, en más de 2/3 respaldaron la primera de las opciones, lo cual significa que efectivamente siempre se adoptan este de tipo de decisiones, toda vez que son necesarias para la gestión empresarial; sin embargo un porcentaje menor respaldaron implícitamente al grupo

mayoritario; en cambio en las alternativas restantes, no se encontró mayor información, de lo cual se desprende que el liderazgo es importante a nivel institucional.

Figura 4

Representación gráfica sobre la pregunta 01



Nota: Datos procesados mediante el SPSS -26, elaboración propia (2021).

Tabla 4

¿La comunicación asertiva es fundamental para mantener un liderazgo empresarial apropiado?

	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	67	73
b) Casi siempre	22	24
Válido c) Algunas veces	3	3
d) Casi nunca	0	0
e) Nunca	0	0
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia – SPSS-26

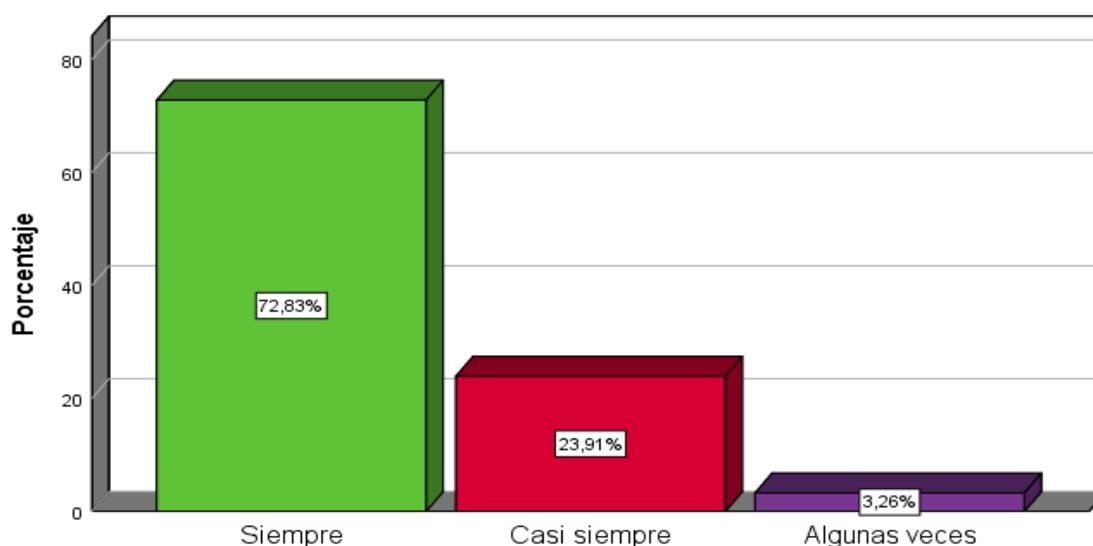
Al observar la información relacionada con la pregunta N° 2, encontramos que el 73% de los coordinadores y tele operadores de las empresas de call center, que laboral a nivel de Lima

Metropolitana, indicaron que siempre la comunicación asertiva se considera muy importante como apoyo del liderazgo que se ejerce a nivel institucional; mientras el 24% inclinaron su respuesta en casi siempre y el 3% prefirió la respuesta algunas veces estas decisiones son trascendentes a nivel organizacional, llegando en conjunto el 100% de la muestra.

Así como se evidencia en la información del párrafo anterior, encontramos que los encuestados, en más de la tercera parte respaldaron la primera de las opciones, lo cual significa que efectivamente siempre la comunicación asertiva es trascendental y necesarias para la gestión organizacional; sin embargo un porcentaje menor respaldaron la alternativa casi siempre y algunas veces; en cambio en las alternativas restantes, no se encontró mayor información, de lo cual se desprende que la comunicación asertiva es importante a nivel empresarial.

Figura 5

Representación gráfica sobre la pregunta 02



Nota: Datos procesados mediante el SPSS -26, elaboración propia (2021).

Tabla 5

¿El clima laboral depende del liderazgo empresarial aplicado en las empresas?

	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	50	54
b) Casi siempre	39	43
Válido c) Algunas veces	3	3
d) Casi nunca	0	0
e) Nunca	0	0
Total	92	100,0

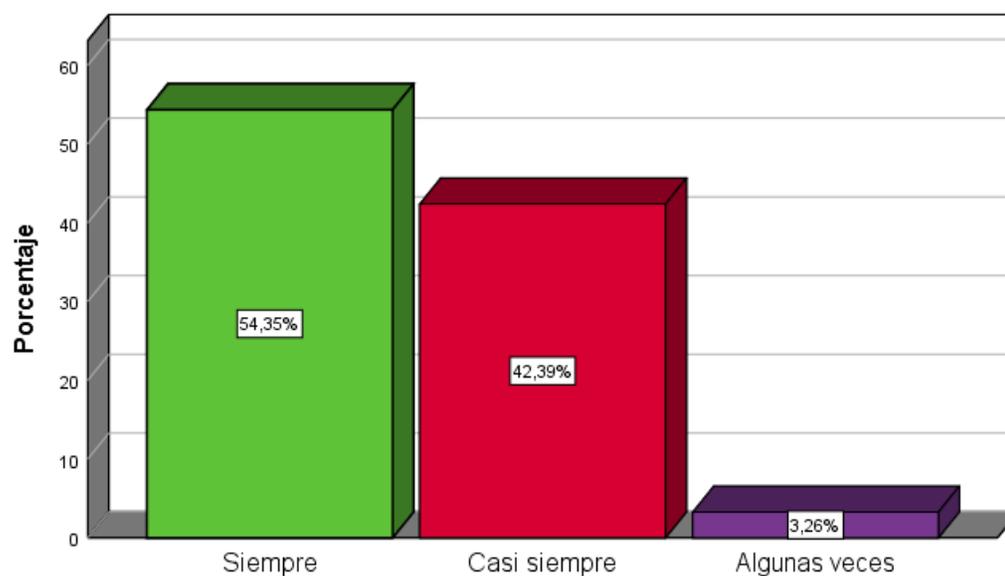
Fuente: Elaboración propia – SPSS-26

Al procesar la información relacionada con la pregunta N° 4, encontramos que el 54% de los coordinadores y tele operadores de las empresas de call center, que labora a nivel de Lima Metropolitana, indicaron que siempre el clima laboral depende del apoyo del liderazgo que se ejerce a nivel institucional; mientras el 43% inclinaron su respuesta en casi siempre y el 3% prefirió la respuesta algunas veces estas elecciones son trascendentes a nivel organizacional, llegando en conjunto el 100% de la muestra

Tal como se muestra en la información del párrafo anterior, encontramos que los consultados, en más de la mitad respaldaron la primera de las opciones, lo cual significa que efectivamente siempre se adoptan este tipo de dependencias, ya que es necesaria para la gestión empresarial; sin embargo un porcentaje menor respaldaron implícitamente al grupo minoritario; en cambio en las alternativas restantes, no se encontró mayor información, de lo cual se deduce que el clima laboral es importante depende de la buena gestión institucional.

Figura 6

Representación gráfica sobre la pregunta 03



Nota: Datos procesados mediante el SPSS -26, elaboración propia (2021).

Tabla 6

¿Los comportamientos de los trabajadores dependen del liderazgo empresarial practicado?

	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	24	26
b) Casi siempre	41	45
Válido c) Algunas veces	26	28
d) Casi nunca	1	1
e) Nunca	0	0
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia – SPSS-26

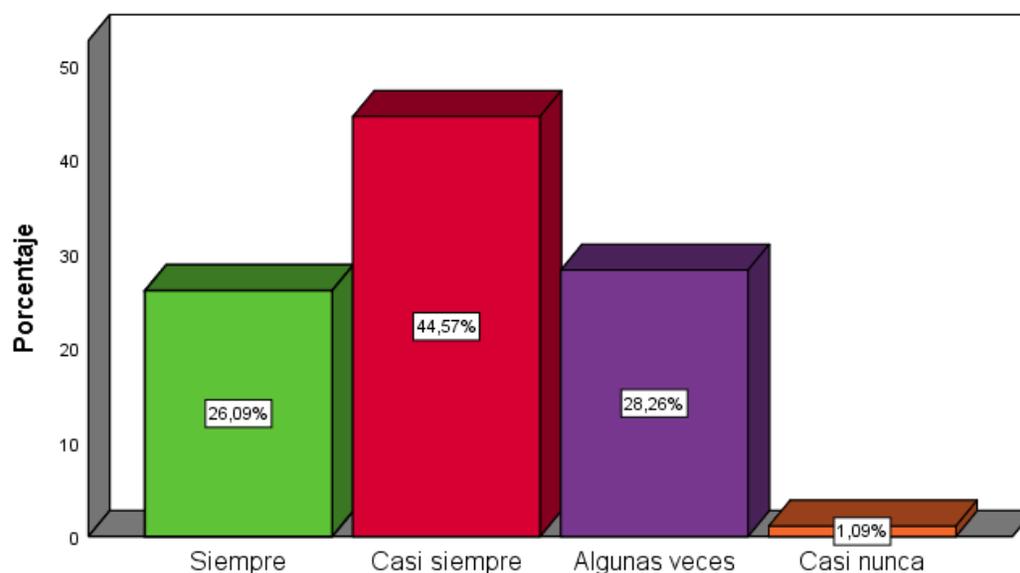
Al verificar la información relacionada con la pregunta N° 5, encontramos que el 45% de los coordinadores y tele operadores de las empresas de call center, que laboran a nivel de Lima Metropolitana, indicaron que casi siempre los comportamientos de los trabajadores están relacionados al liderazgo que se ejerce a nivel institucional; mientras el 26% inclinaron su

respuesta en siempre, el 28% prefirió la respuesta algunas veces y 1% la alternativa casi nunca estas elecciones son trascendentes a nivel organizacional, totalizando en conjunto el 100% de la muestra.

En resumen tal como se muestra en la información del párrafo anteriormente expuesto, encontramos que los consultado mayor respaldado fue la segunda de las opción, lo cual significa que efectivamente casi siempre los comportamientos personales son impactados por el líder a cargo; sin embargo un porcentaje menor respaldaron implícitamente al grupo minoritario; en cambio en las alternativas restantes, no se encontró mayor información, de lo cual se deduce que los comportamientos muchas veces deben ser auto controlados para garantizar una buena gestión institucional.

Figura 7

Representación gráfica sobre la pregunta 04



Nota: Datos procesados mediante el SPSS -26, elaboración propia (2021).

Tabla 7

¿La rigidez en el trabajo se debe aplicar en la empresa para mejorar los resultados?

