



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Liderazgo Transformacional y su Incidencia en el Desarrollo de  
Competencias de los Colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura,  
2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

Seminario Purizaga, Pierina Getzabella (ORCID: 0000-0002-2927-0560)

Morales Velasquez, Carlos Manuel (ORCID: 0000-0002-4317-9763)

**ASESOR:**

Mg. Gomez Zuñiga, Cecilia Paula Luisa (ORCID: 0000-0001-7986-7608)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A nuestros padres, que en todo momento nos animaron a continuar con este reto, pese a las dificultades de tiempo y económicas.

A nuestro hijo Camilo, que le robamos muchas horas por no compartir tiempo con él.

Con el soporte de nuestra familia y Dios Padre lo logramos. ¡Gracias!

*Seminario Purizaga, Pierina Getzabella*

*Morales Velásquez. Carlos Manuel*

## **Agradecimiento**

A nuestras familias, quienes con su esfuerzo nos guiaron y apoyaron incondicionalmente durante nuestros años de estudio.

A nuestra docente, compañeros laborales, de universidad y a todo el conjunto de personas que contribuyeron con nosotros con la finalidad que culmináramos nuestra tesis.

*Seminario Purizaga, Pierina Getzabella*

*Morales Velásquez, Carlos Manuel*

## Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I INTRODUCCIÓN .....	1
II MARCO TEÓRICO .....	5
III METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2 Variables, Operacionalización.....	14
3.3 Población y muestra .....	16
3.4 Técnicas e instrumentos .....	18
3.5 Procedimientos .....	19
3.6 Método de análisis de datos .....	19
IV . RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS .....	44

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> <b>Influencia idealizada.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 2</b> <b>Contrastación de hipótesis específica 1.....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 3</b> <b>Motivación.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 4</b> <b>Contrastación de hipótesis específica 2.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 5</b> <b>Compromiso.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 6</b> <b>Contrastación de hipótesis específica 3.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 7</b> <b>Resultados descriptivos de las variables.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 8</b> <b>Contrastación de hipótesis general.....</b>	<b>33</b>

## Resumen

Este trabajo de investigación tuvo por objetivo general evaluar la contribución del liderazgo transformacional y su incidencia en el Desarrollo de Competencias de los Colaboradores de ENTEL PERU SA, ciudad de Piura 2022, buscamos que a través del liderazgo transformacional mejorar el desarrollo de competencias de los empleados. El tipo de investigación fue aplicada, el nivel de investigación fue enfoque mixto y el diseño fue no experimental, correlacional causal. La muestra fue compuesta por 22 colaboradores de la empresa ENTEL PERU SA. de la provincia de Piura. Los métodos empleados fueron: la entrevista y la encuesta; y los instrumentos para la recolección de datos se realizaron mediante: la guía de entrevista, el cuestionario. Para la fiabilidad de los instrumentos se realizaron a través de la aplicación de tablas de frecuencia usando el sistema estadístico SPSS el cual nos permitió concluir la percepción de los empleados frente a los problemas expuestos. Para complementar se realizó la contrastación de las hipótesis, esto hizo posible tanto la aceptación como el rechazo. Se utilizó la tabla de correlación de Pearson a través de la aplicación de tablas de frecuencia en el sistema estadístico SPSS para establecer la percepción de los empleados frente a los problemas expuestos. Adicional, se ejecutó la comparación de las hipótesis, lo que hizo posible tanto la aceptación como el rechazo. Para esto se usó la tabla de correlación de Pearson con un índice alto para las dos variables afirmando la fiabilidad para la aplicación. Finalmente, a través del análisis se verificó que existen deficiencias por cubrir como son la falta de motivación, compromiso y el seguimiento del cumplimiento de objetivos; para los colaboradores de ENTEL PERÚ SA.

**Palabras claves:** productividad, rendimiento, fiabilidad.

## **Abstract**

This research work, its general objective, is based on evaluating the contribution of transformational leadership and its impact on the Development of Competences of the Employees of ENTEL PERU SA, city of Piura 2022, we seek that through transformational leadership improve the performance and productivity of the employees. The type of research was applied, the level of research was a mixed approach and the design was non-experimental, causal correlational. The sample was composed of 22 employees of the company ENTEL PERU SA. from the province of Piura. The methods used were: the interview and the survey; and the instruments for data collection were carried out through: the interview guide, the questionnaire. For the reliability of the instruments, it was carried out through the application of frequency tables using the SPSS statistical system, which concluded the perception of the employees regarding the problems exposed. To complement, the contrast of the hypotheses was carried out, this made possible both the acceptance and the rejection. The Pearson connection table was produced through the application of frequency tables in the SPSS statistical system to establish the perception of the employees regarding the problems exposed. Additionally, the comparison of the hypotheses was carried out, which made possible both acceptance and rejection. For this, the Pearson connection table was used with a high index for the two variables, confirming the reliability for the application. Finally, through the analysis it was verified that there are deficiencies to be covered, such as the lack of motivation, commitment and the monitoring of the fulfillment of objectives; for the employees of ENTEL PERU SA.

**Keywords:** productivity, performance, confidence.

## I INTRODUCCIÓN

Solís (2020) manifiesta que a nivel mundial, las organizaciones, públicas o privadas se relacionan con mercados competitivos y entornos activos e inciertos en los cuales es importante desarrollar actitudes de competitividad e innovación para lograr desempeñarse dentro del mercado como un individuo triunfante, esto permite concluir los elementos claves en la gerencia de una organización y lo importante que es para esta misión la manera de liderar que adopten los responsables de la empresa, por consiguiente éstos influyen en la productividad que la empresa posee tanto en el área comercial, social y operativa.

En el Perú y en países latinoamericanos, muchas organizaciones privadas o públicas se han visto afectadas durante los años de pandemia, presentando bajo desempeño o productividad a causa de un deficiente liderazgo transformacional lo cual se evidenció en un estudio de clima laboral realizado dentro de su organización, dicho estudio está elaborado para descubrir los resultados del liderazgo y clima laboral, este fue ejecutado a más de 800 colaboradores de diferentes cargos y empresas según (Randstad, 2020) donde se menciona que del total los encuestados el 51% ha perjudicado su estado mental y clima laboral desde que ha desempeñado las actividades laborales en su casa. El análisis muestra los datos por rango de edad, la apreciación del daño de las personas se intensifica en los rangos de 25 a 44 años, obteniendo 70%; continuada por individuos de 45 a 54 años, con 20%; es sucesivo los individuos del rango de 18 a 24 años y mayores de 55 años completan el 10% restante.

Según Zúñiga (2020) directora de marketing y comunicaciones de Randstad se pronuncia al respecto y manifiesta que lo más importante es comprender que el trabajo remoto que estamos viviendo durante este tiempo es de emergencia; las organizaciones no planificaron ni se organizaron en su implementación y así lo reflejan los resultados. Por otro lado, comenta que es insustituible el contacto permanente de los líderes de las empresas, con una



visión positiva y reforzando la misión; por otro lado, incitar la innovación ya que se está cursando por un periodo de transformación, el cual permite que los colaboradores se sientan inspirados y predispuestos a plantear nuevas ideas que contribuyan a la organización. Igualmente, la directiva confirma que, en el otro lado de la moneda, un 37% de los participantes creen que el ambiente de trabajo se ha preservado y 12% de los individuos afirman que ha mejorado.

Entel Perú, empresa del grupo Entel Chile con presencia en nuestro país, siendo una de sus sedes Piura, inició operaciones en el año 2014, prestando múltiples servicios de telefonía móvil, fija e internet. En Latinoamérica es un renombrado líder en el sector de telecomunicaciones con más de 50 años de experiencia. Entel Perú en el último periodo ha realizado transformaciones internas fundamentales obligados al entorno dinámico en el que las organizaciones más grandes se posicionan, la industria en la que participa y el desarrollo de la tecnología.

Entel de forma anual realiza una evaluación de desempeño laboral y una encuesta de liderazgo, ambas encuestas reflejan que en la oficina Entel Perú S.A. de la región Piura; sus colaboradores no se enfocan en el desarrollo de sus competencias, como resultados se obtuvo que 8 de sus colaboradores hacen uso de la plataforma successfactors desarrollando los cursos libres y disponibles de forma gratuita que enriquecen sus competencias mientras que 16 de sus colaboradores no hace uso de esa plataforma desconociendo de dichos beneficios. (Entel, 2022).

En cuanto a la encuesta líder 360, dicha encuesta permite que cada colaborador califique a su jefe directo haciendo énfasis al liderazgo que ejecuta su jefatura con su equipo de trabajadores, los resultados del año 2021 evidencian la dirección y el empoderamiento de sus equipos de trabajo; solo 15 del total de los colaboradores indican que su líder los motiva a trabajar en equipo, 12 del total de los colaboradores indican que el líder realiza comunicación asertiva, 10 del total

de los colaboradores indican que su líder los inspira a tener una visión de crecimiento y 6 del total de los colaboradores indican que el líder los motiva a expresar sus ideas fomentando la retroalimentación, es por ello que se considera de vital importancia que el tipo de liderazgo se convierta en transformacional. (Entel, 2022).

Este análisis se realizó mediante entrevistas y encuestas, con el fin de aportar al desarrollo de competencias de los colaboradores, y que ello repercuta en obtener buenos resultados en las próximas evaluaciones anuales aumentado en un 30% de forma positiva, con el liderazgo transformacional permite empoderar a los colaboradores inspirándolos a ser cada día mejor; ya que el pilar de toda empresa está en su talento humano, ya que sin los colaboradores no existiría la organización ni habría razón de ser. Por ello se sustenta que su esencia está en el individuo y el liderazgo que desempeñen las jefaturas será vital para un buen desempeño laboral y logro de objetivos organizacionales (Campos, 2018).

