



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“INFLUENCIA DEL LIDERAZGO EN LA ROTACIÓN DEL
PERSONAL DE KONECTA S.A.C. MOVISTAR POSTPAGO DE
CERCADO DE LIMA, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Callirgos Rojas Jessenia Nury

ASESORA

MSc. Mairena Fox Petronila Liliana

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

LIMA - PERU

2018

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

Dr. Tantalean Tapia Ivan O.

SECRETARIO

Mg. Casma Zarate Carlos Antonio

VOCAL

MSc. Mairena Fox Petronila Liliana

DEDICATORIA

A mis padres y hermano, por su absoluto apoyo, ejemplo.

A todas aquellas personas que durante estos cinco años estuvieron a mi lado
apoyándome.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a mi formadora, persona de gran sabiduría quien me ayudo.

No ha sido sencillo el proceso, pero gracias.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jessenia Nury Callirgos Rojas con DNI N° 71403445, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 2 de julio del 2018

Jessenia Nury Callirgos Rojas

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Influencia Del Liderazgo En La Rotación Del Personal De Konecta S.A.C Movistar Postpago De Cercado De Lima, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticuloso que tiene como objetivo el determinar la relación entre la influencia de liderazgo en la rotación del personal en Konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.

Jessenia Nury Callirgos Rojas

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO

DEDICATORIA

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

PRESENTACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1.	Realidad problemática	1
1.2.	Trabajos previos	2
1.3.	Teorías relacionadas al tema	6
1.4.	Formulación del problema	10
1.5.	Justificación	10
1.6.	Hipótesis	11
1.7.	Objetivos	12

II. METODO

2.1.	Diseño De La Investigación	13
2.2.	Variable, operacionalización	14
2.3.	Población y muestra	16
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolecciones de datos, validez y confiabilidad	16

III. RESULTADOS

3.1.	Prueba de normalidad	21
3.2.	Análisis de los resultados estadísticos	22

IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	48
ANEXOS	
A. Matriz de consistencia	51
B. Cuestionario	52
C. Resultados de SPSS 20	54
D. Carta De Validación y Validación De Instrumentos	55
E. Turnitin	67

ÍNDICE DE TABLAS

II.	METODO	
2.2.1.1.	Variables en estudio	14
2.2.2.1.	Matriz de operacionalización	15
2.4.2.1.	Estructura dimensional de las variables de estudio	17
2.4.2.2.	Puntuación de Ítems en la escala de Likert	18
2.4.3.1.	Validación de expertos	18
2.4.4.1.	Resumen de procesamiento de casos	19
2.4.4.2.	Estadístico de fiabilidad	19
2.4.4.3.	Medias para la evaluar valores de los coeficientes de Alfa de Cronbach	19
III.	RESULTADOS	
3.1.1.	Pruebas de normalidad	21
3.2.1.1.a.	Nivel de Liderazgo Circular	22
3.2.1.1.b.	Interpretación de los componentes de la brecha	23
3.2.1.1.c.	Elaboración de objetivos y estrategias	24
3.2.1.2.a.	Nivel de Liderazgo Ejecutivo	25
3.2.1.2.b.	Interpretación de los componentes de la brecha	26
3.2.1.2.c.	Elaboración de objetivos y estrategias	27
3.2.1.3.a.	Nivel de Liderazgo Fuerte	28
3.2.1.3.b.	Interpretación de los componentes de la brecha	28
3.2.1.3.c.	Elaboración de objetivos y estrategias	29
3.2.1.4.a.	Nivel de Liderazgo de Cambio	30
3.2.1.4.b.	Interpretación de los componentes de la brecha	31
3.2.1.4.c.	Elaboración de objetivos y estrategias	32
3.2.1.5.a.	Nivel de Ingreso de personal	33
3.2.1.5.b.	Interpretación de los componentes de la brecha	34
3.2.1.5.c.	Elaboración de objetivos y estrategias	35
3.2.1.6.a.	Nivel de Salida de personal	36
3.2.1.6.b.	Interpretación de los componentes de la brecha	37

3.2.1.6.c.	Elaboración de objetivos y estrategias	38
3.2.2.1.a	Nivel de liderazgo	39
3.2.2.2.a	Nivel de Rotación de persona	40
3.2.3.1.	Promedios por cada dimensión	41
3.2.3.2.	Coefficiente y Relación	41
3.2.3.3.	Coefficiente de correlación	42
3.2.3.4.	Correlaciones variables	42
3.2.3.5.	Resumen de modelo	42

ÍNDICE DE FIGURAS

III. RESULTADOS

3.2.1.1.1. Nivel de Liderazgo Circular	22
3.2.1.2.1. Nivel de Liderazgo Ejecutivo	25
3.2.1.3.1. Nivel de Liderazgo Fuerte	28
3.2.1.4.1. Nivel de Liderazgo de Cambio	30
3.2.1.5.1. Nivel de Ingreso de Personal	33
3.2.1.6.1. Nivel de Salida de Personal	36
3.2.1.7.1. Nivel de Liderazgo	39
3.2.1.8.1. Nivel de Rotación de Personal	40

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general explicar la influencia del liderazgo en la rotación del personal de Konecta S.A.C Movistar Postpago Cercado de Lima año 2018, la población estuvo formada de 31 colaboradores del turno mañana, los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 19 Items, para el procesamiento de los datos se empleó el programa estadístico SPSS 21 lográndose como resultado que el liderazgo no influye significativamente en la rotación del personal en la organización.

Palabras clave: Liderazgo, Rotación, Personal.

ABSTRACT

The general objective of the thesis was to explain the influence of leadership in the turnover of Konecta SAC Movistar Postpago Cercado staff in Lima in 2018, the population was made up of 31 employees of the shift tomorrow, the data were collected using the survey technique and used as a tool a questionnaire of 19 items, for the processing of the data the statistical program SPSS 21 was used, achieving as a result that the leadership does not significantly influence the rotation of the personnel in the organization.

Keyword: Leadership, Rotation, Personnel

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Dentro de la cuenta Movistar Postpago Lima se ha visto en los últimos meses una fuerte rotación de personal por motivo personal, salud, despido, se le derivan a otra cuenta nueva, a la cual la cuenta se ve obligada solicitar personal nuevo para ocupar aquellos puestos para un nuevo horario (tarde- noche) y solicitar un nuevo líder para aquel turno, sin que sea afectado el líder de turno junto a su equipo de turno (mañana- tarde).

Se ha visualizado que uno de los motivos principales son los constantes cambios que se dan como procedimientos nuevos; programas a usar y la presión en atender bien al cliente y por no llegar a los indicadores que solicita la cuenta con el objetivo de la cuenta de dar una buena imagen de atención de Movistar Postpago por el servicio que brinda de comunicación.

Pero a la vez no solo influye aquellos motivos para la rotación de personal en esta oportunidad también influye el líder de turno con la conducta o palabras que a de usar para el incentivo de los integrantes del equipo.

1.1.1. En el contexto internacional

Taype (2015) hace referencia en la publicación de la “La gestión del liderazgo en el contexto internacional actual” menciona que el liderazgo es relevante ante los demás, ya que influye a las personas por el hecho que realizan un cambio de actitud o de conducta.

Enríquez (2013) en el artículo “La rotación eleva los costos de la empresa: La rotación de personal genera sobrecarga de trabajo para otros empleados ya que los que se mantengan en la organización es probable que tengan que asumir las responsabilidades de aquellos personas que se fue de la compañía”.

1.1.2. En el contexto nacional

Según el Ministerio de trabajo (2015) la rotación de personal contaba con una tasa más alta para el sector de construcción ubicado en Lima Metropolitana.

A la vez indica en mes de Mayo del 2018, se visualiza un crecimiento de subempleo de 1.6% (29 mil personal), debido al incremento de la población de 16.2% (87 mil personal), asimismo que la población subempleada por ingresos, disminuyo en 4.7% (58 mil 200 personas) (p8).

1.1.3. En el contexto local

La cuenta Movistar Postpago en la organización Konecta busca establecer una adecuada relación de líder hacia su equipo a cargo, teniendo como estrategia motivación monetaria, vales de consumo, regalos o premios para ello es necesario que el ejecutivo cuente con los requisitos que solicita el responsable de la cuenta. Por lo cual no todos los ejecutivos no se sienten a gusto de aquella metodología, ya que consideran que es una indiferencia por lo solicitan sin dar la posibilidad de obtener aquellos incentivos para los que mejoraron en el transcurso, sin dejar a un lado que al encontrarse en un ambiente de telecomunicaciones se presentan cambio constante que se debe adecuar el coordinador, el líder y los ejecutivos con nuevos procedimiento y nuevos aplicativos; asimismo el ejecutivo de un momento a otro puede ser cambiado a otra área. Por lo cual siendo uno de aquellos motivos internos que el ejecutivo se retira de la organización, a la vez ser despedido por no cumplir con los indicadores solicitados o también por factores externo (familia, salud, estudios, etc.).

1.2. Trabajos previos

1.2.1.1. Liderazgo

1.2.1.1.1. En el contexto internacional

Cano (2015). De la Universidad Rafael Landivar con la tesis Estudio realizado con los supervisores y vendedores ruterros de distribuidora mariposa C.B.C de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8. Contando como objetivo determinar si los vendedores de la empresa consideran que están siendo guiados correctamente por auténtico líder. Con un estudio de tipo descriptivo usando como método de significación y fiabilidad de proporciones. Concluyendo que la influencia del liderazgo de los supervisores propicia una motivación que facilita en los vendedores un desempeño efectivo.

Coronel (2015). Universidad Complutense De Madrid con la tesis Estilos de liderazgo político democrático: Argentina y España en perspectiva comparada. Contando como objetivo determinar las intensidades de los diferentes estilos y dimensiones de liderazgo. Utilizando un método comparado. Como conclusión en el enfoque de los rasgos personales dominó la escena hasta entrado los años cuarenta pero

los estudiosos del tema encontraron imposible hallar rasgos que pudieran predecir el liderazgo bajo cualquier circunstancia.

Cruz y Rodea (2014). Centro Universitario UAEM Amecameca- México con la tesis Liderazgo Transformacional como Herramienta de la Productividad de los Empleados. Como objetivo es identificar y analizar los factores que intervienen en el liderazgo transformacional. Con un tipo de la investigación cualitativo con el nivel de investigación descriptivo y con el diseño no experimental transversal o transaccional. Teniendo como conclusión Infundir en los empleados cual fue su resultado del cuestionario aplicado de liderazgo transformacional para que estén conscientes de que elementos deben ser reforzados y cuáles deben ser aplicados.

1.2.1.1.2. En el contexto nacional

Campos (2015). En la tesis orientada en el Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico – sociales del instituto pedagógico nacional Monterrico, investigo relacionado a establecer la relación que existe entre el liderazgo transformacional y el desempeño docente en la dimensión personal, según la percepción de los estudiantes de la especialidad de Ciencias Historia Sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico, la metodología que utilizo en la investigación con un tipo de investigación básica o sustantiva y también descriptiva con un diseño no experimental. Finalizando con una conclusión luego de realizar las pruebas estadísticas, existe suficiente evidencia empírica para decir que el liderazgo transformacional se relaciona significativamente con el desempeño docente en cada una de sus dimensiones.

Padilla (2016). De la Universidad De Huánuco, con la tesis Liderazgo y Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería del Servicio De Emergencia De Hospital II Essalud Huánuco. Contando como objetivo demostrar la relación entre el liderazgo centrado en las tareas y el desempeño asistencia, administrativo, docente y de investigación de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital II Essalud Huánuco. Usando un método inductivo de tipo descriptivo – observacional, transversal y prospectivo. Cuya conclusión es que presenta con una relación significativa entre el liderazgo autoritario y el liderazgo centrado en las tareas y el desempeño laboral de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia.