	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	0	0
b) Casi siempre	3	3
Válid c) Algunas veces	54	59
o d) Casi nunca	34	37
e) Nunca	1	1
Total	92	100,0

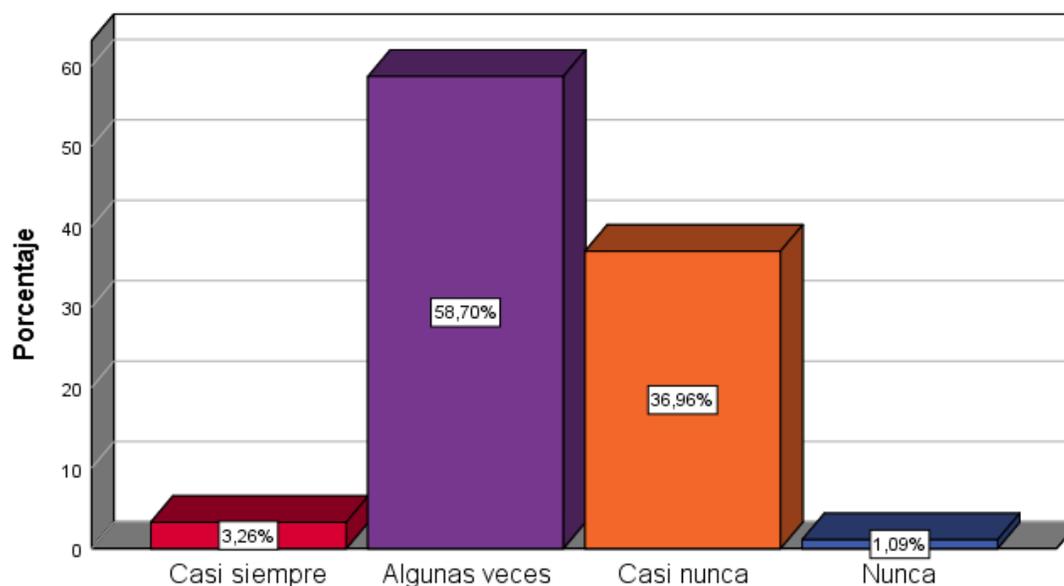
Fuente: Elaboración propia – SPSS-26

Al examinar la información relacionada con la pregunta N° 6, encontramos que el 59% de los coordinadores y tele operadores de las empresas de call center, que laboran a nivel de Lima Metropolitana, indicaron que algunas veces la rigidez en el trabajo que es aplicado por los líderes a nivel institucional da buenos resultados; mientras el 37% inclinaron su respuesta en casi nunca, el 3% prefirió la respuesta casi siempre y 1% la alternativa nunca estas elecciones son trascendentes a nivel organizacional, sumando en conjunto el 100% de la muestra.

En conclusión tal como se muestra en la información del párrafo anterior, encontramos que el mayor respaldo fue para la tercera opción, lo cual significa que efectivamente algunas veces la rigidez en el trabajo es aplicado pero trae consigo consecuencias que pueden ser perjudiciales al mediano y largo plazo; sin embargo un porcentaje menor respaldaron implícitamente al grupo minoritario; en cambio en las alternativas restantes, no se encontró mayor información, de lo cual se deduce que la rigidez en el trabajo no es la opción adecuada que garantice una buena gestión.

Figura 8

Representación gráfica sobre la pregunta 05



Nota: Datos procesados mediante el SPSS -26, elaboración propia (2021).

Tabla 8

¿La supervisión es elemental para el liderazgo empresarial?

	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	56	61
b) Casi siempre	36	39
Válido c) Alguna veces	0	0
d) Casi nunca	0	0
e) Nunca	0	0
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia – SPSS-26

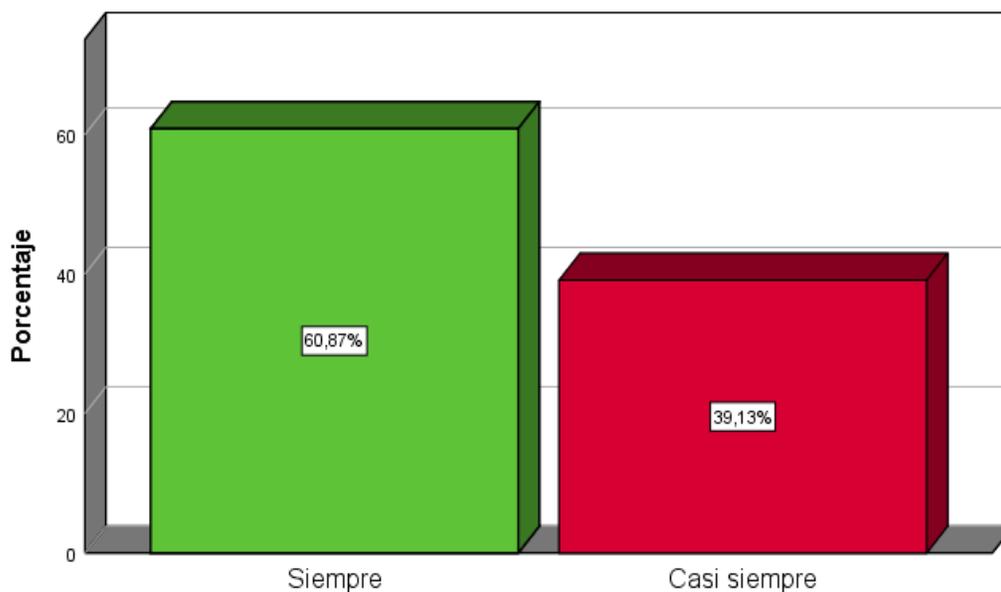
Al comprobar la información relacionada con la pregunta N° 7, encontramos que el 61% de los coordinadores y tele operadores de las empresas de call center, que laboran a nivel de Lima Metropolitana, indicaron que siempre la supervisión es elemental que garantiza el aprendizaje

aplicado por los líderes a nivel grupal; mientras el 39% inclinaron su respuesta en casi siempre, llegando a sumar en conjunto el 100% de la muestra.

Tal como se muestra en la información del antes mencionado, encontramos que el mayor respaldo fue para la primera opción, lo cual significa que siempre la supervisión en el trabajo es aplicado para conocer algunas falencias que se puedan presentar en los procesos productivos; sin embargo un porcentaje menor respaldaron implícitamente al grupo minoritario; en cambio en las alternativas restantes, no se encontró mayor información, de lo cual se deduce que la supervisión en el trabajo proporciona información de lo que se está logrando en un determinado periodo.

Figura 9

Representación gráfica sobre la pregunta 06



Nota: Datos procesados mediante el SPSS -26, elaboración propia (2021).

Tabla 9

¿El liderazgo empresarial es usado para perfeccionar las habilidades de los empleados?

	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	26	28
b) Casi siempre	46	50
Válido c) Algunas veces	20	22
d) Casi nunca	0	0
e) Nunca	0	0
Total	92	100

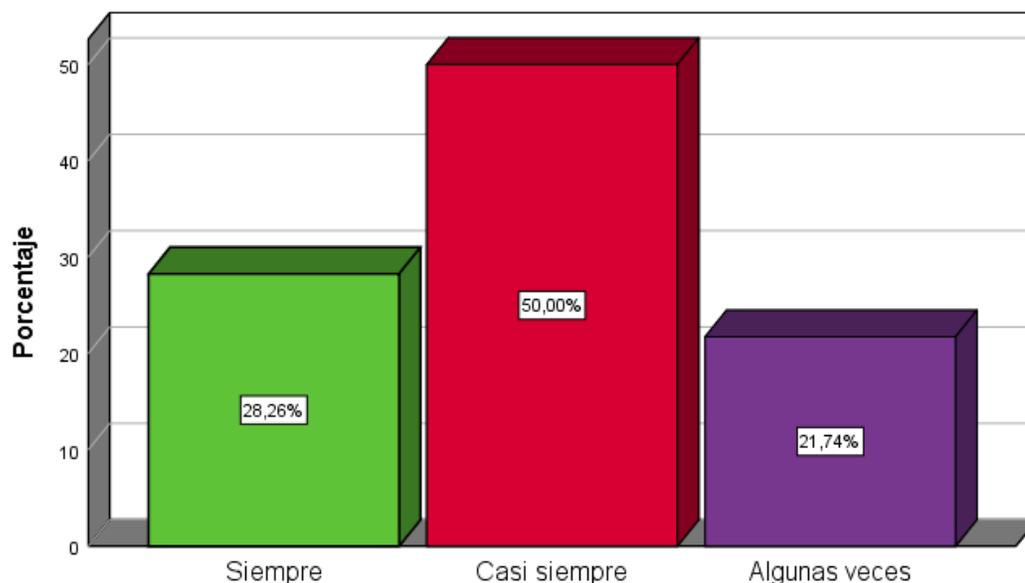
Fuente: Elaboración propia – SPSS-26

Al analizar la información relacionada con la pregunta N° 8, encontramos que el 50% de los coordinadores y tele operadores de las empresas de call center, que laboran a nivel de Lima Metropolitana, indicaron que casi siempre el liderazgo empresarial es elemental para garantizar y conseguir el máximo potencial de los trabajadores dentro de la empresa; mientras el 28% inclinaron su respuesta siempre y el 22% la alternativa alguna veces, llegando a sumar en conjunto el 100% de la muestra.

Tal como se evidencia en la información del párrafo antes mencionado, encontramos que el mayor respaldo fue para la segunda opción, lo cual significa que el liderazgo empresarial es vital e importante que se debe de desarrollar de manera correcta con objetivos debidamente definidos; sin embargo un porcentaje menor respaldaron implícitamente al grupo minoritario; en cambio en las alternativas restantes, no se encontró mayor información, de lo cual se deduce que el liderazgo en la empresa es la unión y el compromiso que se contribuye para dar soluciones a través de estrategias comunes que estén encaminadas a la visión futura de la misma.

Figura 10

Representación gráfica sobre la pregunta 07



Nota: Datos procesados mediante el SPSS -26, elaboración propia (2021).

Tabla 10

¿La productividad de la empresa está sujeta al desempeño de laboral de cada uno de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	47	51
b) Casi siempre	39	42
Válido c) Algunas veces	6	7
d) Casi nunca	0	0
e) Nunca	0	0
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia – SPSS-26

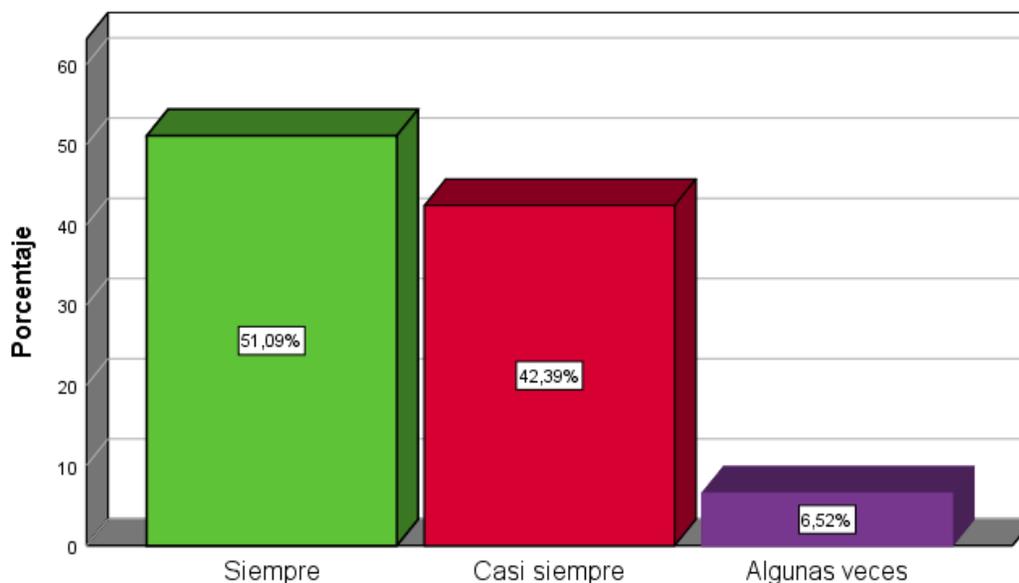
Al observar la información relacionada con la pregunta N° 9, encontramos que el 51% de los coordinadores y tele operadores de las empresas de call center, que laboran a nivel de Lima

Metropolitana, indicaron que siempre la productividad empresarial depende del desempeño óptimo de los trabajadores para garantizar su éxito o su fracaso; mientras el 42% inclinaron su respuesta casi siempre y el 7% la alternativa algunas veces, llegando totalizar en conjunto el 100% de la muestra.