De acuerdo a la problemática mencionada, este trabajo de investigación argumenta resolver el problema ¿De qué manera el liderazgo transformacional incide en el desarrollo de competencias de los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022?, problemas específicos ¿Cómo la influencia idealizada incide en el desarrollo de competencias de los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022?, ¿Cuál es la incidencia de la motivación con el desarrollo de competencias de los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022?, ¿Cómo incide el compromiso en el desarrollo de competencias de los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022?, ¿Qué características tiene el liderazgo transformacional de los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022?, ¿Qué competencias desarrolla la empresa en los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022?.

En el objetivo general se evalúa la incidencia del liderazgo transformacional y el desarrollo de competencias de los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022, en los objetivos específicos planteamos lo siguiente: estudiar la influencia idealizada y el desarrollo de competencias en los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022, determinar la incidencia que tiene la motivación con el desarrollo de competencias de los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022, determinar la incidencia que tiene el compromiso en el desarrollo de competencias en los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022, analizar las características del liderazgo transformacional de los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022, analizar las competencias que desarrolla la empresa en los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.

La hipótesis general es: El liderazgo transformacional incide significativamente en el desarrollo de competencias de los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022, las hipótesis específicas son: la influencia idealizada incide de forma significativa en el desarrollo de competencias en los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022, la motivación incide de forma significativa en el desarrollo de competencias de los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022, el compromiso incide significativamente en el desarrollo de competencias en los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.

## II MARCO TEÓRICO

A una escala internacional tenemos a Herrera (2021) quien realizó un trabajo de investigación titulada liderazgo transformacional y motivación hacia el trabajo en equipo en los estudiantes de educación superior del programa de psicología de uniminuto centro regional Pereira para alcanzar el título de Mgtr, en la universidad Minuto de Dios de Pereira, Risaralda - Colombia, cuya finalidad fue contribuir al cambio e innovación de los métodos de enseñanza en la educación de nivel superior, cambiando los métodos tradicionales, su investigación fue de tipo secuencial explicativo, obteniendo como resultados el del 83% su muestra cuantitativa sobre el liderazgo transformador superior; lo cual representa una simetría predominante que permitió asociar este tipo de estilo de liderazgo con la iniciativa, orientado entorno al trabajo en equipo, desde un análisis cualitativo de los procesos motivadores que se obtuvo en base a la dinámica grupal de la muestra participante.

Por su parte Rovira (2020) realizó una investigación denominada liderazgo transformacional y su incidencia del liderazgo transformador sobre desempeño docente, con el fin de alcanzar el título de Mgtr, en la universidad de Guayaquil – Ecuador, cuyo propósito fue definir la influencia del liderazgo transformacional en el desempeño docente, usó una metodología de tipo cuanti - cualitativo, aplicando encuestas a los directivos para establecer el liderazgo sobre el desempeño docente, obteniendo la conclusión que el liderazgo transformador incide en el desenvolvimiento de los docentes (87,8% de los encuestados) determinando la necesidad de un plan de capacitación en liderazgo transformacional dirigido al personal docente y administrativo.

Así mismo Murillo (2020) realizó una investigación titulada liderazgo transformacional – transaccional y clima organizacional en un club social y de negocios en la ciudad de Bogotá – Colombia, con la finalidad de obtener su título Mgtr. en dirección en la universidad del Rosario Bogotá – Colombia, su

investigación fue de tipo descriptiva, donde valoró la apreciación de 685 colaboradores, obteniendo como resultado una correspondencia significativa entre el tipo del liderazgo transformación y transaccional “ $r= 0.78$ ,  $p<0,01$ ”, concluyó que en la organización predomina el tipo de liderazgo transaccional frente al transformacional recomendando que la empresa debe estar capacitada para forjar y promover líderes que influyeran positivamente a los demás colaboradores.

A nivel nacional Choque (2020) llevó a cabo una investigación titulada liderazgo transformacional y gestión administrativa en las instituciones educativas de las redes 11, 12, y 13 de la Ugel N° 06 del distrito de Ate 2019, con la finalidad de graduarse como maestra en educación, con mención en la especialidad de administración educativa, cuyo principal objetivo fue definir la incidencia del liderazgo y la administración, su estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, planteamiento no experimental de carácter descriptivo correlacional, donde concluyó que si hay una relación auténtica, relevante y fuerte entre el liderazgo transformacional y la gestión administrativa ( $\rho = 85.8\%$   $p= 0.000 < 0.05$ ), proponiendo la implementación de capacitaciones, seminarios y talleres, cursos de especialización (diplomados) y maestrías, los cuales permitirán mejorar sus conocimientos.

Así mismo Verástegui (2020) realizó una investigación titulada liderazgo transformacional y comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa Vermi, Pachacamac 2020, para alcanzar su licenciatura en administración de empresas, su estudio fue de carácter aplicado, escala correlacional y enfoque cuantitativo, donde determinó, que si hay una correlación entre el liderazgo transformación y comportamiento organizacional de los colaboradores de la empresa Vermi, Pachacamac 2020 a una escala de significancia 0.000, manifestando que si en la empresa se aplica un liderazgo centrado en el tipo de liderazgo transformacional, este obtendrá como

consecuencia una mejora del comportamiento de sus colaboradores en la organización.

Guevara (2019) realizó una investigación denominada liderazgo transformacional y su influencia en el desempeño laboral en la píladora de arroz el Maraión E.I.R.L Lambayeque, 2018, con el fin de alcanzar el grado universitario de licenciada en administración de empresas en la USS, cuya finalidad fue contrastar la problemática por la que venía atravesando la empresa píladora, realizó un estudio de carácter descriptivo correlacional, concluyendo que el jefe no cuenta con la capacidad para poder dirigir a su personal, no es un líder transformador originando que su personal desarrolle sus actividades sin entusiasmo y desmotivados, el 43% de los colaboradores se encuentra en un nivel bajo, viendo a su jefe como una persona autoritaria que busca su propio beneficio, proponiendo sesiones de coaching a cargo de especialistas.

A nivel local Becerra (2022) realizó un estudio denominado liderazgo transformacional del director para la gestión escolar en las instituciones educativas, Bagua Grande, para alcanzar el título de doctora en educación, en la universidad César Vallejo, este estudio tuvo un planteamiento cuantitativo, de carácter descriptiva propositiva, su planteamiento fue no experimental y transversal, cuya muestra fueron maestros de 3 colegios del grado secundario, desarrolló el método de la encuesta y cuestionario de preguntas, con esta información obtenida se concluyó que el 52,44% de personal directivo se sitúa en una escala regular, el 26,83% es de escala insuficiente y el 20.73% se encuentra en una buena escala, concluyendo que existen carencias en ambas variables, por lo que se debe impulsar un modelo enseñanza basado en la teoría.

Citando a Coronel (2020), quien realizó una investigación denominada competencias laborales y su influencia en la calidad del servicio en el banco Ripley Piura sucursal II- 2019, para obtener el grado universitario en administración, en la universidad César Vallejo, en su investigación utilizó un

diseño causal correlacionado no experimental, cuyo objetivo fue determinar el efecto de la capacidad laboral en la calidad del servicio Banco Ripley Piura Sucursal II- 2019, basándose en la teoría para valorar el nivel de servicio el modelo Servqual, concluyendo que las competencias afectan directamente en la calidad del servicio demostrando una coeficiente relación, contribuyendo de manera positiva, aumentando la productividad y mejorando calidad del servicio.

Así mismo Villegas (2019) en su investigación denominada liderazgo transformacional y gestión institucional de la I.E. “Sagrado Corazón de Jesús” Caserío el Cedro – Huarmaca – Región Piura, para alcanzar el título de docente en administración de empresas, en la universidad César Vallejo, dicho estudio fue tipo descriptivo – correlacional, la cual tuvo como objetivo establecer la relación del liderazgo transformacional y la gestión institucional realizada en la I.E Sagrado Corazón de Jesús del Caserío el Cedro del distrito de Huarmaca, concluyendo que la totalidad (100%) se encuentra en niveles bajos.

García (2021) refiere que el líder es una persona con la capacidad para guiar e influenciar a otras personas, y este a su vez es reconocido como tal por el resto, así mismo ejerce un poder interpersonal en una situación específica, para conseguir el logro un objetivo o de varios, empleando la comunicación; también los anima a laborar con entusiasmo, orientado hacia un objetivo grupal. A esa persona que tiene este tipo de habilidades y las practica se le llama líder.

Desde su punto de vista Pérez (2021) señala que el líder requiere de ciertas habilidades y destrezas, capacidad, energía y tiempo, el cual no todos tienen, ya que un líder no solo es capaz de enfocarse en los resultados numéricos de la empresa, sino también en identificar las necesidades de su equipo de trabajo, de no hacerlo, incurriría en un error, ya que su trabajo depende del desempeño de sus colaboradores, por esto se indica que el liderazgo involucra a más de una persona, el líder y quienes lo apoyan.

El liderazgo transformacional es aquel que tiene como propósito principal motivar e inspirar positivamente a sus colaboradores, con la finalidad de desarrollarlos en bien de la organización, su influencia se transmite a todos los colaboradores potenciándolos dentro de su área de trabajo, mostrando un interés por sus necesidades, generando un clima laboral positivo, desarrollando competencias y favoreciendo el compromiso hacia la organización (Niriam, 2021).

Según Salazar (2022) indica que los líderes fomentan activamente la revisión de métodos, problemas y casuísticas antiguas para fomentar la creatividad y hacer hincapié en repensar y revisar los supuestos sobre los problemas subyacentes. Utilizan la intuición y la lógica más formal para resolver problemas. Los líderes intelectualmente estimulantes desarrollan seguidores que usan sus propias perspectivas únicas e innovadoras para resolver problemas. Los colaboradores se vuelven solucionadores de problemas más efectivos con o sin su ayuda, así mismo el líder Inspiracional es aquel que alienta, aumenta el optimismo y el entusiasmo, y comunican su visión de un futuro alcanzable de manera fluida y segura.