Huerta y Padilla (2016). Universidad Privada Antenor Orrego. Tesis Aplicación De Un Taller De Liderazgo Transformacional Para La Mejora Del Clima Laboral En La Empresa Brando's Chicken E.I.R.L. Siendo su objetivo era determinar el impacto del liderazgo transformacional en el clima laboral, que le permita a la empresa motivar e incentivar a sus colaboradores. Usando como método experimental. Se concluye que se este proceso se vio reflejado en una mejora sustancial de los colaboradores en lo que se refiere a trabajo en equipo y motivación, la empatía entre compañeros de trabajo y el cliente.

1.2.2. Rotación De Personal

1.2.2.1 En el contexto internacional

Lopez (2016). Universidad Rafael Landívar- Guatemala de la tesis Causas internas y externas que influyen en la rotación de personal una empresa de alimentos de la costa sur. Teniendo como objetivo era la descripción de las causas internas que provocaron la rotación del personal. Usando la investigación fue un estudio cuantitativo. Contado como conclusión sobre los resultados obtenidos de la investigación, demostró las ocho causas internas y externas de la rotación de personal encontradas han sido el salario, jefe, desempeño laboral, ambiente laboral, otro trabajo, viajar, familia y universidad.

Aveiga (2014). Universidad De Guayaquil con su trabajo de investigación el Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de Punto de Venta y de Servicios Generales de las Pharmacy's del Norte de la ciudad de Guayaquil, contando con el objetivo de establecer el nivel de satisfacción laboral de los auxiliares de punto de venta y a la vez de los servicios generales de las pharmacy's del norte. Usando una investigación cualitativo contando un diseño no experimental a la vez conto con un corte transversal y de un alcance descriptivo. Como conclusión las influencias negativas de la satisfacción de los trabajadores eran las malas relaciones laborales que contaban con los compañeros del trabajo, los problemas con aquellos jefes inmediatos, la poca oportunidad para ascender, manuales de las funciones desactualizados, inadecuadas condiciones físicas y desmotivación.

Rojas (2014). De la universidad de chile con la tesis el Diseño De Un Plan Para Disminuir La Rotación De Vendedoras En Una Empresa De Retail, indicando su objetivo recopilar exploratoriamente la mayor parte de las posibles de las causas que puede haber causado aquella rotación sobre los vendedores de la empresa. Usando la

metodología escrita indicando como conclusión que no hay una única causa de la rotación laboral, sino que muchas posibilidades.

1.2.2.2. En el contexto nacional

Paulini y Llerena (2013). De la Universidad Privada Antenor Orrego con la tesis Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa cotton textil S.A.A – Planta Trujillo 2013, teniendo como objetivo medir el grado de rotación de personal de la empresa Cotton Textil S.A.A.- Trujillo. Para la cual usa el método descriptivo - analítico. Cuya conclusión fue determinar el grado de rotación de personal de la empresa tiene un impacto significativo en el personal obrero, es decir que la renuncia del trabajador obrero, se ve afectada en la productividad y rentabilidad de la empresa. Por otro lado, para el personal empleado existen variables más relevantes que la rotación; es decir, el grado de rotación no afecta a la productividad y rentabilidad de la empresa.

Diaz (2016). De la Universidad Científica Del Perú de la tesis Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016, teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos período 2016, a la vez teniendo objetivos determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la caja, Iquitos , período 2016. Desarrollando el método de investigación básica, con un nivel descriptivo – correlacional con un diseño de investigación no experimental. Siendo su conclusión la investigación propuesta es un estudio confiable, por haberse cumplido con los requisitos técnicos de la metodología de la investigación, por lo que se encuentra habilitado para ser utilizada como referencia por los estudiantes de pre y postgrado, profesionales interesados en investigar el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores.

Salazar (2014). De la revista ciencias empresariales de la Universidad San Martín De Porres Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores, como objetivo determinar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010, usando un diseño correlacional – cuantitativo, empleando la revisión

documental en las áreas de Recursos Humanos y la Gerencia de Operaciones, así como un cuestionario estructurado, aplicado a los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. Como conclusión la relación entre la rotación de personal y el absentismo con la productividad de los operarios en la empresa Ángeles Eventos en el 2010 si es significativa. Puesto que al analizar estadísticamente ambas variables se observó algunas variaciones; sin embargo, estas no inciden de forma directa con la productividad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable independiente liderazgo

Alles (2012), Diccionario de términos de Recursos Humanos nos indica que cuenta con una “Cualidad de ejercer y ayudar a los demás y alcanzar que participen con entusiasmo a conseguir los objetivos propuestos. Contando como un Liderazgo circular, (...) ejecutivo, fuerte y cambio.” (Section 19).

Maxwell (2005). Líder de 360°, nos menciona la influencia del líder presenta el riesgo que corre tan solo al tomar una sola decisión, bien gana la lealtad o pierde absolutamente todo por estar en el puesto de líder ya que el mismo líder crea su puesto (p.10, 11).

Para Villar (2012). Liderazgo empresarial nos indica que se sabrá identificar qué tipo de líder tenemos en lo laboral, político y académico, claro que uno es más drástico que el otro y flexible pero presentan un solo objetivo de llegar a la meta propuesta o planeada (p.17).

A la vez Villar (2012). Liderazgo empresarial nos indica que “No solo tener liderazgo es saber guiar hacia el objetivo o meta, también se toma en cuenta que tipo de decisiones ha de elegir ante la situación que se presente en aquel momento” (p.19).

1.3.1.1 Dimensiones de Liderazgo

A. Liderazgo Circular

Alles (2012), manifiesta que “Es la figura del líder situado en el centro de la escena, lo cual le permite un estilo de conducción muy cercano a su equipo de trabajo” (section 19).

Indicadores

1. Estilo

Branda y Rillié (2004), menciona que el estilo a la vez es un modo de vida y una cultura, ya que funciona correctamente y productivo individualmente (p.103)

2. Conducción

Para Alles (2011), comenta que las cualidad para guiar a un grupo de colaboradores, para repartir las tareas y tener la función de autoridad, a la vez proporcionar oportunidades de aprendizaje y crecimiento.

B. Liderazgo Ejecutivo

Según Alles (2012). Nos comenta que tiene la capacidad para dirigir a un grupo o equipo de trabajo del que dependen otros equipos, y comunicar la visión de la organización tanto desde su rol formal como desde la autoridad moral que define su carácter de líder; (...) al crear un clima de energía y compromiso junto con un fuerte deseo de guiar a los demás, que se verifica en el comportamiento de los otros al acompañar su gestión con entusiasmo (section 19).

Indicadores

1. Dirección

Para Reyes (2005), comenta que la dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realidad efectiva de todo lo planeado (...) (p.305).

2. Comunicación

Olivas (2014), nos menciona que la comunicación es acto o proceso por el cual un individuo mantiene con otra persona un contacto para poder transmitirle información. (section 1).

C. Liderazgo Fuerte

Allés (2012), nos menciona que se relaciona con un líder autocrático, es por ello que se podría definir “fuerte” ya que para ello es estricto para su proceso de gestión que realiza (section 19).

Indicadores

1. Autocrático

Para Hogg y Vaughan (2010), indican solo organiza las actividades del equipo, dan ordenes, son frios y solo desean en concentrarse estrictamente en cumplir la meta establecida (p. 312).

2. Estricto

Ramón, J. (1845), mantiene una firmeza y constancia de ánimo no se conmueve ni se dobla fácilmente ante cualquier hecho (p. 855)

D. Liderazgo para el Cambio

Para Alles (2012), comenta que tiene las cualidades para comunicar la visión, la estratégica de la organización y alcanzar un interés. Sabe motivar y generar un compromiso mutuo; promover un cambio diferente, el comienzo de una actividad exige empeño y obtener un cambio de la situación (section 19).

Indicadores

1. Motivación Entrínseca

Cox, (2008) nos comenta es una fuente externa, para la cual recibe reconocimiento ante el esfuerzo que realiza, se integra y se identifica (p. 120).

2. Compromiso Compartido

Sadowsky y Roche (2011) menciona que son "Son las historias de identidad colectiva las que estimulan a las personas que hacen las empresas" (capitulo 7).

1.3.2. Variable Dependiente Rotación De Personal

Para Castillo (2006). Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad nos indica la rotación de personal se refiere al número de personal que ingresan y salen de una organización; se expresa en índices mensuales o anuales (p.68).

Según Reyes (2005). Administración de personal nos menciona lo siguiente el número de trabajadores que salen y vuelven a entrar, en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto (p.163).

Nos menciona Montes y Rodriguez (2010). Selección de Personal lo que la organización necesita ante los cambios aquellas organizaciones necesitan personal que se adecuen a los cambios que se presenta en el mercado para tener la organización a flote (p.10).

1.3.2.1 Dimensión Rotación De Personal

A. Ingreso de personal

Para Catillo (2006), nos indica "Se inicia cuando el individuo es notificado de su aceptación como nuevo integrante de la compañía" (p .147).

Indicadores

1. Ingreso por Concurso

El Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas nos indica que “(...) es un método de contratación que emplea el Estado para contratar servicios y consultoría (...). Este tipo de contrato es celebrado por entidad y un privado, quien puede ser natura, jurídica o consorcio” (parr. 3).

2. Ingreso de personal obrero

Pernaut (1999) nos comenta “Se refiere al ingreso con el que cuentan los particulares u hogares, después de haber hecho todos los ajustes posteriores al proceso productivo que sean necesarios” (p. 371).

B. Salida de personal

Para Reyes (1991) nos indica que es muy importante saber el motivo de la salida del personal para la cual se realiza una entrevista es la que realiza cuando un trabajador renuncia su puesto por cualquier motivo (172).

1. Bajas biológicas

Flores, Abreu y Badii (2008). Son aquellas salidas relacionadas con la culminación de la vida laboral de las personas también denominadas bajas inevitables (p.90).

2. Bajas socialmente necesarias

Según Flores, Abreu y Badii (2008). “Cuando una empresa es presionada por la sociedad para despedir personal” (p.90).

3. Bajas por motivos personales

Para Flores, Abreu y Badii (2008) indica que “Son los problemas personales o familiares que determinan la renuncia al trabajo” (p.90).

4. Bajas por decisión de la propia Empresa

El Gobierno de España (2018) nos indica que la culminación de un contrato de trabajo se realiza la culminación de la relación laboral entre empresa y el trabajador (p 9).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo influye el liderazgo en la rotación del personal de Konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo influye el estilo con el ingreso por concurso de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018?
- b) ¿Cómo influye la conducción con el ingreso de personal obrero de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018?
- c) ¿Cómo influye la dirección con las bajas biológicas de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018?
- d) ¿Cómo influye la comunicación con las bajas socialmente necesarias de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018?
- e) ¿Cómo influye el autocrático con las bajas por decisión de la propia empresa de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018?

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

En esta investigación se efectúa verificar, aportar conocimiento de las teorías relacionadas de liderazgo y de la rotación de personal en konecta S.A.C Movistar Postpago, para la cual aquellos resultados de esta investigación para realizar propuesta de solución.

1.5.2. Justificación metodológica

La investigación aplica el método hipotético deductivo; ya que se busca solucionar el inconveniente que presente la organización, para la cual se efectúa hipótesis como táctica de solución.

1.5.3. Justificación práctica

Esta Investigación se lleva a cabo, porque hay hechos para analizar, realizar estrategias, plantear estrategias ante el problema de la influencia del liderazgo en la rotación del personal de Konecta S.A.C Movistar Postpago,

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

HG: Existe relación entre la influencia del liderazgo en la rotación del personal de Konecta S.A.C Movistar Postpago De Cercado de Lima, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

H₀: No existe relación entre el estilo con el ingreso por concurso de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.