Tal como se presencia en la información del párrafo antes mencionado, encontramos que el mayor respaldo fue para la primera opción, lo cual significa que la productividad y la eficiencia son determinados por la capacidad ejecutora de la empresa que es el recurso humano ; sin embargo un porcentaje menor respaldaron implícitamente al grupo minoritario; en cuanto en las alternativas restantes, no se encontró mayor información, de lo cual se deduce que la productividad de la empresa está relacionada con la competitividad para ganar más clientes y evitar que elijan otras opciones.

Figura 11

Representación gráfica sobre la pregunta 08



Nota: Datos procesados mediante el SPSS -26, elaboración propia (2021).

Tabla 11

¿La competitividad de la empresa y de los trabajadores depende del buen desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	56	61
b) Casi siempre	31	34
Válido c) Algunas veces	4	4
d) Casi nunca	0	0
e) Nunca	1	1
Total	92	100

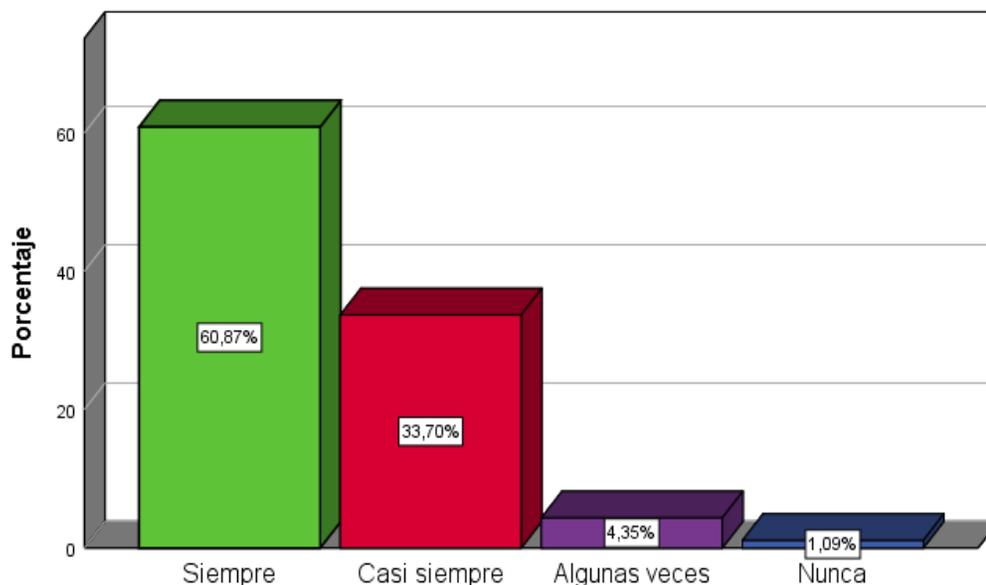
Fuente: Elaboración propia – SPSS-26

Al observar la información relacionada con la pregunta N° 9, encontramos que el 61% de los coordinadores y tele operadores de las empresas de call center, que laboran a nivel de Lima Metropolitana, mencionaron que siempre la competitividad empresarial y personal depende de la preparación y culturización del personal que componen a la organización; mientras el 34% inclinaron su respuesta casi siempre, el 4% la alternativa alguna veces y el 1% la alternativa nunca llegando a sumar en conjunto el 100% de la muestra.

Así como se presencia en la información del párrafo anterior, encontramos que el mayor respaldo fue para la primera opción, lo cual significa que la competitividad de la empresa y del recurso humano es vital para crear una ventaja competitiva que perdure en el tiempo; sin embargo un porcentaje menor respaldaron implícitamente al grupo minoritario; en cuanto en las alternativas restantes, no se encontró mayor información, de lo cual se deduce que la competitividad es la capacidad de la empresa para utilizar sus recursos para producir bienes o servicios.

Figura 12

Representación gráfica sobre la pregunta 09



Nota: Datos procesados mediante el SPSS -26, elaboración propia (2021).

Tabla 12

¿Las interacciones humanas mejoran el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas de call center?

	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	59	64
b) Casi siempre	28	30
Válido c) Algunas veces	5	6
d) Casi nunca	0	0
e) Nunca	0	0
Total	92	100

Fuente: Elaboración propia – SPSS-26

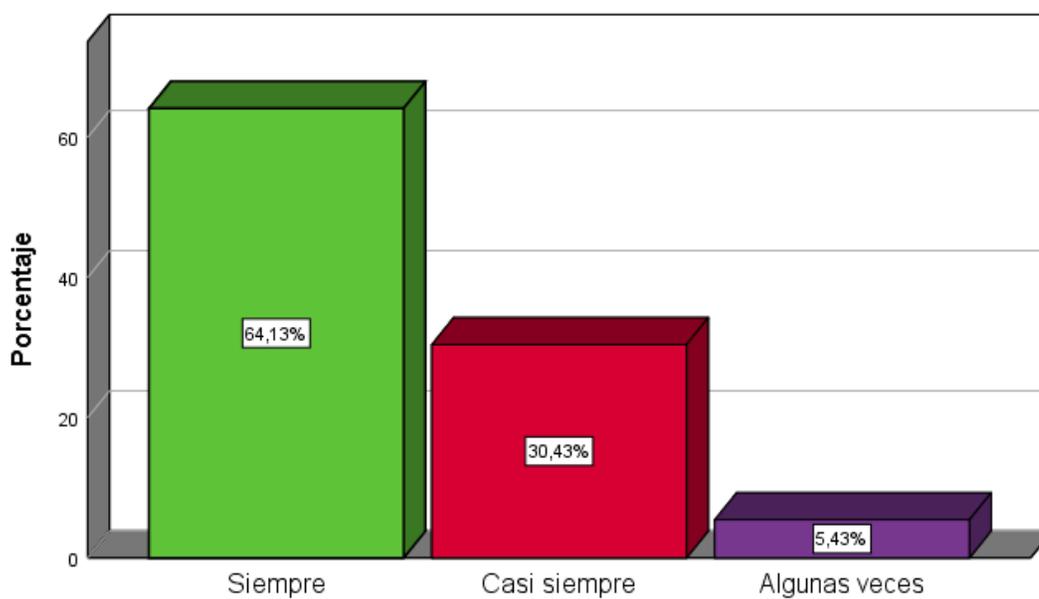
Al observar la información relacionada con la pregunta N° 10, encontramos que el 64% de los coordinadores y tele operadores de las empresas de call center, que laboran a nivel de Lima Metropolitana, mencionaron que siempre las interacciones humanas mejoran el clima laboral que

permite desempeñarse mejor y cumplir con lo previsto; mientras el 30% inclinaron su respuesta casi siempre y el 6% la alternativa algunas veces llegando a totalizar el 100% de la muestra.

Tal como se evidencia en la información del párrafo anterior, encontramos que el mayor respaldo fue para la primera opción, lo cual significa que las interacciones humanas dentro de la empresa ayudan a mejorar el clima laboral que repercute en la productividad; sin embargo un porcentaje menor respaldaron implícitamente al grupo minoritario; en cuanto en las alternativas restantes, no se encontró mayor información, de lo cual se deduce que las interacciones humanas permiten desarrollar una mejor cultura organizacional.

Figura 13

Representación gráfica sobre la pregunta 10



Nota: Datos procesados mediante el SPSS -26, elaboración propia (2021).

Tabla 13

¿La estabilidad laboral mejora el desempeño laboral de los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	47	51
b) Casi siempre	35	38
Válido c) Algunas veces	10	11
d) Casi nunca	0	0
e) Nunca	0	0
Total	92	100,0

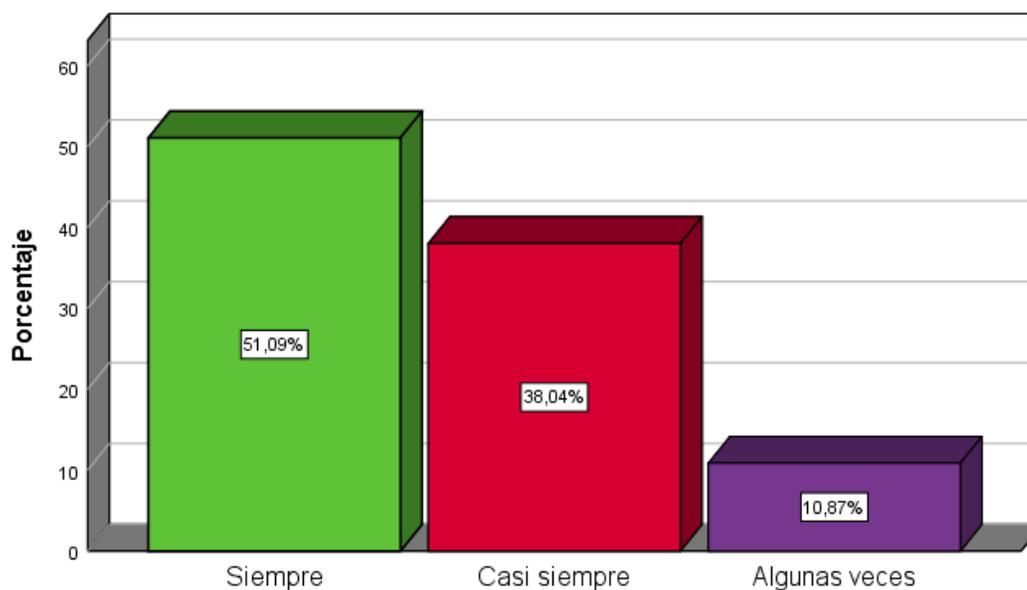
Fuente: Elaboración propia – SPSS-26

Al descifrar la información relacionada con la pregunta N° 11, encontramos que el 79% de los coordinadores y tele operadores de las empresas de call center, que laboral a nivel de Lima Metropolitana, mencionaron que siempre la estabilidad laboral se considera importante como parte de la motivación que permite desempeñarse sin preocupaciones o temores a su permanencia; mientras el 38% inclinaron su respuesta en que casi siempre y el 10% la alternativa algunas veces, estas decisiones son trascendentes a nivel empresarial, y haciendo la sumatoria en conjunto se llega al 100% de la muestra.

Tal como se percibe en la información del párrafo anterior, encontramos que los consultados, en más de la mitad respaldaron las primeras de las opciones, lo cual significa que efectivamente siempre la estabilidad o permanencia del trabajador motiva e incrementa la responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones; sin embargo un porcentaje menor respaldaron implícitamente al grupo mayoritario; en cambio en las alternativas restantes, no se encontró mayor información, de lo cual se deduce que la estabilidad laboral es un generador de ingresos para la empresa que garantiza su confiabilidad.

Figura 14

Representación gráfica sobre la pregunta 11



Nota: Datos procesados mediante el SPSS -26, elaboración propia (2021).