Influencia idealizada es una dimensión del liderazgo transformacional, la cual hace referencia a ese fuerte vínculo que tiene como miembro del grupo, muestra la escala de confianza, credibilidad y el respeto que sienten los colaboradores hacia su líder, esto lleva a que sea idealizado y puesto como un referente a seguir, haciendo que se sientan reflejados en él, inspirándolos y compartiendo su misma ideología, demostrando una proactividad hacia la solución de conflictos (Rojero Jiménez et al. 2019).

La motivación, los líderes transformacionales son capaces de contagiar, su entusiasmo y amor por el trabajo, orientándolos a trabajar en pro de su propio beneficio y el de la organización, generando ese compromiso que les hace falta,



tiene la capacidad de inspirar; es comunicador y capaz de tomar decisiones no siendo fácil sin embargo si se ejecuta con eficacia, puede hacer que sus metas sean más grandes de lo que su jefe quiere o espera, promueve un buen clima laboral. Tiene la capacidad de motivar intelectualmente a los demás, desafiándolos a manejar y aprender nuevas tecnologías que lo ayudaran a la solución de problemas (López et al. 2017).

Así mismo Alcázar (2020) indica que el compromiso hace referencia a un lazo que une al colaborador, sentimiento e identificación con la organización, generando una fuerte relación y deseo de permanecer en la organización. El colaborador comprometido con su organización busca siempre el progreso de su empresa, sintiéndose orgulloso de formar parte de ella, orientado y contribuyendo siempre al logro de metas y objetivos, es leal a su empresa preocupándose por los problemas, presto siempre a ayudar.

El líder transformacional tiene como características el ser abierto a las opiniones de los demás, ejercer una visión a futuro de las cosas, proyectándolas y anticipándose al cambio, es inspirador y motivador, impulsando al resto de colaboradores a seguirlo, es colaborador con todo su equipo de trabajo, estando presto a ayudar y enseñar a todos siempre, comprometido, responsable con su trabajo y obligaciones, actuando de manera ética, justa y equitativa con todos los colaboradores (Salazar, 2022). Los beneficios que trae consigo el liderazgo transformacional son muchos, sin embargo, los más importantes son: mejora el rendimiento de los colaboradores, alta competencia para responder a las necesidades de la organización, trabajando de forma eficaz, inclusive bajo presión, impactando siempre de forma positiva hacia el resto (Lira, 2021).

Teniendo en cuenta a Quiroa (2020) quien determina a las competencias como el cúmulo de inteligencia, aptitudes, talentos que requiere una persona para realizar un trabajo o actividad determinada. Las competencias permiten al colaborador realizar sus funciones y actividades con un nivel por encima de los

demás, debido a que para él será mucho más fácil lograr los objetivos y metas que establece la empresa. En el ámbito laboral, la competencia se puede fijar como la auténtica sabiduría; expuesta para desempeñar de forma victoriosa determinadas actividades laborales. Se refiere como la cualidad de “ser ikanos”, que significa ser capaz, tener la habilidad de conseguir algo, es una destreza para hacer aquello que se pretende y se desea.

Las competencias han ido cobrando mayor trascendencia con el pasar de los años, debido a la globalización, todo se volvió más competitivo dentro de las organizaciones, convirtiéndose en esenciales para alinear a los empleados con la estrategia organizacional, desarrollar y fortalecer los conocimientos, las destrezas, valores y actitudes de cada empleado, que se requieren para realizar un desempeño laboral sobresaliente, enfocándose en el rápido desarrollo y avance de la tecnología, informática, conocimiento y los sistemas cambiantes del entorno organizacional, por lo que es de vital importancia que los empleados reciban preparación necesaria que está directamente relacionadas a potenciar sus competencias, mejorando cada día más, asumiendo la responsabilidad que es un hecho directamente relacionado con el éxito de la organización y sus colaboradores (Quiroa, 2020).

Las empresas buscan desarrollar competencias en sus colaboradores con la finalidad de tener personal calificado que pueda desarrollar eficientemente las tareas requeridas según su puesto de trabajo, sean más competitivos entre sí, respondan a la demanda del mercado, que la capacitación se vea reflejada en su desempeño, manteniendo a su personal siempre al día. Cuando nos proponemos evaluar, capacitar, perfeccionar y valorar la contribución de un colaborador al triunfo laboral, hablamos de competencia. Para determinar si el individuo que se está evaluando es competente, es un diferenciador, lo que hace que algunas personas sean mejores o las que están instruidas para tener éxito en un puesto determinado. Las cabezas se enfocan en evaluar las falencias y habilidades de sus colaboradores y atenderlas uno por uno, deben encomendar, entrenar,

asesorar y brindar feedback para el crecimiento de sus colaboradores (Méndez, 2019).

Por otro lado Olmos (2022) indica que podemos pensar en la competencia como el factor que distingue a los de alto desempeño, de otros con un rango promedio o aceptable. Así mismo define a las competencias como características personales (motivaciones, valores, atributos, etc.) que contribuyen a un máximo desenvolvimiento en su lugar de trabajo. El desarrollo de competencias de los empleados es un proceso continuo que comienza con la remisión. Por ello hay quienes denominan a esta primera etapa formación e iniciación en la que se da a conocer a los nuevos empleados los principios políticas y procedimientos el sistema de calidad en uso la cultura de la organización etc. sus cargos derechos y obligaciones con respecto al entorno en el que van a trabajar.

Según (Quiroa, 2020) establece tipos de competencias: técnica es el área de especialización de las labores y contenidos del campo de trabajo, así como el poder de entendimiento y habilidades requeridas para ese campo; destreza metodológica: la habilidad de reaccionar aplicando procedimientos adecuados a las tareas asignadas y situaciones emergentes, hallando alternativas de solución y determinando el traspaso de experiencia para nuevas posiciones de trabajo, habilidad social: cooperar y comunicarse con los demás de manera afable y positiva exhibiendo buena conducta, enfocado al grupo y comprensión entre personas, habilidad para cooperar: incluye la participación en el entorno del ámbito de trabajo tanto de forma inmediata, así como la aptitud para organizarse y tomar decisiones, incluyendo aceptar las responsabilidades.

Para Jesús, S. (2021) La Productividad mide cuan eficiente es una persona, está íntimamente relacionado con el trabajo realizado por un determinado colaborador en un plazo establecido, gestionando correctamente su tiempo, así como las competencias y herramientas utilizadas; desempeñando sus funciones eficientemente, empleando menos recursos o un menor tiempo,

consiguiendo el efecto o resultado esperado en lo que se realiza. Esta se encuentra ligada al crecimiento profesional y desarrollo económico.

Podemos definir a la empleabilidad como la suficiencia para acoplar nuestras circunstancias, habilidades, competencias y conocimientos profesionales y personales en cada momento a las necesidades del mercado laboral para no quedar rezagados, esto va de la mano con el desarrollo de competencias y destrezas a lo largo de los años, durante la carrera profesional, trabajando con autonomía, siempre innovando y desarrollando la capacidad para adaptarnos al cambio, anticipándonos siempre. (Solano, J. 2017).

### III METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es aplicada su finalidad es solucionar problemas y plantear propuestas al objeto de estudio; Huaire (2019) señala que una investigación su objetivo principal es diseñar un propósito para recopilar información a través de los individuos encuestados y gestionar todos los testimonios que nos ayuden a analizar el planteamiento del problema, probar el objetivo y verificar la hipótesis. El estudio es de enfoque mixto, ya que integra ambos enfoques, sustentando que al usar los dos métodos hemos obtenido resultados más veraces (Hernández et al. 2018).

Esta investigación es de diseño no experimental, esto indica que las variables no fueron manipuladas por el investigador, de corte transversal ya que la aplicación de la encuesta se ha recopilado durante un tiempo establecido sobre la población muestra. Dicho estudio es de carácter correlacional causal, buscando mostrar la posible relación de la variable independiente liderazgo transformacional y su incidencia a la variable dependiente desarrollo de competencias de los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022. Se empleó las técnicas de la encuesta y entrevista.

#### 3.2. Variables, Operacionalización

##### 3.2.1. Liderazgo Transformacional

El liderazgo transformacional, considera al líder como un individuo capaz de influir en sus colaboradores a trascender sus intereses individuales, a desarrollar las actividades asignadas superando sus expectativas logrando así un mejor desempeño y compromiso con la organización; adicional el líder siempre estará disponible a manifestar sus opiniones constructivas con la finalidad de retroalimentar a cada individuo.

En conclusión, este tipo de liderazgo apuesta por el reconocimiento al colaborador, así como por la inquietud genuina del líder por el desarrollo de sus colaboradores (Jena et al. 2018).

Salcedo (2018) indica que el líder transformacional se encarga de motivar a su equipo para lograr objetivos a largo plazo que son verdaderamente fundamentales para la empresa, y no debilitarse en propósitos sin fundamento; con un fin claro. El liderazgo transformacional es el suceso de influencia basado en la supervaloración, motivación, estimulación intelectual, y consideración personalizada para obtener la mutación de actitudes de los trabajadores que conforman un equipo laboral, logrando compromisos con el fin de lograr los objetivos (Martínez y Torres, 2016). Para el líder transformacional es imprescindible originar y conservar en toda la estructura organizacional, la motivación para que la empresa pueda desarrollarse. Es preciso mencionar que un líder transformacional debe preocuparse por el colaborador de menor cargo hasta el colaborador de mayor cargo, siempre razonando en que el éxito se obtiene cuando los equipos de trabajo están unidos hacia el mismo objetivo (Maraboto, 2021).

### 3.2.2 Desarrollo de Competencias

Boyatzis (2017), determinó que el desarrollo de competencias constituye el propósito de la mayor parte de los esfuerzos enfocados al desarrollo de los recursos humanos. Forma parte de los objetivos los estudios de pregrado, terapia, orientación, en su gran mayoría de las actividades de desarrollo y crecimiento humanos. Los expertos no llevan décadas, si no siglos, procurando secundar a los individuos a desarrollarse para potenciar el desempeño laboral, el éxito, la eficacia, y la felicidad en la vida.