H₁: Existe relación entre el estilo con el ingreso por concurso de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.

H₀: No existe relación entre la conducción con el ingreso de personal obrero en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.

H₂: Existe relación entre la conducción con el ingreso de personal obrero de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018

H₀: No existe relación entre la dirección con las bajas biológicas de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.

H₃: Existe relación entre la dirección con las bajas biológicas de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.

H₀: No existe relación entre la comunicación con las bajas socialmente necesarias de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.

H₄: Existe relación entre la comunicación con las bajas socialmente necesarias de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.

H₀: No existe cambios entre el autocrático con las bajas por decisión de la propia empresa de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.

H₅: Existe cambios entre el autocrático con las bajas por decisión de la propia empresa de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la influencia del liderazgo en la rotación del personal de Konecta S.A.C Movistar Postpago De Cercado de Lima, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

1. Determinar influencia del estilo con el ingreso por concurso de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.
2. Determinar la influencia de la conducción con el ingreso de personal obrero de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.
3. Determinar la influencia de la dirección con las bajas biológicas de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.
4. Determinar la influencia de la comunicación con las bajas socialmente necesarias de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.
5. Determinar la influencia del autocrático con las bajas por decisión de la propia empresa de konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.

II. METODO

2.1 Diseño de la investigación

2.1.1 Método de investigación

La investigación se realizó con el método hipotético deductivo; ya que se indagará para solucionar el problema que presente en la organización, para ello se realiza hipótesis como táctica de solución.

Para Sánchez (2012) nos menciona “Es el camino lógico para buscar solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas” (p 82).

2.1.2 Nivel de la investigación

El nivel de investigación es descriptivo y correlacional- técnico.

Cuenta con el objetivo de especificar las características, propiedades, rasgos del fenómeno analizado, para la cual se cuenta con la opción de analizar de como es y cómo se manifiestan un fenómeno y los componente, para ello se podrá medir, evaluar y recolectar los datos. (Rusu, p13).

Para el nivel correlacional, evalúa la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías, variables, con la intención de validar la relación que tienen diversos fenómenos entre sí o todo lo contrario. (Rusu, p16).

2.1.3 Tipo de investigación

En esta investigación cuenta con un tipo de investigación aplicada- técnica.

El tipo de investigación aplicada es aquella capaz de resolver los problemas o crear ideas, a corto o medio plazo, con el objetivo de conseguir innovaciones, mejoras de procesos o productos entre otros. (Cegarra, 2012, p 42).

2.1.4 Diseño de investigación

En esta investigación se utiliza el diseño de investigación no experimental, ya que no se alterara la realidad de las variables liderazgo y rotación de personal, donde solo se visualizara lo que ocurra.

Para Escamilla (2013) menciona “Es aquel que se realiza sin manipular deliberamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natura para después analizarlos” (p 2).

2.2. Variable, operacionalización

2.2.1. Variable

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.1.1 las variables a investigar en la presente investigación:

Tabla 2.2.1.1

Variables en estudio

VARIABLES	
V1	Liderazgo
V2	Rotación De Personal

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Operacionalización de Variables

A continuación se presenta en la Tabla 2.2.2.1 la matriz de operacionalización de variables:

Tabla 2.2.2.1.

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION
LIDERAZGO	Cualidad de ejercer y ayudar a los demás y alcanzar que participen con entusiasmo a conseguir los objetivos propuestos. Contando como un Liderazgo circular y (...) ejecutivo. (Alles, 2012, Section 19)	La variable 1 (Liderazgo) se medirá mediante la dimensiones marketing sensorial, memoria, emociones y atención en una encuesta de 11 ítems	Liderazgo Circular	Estilo	1	(N) Nunca (AV) A veces (S) Siempre	Ordinal
			Liderazgo Ejecutivo	Conducción	2 - 3		
				Dirección	4		
				Comunicación	5		
			Liderazgo Fuerte	Autocrático	6		
				Estricto	7		
			Liderazgo de Cambio	Motivación Entrínseca	8 - 9		
				Compromiso Compartido	10		
				Ingreso por Concurso	11 - 12		
			ROTACION DE PERSONAL	Se refiere al número de personal que ingresan y salen de una organización; se expresa en índices mensuales o anuales. (Catillo,2006, p.68).	Se elaborará una encuesta con 8 ítems para medir las siguientes dimensiones: Información, comunicación y experiencia del cliente		
Salida del personal	Bajas biológicas	14 - 15					
	Bajas socialmente necesarias	16					
	Bajas por motivos personales	17					
	Bajas por decisión de la propia Empresa	18 -19					

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

La presente investigación de konecta S.A.C Movistar Perú Postpago, ubicado en Cercado de Lima, está compuesta de 31 colaboradores entre los turnos de mañana hacia la noche, datos obtenidos de la cuenta Movistar Perú de la organización Konecta.

Nos hace mención "el grupo mayor se llama población y más pequeño seleccionada de una población, se llama muestra" (Salkind, N., 1999, p.33).

Las características de los participantes serán:

Género: Para el estudio se contará con la participación de personas de diverso género.

2.3.2. Muestra

Es una muestra censal del estudio fue de 31 colaboradores. Una muestra que incluye cierto tipo de informantes seleccionados con base en el concepto de que sus actitudes o su comportamiento serán representativos de los de la población (Pope, J., 2002, p.386).

2.3.3. Muestreo

Se utilizará el muestreo aleatorio censal para la cual se realizará a los colaboradores de Konecta S.A.C Movistar Postpago Perú. El muestreo solo se escoge muestras a través de métodos que permita una igualdad de probabilidad de ser escogida en la muestra (Levin, R. y Rubin, D., 2004, p.239).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos es la encuesta, para la cual está dirigido a los colaboradores de Konecta S.A.C Movistar Postpago Perú Cercado de Lima, con el objetivo de evaluar las respuestas.

La encuesta de datos en una población o de una parte de ella mediante instrumentos para la obtención de los datos ya sea de entrevistas y etc. (Ballén, Pullido y Zuñiga, 2007, p.85).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Tabla 2.4.2.1.

Estructura dimensional de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Item
Liderazgo	Estilo	1
	Conducción	2-3
	Dirección	4
	Comunicación	5
	Autocrático	6
	Estricto	7
	Motivación Entrínseca	8-9
	Compromiso Compartido	10
	Ingreso por Concurso	11-12
	Ingreso de Personal Obrero	13
Rotación Del Personal	Bajas Biológicas	14-15
	Bajas Socialmente necesarias	16
	Bajas Por Motivos Personales	17
	Bajas Por Decisión De La Propia Empresa	18-19

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, para la encuesta se utilizó una escala gramática de Nunca, A veces y Siempre, en la tabla 2.4.2.2 se muestra la estructura de forma detallada.

Tabla 2.4.2.2.*Puntuación de Ítems en la escala de Likert*

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Nunca	N
2	A veces	AV
3	Siempre	S

Fuente: Malhotra (2004, p.258).

2.4.3 Validez

Para la validación de los instrumentos se utilizó las técnicas de juicio de los siguientes expertos que a continuación se detallara en la Tabla 2.4.3.1, para la cual realizaron una minuciosa revisión el contenido del instrumento donde finalmente se brindó su aprobación.

Tabla 2.4.3.1*Validación de expertos*

N°	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Mg. Mairena Fox, Liliana Petronila	Sí cumple	Investigador
Experto 2	Dr. Costilla Castillo Pedro Constante	Sí cumple	Investigador
Experto 3	Mg. Casma Zarate Carlos Antonio	Sí cumple	Investigador

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad

Para evaluar la confiabilidad del instrumento de investigación, se sometió a la encuesta a una evaluación de medición de la fiabilidad del Alfa de Cronbach.

Según Hernández,

A continuación, se presenta en la Tabla 2.4.4.1 el resumen de procesamiento de casos a desarrollar en el presente trabajo.

Tabla 2.4.4.1.*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	31	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	31	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

A continuación, se presenta en la Tabla 2.4.4.2 para medir el estadístico de fiabilidad y la Tabla 2.4.4.3 para medir los parámetros del coeficiente del alfa de Cronbach que se ejecutó en la presente investigación:

Tabla 2.4.4.2*Estadístico de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,716	19

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS**Tabla 2.4.4.3.***Medias para evaluar valores de los coeficientes de Alfa de Cronbach*

Valor	Nivel de aceptación
>.9	Excelente
>.8	Bueno
>.7	Aceptable
>.6	Cuestionable
>.5	Pobre
<.5	Inaceptable

Fuente Elaborado en base a George y Mallery (2003, p.231).

Se usa el Alfa de Cronbach, en esta oportunidad la tabla 2.4.4.2 nos brinda como resultado con un valor de 0,716, determinando que el instrumento aplicado se encuentra con un alto grado de confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

En esta investigación todo resultado se analizó, aplicando la metodología estadística, para la cual se utilizará el aplicativo estadístico SPSS versión 20 donde se procesa los datos, reunir la información adquirida, calcular y poder en orden los resultados. Para la cual se visualizara por medio de gráficos y tablas que se realiza por cada dimensión, para culminar se usa la prueba de Chi cuadrado para verificar si la hipótesis es válida y a la vez poder elaborar las conclusiones.

2.6. Aspectos éticos

Está investigación se confirma que no cuenta con manipulación de los datos ni la información obtenida, siendo propio el desarrollo de la investigación y respetando los conceptos tomados de los autores ya que se busca resultados objetivos y reales.

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de normalidad

Si $N < 50$ entonces usamos Shapiro- Wilk.

H₀: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos).

H₁: Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos)

Regla de decisión

Si el valor de Sig $< 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si el valor de Sig $> 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Se realizó el análisis de los datos con el software estadístico SSPS 20, con una muestra de 31 encuestados el cual presentó el siguiente resultado como se muestra en la tabla 3.2.1:

Tabla 3.1.1.

Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1_LIDERAZGO	,952	31	,182
V2_ROTACIÓN_DE_PERSONAL	,940	31	,084

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Software estadístico SSPS 20

Interpretación

Variable Independiente: Liderazgo

En la tabla 3.1.1. muestra la significancia de liderazgo con el valor de 0,182, por lo que se concluye que la significancia encontrada es mayor al 0,05; por consiguiente, se rechaza la hipótesis alterna (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0), en conclusión tiene distribución normal, y para el análisis a efectúa se trabaja con datos paramétricos (Rho de Pearson).

Variable Dependiente: Rotación de personal

Asimismo, en la tabla 3.1.1. se detalla la significancia de rotación de personal con el valor de 0,084, por lo que se concluye que la significancia encontrada es mayor al 0,05; por

consiguiente, se rechaza la hipótesis alterna (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0), en conclusión tiene distribución normal, y para el análisis a efectúa se trabaja con datos paramétricos (Rho de Pearson).

3.2. Análisis de los resultados estadísticos

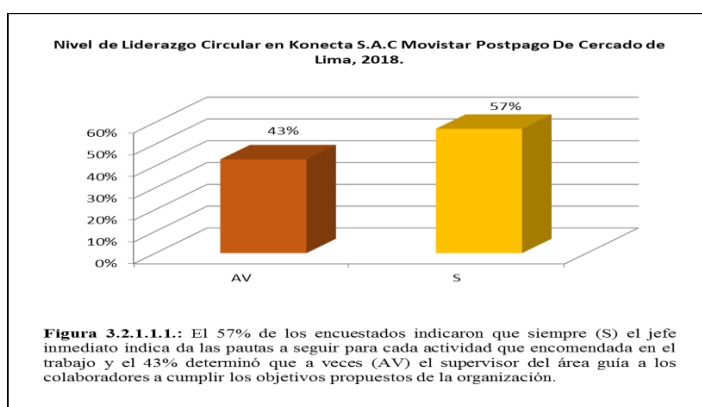
3.2.1. Resultados por dimensión

Tabla 3.2.1.1.a

Nivel de Liderazgo Circular de Konecta S.A.C-Cercado de Lima, 2018

ITEMS	AV	S	TOTAL
LIDERAZGO CIRCULAR	40	53	93
	43%	57%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 57% de los encuestados indicaron que siempre (S) el jefe inmediato indica las pautas a seguir para cada actividad encomendada en el trabajo.