Tabla 14

¿Los incentivos laborales aumentan el desempeño de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	8	9
b) Casi siempre	40	43
Válido c) Algunas veces	42	46
d) Casi nunca	2	2
e) Nunca	0	0
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia – SPSS-26

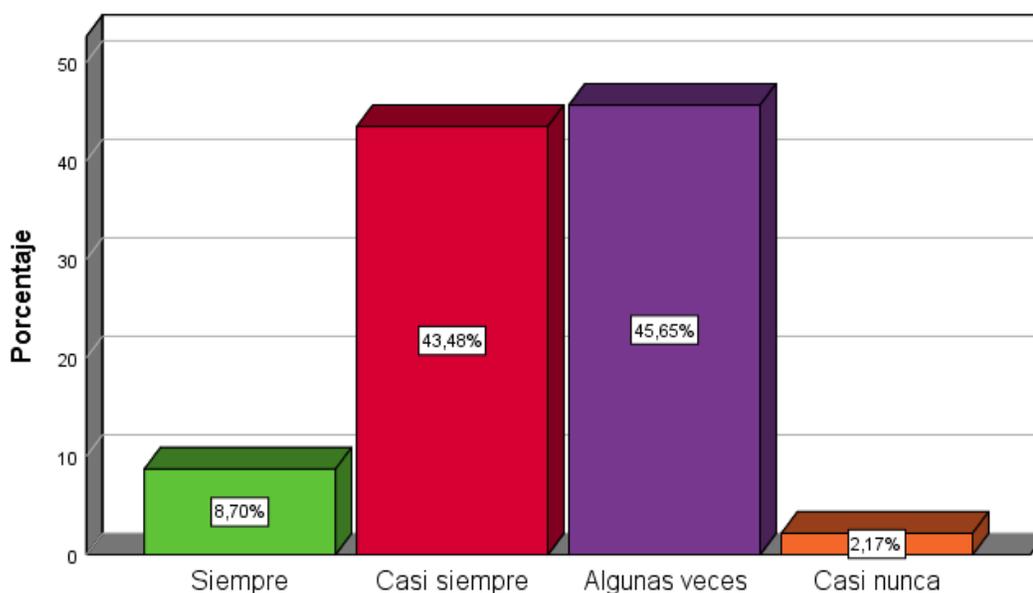
Al observar la información relacionada con la pregunta N° 12, encontramos que el 46% de los coordinadores y tele operadores de las empresas de call center, que laboran a nivel de Lima Metropolitana, mencionaron que algunas veces los incentivos en una área de trabajo aumentan el

desempeño óptimo del trabajador; mientras el 43% inclinaron su respuesta en que casi siempre, el 8% la alternativa siempre y el 2% la alternativa casi nunca estas decisiones son trascendentes a nivel empresarial, y totalizando la suma en conjunto se llega al 100% de la muestra.

Tal como se analiza en la información del párrafo anterior, encontramos que los consultados, en un porcentaje mayor respaldaron las opciones medias, lo cual significa que algunas veces los incentivos laborales no son percibidos como una retribución si no que pueden ser tomados como una costumbre; sin embargo un porcentaje menor respaldaron implícitamente al grupo mayoritario; en cambio en las alternativas restantes, no se encontró mayor información, de lo cual se deduce que los incentivos laborales deben ir acompañados por otras alternativas que generen una mayor motivación y mejoren las capacidades personales.

Figura 15

Representación gráfica sobre la pregunta 12



Nota: Datos procesados mediante el SPSS -26, elaboración propia (2021).

Tabla 15

¿La retroalimentación refuerza al desempeño laboral en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	a) Siempre	7	8
	b) Casi siempre	49	53
	c) Algunas veces	36	39
	d) Casi nunca	0	0
	e) Nunca	0	0
	Total	92	100,0

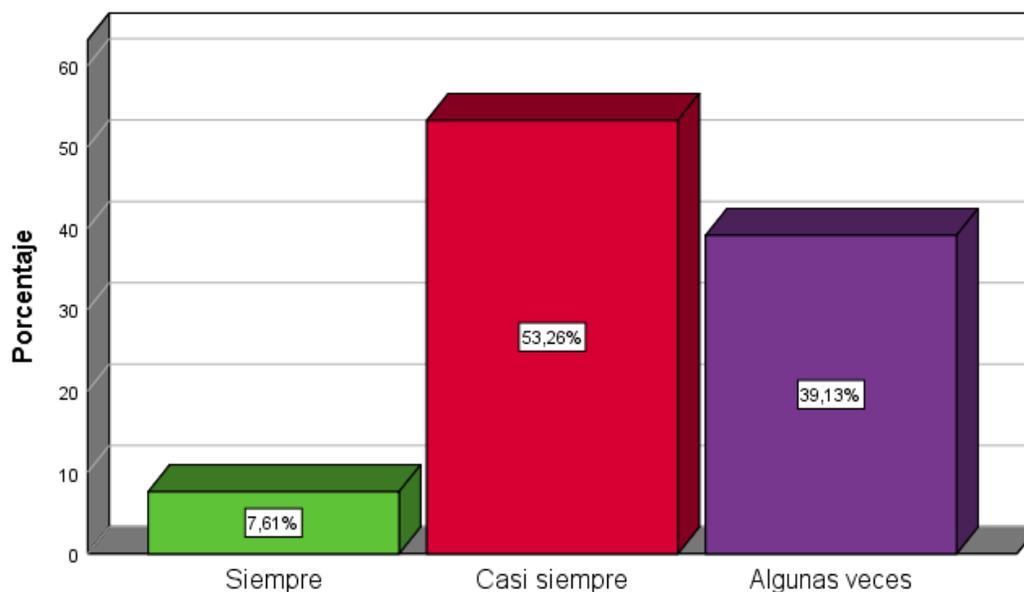
Fuente: Elaboración propia – SPSS-26

Al percibir la información relacionada con la pregunta N° 13, encontramos que el 53% de los coordinadores y tele operadores de las empresas de call center, que laboran a nivel de Lima Metropolitana, mencionaron que casi siempre la retroalimentación en un puesto de trabajo mejora el volumen de desempeño del trabajador; mientras el 39% inclinaron su respuesta en que algunas veces, el 8% la alternativa siempre estas decisiones son trascendentes a nivel institucional, y totalizando la suma en conjunto se llega al 100% de la muestra.

Tal como se muestra en la información del antes mencionado, encontramos que el mayor respaldo fue para la segunda opción, lo cual significa que casi siempre la retroalimentación en el trabajo es aplicado con fines de expandir el conocimiento pero trae consigo acciones favorables que serán de gran ayuda para la compañía; sin embargo un porcentaje menor respaldaron implícitamente al grupo minoritario; en cambio en las alternativas restantes, no se encontró mayor información, de lo cual se deduce que la retroalimentación en el trabajo proporciona información relevante que sirve para identificar las falencias y corregirlas en el tiempo preciso.

Figura 16

Representación gráfica sobre la pregunta 13



Nota: Datos procesados mediante el SPSS -26, elaboración propia (2021).

Tabla 16

¿El desempeño laboral es fundamental para crecimiento sostenible de las empresas de call center?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	a) Siempre	64	70
	b) Casi siempre	24	26
	c) Algunas veces	4	4
	d) Casi nunca	0	0
	e) Nunca	0	0
	Total	92	100

Fuente: Elaboración propia – SPSS-26

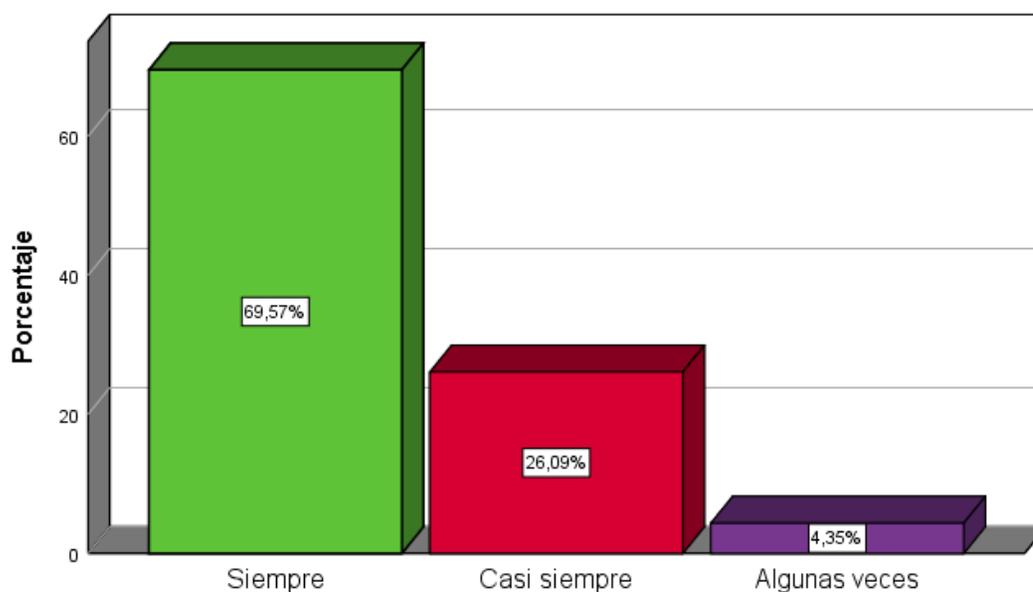
Al analizar la información relacionada con la pregunta N° 14, encontramos que el 70% de los coordinadores y tele operadores de las empresas de call center, que laboran a nivel de Lima Metropolitana, mencionaron que siempre el desempeño laboral de los trabajadores es fundamental

porque aportan sus conocimientos, capacidades para la mejora continua velar por crecimiento de la empresa a la cual respaldan; mientras el 26% inclinaron su respuesta en que casi siempre el 4% la alternativa algunas veces estas decisiones son trascendentes a nivel institucional, y totalizando la suma en conjunto se llega al 100% de la muestra.

Tal como se aprecia en la información del antes planteada, encontramos que el mayor respaldo fue para la primera opción, lo cual significa que siempre el desempeño laboral del trabajador esta direccionado a brindar lo mejor de sí mismo para generar mejores ingresos y crecer profesionalmente dentro de ella; sin embargo un porcentaje menor respaldaron implícitamente al grupo minoritario; en cambio en las alternativas restantes, no se encontró mayor información, de lo cual se deduce que el desempeño laboral proporciona y permite la solvencia, permanencia y el éxito de la empresa.

Figura 17

Representación gráfica sobre la pregunta 14



Nota: Datos procesados mediante el SPSS -26, elaboración propia (2021).

4.2 Contrastación de hipótesis

Antes de comprobar las hipótesis se realizó la prueba de normalidad de datos para decidir la prueba estadística a utilizar para las inferencias.

Se planteó las hipótesis:

H 1: Los datos recogidos provienen de una población con distribución diferente a lo normal.

H o: Los datos recogidos provienen de una población con distribución normal.

El nivel de significancia elegido para comprobar la normalidad de los datos de la población fue de 0.05

Tabla: 17

Estadística inferencial prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo Empresarial	,124	92	,001	,960	92	,006
Desempeño Laboral	,117	92	,003	,960	92	,006

Fuente: Elaboración propia- SPSS-26

Según la tabla 17 se visualiza la significancia de la variable liderazgo empresarial es de 0,006 al ser menor que el nivel de error 0,05 por lo tanto aceptamos la H alternativa, la significancia de la variable desempeño laboral es de 0,006 que es menor que 0,05 por lo tanto aceptamos la H alternativa. Por lo tanto, al ser las dos significancias de las variables menor que 0,05 se concluye que los datos no tienen distribución normal y al no tener distribución normal se emplea la prueba de correlación de Rho de Spearman

Comprobación de hipótesis general

H₁: Existe relación positivamente entre el liderazgo empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

H₀: No existe relación positivamente entre el liderazgo empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

Se eligió la significancia, la cual fue de 0.01; y un nivel de confianza de 99%.