Quiroa (2020) manifiesta que las competencias de una persona las establece y fija sobre el desempeño en un contexto profesional específico, y no únicamente de habilidades o destrezas, conocimientos; el desarrollo de competencias es la constitución entre el saber, el saber hacer y el saber ser, determina que una competencia puede ser una inspiración, un atributo, una destreza, la autoimagen, la apreciación de su rol social, o una mezcla de conocimientos que se aprovechan para el trabajo, estas habilidades son características innatas del individuo, arraigadas y asociadas al desempeño exitoso en un puesto de trabajo.

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población

Es un conglomerado de personas, componentes y/o animales que muestran una serie de propiedades parecidas o comunes entre sí, y se encuentran en el mismo momento y lugar (Westreicher, 2020). Las áreas de interés son exclusivas de observaciones y expresarán de forma clara en la hipótesis de la investigación. Para causas de esta investigación se ha realizado a un número determinado de 22 colaboradores, supervisores y trabajadores de ENTEL PERU SA, ciudad de Piura, año 2022.

#### 3.3.2. Criterios de selección

##### **El criterio de inclusión**

La pertinencia del estudio se determinó durante la selección de colaboradores con el sector comercial, son 22 trabajadores los que están relacionados con las actividades cotidianas que se desarrollan en la ciudad de Piura.

### **El criterio de exclusión**

No se ha realizado, ya que la muestra es muy corta y se trabajó con la muestra censal y no se ha separado a ningún empleado.

**Tabla 1**

#### *Muestra Censal*

<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	Supervisor de tienda	01
2	Coordinador de piso	01
3	Asesor de bienvenida	01
4	Asesores comerciales	19
<b>Total</b>		<b>22</b>

Nota. Área de personal de la organización.

#### 3.3.2. Muestra

Colaboradores de Entel Perú S.A. ciudad de Piura, los cuales son integrantes de la oficina de atención al cliente y ventas conformada por 22 personas entre supervisor, coordinadores y asesores. Por lo tanto, la población es finita compuesta por 22 trabajadores de atención al cliente.

La investigación no contempló muestra ni muestreo; ya que se analizó la muestra censal que corresponde a la totalidad de la población.



### 3.3.3. La unidad de análisis

Estuvo simbolizada por cada empleado de semejantes características de la empresa ENTEL PERU S.A. en la ciudad de Piura del área de atención al cliente y ventas: área comercial, el Coordinador Comercial y el supervisor de tienda.

## 3.4. Técnicas e instrumentos

### 3.4.1. Técnicas

En esta investigación se utilizarán dos técnicas:

*Encuesta:* Las encuestas son un método de investigación y recolección de datos empleados para conseguir información de individuos sobre varios temas, siendo la técnica más empleada en las investigaciones. Las encuestas tienen una infinidad de propósitos y se logran de varias formas dependiendo de la metodología seleccionada y las metas por obtener. Los resultados suelen obtenerse mediante el uso de técnicas estandarizadas, esto con el fin que cada individuo encuestado responda las preguntas en similar condición (Salas, 2020).

En la encuesta se solicitó a los individuos que nos brindaron información a través de un cuestionario, haciendo uso de las nuevas herramientas como el formulario de google, el cual lo distribuimos usando medios digitales como Whatsapp, correo electrónico o URLs. En esta investigación aplicamos una encuesta estructurada, empleando como instrumento un cuestionario trabajado en base al modelo de competencias directivas de Cardona que contempla tres dimensiones; (competencias personales, de negocio e interpersonales).

*Entrevista:* Una entrevista es una dialogo con propósito que nos permite realizar un acercamiento con los entrevistados. Es un proceso interactivo que implica amplios aspectos de la comunicación que el sencillo habla o escucha, como ademanes, posturas, expresión facial y otros comportamientos comunicativos (Baquedano, 2021).

Esta entrevista se aplicó al supervisor de tienda Entel Perú S.A. - Piura con el propósito de percibir más sobre sus necesidades y competencias. Para esta técnica empleamos como herramienta la recaudación datos en la guía de entrevista que ayuden a dar solución a cada objetivo específico y general.

### **3.5.** Procedimientos

La investigación se realizó en la organización privada ENTEL PERU S.A., en la ciudad de Piura oficina ubicada en la AV. Grau 417 Centro de Piura-Piura-Piura, se estableció un formato del cuestionario en google drive y este link se remitió a los colaboradores utilizando los medios vía teléfono, correo electrónico, la población está constituida por 22 colaboradores, donde se aplicará la herramienta con las interrogantes estructuradas empleando la escala de Likert la cual nos permitirá medir las reacciones, actitudes y comportamientos de los individuos.

### **3.6.** Método de análisis de datos

Con los resultados de la investigación reclutada mediante el cuestionario se elaboró una base de datos en el sistema estadístico SPSS una potente plataforma, nos ofreció una interfaz intuitiva y un vigoroso conjunto de características que permitió garantizar una alta precisión y una toma de decisiones de calidad. Los resultados se exponen empleando la estadística descriptiva; la primera es un conjunto de métodos estadísticos y permitió describir

y caracterizar un grupo de datos mediante tablas estadísticas; con la finalidad de confrontar las hipótesis de investigación, se empleó la tabla de correlación de Pearson.

Para decidir la aceptación de las hipótesis de investigación indicadas en nuestra matriz de consistencia se tuvo en cuenta que el nivel de significación otorgado por dicho programa estadístico (Sig.<0.05) sea menor a 0.05, lo cual corresponde a una escala de significación de la prueba del 5%.

Con el análisis de los resultados de las pruebas de la entrevista, los datos recolectados fueron ingresados textualmente y explicados de forma literal e interpretativo en el capítulo N°- 04 de esta investigación, lo que permitió tener una mejor perspectiva y correcto estudio de las variables independiente y dependiente.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación se realizó bajo los parámetros planteados por la universidad César Vallejo, donde se usará las normas APA; los argumentos sobre la integridad y la ética se tendrán en cuenta al recopilar datos en la investigación, especialmente en relación con los respaldos explícitos, comunicado a los individuos que participaron en esta investigación y exponiendo su acuerdo con las responsabilidades dentro del grupo, no fueron persuadidos ni positiva ni negativamente para lograr los objetivos de la investigación, la privacidad, las reglas morales garantizaron la salvaguarda e identidad de los colaboradores en la investigación planteándose de manera incógnita para mantener la confiabilidad del estudio.

## IV . RESULTADOS

En este capítulo se especifican los resultados estadísticos obtenidos de la encuesta aplicada a 21 empleados que corresponden a las diferentes áreas de la organización, como es el caso del área de atención al cliente y ventas entre ellos: coordinadores y asesores; en cuanto a la variable de investigación, se desarrolló una explicación descriptiva aplicando tablas de frecuencia en el sistema estadístico SPSS para determinar las percepciones de los colaboradores sobre el problema expuesto.

Además, se efectuó la confrontación de las hipótesis, lo que nos permitió aceptarlas o rechazarlas. Para ello, fue preciso utilizar la tabla de correlación de Pearson.

### **Influencia idealizada en el desarrollo de competencias de los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.**

*Objetivo 01: Analizar la influencia idealizada y el desarrollo de competencias en los Colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.*

**Tabla 1**

*Análisis de la percepción de los colaboradores sobre la influencia idealizada y el desarrollo de competencias en los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.*

	Alternativas											
	Totalmente de acuerdo				Indeciso				En desacuerdo			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Influencia idealizada	5		4		3		2		1			
* Considera que su jefe genera confianza dentro de su equipo de trabajo.	11	52.4	3	14.3	2	9.5	2	9.5	3	14.3	21	100
* Considera a su jefe como un modelo de inspiración.	7	33.3	5	23.8	1	4.8	2	9.5	6	28.6	21	100
* Considera que su jefe lo estimula o impulsa a destacar como colaborador.	8	38.1	4	19.0	2	9.5	3	14.3	4	19.0	21	100
* Considera que su jefe le brinda la atención debida cuando la situación lo amerita.	12	57.1	4	19.0	1	4.8	2	9.5	2	9.5	21	100
* Su jefe contribuye positivamente a la solución de conflictos dentro del entorno laboral.	10	47.6	3	14.3	1	4.8	3	14.3	4	19.0	21	100
<b>Influencia idealizada</b>	<b>10</b>	<b>45.7</b>	<b>4</b>	<b>18.1</b>	<b>1</b>	<b>6.7</b>	<b>2</b>	<b>11.4</b>	<b>4</b>	<b>18.1</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado

En la tabla 1, se distinguió que la percepción del primer elemento con respecto a que sí considera que su jefe genera confianza dentro de su equipo de trabajo, el 52.4% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo y 14.3% de los encuestados estuvieron de acuerdo, además hubo el 9.5% de los encuestados que están en desacuerdo y un 14.3% que manifiestan estar en total discrepancia. En relación al segundo elemento que hace alusión a que, sí considera a su jefe como un modelo de inspiración, el 33.3% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo y un 23.8% de los encuestados estuvieron de acuerdo, resaltando el 9.5% de encuestados que estuvieron en desacuerdo y el 28.6% que estuvieron en total discrepancia. Respecto al tercer elemento que hace mención a que sí considera que su jefe lo estimula o impulsa a destacar como colaborador, un 38.1% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo y un 19.0% de los encuestados estuvieron de acuerdo, además de un 14.3% que indicaron estar en desacuerdo y 19.0% que estuvieron en total discrepancia. Respecto al cuarto elemento que hace referencia a que si considera que su jefe le brinda la atención debida cuando la situación lo amerita, un 57.1% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo y un 19.0% de los encuestados estuvieron de acuerdo, además de un 9.5% que indicaron estar en desacuerdo y 9.5% que estuvieron en total discrepancia. Respecto al quinto elemento que hace referencia a que, si su jefe contribuye positivamente a la solución de conflictos dentro del entorno laboral, un 47.6% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo y un 14.3% de los encuestados estuvieron de acuerdo, además de un 14.3% que indicaron estar en desacuerdo y 19.0% que estuvieron en total discrepancia.