Según Rubió (1997) menciona

“Que las pautas son intervenciones a la escala de actuación de comportamiento individuales” (p 136). Si el jefe inmediato continúa guiando a los ejecutivos con las pautas que ha de hacer este presente o no ya los asesores tendrán idea de cómo solucionar cada casuística, para la cual la organización como para el equipo será algo positivo ya que efectúa un correcto trabajo el encargado del área. En el largo plazo, el 43 % de los encuestados manifestaron a veces lo realizaran a mediano plazo.

Tabla 3.2.1.1.b.

Interpretación de los componentes de la brecha del Liderazgo Circular

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
43%	A VECES	MEDIANO PLAZO	43% REGULAR ESFUERZO	0,43

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.1.c.*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para el fortalecimiento del Liderazgo Circular*

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Alles (2004) Es la figura del líder situado en el centro de la escena, lo cual le permite un estilo de conducción muy cercano a su equipo de trabajo	
	CONCENTRAR REUNIONES DE INTEGRACIÓN ENTRE JEFES Y COLABORADORES PARA LA SOCIALIZACIÓN DE LAS METAS ORGANIZACIONALES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Determinar el plan de metas o plan estratégico organizacional.	Gráficos o indicadores
43%	2. Establecer las metas de prioridad para la organización	
A VECES	3. Determinar los horarios de los trabajadores	Reuniones. Análisis de Foda del ejecutivo.
57% SIEMPRE	ALIADOS	

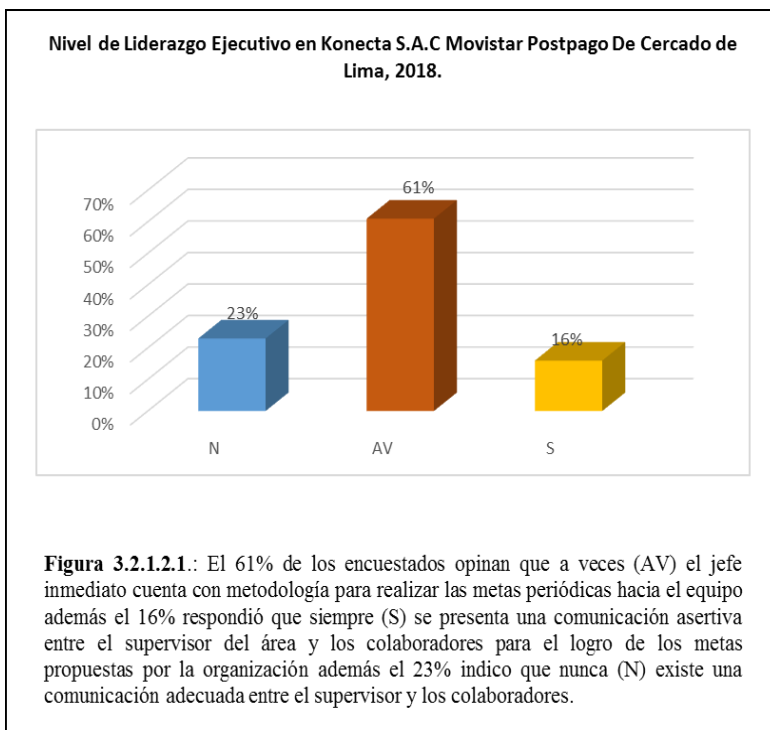
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.2.a.

Nivel de Liderazgo Ejecutivo de Konecta S.A.C-Cercado de Lima, 2018

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
LIDERAZGO EJECUTIVO	14	38	10	62
	23%	61%	16%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 16% respondió que siempre (S) se presenta una comunicación asertiva entre el supervisor del área y los colaboradores para el logro de las metas propuestas por la organización. Para Baumgarten Pacheco y Carmona (2016) argumentan que la meta se define como un resultado favorable para la organización o individuo

que haya planeado y destinar recursos para lograrlo. Asimismo, Scott (2012) indica que "Una meta es el resultado que esperamos para alcanzar como consecuencia de una acción, media o tarea" (Sección 2). Comenta Muñiz que la comunicación asertiva es "escuchar activamente, decir lo que se piensa y decir lo que sucederá" (p 56). Los ejecutivos se sienten conforme con la técnica que aplica el jefe del área para el cumplimiento de las metas propuestas por la organización o la cuenta Movistar Perú, ya que realizan el uso de los recursos necesarios y una correcta comunicación asertiva todo para el cumplimiento del objetivo. En el mediano plazo, 61% de los encuestados opinan que a veces el jefe inmediato cuenta con metodología para realizar las metas periódicas hacia el equipo; mientras que

23% indico que nunca existe una comunicación adecuada entre el supervisor y los colaboradores, en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.2.b.

Interpretación de los componentes de la brecha del liderazgo ejecutivo

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
61%	A VECES	MEDIANO PLAZO	61% REGULAR ESFUERZO	0,61
23%	NUNCA	LARGO PLAZO	84% MAYOR ESFUERZO	0,84

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.2.c.

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para el fortalecimiento del Liderazgo Ejecutivo

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Alles (2012) Capacidad para dirigir a un grupo o equipo de trabajo del que dependen otros equipos, y comunicar la visión de la organización tanto desde su rol formal como desde la autoridad moral que define su carácter de líder; (...) al crear un clima de energía y compromiso junto con un fuerte deseo de guiar a los demás, que se verifica en el comportamiento de los otros al acompañar su gestión con entusiasmo.	
EL LIDERAZGO EJECUTIVO DEBE CONTAR CON METODOS DE COMUNICACIÓN CORRECTAMENTE EN EL EQUIPO.		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
61%	1. Realizar reuniones grupales para escuchar las opiniones a los ejecutivos	Cuestionario de comunicación interna
A VECES	2. Hacer una investigación de cada estrategia, que no se haya aplicado en el equipo para el cumplimiento de la meta.	Análisis de DAFO
REFORZAR LAS ESTRATEGIAS DIRIGIDAS HACIA EL LIDERAZGO EJECUTIVO		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
23% %	4. Implementar nuevas tácticas de comunicación de líder a ejecutivo.	Reuniones mensuales.
NUNCA	5. Realizar una FODA al jefe inmediato como para los ejecutivos para validar en que está fallando con su equipo.	Encuesta
16% SIEMPRE	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.3.a.

Nivel de Liderazgo Fuerte de Konecta S.A.C-Cercado de Lima, 2018

ITEMS	AV	S	TOTAL
LIDERAZGO FUERTE	21	41	62
	34%	66%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

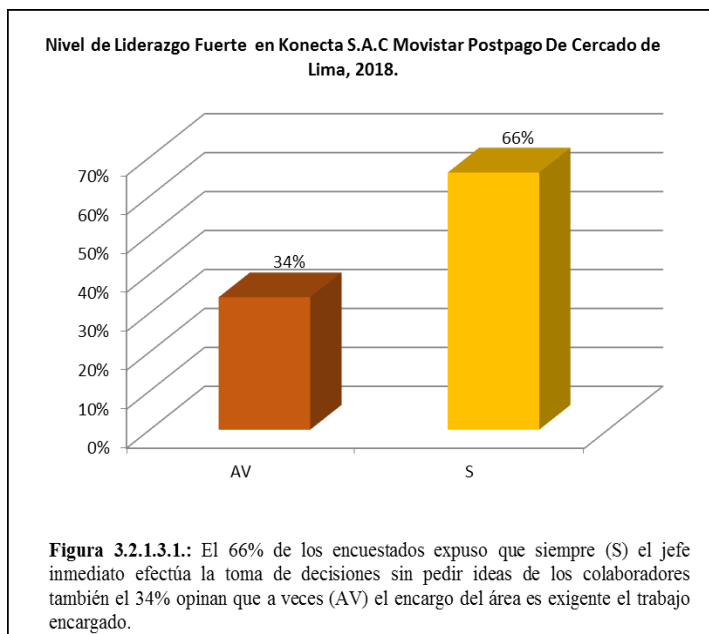


Figura 3.2.1.3.1.: El 66% de los encuestados expuso que siempre (S) el jefe inmediato efectúa la toma de decisiones sin pedir ideas de los colaboradores también el 34% opinan que a veces (AV) el encargo del área es exigente el trabajo encargado.

Análisis

El 66% de los encuestados expuso que siempre (S) el jefe inmediato efectúa la toma de decisiones sin pedir ideas de los colaboradores. Según Alles (2013) comenta que la toma de decisiones es “Capacidad para analizar diversas variantes u opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto

en el negocio, para luego seleccionar la alternativa más adecuada, con el fin de lograr el mejor resultado en función de los objetivos organizacionales”. Si continua el jefe inmediato realizando correctamente la toma de decisiones para el equipo, demuestra es un líder capaz de guiar a su equipo a las metas de la organización. En el mediano plazo, el 34 % opinan que a veces el encargo del área es exigente el trabajo encargado.

Tabla 3.2.1.3.b.

Interpretación de los componentes de la brecha del liderazgo fuerte

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
34%	A VECES	MEDIANO PLAZO	34% REGULAR ESFUERZO	0,34

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.3.c.

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la marca mediante liderazgo fuerte

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Alles (2012) Se relaciona con un líder autocrático, es por ello que se podría definir “fuerte” ya que para ello es estricto para su proceso de gestión que realiza.	
EL LIDER A DE BUSCAR LOS INTERESES DE LA ORGANIZACIÓN PARA UN MAYOR RENDIMIENTO EN LA GESTIÓN.		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
34%	1) Seleccionar al personal más calificado ante las nuevas responsabilidades.	Historial de experiencia
A VECES	2) Crear horarios adecuadamente para cada ejecutivo y puede saber el tiempo que le tomar para realizar aquel trabajo encomendado.	Entrega de agenda de manera virtual.
66%	ALIADOS	
SIEMPRE		

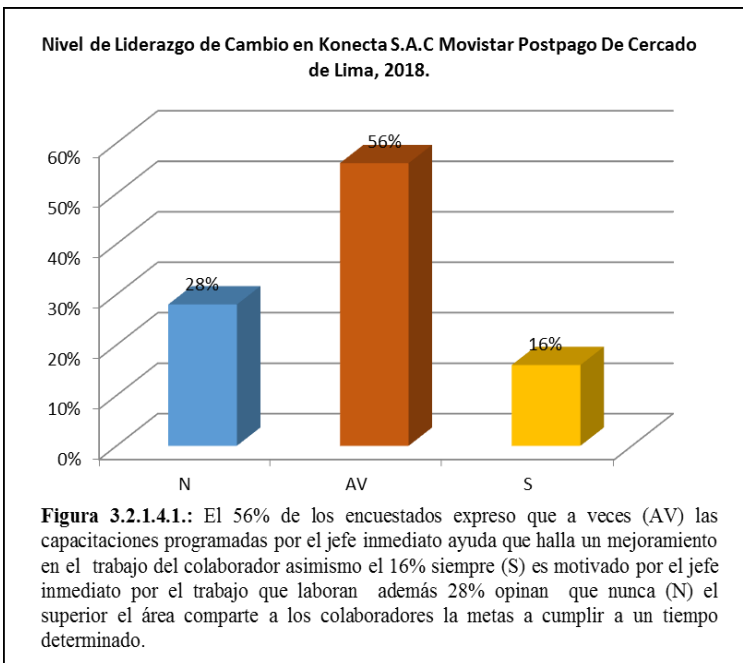
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.4.a.