Se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman, la cual muestra los siguientes resultados:

Tabla: 18

Correlación de Spearman para la hipótesis general

			Liderazgo Empresarial	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,283**
	Empresarial	Sig. (bilateral)	.	,006
		N	92	92
Desempeño Laboral	Desempeño	Coefficiente de correlación	,283**	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,006	.
		N	92	92

Fuente: Elaboración propia- SPSS-26

En la presente tabla 18 se puede apreciar la existencia de un coeficiente de correlación de Spearman de 0.283 y el valor de significancia es de 0.006 y al ser menor de 0.01, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En conclusión, el liderazgo empresarial se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

4.1.3.2. Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación positivamente entre la toma de decisiones y el nivel de productividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

H₀: Existe relación positivamente entre la toma de decisiones y el nivel de productividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

Se eligió la significancia, la cual fue de 0.05; y un nivel de confianza de 95%.

Se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman, la cual muestra los siguientes resultados:

Tabla: 19

Correlación de Spearman para la hipótesis específica 1

		Toma de decisiones		Productividad
Rho de Spearman	Toma de Decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,226*
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	92	92
	Productividad	Coefficiente de correlación	,226*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	92	92

Fuente: Elaboración propia- SPSS-26

En la presente tabla 19 se puede apreciar la existencia de un coeficiente de correlación de Spearman de 0.226 y el valor de significancia es de 0.030 y al ser menor de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En conclusión, la toma de decisiones se relaciona positivamente con la productividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

4.1.3.2. Hipótesis específica 2

H₁: Existe relación positivamente entre la comunicación asertiva y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

H₀: No existe relación positivamente entre la comunicación asertiva y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

Se eligió la significancia, la cual fue de 0.05; y un nivel de confianza de 95%.

Se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman, la cual muestra los siguientes resultados:

Tabla: 20

Correlación de Spearman para la hipótesis específica 2

		Comunicación		
			asertiva	Competitividad
Rho de Spearman	Comunicación Aertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,193
		Sig. (bilateral)	.	,065
		N	92	92
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,193	1,000
		Sig. (bilateral)	,065	.
		N	92	92

Fuente: Elaboración propia- SPSS-26

En la presente tabla 20 se puede apreciar la existencia de un coeficiente de correlación de Spearman de 0.193 y el valor de significancia es de 0.065 y al ser mayor de 0.05, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

En conclusión, la comunicación asertiva no se relaciona con la competitividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

4.1.3.2. Hipótesis específica 3

H₁: Existe relación positivamente entre el clima laboral y las interacciones de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

H₀: No existe relación positivamente entre el clima laboral y las interacciones de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

Se eligió la significancia, la cual fue de 0.05; y un nivel de confianza de 95%.

Se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman, la cual muestra los siguientes resultados:

Tabla: 21

Correlación de Spearman para la hipótesis específica 3

			Clima laboral	Interacciones humanas
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,228*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	92	92
	Interacciones Humanas	Coefficiente de correlación	,228*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	92	92

Fuente: Elaboración propia- SPSS-26

En la presente tabla 21 se puede apreciar la existencia de un coeficiente de correlación de Spearman de 0.228 y el valor de significancia es de 0.029 y al ser menor de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En conclusión, el clima laboral se relaciona positivamente con las interacciones humanas de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

4.1.3.2. Hipótesis específica 4

H₁: Existe relación positivamente entre los comportamientos correctivos y la estabilidad laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

H₀: No existe relación positivamente entre los comportamientos correctivos y la estabilidad laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

Se eligió la significancia, la cual fue de 0.05; y un nivel de confianza de 95%.

Se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman, la cual muestra los siguientes resultados:

Tabla: 22

Correlación de Spearman para la hipótesis específica 4

			Comportamien tos	Estabilidad laboral
Rho de Spearman	Comportamientos	Coefficiente de correlación	1,000	,268*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	92	92
Estabilidad Laboral	Estabilidad Laboral	Coefficiente de correlación	,268*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	92	92

Fuente: Elaboración propia- SPSS-26

En la presente tabla 22 se puede apreciar la existencia de un coeficiente de correlación de Spearman de 0.268 y el valor de significancia es de 0.010 y al ser menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En conclusión, los comportamientos se relacionan con la estabilidad laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

4.1.3.2. Hipótesis específica 5

H₁: Existe relación positivamente entre el trabajo rígido influye en los incentivos de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

H₀: No existe relación positivamente entre el trabajo rígido influye en los incentivos de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

Se eligió la significancia, la cual fue de 0.05; y un nivel de confianza de 95%.

Se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman, la cual muestra los siguientes resultados:

Tabla: 23

Correlación de Spearman para la hipótesis específica 5

			Trabajo rígido	Incentivos
Rho de Spearman	Trabajo Rígido	Coefficiente de correlación	1,000	-,031
		Sig. (bilateral)	.	,769
		N	92	92
	Incentivos	Coefficiente de correlación	-,031	1,000
		Sig. (bilateral)	,769	.
		N	92	92

Fuente: Elaboración propia- SPSS-26

En la presente tabla 23 se puede apreciar la existencia de un coeficiente de correlación de Spearman de - 0.031 y el valor de significancia es de 0.769 y al ser mayor de 0.05, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

En conclusión, el trabajo rígido no se relaciona con los incentivos de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020

4.1.3.2. Hipótesis específica 6

H₁: Existe relación positivamente entre la supervisión y la retroalimentación de los trabajadores de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

H₀: Existe relación positivamente entre la supervisión y la retroalimentación de los trabajadores de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

Se eligió la significancia, la cual fue de 0.05; y un nivel de confianza de 95%.

Se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman, la cual muestra los siguientes resultados:

Tabla: 24

Correlación de Spearman para la hipótesis específica 6

			Supervisión	Retroalimentación
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	,123
		Sig. (bilateral)	.	,244
		N	92	92
	Retroalimentación	Coefficiente de correlación	,123	1,000
		Sig. (bilateral)	,244	.
		N	92	92

Fuente: Elaboración propia- SPSS-26

En la presente tabla 24 se puede apreciar la existencia de un coeficiente de correlación de Spearman de 0.123 y el valor de significancia es de 0.244 y al ser mayor de 0.05, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

En conclusión, la supervisión no se relaciona con la retroalimentación de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

Tabla: 25*Estadística inferencial resumen de modelo*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,476 ^a	,226	,218	1,969

a. Predictores: (Constante), Liderazgo empresarial

Fuente: Elaboración propia- SPSS-26

Podemos visualizar que el R cuadrado o coeficiente de determinación es de ,226 el cual lo convertimos en porcentaje y es 22.6 % y decimos que el liderazgo empresarial es responsable del 22.6 % del desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

Tabla: 26*Estadística inferencial Anova*

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	102,069	1	102,069	26,333	,000 ^b
	Residuo	348,844	90	3,876		
	Total	450,913	91			

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Predictores: (Constante), Liderazgo empresarial

Fuente: Elaboración propia- SPSS-26

Visualizamos que la significancia es de ,000 al ser menos que 0,01, indicamos, por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa indicando que existe relación entre la variable liderazgo empresarial y la variable desempeño laboral con un nivel de error de 0,05.

Tabla: 27*Estadística inferencial coeficientes*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			99.0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	5,096	1,382		3,687	,000	1,459	8,732
Liderazgo Empresarial	,552	,108	,476	5,132	,000	,269	,835

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia- SPSS-26

Se establece la siguiente ecuación de regresión:

$$Y = a + b X$$

Y= variable dependiente

a= constante

b= coeficiente de regresión

X= variable independiente

$$\text{Desempeño laboral} = 5,096 + 0,552 \text{ Liderazgo empresarial}$$

Interpretación b = 0,552 (cuando b es positivo)

Por cada punto que aumenta el Liderazgo empresarial, el desempeño laboral también aumenta en 0,552 puntos

4.3 Discusión de resultados

Se ha determinado que existe relación entre la variable liderazgo empresarial y desempeño laboral, con un coeficiente de correlación del Rho de Spearman de ,282 y el valor de significancia es de 0.006, con un nivel de error del 0,01. Así mismo el R cuadrado es de ,226 por lo que podemos determinar que el liderazgo empresarial es responsable del 22,6% del desempeño laboral, en la medida que el liderazgo empresarial mejore, este tendrá un impacto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center.

Con relación al liderazgo empresarial el autor Alexes (2018), señala que *“El liderazgo es un conjunto de interacciones continuas entre todos los agentes de una organización”* (p.34). Deduciendo lo mencionado por el autor el liderazgo es interactivo y más eficiente de poder llegar con mayor precisión a un conjunto de personas es por ello que el líder es el motor principal para que el equipo funcione correctamente, e impulse a través de sus habilidades cognitivas lograr los objetivos, las metas previstas anticipadamente, y desarrollar el máximo potencial de los colaboradores para así satisfacer los requerimientos de la empresa y garantizar el éxito organizacional.

Conforme se puede demostrar en los resultados obtenidos en el trabajo de campo ante la pregunta del variable liderazgo empresarial en la tabla N° 9 respondieron de la siguiente manera: 26 encuestados marcaron la alternativa siempre, 46 encuestados marcaron la alternativa casi siempre y 20 encuestados marcaron la alternativa algunas veces. La respuesta predominante fue casi siempre y nos da a conocer la importancia que tiene el buen desempeño del líder en la empresa que permite también conocer las falencias y la necesidades que se pueden presentar dentro de ella, además podemos manifestar que la responsabilidad no solo depende de la empresa y de quien la dirige sino también del involucramiento general de todos los integrantes de la compañía, desde el

cargo más pequeño al más alto.

De acuerdo a la variable desempeño laboral el autor Chávez (2016), indica que “*El desempeño laboral es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al realizar las tareas principales que exige el puesto*” (p.15). Sostiene el autor que el desempeño laboral es una manifestación de las habilidades, competencias, acciones y conductas laborales de los empleados relacionadas con el logro de las metas organizacionales, que puede medirse por sus atributos personales, resultados y su contribución a la empresa, que permiten una descripción exacta y confiable para una actuación rápida donde se evidencie la capacidad de la empresa para hacer frente a los posibles debilidades o al fortalecimiento de sus fortalezas que le permitan el mejoramiento continuo a corto y largo plazo.

Conforme se puede demostrar en los resultados obtenidos en el trabajo de campo ante la pregunta del variable desempeño laboral en la tabla N° 16 respondieron de la siguiente manera: 64 encuestados marcaron la alternativa siempre, 24 encuestados marcaron la alternativa casi siempre y 4 encuestados marcaron la alternativa algunas veces. La respuesta predominante fue siempre y se deduce que el buen desempeño laboral de los colaboradores busca mejorar posicionamiento y desarrollar una mayor competitividad para hacer frente a las necesidades y requerimientos del cambio continuo que se da en el ámbito personal, profesional y empresarial.

Ante los resultados obtenidos en la presente investigación, existen algunos autores cuyos estudios muestran un grado de relación y coincidencia:

Medina (2017), menciona en su trabajo de investigación la influencia del liderazgo patriarcal en el desempeño laboral de las empresas familiares del sector textil del cantón pelileo, tuvo como objetivo principal el análisis de las repercusiones del liderazgo patriarcal en el desempeño laboral de los trabajadores dentro de las empresas familiares, como consecuencia este

líder se centra en crear un ambiente familiar en el lugar de trabajo con sus subordinados, manteniendo autoridad y estatus de jerarquía. El método de investigación fue de tipo cuali-cuantitativo; porque es necesario conocer información exacta. El tipo de investigación es correlacional, la población fue de 195, y la muestra es de 129 empresas familiares del sector textil del cantón Pelileo. La validación de instrumentos se realizó a través de un cuestionario, y la fiabilidad ha sido comprobado con el Alfa de Cronbach donde se obtiene 0.989, con un nivel de significancia de 0.00, con lo que concluye que el liderazgo patriarcal influye mucho en el desempeño laboral debido a que el líder de la empresa familiar tiene la responsabilidad de diferir con sus subordinados, ya sea motivándolos con recompensas, capacitándolos, en parte tomando medidas correctivas cuando no se cumplan las actividades a cabalidad, así mismo se recomienda a las organización considerar al líder patriarcal como un padre, lo cual tiene sus ventajas, pero es un ejemplo de disciplina, tiene derecho a hacer cumplir las reglas, y la responsabilidad de crear un buen ambiente de trabajo con sus subordinados y la consecución del objetivo de la organización.