De acuerdo a los resultados conseguidos de la dimensión influencia idealizada se observa la significación que el jefe si genera confianza dentro de su equipo de trabajo, además sobresale el esfuerzo del jefe por estimular o impulsar a destacar a los colaboradores. Asimismo, se aprecia la disposición del jefe de la tienda por brindar la atención debida a los colaboradores de la organización cuando la situación lo amerita.

## Contrastación de Hipótesis Específica 1

HE1: La influencia idealizada incide significativamente en el desarrollo de competencias en los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.

**Tabla 2**

*Correlación causal entre la influencia idealizada y el desarrollo de competencias.*

	Influencia idealizada	Desarrollo de competencias
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,760**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	21
	Desarrollo de competencias	1.000
	Coeficiente de correlación	,760**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	21

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

*Fuente:* Cuestionario aplicado

La tabla 2 determinó hasta qué punto existe una relación entre la dimensión influencia idealizada frente al desarrollo de competencias, el mismo que concluyó un coeficiente correlacional de 0.760, que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se ubica en una correlación positiva alta, es decir, siempre que exista un adecuado trato de la influencia idealizada, el desarrollo de competencias será óptimo. En consecuencia, se aprueba la hipótesis específica 1 debido a que la influencia idealizada si se vincula directamente con el desarrollo de competencias en los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.

**Influencia de la motivación en el desarrollo de competencias de los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.**

*Objetivo 02: Determinar la incidencia que tiene la motivación con el desarrollo de Competencias de los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.*

**Tabla 3**

*Análisis de la percepción de los colaboradores sobre la motivación y el desarrollo de competencias en los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.*

	Alternativas											
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente En desacuerdo		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Motivación	5		4		3		2		1			
* Su jefe lo impulsa en la toma de decisiones.	6	28.6	2	9.5	2	9.5	1	4.8	10	47.6	21	100
* Considera que su jefe practica la comunicación con su equipo de colaboradores.	10	47.6	4	19.0	2	9.5	2	9.5	3	14.3	21	100
* Su jefe promueve un espacio de calidad en el trabajo.	7	33.3	1	4.8	1	4.8	2	9.5	10	47.6	21	100
* Considera que su jefe los reta a enfrentar nuevas técnicas para solucionar problemas.	6	28.6	2	9.5	1	4.8	1	4.8	11	52.4	21	100
<b>Motivación</b>	<b>7</b>	<b>34.5</b>	<b>2</b>	<b>10.7</b>	<b>2</b>	<b>7.1</b>	<b>2</b>	<b>7.1</b>	<b>9</b>	<b>40.5</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado



En la tabla 3, se visualizó que la percepción del primer elemento respecto a si considera que su jefe lo impulsa en la toma de decisiones, el 28.6% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo y 9.5% de los encuestados estuvieron de acuerdo, además hubo el 4.8% de los encuestados que están en desacuerdo y resalta un 47.6% que manifiestan estar en total desacuerdo. En relación al segundo elemento que hace alusión a que, si considera que su jefe practica la comunicación con su equipo de colaboradores, el 47.6% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo y un 19.0% de los encuestados estuvieron de acuerdo, resaltando el 9.5% de encuestados que estuvieron en desacuerdo y el 14.3% que estuvieron en total discrepancia. Respecto al tercer elemento que hace alusión a que, si considera que su jefe promueve un espacio de calidad en el trabajo, un 33.3% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo y un 4.8% de los encuestados estuvieron de acuerdo, además un 9.5% que indicaron estar en desacuerdo y resalta un 47.6% que estuvieron en total discrepancia. Respecto al cuarto elemento que hace alusión a que, si considera que su jefe los reta a enfrentar nuevas técnicas para solucionar problemas, un 28.6% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo y un 9.5% de los encuestados estuvieron de acuerdo, además de un 4.8% que indicaron estar en desacuerdo y resalta el 52.4% que estuvieron en total desacuerdo.

De acuerdo a los resultados concluidos en la tabla 3 de la dimensión motivación se logra apreciar la importancia que el jefe ejecute la comunicación con su equipo de colaboradores. Asimismo, se sugiere mejorar sustancialmente el impulso en la toma de decisiones por parte de los colaboradores y promover un espacio de calidad en el trabajo. Finalmente, se recomienda impulsar o retar a enfrentar nuevas técnicas para solucionar problemas.

## Contrastación de Hipótesis Específica 2

HE2: La motivación incide significativamente en el desarrollo de competencias de los Colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.

**Tabla 4**

*Correlación causal entre la motivación y el desarrollo de competencias.*

		Motivación	Desarrollo de competencias
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,735**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	21	21
	Coeficiente de correlación	,735**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	21	21

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

*Fuente:* Cuestionario aplicado

La tabla 4 determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión motivación frente al desarrollo de competencias, el mismo que dio como resultado un coeficiente correlacional de 0.735, que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se concluye en una correlación positiva alta, es decir que mientras exista un adecuado trato de la motivación, el desarrollo de competencias será óptimo. En efecto, se acepta la hipótesis específica 2 debido a que la motivación si se relaciona directamente con el desarrollo de competencias en los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.

**Influencia del compromiso en el desarrollo de competencias de los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.**

*Objetivo 03: Determinar la incidencia que tiene el compromiso en el desarrollo de competencias de los Colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.*

**Tabla 5**

*Análisis de la percepción de los colaboradores sobre el compromiso y el desarrollo de competencias en los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.*

	Alternativas											
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente En desacuerdo		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Compromiso	5		4		3		2		1			
* Su jefe propicia que usted se sienta identificado con la empresa.	13	61.9	2	9.5	1	4.8	3	14.3	2	9.5	21	100
* Su jefe propicia el sentido de pertenencia dentro de la empresa.	10	47.6	4	19.0	1	4.8	4	19.0	2	9.5	21	100
* Considera que su jefe practica y promueve la lealtad.	11	52.4	1	4.8	2	9.5	2	9.5	5	23.8	21	100
<b>Compromiso</b>	<b>11</b>	<b>54.0</b>	<b>2</b>	<b>11.1</b>	<b>1</b>	<b>6.3</b>	<b>3</b>	<b>14.3</b>	<b>3</b>	<b>14.3</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado

En la tabla 5, se observó que la percepción del primer elemento respecto a si considera que su jefe propicia que se sienta identificado con la empresa, el 61.9% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo y 9.5% de los encuestados estuvieron de acuerdo, además hubo el 14.3% de los encuestados que están en desacuerdo y un 9.5% que manifiestan estar en total desacuerdo. En relación al segundo elemento que hace referencia a que, si considera que su jefe propicia el sentido de pertenencia dentro de la empresa, el 47.6% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo y un 19.0% de los encuestados estuvieron de acuerdo, resaltando el 19.0% de encuestados que estuvieron en desacuerdo y el 9.5% que estuvieron en total discrepancia. Respecto al tercer elemento que hace alusión a que si considera que su jefe practica y promueve la lealtad, un 52.4% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo y un 4.8% de los encuestados estuvieron de acuerdo, además un 9.5% que indicaron estar en desacuerdo y resalta un 23.8% que estuvieron en total discrepancia.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la dimensión compromiso se logra apreciar la importancia de que el jefe propicie a que el colaborador se identifique con la empresa, además se resalta la importancia de que el jefe practique y promueva la lealtad de los colaboradores hacia la organización. Asimismo, destaca el esfuerzo por parte del jefe, por propiciar el sentido de pertenencia de los colaboradores dentro de la empresa.

### Contrastación de Hipótesis Específica 3

HE3: El compromiso incide significativamente en el desarrollo de competencias de los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.

**Tabla 6**

*Correlación causal entre el compromiso y el desarrollo de competencias.*

		Compromiso	Desarrollo de competencias
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,785**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	21	21
	Coeficiente de correlación	,785**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	21	21

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

*Fuente:* Cuestionario aplicado

La tabla 6 determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión compromiso frente al desarrollo de competencias, el mismo que dio como resultado un coeficiente correlacional de 0.785, que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva alta, es decir que mientras exista un adecuado trato del compromiso, el desarrollo de competencias será óptimo. En efecto, se acepta la hipótesis específica 3 debido a que el compromiso si se relaciona directamente con el desarrollo de competencias en los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.

**Tabla 7**

*Resultados Descriptivos de la Variable Independiente Liderazgo Transformacional y la Variable Dependiente Desarrollo de Competencias de los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.*

Dimensiones de las variables	Alternativas											
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente En desacuerdo		Total	
	5	4	3	2	1							
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
* Influencia idealizada	10	45.7	4	18.1	1	6.7	2	11.4	4	18.1	21	100
* Motivación	7	34.5	2	10.7	2	7.1	2	7.1	9	40.5	21	100
* Compromiso	11	54.0	2	11.1	1	6.3	3	14.3	3	14.3	21	100
* Productividad	13	63.1	4	17.9	1	6.0	2	7.1	1	6.0	21	100
* Empleabilidad	9	40.5	3	14.3	1	6.0	2	8.3	7	31.0	21	100

*Fuente:* Cuestionario aplicado

En la tabla 7, el primer elemento del objetivo general se relaciona con la dimensión influencia idealizada, donde el 45.7% de los empleados se encontró totalmente de acuerdo, el 18.1% estuvieron de acuerdo, el 11.4% estuvieron en desacuerdo y el 18.1% estuvieron en total discrepancia. El segundo elemento relacionado a la dimensión motivación el 34.5% estuvo totalmente de acuerdo, el 10.7% estuvo de acuerdo, el 7.1% estuvieron en desacuerdo y el 40.5% estuvieron en total discrepancia. El tercer elemento de la dimensión compromiso un 54.0% estuvo totalmente de acuerdo, el 11.1% estuvieron de acuerdo, el 14.3% estuvieron en discrepancia y el 14.3% estuvieron también en total

discrepancia. El cuarto elemento relacionado a la dimensión productividad el 63.1% indicaron estar totalmente de acuerdo, 17.9% estuvieron de acuerdo, el 7.1% estuvieron en desacuerdo y el 6.0% estuvieron en total discrepancia en su apreciación. El quinto elemento relacionado a la dimensión empleabilidad, el 40.5% de los colaboradores indicaron estar totalmente de acuerdo, 14.3% estuvieron de acuerdo, el 8.3% de los encuestados estuvieron en desacuerdo y resalta el 31.0% que indicaron estar en total discrepancia.