Nivel de Liderazgo de Cambio de Konecta S.A.C-Cercado de Lima, 2018

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
LIDERAZGO DE CAMBIO	26	52	15	93
	28%	56%	16%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 16% siempre (S) es motivado por el jefe inmediato por el trabajo que laboran. Para Tracy menciona que el factor clave en la motivación es la relación entre el jefe y el subordinado ya que el factor determinante del rendimiento, la efectividad, la productividad, los resultados y la rentabilidad de la

organización es la comunicación entre el jefe y el ejecutivo, donde se relacionan, ya sea de forma positiva o negativa, donde se determina el rendimiento pasado, presente y futuro del individuo y de la empresa (p 5). Se considera que los ejecutivos desarrollar un correcto trabajo en lo personal ya que siente que son motivados correctamente por el jefe inmediato. En el mediano plazo, el 56% de los encuestados expreso que a veces las capacitaciones programadas por el jefe inmediato ayuda que haya un mejoramiento en el trabajo del colaborador; mientras que el 28% opinan que nunca (N) el superior el área comparte a los colaboradores la metas a cumplir a un tiempo determinado a largo plazo.

Tabla 3.2.1.4.b.*Interpretación de los componentes de la brecha del liderazgo de cambio*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
56%	A VECES	MEDIANO PLAZO	56% REGULAR ESFUERZO	0,56
28%	NUNCA	LARGO PLAZO	81% MAYOR ESFUERZO	0,81

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.4.c.

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento liderazgo de cambio

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Alles (2012) Cualidades para comunicar la visión estratégica de la organización y alcanzar un interés. Sabe motivar y generar un compromiso mutuo; promover un cambio diferente, el comienzo de una actividad exige empeño y obtener un cambio de la situación.	
CONTAR CON ENTRENAMIENTO DEL EJECUTIVO PARA UN MEJOR DE APRENDIZAJE Y DESENVOLVIMIENTO ANTE LAS EXIGENCIA QUE SOLICITA LA CUENTA MOVISTAR PERÚ.		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
56%	1. Investigar un nuevo método de aprendizaje para los ejecutivos, ante el cambio que presenta la cuenta Movistar Perú.	Folletos, separatas, diapositivas.
A VECES	2. Realizar repasos constantes de cada proceso actualizado por Movistar Perú.	Videos, ficha de observación, llamadas de prueba.
REFORZAR LOS ENTRENAMIENTO QUE SE DEMUESTRAN LOS CAMBIOS PARA EL BIENESTER DE LA CUENTA MOVISTAR PERÚ.		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
28%	3. Comunicar las metas propuesta por la organización o del equipo.	Correo electrónico, mural.
NUNCA	4. Realizar una investigación para analizar el motivo del porque el jefe inmediato, no comunica los objetivos o metas a los ejecutivos.	Coaching para el liderazgo
66% SIEMPRE	ALIADOS	

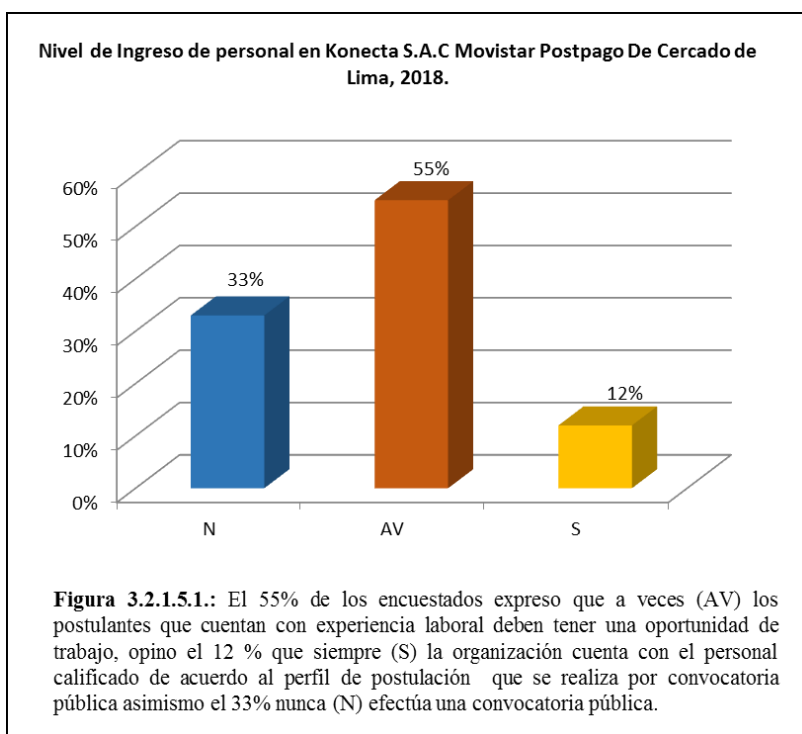
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.5.a.

Nivel de Ingreso de personal de Konecta S.A.C-Cercado de Lima, 2018

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
INGRESO DE PERSONAL	35	58	13	93
	23%	71%	6%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 12% que siempre (S) la organización cuenta con el personal calificado de acuerdo al perfil de postulación que se realiza por convocatoria pública. Según Alles, nos menciona es un “Conjunto de capacidades de una persona, influyen sus

estudios formales, conocimientos, competencias y experiencia, así como su motivación tanto en relación con su carrera como para el cambio laboral”. Asimismo el 55% de los encuestados evidencia que a veces (AV) los postulantes que cuentan con experiencia laboral debe tener una oportunidad de trabajo, entretanto el 33% de los encuestado expresan que nunca (N) se efectúa una convocatoria pública a largo plazo.

Tabla 3.2.1.5.b.

Interpretación de los componentes de la brecha del ingreso de personal

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
55%	A VECES	MEDIANO PLAZO	71% REGULAR ESFUERZO	0,55
33%	NUNCA	LARGO PLAZO	94% MAYOR ESFUERZO	0,33

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.5.c.

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento del ingreso del personal

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Catillo (2006) “Se inicia cuando el individuo es notificado de su aceptación como nuevo integrante de la compañía”.	
	REALIZAR	
	EFFECTUAR CONVIVENCIAS EN EL CENTRO LABORAL	MEDIOS DE VERIFICACION
71%	1. Realizar experiencias vivenciales para aquellos postulantes en el ambiente de call center.	Grabaciones de llamadas.
A VECES	2. Efectuar un focus group, de las experiencias vivenciales, para visualizar las reacciones de los postulantes ante la vivencia del trabajo.	Ficha de observación.
	REFORZAR LAS ESTRATEGIAS DIRIGIDAS HACIA EL INGRESO DE PERSONAL	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
23%	3. Complementar dinámicas de entrenamiento de convivencia laboral.	Videos y ficha de observación.
NUNCA	4. Desarrollar una investigación para analizar el resultado de impacto que tendrá la organización.	Fichas de análisis de la competencia directa y cuestionarios.
6%		
SIEMPRE	ALIADOS	

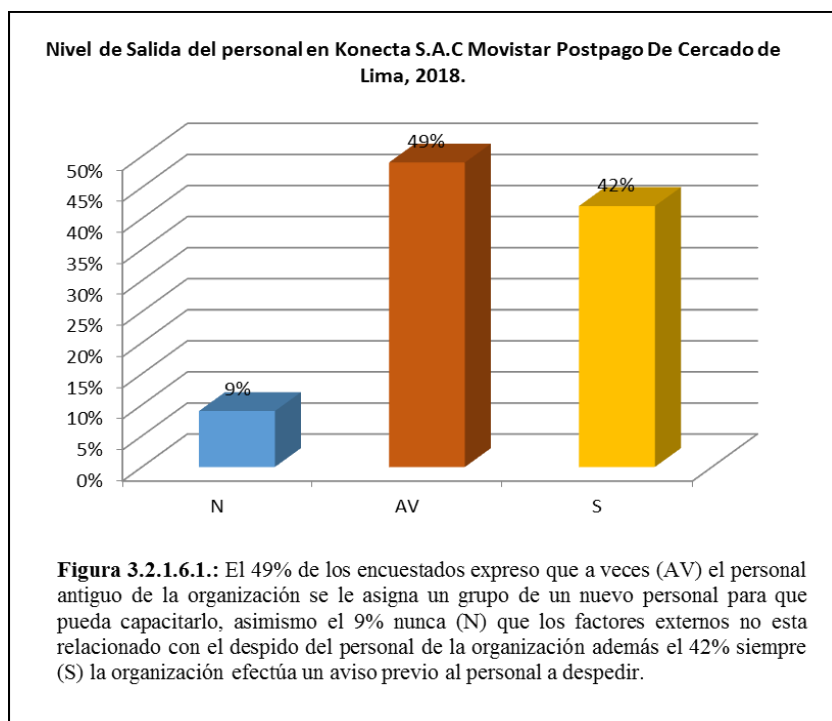
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.6.a.

Nivel de Salida del personal de Konecta S.A.C-Cercado de Lima, 2018

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
SALIDA DEL PERSONAL	17	91	78	186
	9%	49%	42%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 42% siempre la organización efectúa un aviso previo al personal a despedir.. Según Jimenez “Es un acto unilateral y recepticio que contiene la voluntad extintiva del empleador. El despido, según la ley peruana, es un acto extintivo de aplicación individual que debe ser comunicado por

escrito”. Los ejecutivos comentan que siempre se comunica previamente ante una salida de personal en la cuenta Movistar Perú por lo cual está siguiendo correctamente la ley peruana. En el mediano plazo, el 49% de los encuestados expreso que a veces el personal antiguo de la organización se le asigna un grupo de un nuevo personal para que pueda capacitarlo, asimismo el 9% indican que nunca que influyen los factores externos con el despido del personal de la organización, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.6.b.

Interpretación de los componentes de la brecha de la salida de personal

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
49%	A VECES	MEDIANO PLAZO	49% REGULAR ESFUERZO	0,18
9%	NUNCA	LARGO PLAZO	58% MAYOR ESFUERZO	0,58

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.6.c.