Por tanto, se puede concluir que este trabajo está relacionado con el liderazgo empresarial, porque estos líderes están dispuestos a gestionar, planificar planes estratégicos, y considerar siempre a los miembros de la organización en la toma de decisiones y asegurar su futuro global, además no se debe descartar que el líder patriarcal tiene semejanzas autoritarias debido a su accionar en la toma de decisiones, distribución de tareas, formulación de objetivos y la supervisión constante siempre con miras al cumplimiento de los mismos, asimismo este líder es sobreprotector de sus empleados y no los descuida ante las adversidades que se pueden presentar.

Coincidentemente, De la ese, N (2019), en su investigación menciona como objetivo determinar la relación entre el liderazgo directivo y la evaluación del desempeño docente, en la

Institución Educativa Nueva Aurora del Cantón Daule Provincia de Guayas, Ecuador en el año 2017. La investigación se fundamenta en lograr una calidad educativa cuyos beneficiados de ello sean los estudiantes. La metodología que se utilizó fue cuantitativa debido a que las variables tomarán valores numéricos. El tipo de investigación usada es básica, Realizado el análisis se correlacional se realizó por el coeficiente de Rho de Spearman, donde se alcanza un valor de $Rho=0,783$, interpretándose como relación entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), por lo que se afirma que existe una relación el liderazgo directivo y la evaluación del desempeño docente, “en la Institución Educativa Nueva Aurora del Cantón Daule Provincia de Guayas, Ecuador en el año 2017”, como conclusión se menciona que existe relación el liderazgo directivo y la evaluación del desempeño docente. Por tal motivo se recomienda desarrollar capacidades y actitudes en el director que lo lleven a convertirse en un líder capaz de gestionar la Institución Educativa con un enfoque de liderazgo pedagógico, y que debe de concentrarse en todo aquello que favorece una mejor enseñanza y en el logro de mejores aprendizajes, superando así la desconexión que existe entre el liderazgo y los procesos de aprendizaje.

En conclusión, se puede mencionar que en la investigación antes mencionada hay relación en ambas variables el liderazgo, y desempeño laboral. Por lo tanto el líder al desarrollar nuevos métodos estratégicos va a favorecer al trabajador porque va a lograr captar la información de manera más rápida y precisa, además es ventajoso porque todo lo aprendido va ser aplicado en las tareas encomendadas, esto dará resultados favorables a la empresa y a la mejora de la productividad, es así como el liderazgo se convierte en un factor primordial en mejorar el desempeño de cada uno de los miembros de la organización.

5.1 Conclusiones

- a) De los datos obtenidos en el trabajo de campo y contrastadas ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.283 y el valor de significancia es de 0.006, con un nivel de error de 0.01, se determina que el liderazgo empresarial se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.
- b) De los datos adquiridos en el trabajo de campo y contrastados con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.226 y el valor de significancia es de 0.030, con un nivel de error de 0.05, se ha determinado que la toma de decisiones se relaciona positivamente con la productividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.
- c) De los datos extraídos en el trabajo de campo y contrastados con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.193 y el valor de significancia es de 0.065, con un nivel de error de 0.05 se ha determinado que la comunicación asertiva no se relaciona con la competitividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.
- d) De los datos conseguidos en el trabajo de campo y contrastados con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.228 y el valor de significancia es de 0.029, con un nivel de error de 0.05 se ha determinado que clima laboral se relaciona positivamente con las interacciones humanas de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020
- e) De los datos obtenidos en el trabajo de campo y contrastados con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.268 y el valor de significancia es de 0.010, con un nivel de

error de 0.05 se ha determinado que los comportamientos correctivos se relaciona positivamente con la estabilidad laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020

- f) De los datos adquiridos en el trabajo de campo y contrastados con un coeficiente de correlación de Spearman de - 0.031 y el valor de significancia es de 0.769, con un nivel de error de 0.05 se ha determinado que el trabajo rígido no se relaciona con los incentivos de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020
- g) De los datos extraídos en el trabajo de campo y contrastados con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.123 y el valor de significancia es de 0.244, con un nivel de error de 0.05 se ha determinado que la supervisión no se relaciona con la retroalimentación de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

Recomendaciones

- a) Se recomienda a los gerentes, jefes y responsables de las empresas de call center, aplicar y considerar a un líder democrático donde exista una mayor organización, una buena planeación de técnicas que permita desarrollar el máximo potencial y el buen desempeño de los trabajadores, y de esta manera satisfacer los objetivos y necesidades de las empresas que garanticen su éxito a largo plazo.
- b) Se recomienda a los gerentes del área de ventas, tomar decisiones más oportunas, eficaces y abiertas donde se incluya la participación del grupo de trabajo que lo conforma, esto permitirá la descentralización de poder en los niveles jerárquicos, además contribuirá a mantener la armonía laboral, ya que repercutirá positivamente en la mejora de la productividad de los colaboradores.
- c) Se recomienda a los coordinadores del área de ventas, fortalecer la comunicación asertiva, utilizando los medios adecuados para transmitir la información, de forma natural, clara y sencilla, por otro lado se debe brindar el valor adecuado y el respeto a las ideas o puntos de vista de los integrantes que lo conforman, esto permitirá aplicar lo aprendido correctamente y ser más competitivo en el puesto laboral.
- d) Se recomienda a los administradores de las empresas de call center, seguir implementando e innovando mejores acciones y métodos que permitan mejorar el entorno laboral, a través de las interacciones humanas entre todos los participantes que conforman la empresa, ya que ellos son los únicos responsables de generar un clima positivo y lograr que cada uno de ellos se sienta motivado, satisfecho y feliz con su trabajo.

- e) Se recomienda a los dirigentes de las empresas de call center, implementar cursos psicológicos con expertos en el área de ventas, que contribuyan a disminuir la presencia de conductas y comportamientos de los tele operadores, ya que si no son corregidas pueden tener repercusiones desfavorables en el futuro, y afectar su permanencia en el puesto en la cual se desempeñan.

- f) Se recomienda a los jefes inmediatos de las empresas de call center, flexibilizar la jornada laboral, a través de un cronograma de actividades diarias, esto permitirá que el trabajador se organice, distribuya su tiempo y disminuya la presión y sobre carga laboral, por otro lado brindar incentivos económicos y emocionales para generar un ambiente propicio, fomentar la productividad y mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

- g) Se recomienda al área de calidad y ventas de las empresas de call center, mejorar su labor de vigilancia y no ser un trasmisor de ordenes o informes que atemorizan a los colaboradores, esto se puede revertir a través de la generación de confianza, preocupación por el compañero, dándole buenos deseos, teniendo esperanzas positivas, brindarle el apoyo moral y retroalimentándolo constantemente para evitar tener falencias.

5. Referencias Bibliográficas

Alexes Medina, J. (2018). *Estilos de liderazgo en la organización Allus Global BPO Center Colombia* [Tesis de pregrado, Institución Universitaria de Envigado Facultad de Ciencias Sociales, Colombia].

http://bibliotecadigital.iue.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12717/283/1/iue_rep_pre_psi_medina_2018_liderazgo.pdf

Alvarado Zambrano, F.M. (2017). *Elaboración de un programa de capacitación en liderazgo proactivo dirigido a directivos y empleados de empresas públicas* [Tesis de Pre grado, Universidad Técnica de Machala – Ecuador].

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11829/1/EUACS%20DE00111.pdf>

Antesana Manay, A.R.(2020). *Diagnóstico del liderazgo en la gestión del Consorcio Educativo la Inmaculada, Chiclayo 2018* [Tesis de pre grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3054/1/TL_AntezanaManayAnnabella.pdf

Arana Agüero, L.M y Coronado Tarrillo, J. M. (2017). *Liderazgo directivo y desempeño docente en una institución educativa parroquial del distrito de San Isidro*. [Tesis de maestría, Universidad Marcelino Champagnat Escuela de Postgrado Programa de Maestría, Lima – Perú].

[https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/108/32.%20Tesis%20\(Arana%20Ag%FCero%20y%20Coronado%20Tarrillo\).pdf;jsessionid=335DE35DF298760B2A0BA7BACD631282?sequence=1](https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/108/32.%20Tesis%20(Arana%20Ag%FCero%20y%20Coronado%20Tarrillo).pdf;jsessionid=335DE35DF298760B2A0BA7BACD631282?sequence=1)

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson educación.

Bravo Gonzales, R.A. (2019). *¿Dónde está el foco? implementación de un nuevo sistema de observación y retroalimentación docente, dirigido por los liderazgos intermedios del Colegio inglés de Talca* [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile].

<https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/23549/Informe%20Proyecto%20de%20Tesis%20Roberto%20Bravo.pdf?sequence=1>

Boada Llerena, N.A. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de seguridad peruana en 2018* [Tesis de pre grado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima – Perú].

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf

Bustamante Solis, L.A. y Cadillo Okumbe, M. (2019). *Herramientas de comunicación en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de la Provincia de Barranca 2019* [Tesis de pre grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4233/BUSTAMANTE%20y%20CADILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bustamante Fernández, L.D. y Gil Días, Y. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima –Perú].

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34913/BUSTAMANTEFLD%20-%20GIL_DY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabrera Ramírez, S. J. (2019) *Estilo de liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa contratista minera en Cajamarca 2019* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte, Cajamarca – Perú].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22247/Cabrera%20Ramirez%20Sonia%20Jacqueline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ccoriñaupa Flores, G.C. y Gavino Bautista, E.V. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Lima – 2018.* [Tesis de pre grado, Universidad Peruana Unión, Lima – Perú].

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1538/Gavi_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Cespedes Correa, F.J. (2017). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017* [Tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3217/Cespedes_CFJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez Días, J.A. (2016). *Liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tgestiona” del Perú S.A.C, distrito Miraflores año 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima –Perú].

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23790/Chavez_DJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2007) *Administración de recursos humanos*. México: Atlas, S.A.

Darío Palomino, R. (2018). *Liderazgo y Cultura durante los procesos de Fusión o Adquisición entre empresas de telecomunicaciones* {Tesis de maestría, Universidad de San Andrés, Ciudad Autónoma de Buenos Aires}.

<http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16157/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Ges.%20Palomino%2C%20Ra%C3%BA1%20Dario.pdf>

De la ese Sánchez, N.Y. (2019). *Liderazgo directivo y la evaluación del desempeño docente en la Institución Educativa Nueva Aurora del Cantón Daule provincia de Guayas, Ecuador en el año 2017*. [Tesis de pre grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú].https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10508/Dela_Ese_s_n.pdf?sequence=3

Dextre Martínez, W.R. (2019). *Competitividad y desarrollo humano del departamento de Ancash, 2008-2017* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo].

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3656/T033_40138473_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Esteban Frades, S. (2019) La supervisión educativa como función principal de la inspección. Características y propósitos. Revista de ediciones Universidad de salamanca, Vol. 25. (01), 27- 58.

<https://doi.org/10.14201/aula2019252758>

Fernández, C. (2014). Metodología de la investigación. México: Mcgraw-hill education

Fischman, D. (2013) El camino de líder. Perú: El comercio.