La percepción de los colaboradores respecto al liderazgo transformacional es favorable en cierta medida, porque hay deficiencias que necesitan ser desarrolladas, como la falta de motivación, compromiso y supervisión para lograr las metas de los empleados de la organización; además promover mejoras en el desarrollo de competencias en los colaboradores de ENTEL PERÚ SA.

## Contrastación de Hipótesis General

HG: El liderazgo transformacional incide significativamente en el desarrollo de competencias de los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.

**Tabla 8**

**Relación entre la Variable Independiente Liderazgo Transformacional y la Variable Dependiente Desarrollo de Competencias de los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura 2022.**

		Liderazgo transformacional	Desarrollo de competencias
Liderazgo transformacional	Correlación de Pearson	1	,760**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	21	21
Desarrollo de competencias	Correlación de Pearson	,760**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	21	21

*Fuente: Cuestionario aplicado*

En la tabla 8 se demostró que existe una fuerte relación positiva entre el liderazgo transformacional y el desarrollo de competencias con un índice de 0,760 es decir que mientras el liderazgo transformacional se mantenga en niveles óptimos el desarrollo de competencias de los colaboradores de ENTEL PERÚ SA también lo será, en efecto, aceptamos la hipótesis general en razón de que el liderazgo transformacional si se relaciona directamente con el desarrollo de competencias. Por lo tanto, el liderazgo transformacional tiene que ser llevado a cabo con mucho cuidado en la empresa al momento de ejecutar sus actividades



debido a que de ello depende el adecuado nivel de desarrollo de competencias de los colaboradores de ENTEL PERÚ SA Piura.

## V. DISCUSIÓN

En esta parte se propone cotejar los resultados que se consiguieron en la estadística inferencial, en las cuales se puso a prueba el planteamiento de las hipótesis sobre las relaciones que se generaron en la realidad problemática; frente a los antecedentes que se incluyeron en el fundamento teórico, los cuales simbolizan estudios históricos y cuyos resultados demostraron visiblemente el desempeño de las variables en escenarios distintos, los cuales fueron evaluados el estudio propuesto, a continuación se plantean la discusión por cada objetivo presentado.

Concerniente al primer objetivo específico el cual hace mención a analizar la influencia idealizada y el desarrollo de competencias en los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022. Rojero Jiménez et al (2019), determina que la influencia idealizada hace referencia a ese fuerte vínculo que tiene como miembro del grupo, muestra la escala de confianza, credibilidad y el respeto que sienten los colaboradores hacia su líder, esto lleva a que sea idealizado y puesto como un referente a seguir, haciendo que se sientan reflejados en él, inspirándolos y compartiendo su misma ideología, demostrando una proactividad hacia la solución de conflictos.

Los resultados que se obtuvieron concuerdan con lo afirmado por el autor; debido a que el 52.4% de los colaboradores encuestados estuvieron totalmente de acuerdo, el 14.3% de los encuestados estuvieron de acuerdo ya que sí consideran que su jefe genera confianza dentro de su equipo de trabajo, dando como resultado un coeficiente de correlación de 0,760, el cual según el índice de correlación de Spearman se halla una fuerte relación positiva entre las variables, así mismo de acuerdo a los resultados conseguidos de la dimensión influencia idealizada, se observa la significación que el jefe si genera confianza dentro de su equipo de trabajo, además sobresale el esfuerzo del jefe por estimular o impulsar a destacar a los colaboradores. Asimismo, se aprecia la

disposición del jefe de la tienda por brindar la atención debida a los colaboradores de la organización cuando la situación lo amerita.

En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 1, por ello se afirma que existe una relación significativa entre la influencia idealizada; la cual sí se relaciona directamente con el desarrollo de competencias en los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.

Con respecto al segundo objetivo específico el cual hace mención a determinar la incidencia que tiene la motivación con el desarrollo de Competencias de los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022. López et al. (2017) determinan que los líderes transformacionales son capaces de contagiar su entusiasmo y amor por el trabajo, orientándolos a trabajar en pro de su propio beneficio y el de la organización, generando ese compromiso que les hace falta, tiene la capacidad de inspirar; es comunicador y tiene la capacidad de motivar intelectualmente a los demás.

Los resultados de la dimensión motivación que se obtuvieron concuerdan con lo afirmado por el autor; debido a que se logró apreciar en la entrevista la importancia que tiene que el jefe ejecute una buena comunicación con su equipo de colaboradores. Asimismo, se sugiere mejorar sustancialmente el impulso en la toma de decisiones por parte de los colaboradores y promover un espacio de calidad en el trabajo; obteniendo como resultado el valor del coeficiente de correlación del Rho Spearman 0.7350, el cual identificó hasta qué punto existe una relación entre la dimensión motivación frente al desarrollo de competencias lo que significa que si hay una correlación del tipo positiva alta entre las variables por ende se acepta la hipótesis específica 2; se determinó entonces, que si hay una relación de forma relevante entre la motivación y el desarrollo de competencias; como se corrobora en la parte descriptiva debido a que la motivación si se relaciona directamente con el desarrollo de competencias en los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.

Con respecto al tercer objetivo específico el cual hace mención a determinar la incidencia que tiene el compromiso en el desarrollo de competencias en los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022. Alcázar (2020) indica que el compromiso hace referencia a un lazo que une al colaborador, sentimiento e identificación con la organización, generando una fuerte relación y deseo de permanecer en la organización. El colaborador comprometido con su organización busca siempre el progreso de su empresa, sintiéndose orgulloso de formar parte de ella, orientado y contribuyendo siempre al logro de metas y objetivos, es leal a su empresa.

Los resultados que se obtuvieron concuerdan con el autor; debido a que el 61.9% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo y 9.5% de los encuestados estuvieron de acuerdo ya que su jefe si propicia que se sientan identificados con la empresa, obteniendo como resultado el valor del coeficiente de correlación del Rho Spearman 0,785 lo cual indica que se halló correlación del tipo innegable significativa entre las variables; de acuerdo con los resultados obtenidos sobre la dimensión compromiso se logra apreciar la importancia de que el jefe propicie a que el colaborador se identifique con la empresa, además se resalta la importancia de que el jefe practique y promueva la lealtad de los colaboradores hacia la organización. Asimismo, destaca el esfuerzo por parte del jefe, por propiciar el sentido de pertenencia de los colaboradores dentro de la empresa; esto quiere decir que mientras exista un adecuado trato del compromiso, el desarrollo de competencias será óptimo, por ende, se admite la hipótesis específica 3, así mismo se determinó que si existe una relación innegable significativa entre el compromiso y el desarrollo de competencias en los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022.

Entonces en referencia al objetivo general fue evaluar la incidencia del liderazgo transformacional y el desarrollo de competencias de los colaboradores de Entel Perú S.A Piura, 2022, se obtuvo como resultado el coeficiente de

correlación del Rho Spearman, este arrojó 0,760; lo que permite afirmar que si hay una correlación innegable significativa entre las variables, por lo cual se admite la hipótesis general, así mismo se determinó que si hay una relación de tipo positiva significativa ya que si el liderazgo transformacional se mantiene en niveles óptimos, el desarrollo de competencias de los colaboradores en los colaboradores de ENTEL PERÚ SA, Piura, 2022 también lo será.

Al respecto los resultados de la investigación coinciden con Salcedo (2018), quien en su investigación también determinó que el líder transformacional debe motivar a su equipo a alcanzar sus objetivos a largo plazo que son verdaderamente importantes para la organización, generando confianza dentro de su equipo de trabajo, así mismo se resalta el esfuerzo del jefe por estimular o impulsar a destacar a los colaboradores. Niriam (2021) también habló de la influencia que ejerce el líder transformacional sobre su equipo y la importancia que amerita.

También para García (2021) quien en su investigación indica que el líder es una persona con la capacidad para guiar e influenciar a otras personas, y este a su vez es reconocido como tal por el resto, así mismo ejerce un dominio interpersonal en una situación específica para conseguir el logro de un objetivo o de varios, empleando la comunicación; también los anima a laborar con entusiasmo orientado hacia un objetivo grupal. A esa persona que tiene ese tipo de habilidades y las practica se le llama líder. A partir de esta afirmación se considera la gran importancia de esta investigación, obteniendo como resultado 0,760 lo cual significa que existe una correlación innegable significativa; es así que mientras que el liderazgo transformacional se mantenga en niveles óptimos, sea ejecutado correctamente por los líderes de la organización, el desarrollo de competencias también lo será, la cual contribuirá de forma positiva, logrando los objetivos y metas establecidas, teniendo personas cada más competentes y motivadas.