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la salida de personal

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Reyes (1991) Indica que es muy importante saber el motivo de la salida del personal para la cual se realiza una entrevista es la que realiza cuando un trabajador renuncia su puesto por cualquier motivos	
	BRINDAR LA OPORTUNIDAD AL PERSONAL ANTIGUO DE TOMAR LA POSICIÓN DE LÍDER	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
49%	1. Encomendar al personal antiguo al nuevo personal para que pueda capacitarlo, para la cual al culminar la capacitación serán evaluados.	Encuesta
A VECES	2. Realizar trabajos en equipos con el personal nuevo hacia los nuevos que ingresen, para que haya más interacción, donde se realizara una pequeña encuesta.	Entrevistas, Cuestionario
	REFORZAR LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ENTRE EJECUTIVO Y JEFE INMEDIATO	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
9%	3. Implementar una comunicación entre el ejecutivo y supervisor del área.	Entrevistas personales.
NUNCA		
71%	ALIADOS	
SIEMPRE		

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

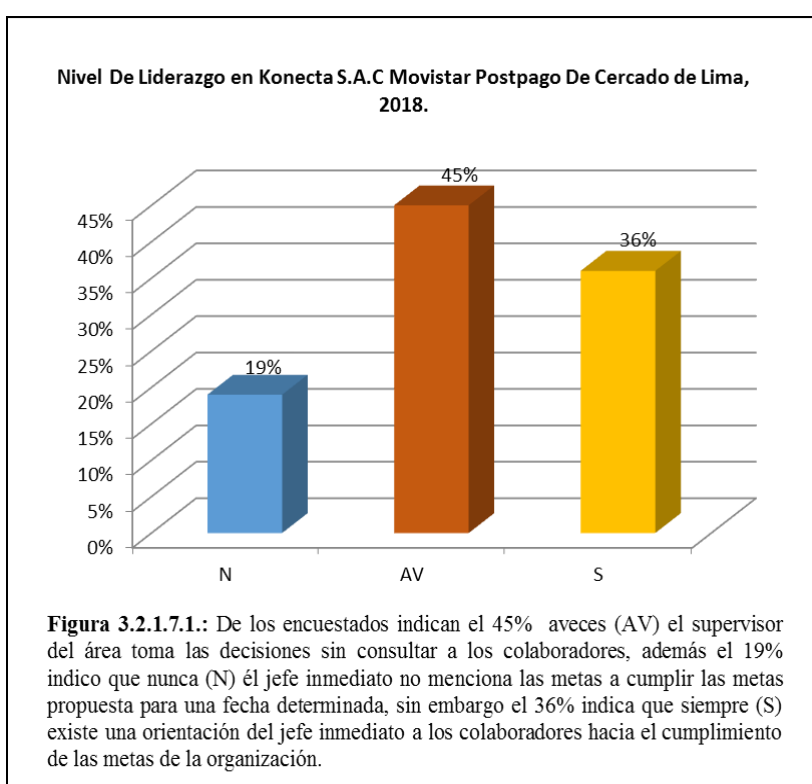
3.2.2. Resultados por variables

Tabla 3.2.2.1.a

Nivel de liderazgo de Konecta S.A.C-Cercado de Lima, 2018

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
LIDERAZGO	60	140	111	186
	19%	45%	36%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

De los encuestados indican el 36% que siempre existe una orientación del jefe inmediato a los colaboradores hacia el cumplimiento de las metas de la organización. En el mediano plazo, el 45% a veces el supervisor del área toma las decisiones sin

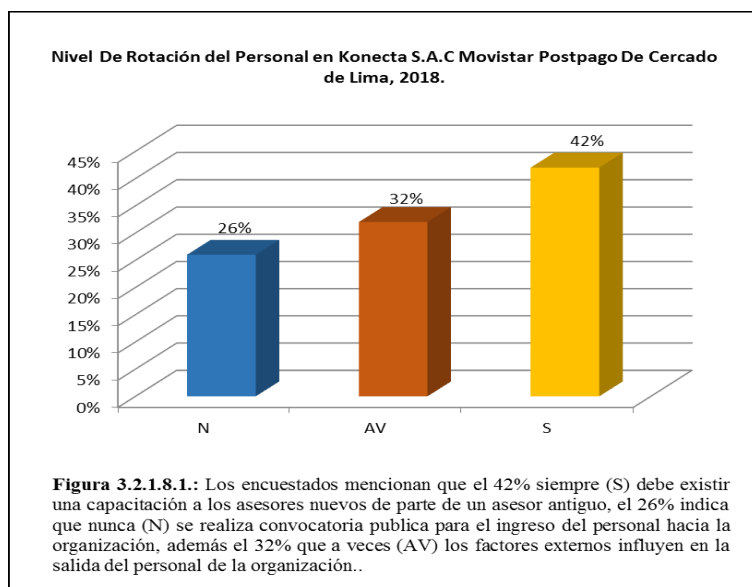
consultar a los colaboradores, asimismo el 19% indico que *nunca (N)* el jefe inmediato no menciona las metas a cumplir las metas propuesta para una fecha determinada.

Tabla 3.2.2.2.a

Nivel de rotación de personal de Konecta S.A.C-Cercado de Lima, 2018

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
ROTACIÓN DE PERSONAL	73	118	88	279
	26%	32%	42%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Los encuestados mencionan que el 42% siempre debe existir una capacitación a los asesores nuevos de parte de un asesor antiguo. Para el 26% indica que nunca se realiza convocatoria publica para el ingreso del personal hacia la organización,

ademas el 32% que a veces los factores extrenos influyen en la salida del personal de la organización.

3.2.3. Resultados de las medidas descriptivas

Prosiguiendo en la tabla 3.2.3.1 se determinan los promedios de las variables independiente y dependiente por dimensiones respectivamente.

Tabla 3.2.3.1.*Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación*

VARIABLE	DIMENSIÓN	Desviación estandar	Promedio	Coefficiente Variabilidad
Liderazgo	Estilo	0.49	2.65	0.18
	Dirección	0.50	2.55	0.20
	Comunicación	0.63	1.94	0.33
	Autocrático	0.63	1.94	0.33
	Estricto	0.48	2.68	0.18
	Motivación Entrínseca	0.49	2.65	0.18
	Compromiso Compartido	0.66	1.88	0.35
	Ingreso por Concurso	0.54	1.81	0.30
	Ingreso de Personal Obrero	0.70	2.10	0.33
	Bajas Biológicas	0.49	2.63	0.19
Rotación De Personal	Bajas Socialmente Necesarias	0.50	2.42	0.21
	Bajas Por Motivos Personales	0.66	1.97	0.33
	Bajas Por Decisión De La Propia Empresa	0.68	2.16	0.32

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

3.2.4. Prueba de hipótesis

3.2.4.1. Prueba de hipótesis general

H_G: El liderazgo influye significativamente en la Rotación del Personal de Konecta S.A.C Movistar Postpago De Cercado de Lima, 2018.

H₀: El liderazgo no influye significativamente en la Rotación del Personal de Konecta S.A.C Movistar Postpago De Cercado de Lima, 2018.

H₁: El liderazgo si influye significativamente en la Rotación del Personal de Konecta S.A.C Movistar Postpago De Cercado de Lima, 2018.

H₀: R=0; VI no está relacionada con la VD

H₁: R>1; VI está relacionada con la VD

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

a) Si la Sig.E < Sig.T, entonces se rechaza H₀

b) Si la Sig.E > Sig.T, entonces se acepta H₀

Tabla 3.2.3.2.

Coeficiente y Relación

COEFICIENTE	RELACIÓN
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderado
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente: Rivero, (2005, p.190)

Tabla 3.2.3.3.
Coefficientes de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: *Martínez, 2009*

Tabla 3.2.3.4.
Correlaciones de variables

		Liderazgo	Rotación De Personal
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	.045
	Sig. (bilateral)		.810
	N	31	31
Rotación De Personal	Correlación de Pearson	.045	1
	Sig. (bilateral)	.810	
	N	31	31

Interpretación:

En la tabla 3.2.3.4. se muestra la correlación Pearson entre la variable liderazgo y rotación de personal, donde se visualiza la significancia con un valor de 0.810, por lo que al evaluar la hipótesis nula con un nivel de significancia de 0.05 se acepta la hipótesis nula ($H_0: R=0$; VI no está relacionada con la VD).

A continuación, se podrá visualizar la tabla Tabla 3.2.4.1 donde se observará los valores de la correlación de Spearman y su significancia.

Tabla 3.2.3.5.
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.045 ^a	.002	-.032	1.51661

a. Predictores: (Constante), liderazgo

- a) Según la tabla 3.2.3.5 de resumen del modelo la correlación de Pearson R es de 0.045 es la misma que se visualiza en la tabla 3.2.3.4. de correlaciones de variables y la correlación muestra que no existe una correlación ya que es menor a 1.
- b) El coeficiente determina (R cuadrado) indica que la variable liderazgo con relación a la variable rotación de personal no cambia 0.2% no se encuentra estipulado la influencia en un parámetro de 0 a 0.99% según tabla. 3.2.3.2.

III. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados del presente trabajo de investigación, se llegó a determinar lo siguiente.

4.1. Objetivos e hipótesis

Se tuvo como objetivo general argumentar la influencia de liderazgo en la rotación del personal, asimismo como los objetivos específicos explicar la influencia de la conducción, dirección, comunicación y del autocrático en la rotación del personal en la empresa konecta S.A.C Movistar Postpago Cercado de Lima - 2018. Para ello se utilizó como herramienta la prueba de Rho Pearson demostrando un nivel de significancia (bilateral) con un valor de 0.810, aceptando la hipótesis nula ($H_0: R=0$; VI no está relacionada con la VD). Asimismo, la correlación de Pearson R es de 0.045 de las variables y de muestra que no existe una correlación, guarda similitud con el trabajo de Coronel (2015).

4.2. Resultados

Los resultados estadísticos obtenidos en la presente tesis permitieron determinar que el liderazgo no influye significativamente en la rotación del personal en la empresa konecta S.A.C Movistar Postpago. Como referencia la tabla 3.2.3.5. donde describe la correlación de Pearson R es de 0.045 y a la vez cuenta con el 0.2% de R cuadrado donde la variable liderazgo con la rotación de personal no cambia significa que no presenta influencia de entre las variables.

4.3. Metodología

El presente trabajo de investigación es hipotético deductivo, ya que se indaga la problemática de la empresa konecta S.A.C Movistar Postpago. A la vez visualizamos que no coincide con la investigación realizada por Padilla (2016), en sus tesis “Liderazgo y Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería del Servicio De Emergencia De Hospital II Essalud Huánuco” ya que su metodología fue inductiva de Tipo descriptivo observacional.

Para determinar los resultados de la presente tesis se realizó la técnica de encuestas y se utilizó como instrumento el cuestionario

4.4. Teoría

De la presente investigación se consideró en la variable liderazgo al autor Alles (2012), indicando que el liderazgo es una cualidad de hacer, ayudar a los demás y lograr que participen con entusiasmo al logro de los objetivos, para la cual se cuenta con tipos de liderazgo circular, ejecutivo, fuerte, cambio y participativo. En la variable rotación de personal se consideró al autor Castillo (2006), el cual indica que la rotación del personal el número de colaboradores que ingresan y salen de la empresa, se demuestra en índices mensuales o anuales.

4.5. Por conclusión

Según los resultados de los datos estadísticos obtenidos en la presente tesis se concluyó que la variable independiente (liderazgo) no influye en la variable dependiente (rotación del personal). Cuyos resultados no guardan similitud con los trabajos de investigación de Cano (2015), Coronel, Cruz y Rodea (2014), Campos (2015), Huerta y Padilla (2016).

V. CONCLUSIONES

Primero: En base a la hipótesis general en la investigación se ha determinado que el liderazgo no influye en la rotación del personal de la empresa Konecta S.A.C Movistar Postpago de Cercado de Lima, 2018.

Segundo: Se concluye que el liderazgo no influye en la rotación del personal, debido a la regla de decisión se rechaza la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula, ya que el valor de significancia es 0.810 es mayor a la significancia de trabajo 0.00. Asimismo, se determinó a través de Rho de Spearman con una correlación de 0.045 confirmando que no existe una correlación entre as variables.

Tercero: Se determina que el liderazgo no influye en la rotación del personal debido que el coeficiente (R cuadrado) con el valor de 0.2%, no presenta ninguna influencia ya que no se encuentra dentro de los parámetros de 1 a 20%.

VI. RECOMENDACIONES.

Primero: Establecer políticas de retención del talento humano, para el personal que responda correctamente a los objetivos de la organización, ante los intereses del colaborador como remuneraciones, reconocimientos, vacaciones, etc.

Segundo: Crear un sistema de preparación y capacitación en la empresa Konecta S.A.C dirigido para los ejecutivos como al líder a cargo de la cuenta Movistar Postpago de los nuevos procedimientos que ingresan al sistema.