Galván, L. (2015) Creatividad para el cambio. Innovación para la vida y la empresa (pp. 1-19). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Gardini Tuesta, K.A.y Sangama Urrelo, A.M. (2019). *Gestión Gerencial y su relación con la Eficiencia Laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto 2018* [Tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39907>

Hanco Pinto, A.L. (2019). *Estrategias de comunicación utilizadas por el programa nacional de justicia en tu comunidad en el distrito de Acora - Puno 2017* [Tesis de pre grado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú].

http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12906/Hanco_Pinto_Ana_Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jinez Ccollao, N.M. (2018). *Estilos de liderazgo en las docentes de la Institución Educativa Inicial N°197 Huáscar de la Ciudad de Puno en el año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú].

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10267/Jinez_Ccallo_Nelly_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lezama Vásquez, J. (2018). *La gestión de calidad en base al análisis financiero y su influencia en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Nuevo Chimbote, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Chimbote – Perú].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5911/GESTION_DE_CALIDAD_ANALISIS_FINANCIERO%20_LEZAMA_VASQUEZ_JULIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Li Alva, L.M. y López Soto, A.R. (2019). *El tipo de liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los administrativos en la Facultad de Ciencias Contables de una universidad privada de Lima – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas, Lima – Perú].

<http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/852/EL%20TIPO%20DE%20LIDERAZGO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES%20ADMINISTRATIVOS%20EN%20LA%20.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lira, J. (2018, noviembre 30). *Por qué es importante trabajar en equipo. Gestión.*
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/importancia-equipo-empresas-nnda-nnlt-251322-noticia/?ref=gesr>

Luna Flores, M.A. (2017). *Como el estilo de liderazgo influye en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Quito Motors S.A.C.I de la ciudad de Quito* [Tesis de pre grado, Universidad Central del Ecuador, Quito- Ecuador].

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11844/1/T-UCE-0007-PI017-2017.pdf>

Llanca Saldaña, P.F. (2019). *Estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad de Lambayeque – Chiclayo, Lambayeque – Chiclayo].

<https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/291/1/TESIS%20LLANCA%20S%20P%20FINAL.pdf>

Medina López, G.Y. (2017). *Influencia del liderazgo patriarcal en el desempeño laboral de las empresas familiares del sector textil del cantón Pelileo* [Tesis de post grado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador}.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24554/1/318%20o.e..pdf>

Mejía Luna, C. (2015). *Estilos de liderazgo y su impacto en la participación de los docentes de la institución educativa coronel José Joaquín Inclán de Piura* [Tesis de maestría, Universidad de Piura, Piura – Perú].

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3185/MAE_EDUC_136.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza Montes, P.B. (2017). *La influencia del liderazgo en la rotación de los agentes telefónicos de un Contact center de la ciudad de Bogotá* [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomás – Bogotá].

<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/10675>

Muñoz Toledo, L.A. (2020). *Monitoreo y gestión de indicaciones médicas en pacientes hospitalizados en el hospital dr. Exequiel gonzález cortés* [Tesis de pregrado, Universidad de Chile, Santiago – Chile].

<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/177391>

Padilla Santos, R.M. (2017). *Indicadores de autoevaluación para la mejora del modelo de calidad institucional de la Universidad Peruana de Las Américas, Lima 2017* (Tesis de maestría, Universidad Peruana de Las Américas, Lima – Perú).

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/484>

Palmadera Alegre, C.C. (2017). *La eficacia laboral y su relación con la productividad en el Hospital Regional de nuevo Chimbote -2017* [Tesis de Pre grado, Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote- Perú].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12119>

Palomino Balaguer, S.M. (2018). *Estilos de liderazgo y nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de las Fuerzas Armadas. Lima 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29633>

Peñaloza López, S. (2018). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones para llegar al éxito global* [Tesis de Pre grado, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú].

<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1660/Sharon%20Pe%C3%B1aloza%20L%C3%B3pez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pineda Hernao, A.E. (2020) *La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital*. Revista GEON, Vol. 7. (01), 09- 25.

<file:///C:/Users/HP/Downloads/DialnetLaComunicacionOrganizacionalEnLaGestionEmpresarial-7828548.pdf>

Puertas Chiguala, A.C. (2019). *Habilidades Directivas y el Trabajo en Equipo Docente de Instituciones Educativas Privadas del Nivel Inicial - Sector Noreste Trujillo, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37210/puertas_cha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quillas et al. (2017) *Promoción de cambios de comportamiento hacia estilos de vida saludable en la consulta ambulatoria*. Acta Médica Peruana, vol.34. (2) ,125- 131.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v34n2/a08v34n2.pdf>

Quincho Febres, N. (2020). *El liderazgo y su influencia en el desarrollo institucional para mejorar el desempeño laboral en la institución educativa, 2019* [Tesis de pre grado, Universidad Peruana de las Américas, Lima – Perú].

<http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/1016/T.%20INVESTIGACION%20%20QUINCHO%20FEBRES.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Reyes Mejía, S.N. (2017). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Ecuador].

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6155/1/T2585-MDTH-ReyesLa%20influencia.pdf>

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3933/DESEMPENOLABORAL_COMPETITIVIDAD_SUAREZ_LOPEZ_LEIDY_VERONICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trelles Chamba, J.E. y Varas Campos, A.G. (2017). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora servicios y representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017* [Tesis de pre grado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú].

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3497/1/RE_ADMI_JAVIER.TRELLES_ADER.VARAS_CLIMA.LABORAL.Y.DESEMPE%c3%91O_DATOS.pdf

Van, N. (2021, febrero 04). *Claves para liderar frente al ‘renacimiento’ del trabajo, según IE. Gestión.* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/liderazgo-empresarial-covid-claves-para-liderar-frente-a-los-retos-del-trabajo-remoto-segun-ie-noticia/?ref=gesr>

Zaga Castillo, M.G. y Chayña Vilca, I.G. (2017). *Análisis de la pérdida de confianza como causal de despido en la relación laboral en el Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú].

http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5876/Zaga_Castillo_Miriam_Grace_Chayna_Vilca_Iris_Gleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zans Castellon, A.J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – Nicaragua].

<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Zumaeta, J. (2018, setiembre 06). *Mal clima laboral disminuye hasta en 20% la productividad de colaboradores.* *Gestión.* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mal-clima-laboral-disminuye-20-productividad-colaboradores-nndc-243696-noticia/>

Apéndice 1: Matriz de consistencia

“El liderazgo empresarial y desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGIA
			VARIABLES E INDICADORES	
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera el liderazgo empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿En qué medida se relaciona la toma de decisiones y el nivel de productividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020?</p> <p>b) ¿En qué forma se relaciona la comunicación asertiva en la competitividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020?</p> <p>c) ¿Cómo el clima laboral se</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar si el liderazgo empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Precisar si la toma de decisiones se relaciona con el nivel de productividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.</p> <p>b) Conocer la relación que existe entre la comunicación asertiva y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre el liderazgo empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de call center en Lima metropolitana, 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>a) Existe relación entre la toma de decisiones y el nivel de productividad de los trabajadores de las empresas de call center en Lima metropolitana, 2020.</p> <p>b) Existe relación entre la comunicación asertiva influye en la competitividad de los trabajadores de las empresas de call center en Lima metropolitana, 2020.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>X. LIDERAZGO EMPRESARIAL</p> <p>Indicadores:</p> <p>X1. Evita toma de decisiones</p> <p>X2. Nivel de comunicación asertiva</p> <p>X3. Nivel de clima laboral</p> <p>X4. Nivel de comportamientos</p> <p>X5. Nivel de trabajo rígido</p> <p>X6. Nivel de supervisión</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Aplicada</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Descriptivo, explicativo y correlacional</p> <p>MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Inductivo, deductivo, análisis de síntesis y estadístico</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <p>No experimental</p> <p>POBLACIÓN:</p> <p>La población está</p>

<p>relaciona con las interacciones de los trabajadores de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020?</p> <p>d) ¿En qué modo se relacionan los comportamientos correctivos en la estabilidad laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020?</p> <p>e) ¿Cómo el trabajo rígido se relaciona con los incentivos de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020?</p> <p>f) ¿En qué forma la supervisión se relaciona con la retroalimentación de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020?</p>	<p>c) Identificar la relación que existe entre el clima laboral y las interacciones de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.</p> <p>d) Establecer la relación que existe entre los comportamientos correctivos y la estabilidad laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.</p> <p>e) Precisar la relación que existe entre el trabajo rígido y los incentivos de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.</p> <p>f) Conocer la relación que existe entre la supervisión y la retroalimentación de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.</p>	<p>c) Existe relación entre el clima laboral influye en las interacciones de los trabajadores de las empresas de call center en Lima metropolitana, 2020.</p> <p>d) Existe relación entre los comportamientos correctivos influyen en la estabilidad laboral de los trabajadores de las empresas de call center en Lima metropolitana, 2020.</p> <p>e) Existe relación entre el trabajo rígido influye en los incentivos de los trabajadores de las empresas de call center en Lima metropolitana, 2020.</p> <p>f) Existe relación entre la supervisión influye en la retroalimentación de los trabajadores de las empresas de call center en Lima metropolitana, 2020.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Y. DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Y1. Nivel de productividad</p> <p>Y2. Nivel de competitividad</p> <p>Y3. Nivel de interacciones Humanas</p> <p>Y4. Nivel de estabilidad laboral</p> <p>Y5. Nivel de incentivos</p> <p>Y6. Nivel de retroalimentación</p>	<p>conformada por 120 supervisores y tele operadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>La muestra obtenida, se desarrolló aplicando la fórmula y es de 92 supervisores y tele operadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <p>Encuesta – Cuestionario</p>
--	--	---	---	--

Apéndice 2: Cuestionario de la variable independiente



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

Cuestionario de la variable dependiente e independiente “Liderazgo Empresarial” y “Desempeño Laboral”

El presente cuestionario tiene como finalidad determinar la relación del liderazgo empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020. Te agradezco por tomarte unos minutos para responder sinceramente nuestra encuesta.

Indicaciones: Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter académico y estrictamente confidencial, y de la autenticidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación.

Utilice la siguiente leyenda:

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

Sexo:

Masculino	Femenino

N°	LIDERAZGO EMPRESARIAL	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	Cree usted, ¿Que la toma de decisiones es importante dentro del liderazgo empresarial?					
2	Considera usted, ¿Qué la comunicación asertiva es fundamental para mantener un liderazgo empresarial apropiado?					
3	Considera usted, ¿Que el clima laboral depende del liderazgo empresarial aplicado en las empresas?					
4	Estima usted, ¿Los comportamientos de los trabajadores depende del liderazgo empresarial practicado?					
5	Cree usted, ¿Qué la rigidez en el trabajo se debe aplicar en la empresa para mejorar los resultados?					
6	Considera usted, ¿Qué la supervisión es elemental para el liderazgo empresarial?					
7	Cree usted, ¿Que el liderazgo empresarial es usado para perfeccionar las habilidades de los empleados?					
N°	DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
8	Estima usted, ¿Qué la productividad de la empresa está sujeta al desempeño de laboral de cada uno de los trabajadores?					
9	Considera usted, ¿Que la competitividad de la empresa y de los trabajadores depende del buen desempeño laboral?					
10	Cree usted, ¿Qué las interacciones humanas mejoran el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas de call center?					
11	En su opinión, ¿la estabilidad laboral mejora el desempeño laboral de los colaboradores?					
12	Estima usted, ¿Qué los incentivos laborales aumentan el desempeño de los trabajadores?					
13	Considera usted, ¿Qué la retroalimentación refuerza al desempeño laboral en la empresa?					
14	Estima usted, ¿Qué el desempeño laboral es fundamental para crecimiento sostenible de las empresas de call center?					