## VI. CONCLUSIONES

1. Al analizar la influencia idealizada se concibe al líder como la persona responsable de contribuir, aumentar la confianza y respeto de los colaboradores, también se aprecia la dedicación mostrada en los colaboradores y que lo consideren como su modelo a seguir; sin embargo, existe la presencia de un grupo de colaboradores que opina lo contrario lo que impide el logro de la meta propuesta.
2. El colaborador no siente que el jefe de área lo impulse en la toma de decisiones, pese a tener buenas habilidades comunicativas; tampoco promueve un espacio de calidad en el trabajo ni los reta a enfrentar nuevas técnicas para solucionar problemas, motivo por el que algunos colaboradores no se sienten motivados a realizar bien su labor.
3. El jefe propicia a que el colaborador tenga sentido de pertenencia sea leal y se identifique con la empresa; no obstante, existe un segmento de colaboradores, quienes aún no se identifican con ella, siendo débil su compromiso en las tareas diarias.
4. La percepción de los colaboradores respecto al liderazgo transformacional es favorable en cierta medida, pues existen brechas por mejorar con respecto a la comunicación, el compromiso y el liderazgo.
5. Las competencias que desarrolla la empresa en los colaboradores son las más valoradas y demandadas en el mercado laboral, porque los empodera sin embargo aún tienen mucho potencial por explotar.
6. El liderazgo transformacional incide significativamente en el desarrollo de competencias de los colaboradores, en consecuencia, el liderazgo transformacional tiene que ser llevado a cabo con mucho tino porque de ello depende alcanzar un adecuado nivel de desarrollo de competencias.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Afianzar lazos de confianza con los colaboradores sin perder el respeto y admiración por parte de ellos teniendo en cuenta que el líder se convierta en un modelo de inspiración.
2. El jefe de área debe participar de talleres que le ayuden a utilizar su habilidad comunicativa en aras de mejorar las competencias de sus colaboradores para que participen en la toma de decisiones y asuman retos en la solución de problemas.
3. El jefe debe promover actividades con las que el colaborador se involucre, donde manifieste sus dudas, aportes, opiniones y a las que se le haga seguimiento para medir su nivel de pertenencia, lealtad e identificación con la empresa, contribuyendo en el logro de objetivos a través del compromiso de su colaborador.
4. Desarrollar e implementar estrategias de liderazgo con el propósito de optimizar la comunicación y el compromiso de los colaboradores.
5. Se sugiere firmar convenios y alianzas educativas que brinden cursos cortos o postgrados con facilidades de pagos y descuentos corporativos atractivas para los colaboradores.
6. El jefe debe desarrollar un estilo de liderazgo transformacional para trabajar una gestión eficaz, donde se promueva el cambio y la creatividad y se encamine al equipo a lograr las metas de la empresa.

## REFERENCIAS

Herrera, R. (2021). Liderazgo transformacional y motivación hacia el trabajo en equipo en los estudiantes de educación superior del programa de psicología de Uniminuto Centro Regional Pereira. Universidad Minuto de Dios.  
[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13379/1/TM.ED\\_HerreraRobert\\_2021](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13379/1/TM.ED_HerreraRobert_2021)

Rovira, I. (2020). Liderazgo transformacional y su influencia en el desempeño docente. Universidad de Guayaquil – Ecuador.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/50586/1/ROVIRA%20JURADO%20IDELIZ.pdf>

Murillo, R. (2020). Liderazgo transformacional – transaccional y clima organizacional en un club social y de negocios en la ciudad de Bogotá – Colombia. Universidad del Rosario Bogotá – Colombia.  
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/30221/MurilloRomeiro-RainerLeonardo-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Choque Q. (2020) Liderazgo transformacional y gestión administrativa en las instituciones educativas de las redes 11, 12, y 13 de la Ugel N° 06 del distrito de Ate 2019. Universidad Peruana Unión – Lima Perú.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3611/Maria\\_Tesis\\_Maestro\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3611/Maria_Tesis_Maestro_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Verástegui, B. (2020). Liderazgo transformacional y comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa Vermi, Pachacamac 2020. Universidad Autónoma del Perú.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1307>



Guevara, T. (2019). Liderazgo transformacional y su influencia en el desempeño laboral en la píladora de arroz el Maraón E.I.R.L Lambayeque, 2018. Universidad Señor de Sipán, Lambayeque – Perú.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6665>

Becerra, S. (2022). Liderazgo transformacional del director para la gestión escolar en las instituciones educativas, Bagua Grande. Universidad César Vallejo, Chiclayo – Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80413>

Coronel, T. (2020). Competencias laborales y su influencia en la calidad del servicio en el banco Ripley Piura sucursal II- 2019. Universidad César Vallejo, Piura – Perú.

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_9f00df80ad195e748201a4d4ed9b2a8e/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_9f00df80ad195e748201a4d4ed9b2a8e/Details)

Villegas, M. (2019). Liderazgo transformacional y gestión institucional de la I.E.

“Sagrado Corazón de Jesús” Caserío el Cedro – Huarmaca – Región Piura. Universidad César Vallejo, Chiclayo – Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40934>

García, M. (2021) Liderazgo, tipos de liderazgo, el liderazgo en tiempos de crisis.

<https://www.crehana.com/pe/blog/empresas/tipos-de-liderazgo-crisis/>

Rojero Jiménez et al. (2019). El liderazgo transformacional y su influencia en los atributos de los seguidores en las Mipymes mexicanas.

<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v35n151/0123-5923-eg-35-151-178.pdf>

Lopez et al. (2017). Dimensiones del liderazgo transformacional y capacidad de aprendizaje organizacional en Pymes.

<https://www.revistaespacios.com/a17v38n57/a17v38n57p16.pdf>

Alcázar (2020) Estilo de liderazgo y compromiso organizacional: impacto del liderazgo transformacional.

[http://www.scielo.org.bo/pdf/ec/v5n4/v5n4\\_a06.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/ec/v5n4/v5n4_a06.pdf)

Jesús, S. (2021). Dimensiones del liderazgo transformacional y capacidad de aprendizaje organizacional en Pymes.

<https://economia3.com/que-es-productividad-empresa-como-calcularlo/>

Solano, J. (2017). Empleabilidad e inserción laboral de los recién graduados de la carrera de gestión empresarial en la Universidad Metropolitana. Universidad Metropolitana del Ecuador

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n4/rus12417.pdf>

# **ANEXOS**

**Anexo 1:** Matriz de Operacionalización de Variables.

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Liderazgo Transformacional	VAZQUEZ (2018) Es aquel estilo de liderazgo en el que los líderes alientan, motivan a sus colaboradores a crear cambios, innovar, ayudándolos a crecer, buscando el compromiso de todos, orientados siempre al logro de los objetivos de la organización.	Se medirá el estilo de liderazgo, motivación, compromiso mediante un cuestionario.	<p>Influencia idealizada</p> <p>Motivación</p> <p>Compromiso</p>	<p>. Confianza</p> <p>. Inspiración</p> <p>. Estimulación</p> <p>. Consideración</p> <p>. Solución de Conflictos</p> <p>. Toma de Decisiones</p> <p>. Comunicación</p> <p>. Calidad del trabajo</p> <p>. Estímulo intelectual</p> <p>. Identificación</p> <p>. Pertenencia</p> <p>. Lealtad</p>	<p>Nominal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p>

Desarrollo de Competencias	TRUJILLO (2014) Es el conjunto de conductas habilidades, conocimientos y actitudes que facilitan el correcto desempeño del trabajo.	Se medirá la productividad mediante un cuestionario.	Productividad  Empleabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Aptitudes</li> <li>. Gestión del tiempo</li> <li>. Eficiencia</li> <li>. Efectividad</li>   <li>. Autonomía</li> <li>. Adaptabilidad al cambio</li> <li>. Destrezas</li> <li>. Proactividad</li> </ul>	Nominal       Nominal
----------------------------	---	--	------------------------------------	---	--

Anexo 2: Matriz de Consistencia.

Tema	Problema de la investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Método
<p>Liderazgo Transformacional y su Incidencia en el Desarrollo de Competencias de los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.</p>	<p><b>Problema general:</b> ¿De qué manera el <b>liderazgo transformacional</b> incide en el desarrollo de competencias de los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022?</p> <p><b>Problema específico:</b> ¿Cómo la influencia idealizada incide en el desarrollo de competencias de los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de la motivación con el desarrollo de Competencias de los</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Evaluar la incidencia del Liderazgo Transformacional y el Desarrollo de Competencias de los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.</p> <p><b>Objetivo específico:</b> Analizar la influencia idealizada y el desarrollo de competencias en los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.</p> <p>Determinar la incidencia que tiene la motivación con el desarrollo de Competencias de los</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> El liderazgo transformacional incide significativamente en el desarrollo de competencias de los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica:</b> La influencia idealizada incide significativamente en el desarrollo de competencias en los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.</p> <p>La motivación incide significativamente en el desarrollo de competencias de los</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Enfoque mixto</p> <p>DISEÑO: No experimental, correlacional causal</p> <p>POBLACIÓN: 22 Colaboradores</p> <p>TÉCNICA: Encuesta y entrevista</p> <p>Instrumento: Cuestionario y guía de entrevista</p>

	<p>Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022?</p> <p>¿Cómo incide el compromiso en el desarrollo de las competencias de los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022?</p> <p>¿Qué características tiene el liderazgo transformacional de los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022?</p> <p>¿Qué competencias desarrolla la empresa en los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022?</p>	<p>Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.</p> <p>Determinar la incidencia que tiene el compromiso en el desarrollo de las competencias en los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.</p> <p>Analizar las características del liderazgo transformacional de los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.</p> <p>Analizar las competencias que desarrolla la empresa en los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.</p>	<p>Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.</p> <p>El compromiso incide significativamente en el desarrollo de las competencias en los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.</p>	
--	---	--	---	--

### Anexo N°3: Instrumentos de investigación – Cuestionario.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**Encuesta a Trabajadores**

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Liderazgo Transformacional y su Incidencia en el Desarrollo de Competencias de los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

**DATOS ESPECIFICOS**

	ITEMS	TDA	DA	I	ED	TD
Liderazgo Transformacional	<b>Influencia idealizada</b>					
	1	Considera que su jefe genera confianza dentro de su equipo de trabajo.				
	2	Considera a su jefe como un modelo de inspiración.				
	3	Considera que su jefe lo estimula o impulsa a destacar como colaborador.				
	4	Considera que su jefe le brinda la atención debida cuando la situación lo amerita.				
	5	Su jefe contribuye positivamente a la solución de conflictos dentro del entorno laboral.				
	<b>Motivación</b>					
	6	Su jefe lo impulsa en la toma de decisiones.				
	7	Considera que su jefe practica la comunicación con su equipo de colaboradores.				
	8	Su jefe promueve un espacio de calidad en el trabajo.				
	9	Considera que su jefe los reta a enfrentar nuevas técnicas para solucionar problemas.				
	<b>Compromiso</b>					
10	Su jefe propicia que usted se sienta identificado con la empresa.					
11	Su jefe propicia el sentido de pertenencia dentro de la empresa.					
12	Considera que su jefe practica y promueve la lealtad.					
Desarrollo de competencias	<b>Productividad</b>					
	1	Considera que su jefe trasmite conocimientos que le permitirán desenvolverse correctamente.				
	2	Su jefe planifica y distribuye las tareas discerniendo de lo urgente y lo importante.				
	3	Su jefe mide la eficiencia por colaborador.				
	4	Su jefe evalua la efectividad por colaborador de acuerdo a los resultados				
	<b>Empleabilidad</b>					
	5	Considera que su jefe le permite desarrollar su autonomia para obrar según su criterio.				
	6	Usted se considera una persona que se adapta a los cambios.				
7	Considera que su lider y la empresa contribuye a desarrollar su capacidad para realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente.					
8	Usted considera que es productivo dentro de su empresa teniendo iniciativa, anticipandose a los hechos, tomando decisiones más acertadas y trabajando arduamente para lograr su objetivo.					