Tercera: Implementar los contratos al corto, mediano y largo plazo para prevenir una descompensación de colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. (2012). Diccionario de términos de Recursos Humanos. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2011). Nuevo Enfoque Diccionario Preguntas T.3 Granica, Volume 3. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2015). Cuestiones sobre gestión de personas: ¿Qué hacer para resolverlas?. México: Ediciones Granica S.A.
- Aveiga, D. (2014). Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de Punto de Venta y de Servicios Generales de las Pharmacy's del Norte (Tesis de Título de Psicólogo).
- Baumgarten, J. (2016). Metas: Secretos y técnicas para alcanzar tus sueños y metas. sin lugar: Babelcube.
- Branda y Rillió. (2004). La enseñanza del diseño en comunicación visual. Argentina: nobuko.
- Cano, Y. (2015). Estudio realizado con los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa C.B.C (Tesis de Grado).
- Campos, J. (2015). Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico – sociales del instituto pedagógico nacional Monterrico (Tesis de Magister en educación).
- Castillo J. (2006). Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. sin ubicación: ECO EDICIONES.
- Cegarra, J. (2012). Los métodos de investigación. Madrid: Días de Santos.
- Coronel, A. (2015). Estilos de liderazgo político democrático: Argentina y España en perspectiva comparada (Tesis de Grado de Doctor). Recuperada de <http://eprints.ucm.es/34479/1/T36738.pdf>
- Cox, R. (2008). Psicología del deporte: Conceptos y sus aplicaciones. España: Médica Panamericana S.A.
- Cruz, Y. y Rodea, M. (2014). Liderazgo Transformacional como Herramienta de la Productividad de los Empleados (Tesis de Licenciatura en Administración).
- Diaz, J. (2016). Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas (Tesis de título profesional de Licenciado en Administración).
- Escamilla, D.(s.f). Aplicación Básica de los Metodos Científicos.

- Recuperado de
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- George, D. y Malley, P. (2003). SPSS for windows step by step : A Simple Guide Reference. 11.0 Update. (4.^a ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- INCISPP. (2016). El concurso público en el Perú: Requisitos y procedimiento. 28/10/2016, de Investigador-INCISPP Sitio web: <http://incispp.edu.pe/blog/el-concurso-publico-peru/>
- Mahotra. (2004). Investigación de mercados: un enfoque aplicado. México: Pearsn Educación.
- Muñiz, M. (2017). Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa. Madrid: editorial cep.
- Olivas V.(2014). Tutorización de acciones formativas para el empleo. SSCE0110. sin ubicación: Innovación y Cualificación S.L.
- Ramón, J. (1945). Diccionario universal francés-español.
 Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=LoQCAAAAQAAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Reyes A. (1991). Administración de personal.
 Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=m5wvBz5e3E0C&pg=PA161&dq=concepto+de+rotacion+de+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewi-r43mq-DXAhVKeyYKHWNDdsQQ6AEIJTAA#v=onepage&q=concepto%20de%20rotacion%20de%20personal&f=false>
- Reyes, A.(2005). Administración de empresas/ Business Administration, Volume 2. México: Limusa.
- Pernaut, A. (1999). Introducción a la Teoría Económica. Caracas: Universidad Católica Bello.
- Rubió, S. (1997). Las formas de crecimiento urbano. Barcelona: EDICIONS UPC.
- Sadowsky, J. y Roche, L. (2011). Siete reglas del storytelling, Las: Inspire a su equipo con liderazgo auténtico. Buenos Aires: Granica.
- Scott, J. (2014). Metas "smart" En Palabras Simples. sin lugar: Balbelcube Inc.
- Tayper, M.. (2015). La gestión del liderazgo en el contexto internacional actual. 25/05/2018, de gestiopolis Sitio web: <https://www.gestiopolis.com/la-gestion-del-liderazgo-en-el-contexto-internacional-actual/>

ANEXOS

ANEXO A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Influencia de Liderazgo en la Rotación del Personal en Konecta S.A.C Movistar Postpago – CERCADO DE LIMA						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION Y MUESTRA
GENERAL: ¿Cómo influye el liderazgo en la rotación del personal en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018?	GENERAL: Determinar la influencia de liderazgo en la rotación del personal en konecta S.A.C Movistar Postpago cercado de Lima, 2018.	General Existe relación entre la influencia de Liderazgo en la Rotación del Personal en Konecta S.A.C Movistar Postpago De Cercado de Lima, 2018.	VARIABLE 1: Liderazgo	Liderazgo Circular	La investigación es hipotético - deductivo	Colaboradores konecta S.A.C Movistar Perú Postpago
				Liderazgo Ejecutivo		
				Liderazgo Fuerte	Cuantitativo	
ESPECIFICOS: a)¿Cómo influye el estilo con el ingreso por concurso en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018? b)¿Cómo influye la conducción con el ingreso de personal obrero en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018? c)¿Cómo influye la dirección con las bajas biológicas en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018? d)¿Cómo influye la comunicación con las bajas socialmente necesarias en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018? e)¿Cómo influye el autocrático con las bajas por decisión de la propia empresa en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018?	ESPECIFICOS a)Determinar influencia del estilo con el ingreso por concurso en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018. b)Determinar la influencia de la conducción con el ingreso de personal obrero en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018. c)Determinar la influencia de la dirección con las bajas biológicas en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018. d)Determinar la influencia de la comunicación con las bajas socialmente necesarias en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018. e)Determinar la influencia del autocrático con las bajas por decisión de la propia empresa en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018	ESPECIFICOS: H₁: Existe relación entre el estilo con el ingreso por concurso en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018. H₂: Existe relación entre la conducción con el ingreso de personal obrero en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018 H₃: Existe relación entre la dirección con las bajas biológicas en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018. H₄: Existe relación entre la comunicación con las bajas socialmente necesarias en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018. H₅: Existe cambios entre el autocrático con las bajas por decisión de la propia empresa en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018.	VARIABLE 2: Rotación De Personal	Ingreso de Personal	TIPO	TÉCNICAS
					Aplicada	Encuesta con escala tipo Likert
					NIVEL	
					Descriptivo - correlacional	
					DISEÑO	INSTRUMENTOS
No experimental y de corte transversal	Cuestionario de 19 ítems					
Salida de Personal						

FUENTE: Elaboración propia

ANEXO B

Cuestionario

Influencia De Liderazgo En La Rotación Del Personal En Konecta S.A.C Movistar Postpago De Cercado De Lima.

Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con N = NUNCA, AV = A VECES, S = SIEMPRE.

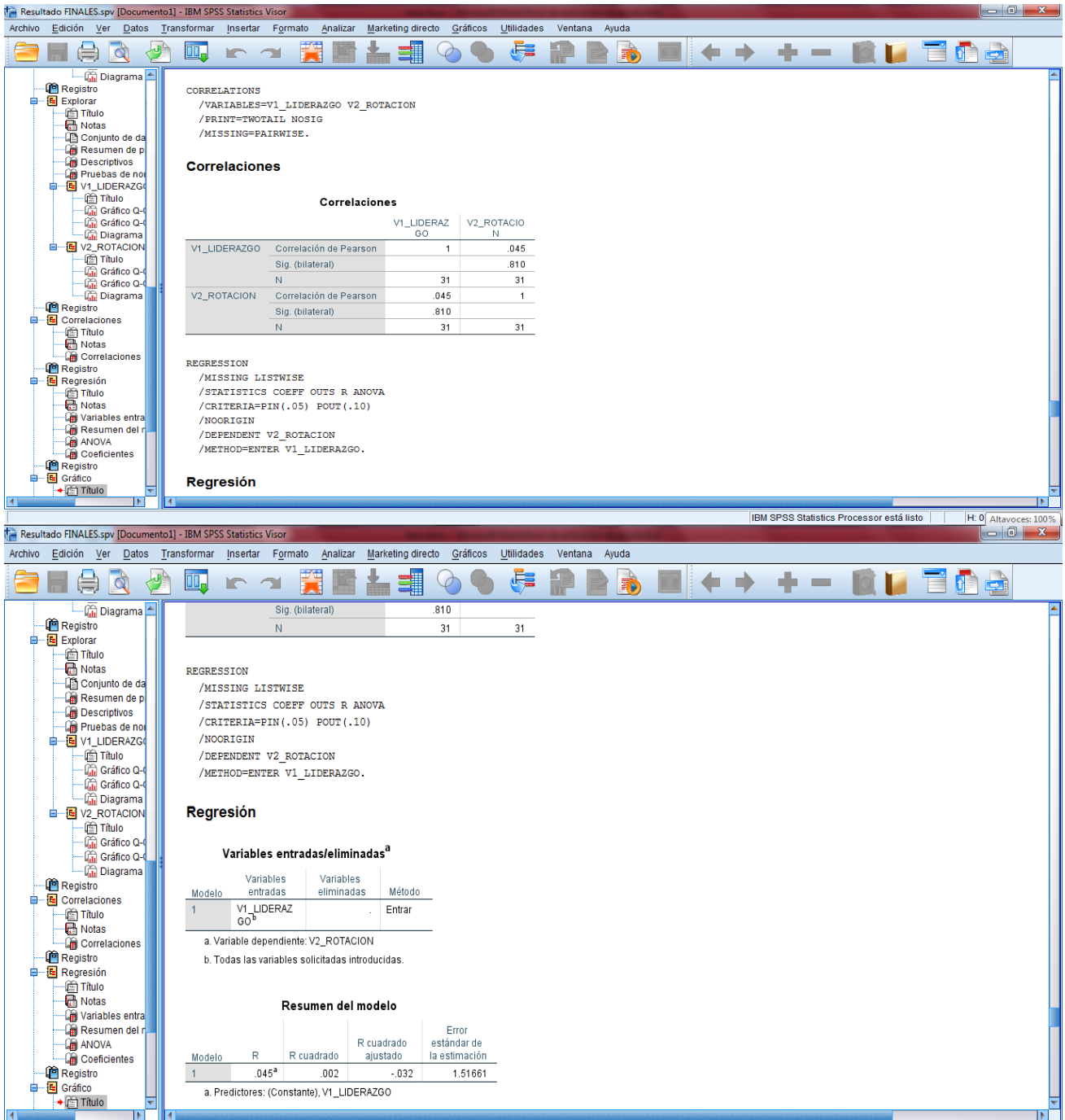
N°	Preguntas	N	AV	S
1	Cuando una actividad nueva es asignada, su jefe inmediato le dá las pautas para el desarrollo de la actividad encomendada.			
2	Como política de trabajo, su jefe inmediato delega funciones entre el equipo.			
3	Su jefe inmediato orienta a sus colaboradores hacia el cumplimiento de las metas propuestas por la organización.			
4	El jefe inmediato, tiene como metodología establecer metas periódicas con un cronograma socializado con su equipo.			
5	Existe comunicación asertiva entre el jefe inmediato y los colaboradores para el logro de los objetivos organizacionales.			
6	El jefe inmediato toma decisiones sin consultar la opinión de los colaboradores.			
7	Mi jefe es exigente con el trabajo encomendado.			
8	El trabajo que realizo día a día se ve motivado por mi jefe.			
9	Las capacitaciones programadas por mi jefe inmediato permiten que mi trabajo mejore día a día.			
10	Mi jefe inmediato comparte con sus colaboradores cuales son las metas a desarrollar en un tiempo determinado.			
11	La empresa para captar nuevos trabajadores realiza una convocatoria pública.			
12	A través de la convocatoria pública, la empresa cuenta con recurso humano calificado de acuerdo al perfil del puesto.			
13	Consideras que se debe dar oportunidad de trabajo a candidatos que únicamente cuentan con experiencia laboral.			
14	Consideras que el personal que tiene antigüedad en la empresa, debe ser valorado por su amplia trayectoria de trabajo.			
15	El personal que tiene antigüedad en la organización, se le debe asignar el entrenamiento de los nuevos integrantes de la empresa.			