Apéndice 4: Fichas de validación de juicio de expertos**Ficha de Validación de Juicio de Expertos N°01****FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS****INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN****I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: ENCISO HUAMÁN MIRIAN JULIA
- 1.2. Grado Académico: MAGISTER
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD CONTINENTAL / EMPRESA PROPIA
- 1.3.1. Especialidad del validador: DOCENTE EN INVESTIGACIÓN EN METODOLOGÍA Y TESIS.
- 1.3.2. Título de la investigación:
EL LIDERAZGO EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DEL ÁREA DE VENTAS DE LAS EMPRESAS DE CALL CENTER LIMA METROPOLITANA, 2020.
- 1.3.3. Autor del instrumento:
DEVNER MORE HUAMAN
- 1.3.4. Instrumento:
ENCUESTA DE LA VARIABLE: LIDERAZGO EMPRESARIAL



ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

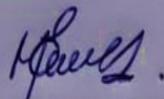
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha... 16 DE AGOSTO DE 2021



Firma del Experto Informante
DNI. N° 06803689
Teléfono N°

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: ENCISO HUAMÁN MIRIAN JULIA

1.2. Grado Académico: MAGISTER

1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD CONTINENTAL / EMPRESA PROPIA

1.3.1. Especialidad del validador: DOCENTE EN INVESTIGACIÓN EN METODOLOGÍA Y TESIS

1.3.2. Título de la investigación:

EL LIDERAZGO EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DEL ÁREA DE VENTAS DE LAS EMPRESAS DE CALL CENTER LIMA METROPOLITANA, 2020.

1.3.3. Autor del instrumento:

DEYNER MORE HUAMAN

1.3.4. Instrumento:

ENCUESTA DE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.



ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49... OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha... 16 DE AGOSTO DE 2021

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante.
DNI. N° 86803689
Teléfono N°

Ficha de Validación de Juicio de Expertos N°02**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS****I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del validador: **Jaime Modesto Ponce de León Muñoz**

1.2. Grado académico: **Magister**

1.3. Institución donde labora: **Universidad Peruana de las Américas**

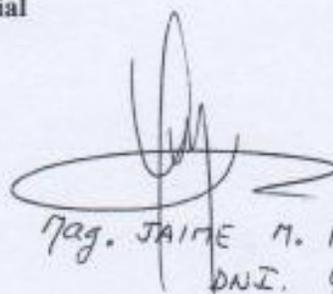
1.3.1. Especialidad del validador: **Finanzas**

1.3.2. Título de la investigación: **“El liderazgo empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.”**

1.3.3. Autor del instrumento: **Deyner More Human**

1.3.4. Instrumento:

Encuesta de la variable: **Liderazgo empresarial**



Mag. JAIME M. PONCE DE LEÓN MUÑOZ
DNI. 4223136

Ficha de Validación de Juicio de Expertos N°02

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

II. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: **Jaime Modesto Ponce de León Muñoz**

1.2. Grado académico: **Magister**

1.3. Institución donde labora: **Universidad Peruana de las Américas**

1.3.1. Especialidad del validador: **Finanzas**

1.3.2. Título de la investigación: **“El liderazgo empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.”**

1.3.3. Autor del instrumento: **Deyner More Huaman**

1.3.4. Instrumento:

Encuesta de la variable: **Desempeño Laboral**


Mag. JAIME M. PONCE DE LEÓN
DNI 42231361

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: "El liderazgo empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020."
 Autor del instrumento: **Deyner More Huaman**

La opinión que usted brinde es personal y sincera.

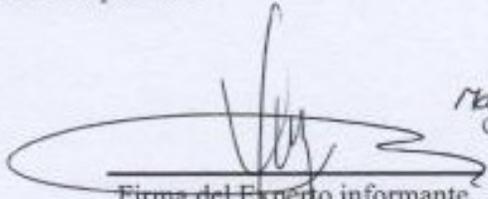
1: Deficiente, 2: Regular, 3: Buena, 4: Muy buena, 5: Excelente

No	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2	Objetividad: Está expresado en conductas observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
5	Organización: Presentación ordenada					X
6	Intencionalidad: Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
7	Consistencia: Basado en aspectos teórico - científicos				X	
8	Coherencia: Entre los índices, indicadores y dimensiones					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito del diagnostico					X
10	Pertinencia: El instrumento es funcional para el propósito la investigación.					X

PROMEDIO DE APLICABILIDAD: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar: Lima Fecha: 27/08/2021


 Mag. JAI ME
 DE LA
 CRUZ
 Fianza del Experto informante.
 DNI. N° 42231361
 Teléfono.....

Ficha de Validación de Juicio de Expertos N°03**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS****I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del validador: Pantigozo Loaiza Marco Hernán

1.2. Grado académico: Maestro

1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de las Américas

1.3.1. Especialidad del validador: Derecho Laboral, Administrativo

1.3.2. Título de la investigación: El liderazgo empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

1.3.3. Autor del instrumento: Deyner More Huaman

1.3.4. Instrumento: **Cuestionario**

Encuesta de la variable: **Liderazgo empresarial**

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

La opinión que usted brinde es personal y sincera.

1: Deficiente, 2: Regular, 3: Buena, 4: Muy buena, 5: Excelente

No	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2	Objetividad: Está expresado en conductas observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
5	Organización: Presentación ordenada				X	
6	Intencionalidad: Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
7	Consistencia: Basado en aspectos teórico - científicos					X
8	Coherencia: Entre los índices, indicadores y dimensiones					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10	Pertinencia: El instrumento es funcional para el propósito la investigación.					X

PROMEDIO DE APLICABILIDAD: 48 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar: Lima Fecha: 27/08/2021



Firma del Experto Informante.
DNI. N° 81039236
Teléfono 958338727

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

II. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Pantigozo Loaiza Marco Hernán

1.2. Grado académico: Maestro

1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de Las Américas

1.3.1. Especialidad del validador: Derecho Laboral Administrativo

1.3.2. Título de la investigación: El liderazgo empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020.

1.3.3. Autor del instrumento: Deyner More Huaman

1.3.4. Instrumento: **Cuestionario**

Encuesta de la variable: **Desempeño Laboral**

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

La opinión que usted brinde es personal y sincera.

1: Deficiente, 2: Regular, 3: Buena, 4: Muy buena, 5: Excelente

No	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2	Objetividad: Está expresado en conductas observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
5	Organización: Presentación ordenada					X
6	Intencionalidad: Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
7	Consistencia: Basado en aspectos teórico - científicos					X
8	Coherencia: Entre los índices, indicadores y dimensiones					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10	Pertinencia: El instrumento es funcional para el propósito la investigación.					X

PROMEDIO DE APLICABILIDAD: 48 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

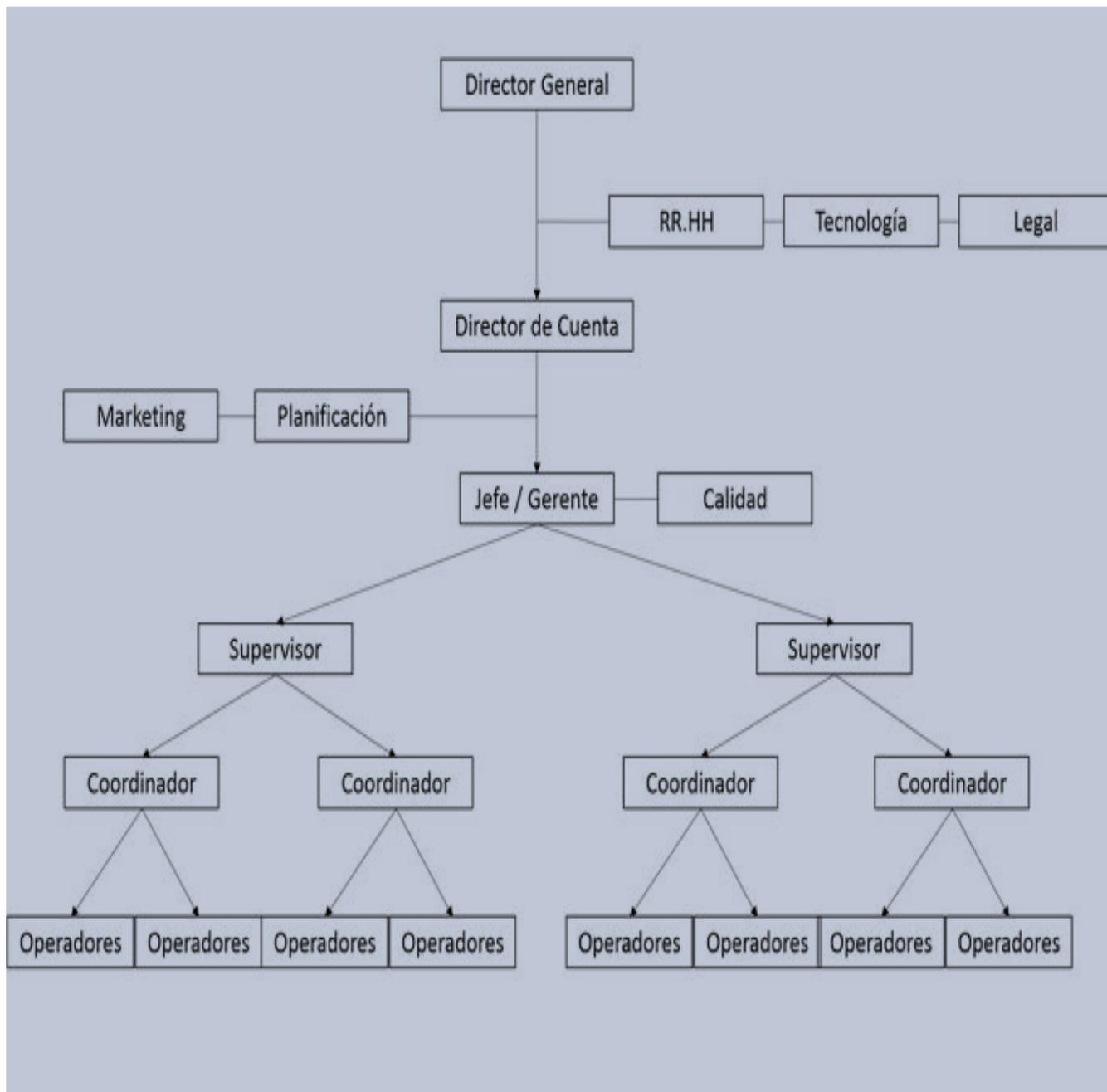
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar: Lima Fecha: 27/08/2021


Firma del Experto/Informante.
DNI. N° 31059236
Teléfono 958338727

Apéndice 5

Organigrama General de una empresa de call center de Lima Metropolitana

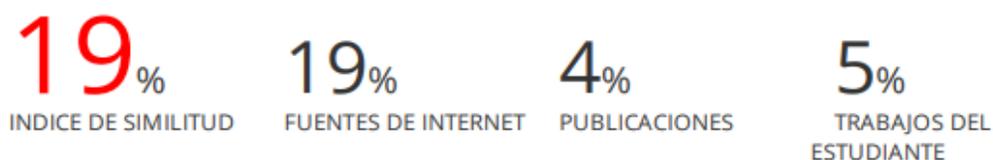


Apéndice 6

Herramienta de originalidad Turnitin

El liderazgo empresarial y desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%