**DATOS GENERALES**


1. Edad : \_\_\_\_\_ 3. Puesto de trabajo : \_\_\_\_\_

2. Sexo : \_\_\_\_\_ 4. Fecha de ingreso a la empresa : \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_



## Anexo N°4: Instrumentos de investigación – Guía de entrevista.

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN		
GUIA DE ENTREVISTA APLICADA AL COORDINADOR DE ENTEL PERU SA, CIUDAD DE PIURA Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Liderazgo Transformacional y su Incidencia en el Desarrollo de Competencias de los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022".		
Aplicado a: Lic. Leslie Rabanal Otero SUPERVISOR DE TIENDAS PROPIAS Fecha aplicación : 04.04.2022		
<b>DATOS ESPECIFICOS</b>		
<b>ITEMS</b>		
	<b>Influencia idealizada</b>	
Liderazgo Transformacional	1 ¿Usted considera que genera confianza dentro de su equipo de trabajo?, ¿De qué forma cree usted que impacta en su equipo?	
	2 ¿Usted se considera como un modelo de inspiración, dentro de su equipo de trabajo?	
	3 ¿Cómo cree usted que impulsa a su colaborador a destacar dentro de la empresa?	
	4 ¿Cree usted que brinda la atención debida a su equipo de trabajo, practicando la virtud de consideración?	
	5 ¿Cree usted que contribuye positivamente a la solución de conflictos en su entorno laboral?, Si la respuesta es Sí, ¿De qué manera?	
	<b>Motivación</b>	
	6 En el proceso de toma de decisiones, ¿Usted considera importante las opiniones de todo su equipo?	
	7 ¿Cómo es el tipo de comunicación con los colaboradores que tiene a su cargo?	
	8 ¿Usted cree que su equipo de trabajo tiene las herramientas suficientes para mejorar la calidad del trabajo?	
	9 ¿Retos e incentivos a tus colaboradores a buscar nuevas alternativas de solución frente a un problema?	
	<b>Compromiso</b>	
	10 ¿De qué forma genera usted que el colaborador se sienta identificado con la empresa?	
11 ¿Como propicia usted el sentido de pertenencia en su equipo?		
12 ¿De qué forma usted fomenta y práctica la lealtad?		
Desarrollo de competencias	<b>Productividad</b>	
	1 ¿Cómo transmite usted conocimiento a su equipo de trabajo, potenciándolo para el correcto desarrollo de sus actividades?	
	2 ¿Cómo planifica y distribuye usted las tareas dentro de su equipo de trabajo?	
	3 ¿Cómo mide usted la eficiencia de sus colaboradores?	
	4 ¿Cómo evalúa usted la efectividad de sus colaboradores?	
	<b>Empleabilidad</b>	
	5 ¿Cómo desarrolla usted la autonomía en sus colaboradores para actuar de forma correcta?	
	6 ¿Usted se considera una persona que se adapta a los cambios, su equipo de trabajo también se adapta junto con usted ?	
7 ¿Cómo contribuye usted para desarrollar la capacidad en su equipo de trabajo y puedan realizar sus actividades de manera fácil, rápida y eficiente?		
8 ¿Cómo fomenta usted la productividad, iniciativa, toma de decisiones en su equipo de trabajos para lograr su objetivos?		

## Anexo N°5: Ficha de validación de instrumento.



### “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES DE ENTEL PERU SA, PIURA, 2022”


#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				100	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				100	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				100	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				100	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 27 de marzo de 2022.

  
 Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga  
 CIAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga  
 DNI : 03490490  
 Teléfono : 999780055  
 E-mail : cgoimezz@ucv.edu.pe

**Anexo N°6:** Constancia de validación de instrumento.



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para los colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 27 días del mes de marzo del Dos mil Veintidós.

Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga  
CIAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga  
DNI : 03490490  
Especialidad : Administración  
E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

## Anexo 7: Ficha de evaluación de instrumento



### "LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES DE ENTEL PERU SA, PIURA, 2022"


#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90								
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			91							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90								

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		90			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			91		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			94		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			91		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 06 de abril del 2022

  
 Dr.: Groover Valenty Villanueva Butrón  
 DNI: 02542724  
 Teléfono: 961532047  
 E-mail: gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

## Anexo N°8: Constancia de validación de instrumento.



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los sies días del mes de abril del dos mil veintidos.

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón  
DNI : 02842722  
Especialidad : Ingeniero Industrial  
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

## Anexo 9: Ficha de evaluación de instrumento.



### “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES DE ENTEL PERU SA, PIURA, 2022”

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		86			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		86			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		86			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																		86			

6. Intencionalidad	calidad. Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		86			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		86			
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		86			
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		86			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 28 de marzo de 2022.

Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
 DNI : 02842237  
 Teléfono : 969584019  
 E-mail : fcastillo@ucv.edu.pe

**Anexo N°10:** Constancia de validación de instrumento.



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Dr. en Ciencias Administrativas N° ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Liderazgo Transformacional y su Incidencia en el Desarrollo de Competencias de los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 28 días del mes de marzo del Dos mil Veintidós.

Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : [fcastillo@ucv.edu.pe](mailto:fcastillo@ucv.edu.pe)

## Anexo N°11: Formato de registro de confiabilidad de instrumento



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Formato de registro de Confiabilidad de Instrumento	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	-----------------------

### 1. DATOS INFORMATIVOS

1.1 ESTUDIANTE	Seminario Purizaga, Pierina Getzabella
1.2 TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Liderazgo Transformacional y su Incidencia en el Desarrollo de Competencias de los Colaboradores de ENTEL PERU SA, Piura, 2022
1.3 ESCUELA PROFESIONAL	Administración
1.4 TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionario
1.5 COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	KR-20 Kuder Richardson ( )
	Alfa de Cronbach. ( X )
1.6 FECHA DE APLICACIÓN	01/04/2022
1.7 MUESTRA APLICADA	Muestra de la población

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO	76.0%
-----------------------------------	-------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO

El cuestionario fue aplicado a los 21 colaboradores que pertenecen a las distintas áreas de la organización, como la de atención al cliente y ventas entre ellos: supervisor, coordinadores y asesores de Piura, resultando en el cuestionario con una confiabilidad buena (76.0%), indicando que el instrumento está disponible para obtener la información en el presente estudio.

Estudiante: Morales Velásquez Carlos  
DNI: 46413395

Docente: Lic. José Luis Eche Calderón  
DNI: 40866464 CMP: 1313





Estudiante: Seminario Purizaga Pierina  
DNI: 46441255



Anexo N°12: Autorización de la empresa.



## Anexo N°13: Nivel de similitud.

> Turnitin 			
Titulo del trabajo	Cargado	Nota	Similitud
<a href="#">TURNITIN 19.05.pdf</a>	19 Mayo 2022 12:34 -05	--	 13%   

## Anexo N°14: Data procesada

VARIABLE INDEPENDIENTE												VARIABLE DEPENDIENTE							
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
5	5	5	5	5	4	1	1	2	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	4	5	1	1	1	5	2	2	4	4	5	3	1	5	4	5
4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	3	5
5	3	3	5	1	1	5	5	5	5	5	1	3	5	5	2	1	4	5	4
4	5	5	3	4	5	1	1	1	5	4	5	5	5	4	5	1	5	1	5
5	4	2	5	5	1	5	1	1	2	5	5	5	4	5	5	5	3	1	3
5	1	2	5	1	5	2	5	5	5	2	5	5	3	5	4	1	2	1	4
5	1	5	2	5	1	5	2	1	5	5	4	2	5	4	5	2	5	5	5
5	5	4	4	5	1	2	5	1	1	4	5	5	2	5	5	1	5	1	5
5	1	1	5	2	5	3	4	1	5	2	1	4	4	5	4	1	1	2	5
5	4	5	1	2	1	5	1	5	2	5	5	5	5	3	5	3	5	1	2
5	5	3	5	5	1	4	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5
4	1	1	5	4	1	5	1	4	1	5	5	2	5	4	5	1	2	1	3
5	2	5	4	5	5	4	5	5	2	5	1	5	4	5	5	1	5	1	4
3	5	2	1	2	1	3	2	1	5	1	5	4	5	2	5	5	5	1	5
3	4	5	2	1	1	5	1	1	5	2	3	5	1	5	4	1	4	5	1
1	1	4	5	1	4	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
2	4	1	4	5	2	4	5	1	5	4	1	2	3	1	5	1	4	1	5
1	1	5	5	5	5	5	1	1	4	5	2	5	5	5	4	5	5	1	4
2	5	1	5	3	1	4	3	5	5	5	5	1	4	5	5	1	5	4	5
1	2	4	5	5	3	5	5	3	5	4	3	5	5	5	1	1	4	1	5