16	Considera que los factores externos (como aumento de sueldos, contexto político, entre otros) está relacionado con el despidos del personal de la empresa.			
17	El jefe inmediato tiene la capacidad de escuchar a los trabajadores cuando se presenta algún inconveniente por motivo familiar.			
18	La empresa cuando efectúa un despido de personal, lo realiza siempre dando aviso previo al personal afectado			
19	Cuando el personal tiene bajo rendimiento, la empresa tiene por política la rotación del puesto.			

Muchas gracias

ANEXO C

Resultados de SPSS 20



Fuente: Elaboración en base a los resultados de SPSS

ANEXO D

Carta De Validación y Validación De Instrumentos

Lima, 28 de Junio del 2018

Estimado Sr(Mg/Dr): Mg. Mairena Fox Petronila Liliana.

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocimiento prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en la investigación denominada: "Influencia de liderazgo en la rotación de personal en Konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018".

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos.
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradeceré nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada pos su colaboración, me despido de usted.

Atentamente



.....
Jessenia Nury Callirgos Rojas
71403445

Lima, 28 de Junio del 2018

Estimado Sr(Mg/Dr): Dr. Costilla Castillo Pedro Constante.

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocimiento prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en la investigación denominada: "Influencia de liderazgo en la rotación de personal en Konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018".

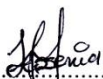
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos.
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradeceré nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada pos su colaboración, me despido de usted.

Atentamente



.....
Jessenia Nury Callirgos Rojas
71403445

Lima, 28 de Junio del 2018

Estimado Sr(Mg/Dr): Mg. Casma Zarate Carlos Antonio

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocimiento prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en la investigación denominada: "Influencia de liderazgo en la rotación de personal en Konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018".

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos.
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradeceré nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada pos su colaboración, me despido de usted.

Atentamente



.....
Jessenia Nury Callirgos Rojas
71403445

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

ASPECTOS POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA LIKERT	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
Liderazgo	Liderazgo Circular	Estilo	Cuando una actividad nueva es asignada, su jefe inmediato le da las pautas para el desarrollo de la actividad encomendada?	N= NUNCA AV= A VECES S= SIEMPRE	✓		
		Conducción	Como política de trabajo, su jefe inmediato delega funciones entre el equipo		✓		
	Liderazgo Ejecutivo	Dirección	Su jefe inmediato orienta a sus colaboradores hacia el cumplimiento de las metas propuestas por la organización		✓		
		Comunicación	El jefe inmediato, tiene como metodología establecer metas periódicas con un cronograma socializado con su equipo.		✓		
		Autoerático	Considera usted que el líder sabe tratar adecuadamente a su equipo		✓		
	Liderazgo Fuerte	Estricto	El jefe inmediato toma decisiones sin consultar la opinión de los colaboradores.		✓		
		Motivación Entríseca	Mi jefe es exigente con el trabajo encomendado.		✓		
	Liderazgo de Cambio	Compromiso	El trabajo que realizo día a día se ve motivado por mi jefe.		✓		
			Mi jefe inmediato comparte con sus colaboradores cuales son las metas a desarrollar en un tiempo		✓		


Título de la investigación: Influencia de liderazgo en la rotación del personal en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018

Apellidos y nombres del investigador: Calligos Rojas Jessenia Nury

Apellidos y nombres del experto: Mg. Casma Zarate Carlos Antonio

		compartido	determinado.							
Rotación De Personal	Ingreso de personal	Ingreso por Concurso	La empresa para captar nuevos trabajadores realiza una convocatoria pública.	✓						
		Ingreso de personal obrero	A través de la convocatoria pública, la empresa cuenta con recurso humano calificado de acuerdo al perfil del puesto. Consideras que se debe dar oportunidad de trabajo a candidatos que únicamente cuentan con experiencia laboral.	✓						
	Salida del personal	Bajas biológicas	Consideras que el personal que tiene antigüedad en la empresa, debe ser valorado por su amplia trayectoria de trabajo. El personal que tiene antigüedad en la organización, se le debe asignar el entrenamiento de los nuevos integrantes de la empresa.	✓						
		Bajas socialmente necesarias	Considera que los factores externos (como aumento de sueldos, contexto político, entre otros) está relacionado con el despido del personal de la empresa.	✓						
		Bajas por motivos personales	El jefe inmediato tiene la capacidad de escuchar a los trabajadores cuando se presenta algún inconveniente por motivo familiar.	✓						
		Bajas por decisión de la propia Empresa	La empresa cuando efectúa un despido de personal, lo realiza siempre dando aviso previo al personal afectado. Cuando el personal tiene bajo rendimiento, la empresa tiene por política la rotación del puesto.	✓						

6
4

Firma del experto 	Fecha <u>2/9/18</u>			
---	---------------------	--	--	--


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Influencia de liderazgo en la rotación del personal en konecta S.A.C Movistar Postpago de cercado de Lima, 2018				OPINIÓN DEL EXPERTO	
Apellidos y nombres del investigador: Callirgos Rojas Jessenia Nury				SI CUMPLE	NO CUMPLE
Apellidos y nombres del experto: Mg. Mairena Fox Petronilla Liliana.				SI CUMPLE	NO CUMPLE
ASPECTOS POR EVALUAR					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
Liderazgo	Liderazgo Circular	Estilo	Cuando una actividad nueva es asignada, su jefe inmediato le da las pautas para el desarrollo de la actividad encomendada?	N= NUNCA AV= A VECES S= SIEMPRE	✓
		Conducción	Como política de trabajo, su jefe inmediato delega funciones entre el equipo		✓
			Su jefe inmediato orienta a sus colaboradores hacia el cumplimiento de las metas propuestas por la organización		✓
	Liderazgo Ejecutivo	Dirección	El jefe inmediato, tiene como metodología establecer metas periódicas con un cronograma socializado con su equipo.		✓
		Comunicación	Considera usted que el líder sabe tratar adecuadamente a su equipo		✓
	Liderazgo Fuerte	Autocrático	El jefe inmediato toma decisiones sin consultar la opinión de los colaboradores.		✓
		Estricto	Mi jefe es exigente con el trabajo encomendado.		✓
	Liderazgo de Cambio	Motivación Entrisca	El trabajo que realizo día a día se ve motivado por mi jefe.		✓
		Compromiso	Mi jefe inmediato comparte con sus colaboradores cuales son las metas a desarrollar en un tiempo		✓

	compartido	determinado.		✓			
Rotación De Personal	Ingreso por Concurso	La empresa para captar nuevos trabajadores realiza una convocatoria pública.. A través de la convocatoria pública, la empresa cuenta con recurso humano calificado de acuerdo al perfil del puesto.		✓			
	Ingreso de personal obrero	Consideras que se debe dar oportunidad de trabajo a candidatos que únicamente cuentan con experiencia laboral.		✓			
	Bajas biológicas	Consideras que el personal que tiene antigüedad en la empresa, debe ser valorado por su amplia trayectoria de trabajo.		✓			
	Bajas socialmente necesarias	El personal que tiene antigüedad en la organización, se le debe asignar el entrenamiento de los nuevos integrantes de la empresa.		✓			
	Bajas por motivos personales	Considera que los factores externos (como aumento de sueldos, contexto político, entre otros) está relacionado con el despidos del personal de la empresa.		✓			
	Bajas por decisión de la propia Empresa	El jefe inmediato tiene la capacidad de escuchar a los trabajadores cuando se presenta algún inconveniente por motivo familiar. La empresa cuando efectúa un despido de personal, lo realiza siempre dando aviso previo al personal afectado		✓			
		Cuando el personal tiene bajo rendimiento, la empresa tiene por política la rotación del puesto.		✓			

5 4

Firma del experto 	Fecha 28/06/18				
--	----------------	--	--	--	--

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Influencia de liderazgo en la rotación del personal en Konecna S.A.C. Movistar Postpago de Cercado de Lima, 2018						
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: Callirgos Rojas Jessenia Nury						
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Dr. Pedro Costilla Castillo						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTOS POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO	
			ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Liderazgo	Liderazgo Circular	Estilo	Cuando una actividad nueva es asignada, su jefe inmediato le da las pautas para el desarrollo de la actividad encomendada?	N= NUNCA AV= A VECES S= SIEMPRE	/	
		Conducción	Como política de trabajo, su jefe inmediato delega funciones entre el equipo			
	Su jefe inmediato orienta a sus colaboradores hacia el cumplimiento de las metas propuestas por la organización					
	Dirección		El jefe inmediato, tiene como metodología establecer metas periódicas con un cronograma socializado con su equipo.			
	Liderazgo Ejecutivo	Comunicación	Considera usted que el líder sabe tratar adecuadamente a su equipo			
		Autocrático	El jefe inmediato toma decisiones sin consultar la opinión de los colaboradores.			
	Liderazgo Fuerte	Estricto	Mi jefe es exigente con el trabajo encomendado.			
		Motivación Entríseca	El trabajo que realizo día a día se ve motivado por mi jefe.			

Rotación De Personal	Ingreso de personal	Compromiso compartido	Mi jefe inmediato comparte con sus colaboradores cuales son las metas a desarrollar en un tiempo determinado.						
		Ingreso por Concurso	La empresa para captar nuevos trabajadores realiza una convocatoria pública..						
		Ingreso de personal obrero	A través de la convocatoria pública, la empresa cuenta con recurso humano calificado de acuerdo al perfil del puesto.						
	Salida del personal	Bajas biológicas	Consideras que se debe dar oportunidad de trabajo a candidatos que únicamente cuentan con experiencia laboral.						
		Bajas socialmente necesarias	Consideras que el personal que tiene antigüedad en la empresa, debe ser valorado por su amplia trayectoria de trabajo.						
		Bajas por motivos personales	El personal que tiene antigüedad en la organización, se le debe asignar el entrenamiento de los nuevos integrantes de la empresa.						
		Bajas por decisión de la propia Empresa	Bajas por motivos personales	Considera que los factores externos (como aumento de sueldos, contexto político, entre otros) está relacionado con el despido del personal de la empresa.					
			Bajas por motivos personales	El jefe inmediato tiene la capacidad de escuchar a los trabajadores cuando se presenta algún inconveniente por motivo familiar.					
			Bajas por decisión de la propia Empresa	La empresa cuando efectúa un despido de personal, lo realiza siempre dando aviso previo al personal afectado					
				Quando el personal tiene bajo rendimiento, la					

ANEXO E

Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the title page of a thesis from Universidad César Vallejo. The document title is "INFLUENCIA DE LIDERAZGO EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN KONECTA S.A.C MOVISTAR POSTPAGO DE CERCADO DE LIMA, 2018". The author is Callirgos Rojas Jessenia Nury. The thesis is for the degree of Administration. The similarity score is 22%.

Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
2 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
3 repositorio ute.edu.ec Fuente de Internet	1 %
4 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5 www.repositorioacade... Fuente de Internet	1 %
6 renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1 %
7 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
8 repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 81 Número de palabras: 11282

Text-only Report | High Resolution | Apagado

Yo, **MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima se de Lima Norte, revisora de la tesis titulada "**INFLUENCIA DE LIDERAZGO EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN KONECTA S.A.C MOVISTAR POSTPAGO DE CERCADO DE LIMA, 2018**" de la estudiante **CALLIGOS ROJAS JESSENIA NURY**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los Olivos, 02 de julio de 2018

MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX
DNI: 16631152
DOCENTE DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------