



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El liderazgo transformacional y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C, Ate 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración de Empresas

**AUTORA:**

Chinchay Reyes, Carolina Maruja (orcid.org/0000-0001-5128-5921)

**ASESOR:**

Dr. Navarro Tapia, Javier Felix (orcid.org/0000-0003-1061-5300)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2019**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILLANUEVA ORBEGOSO VLADIMIR ELOY, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: " El liderazgo transformacional y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C, Ate 2019 ", cuyo autor es CHINCHAY REYES, CAROLINA MARUJA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 DE SETIEMBRE DEL 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILLANUEVA ORBEGOSO, VLADIMIR ELOY <b>DNI:</b> 29685615 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2853-1394	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CHINCHAY REYES CAROLINA MARUJA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El liderazgo transformacional y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C, Ate 2019", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CHINCHAY REYES CAROLINA MARUJA <b>DNI:</b> 74881656 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5128-5921	Firmado electrónicamente por: CCHINCHAYR09 el 06- 07-2024 12:38:12

Código documento Trilce: INV - 1620626

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado principalmente a Dios, por su amor incondicional, debido a los momentos difíciles, estuvo conmigo ayudándome a levantarme de cada tropiezo y permitiéndome aprender de cada error cometido y por ser siempre mi guía, mi señor y Salvador.

A mis padres, principalmente a mi madre la Sra: Julia Luisa Reyes Lazaro y a mis hermanas Deysa y Helen por su apoyo incondicional y palabras de aliento en todo este proceso, durante el trascurso de mi vida universitaria. Finalmente, también va dedicado a mis amistades cercanas, como a mi compañera de trabajo y amiga Melissa Saldaña por su ayuda, tiempo brindado y motivación continua.

## AGRADECIMIENTO

A Dios principalmente por haberme brindado salud, fuerza durante mi etapa de mi vida académica y por bendecir a toda mi familia día tras día. A su vez, agradecer a todos los docentes que me brindaron su apoyo y asesoramiento en el desarrollo de la tesis en cada sesión de clase.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	ii
DECLARATORIA DEL AUTOR .....	iii
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>18</b>
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	18
2.2 Variables, Operacionalización .....	19
2.3. Población y muestreo .....	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Procedimiento .....	21
2.6. Método de análisis de datos.....	21
2.7. Aspectos Éticos.....	22
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>23</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>35</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>38</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 16.</b> Prueba de normalidad .....	<b>29</b>
<b>Tabla 18.</b> Prueba de Hipótesis General .....	<b>29</b>
<b>Tabla 19.</b> Correlación entre Influencia idealizada y Clima organizacional .....	<b>31</b>
<b>Tabla 20.</b> Correlación entre Consideración individualizada y Clima organizacional ....	<b>32</b>
<b>Tabla 21.</b> Correlación entre Estimulación intelectual y Clima organizacional.....	<b>33</b>
<b>Tabla 22.</b> Correlación entre Liderazgo inspiracional y el Clima organizacional..	<b>34</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Frecuencia del Liderazgo transformacional .....	<b>23</b>
<b>Figura 2.</b> Frecuencia del Clima organizacional .....	<b>24</b>
<b>Figura 3.</b> Frecuencia de Influencia idealizada.....	<b>25</b>
<b>Figura 4.</b> Frecuencia de consideracion individualizada .....	<b>26</b>
<b>Figura 5.</b> Frecuencia de Estimulacion intelectual.....	<b>27</b>
<b>Figura 6.</b> Frecuencia del Liderazgo inspiracional.....	<b>28</b>

## RESUMEN

La presente investigación titulada “El Liderazgo transformacional y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la Empresa Teleatento del Perú S.A.C, Ate 2019”, tiene como objetivo general determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Ate 2019. La investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental, de un nivel correlacionar transversal y con un enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos, se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Asimismo, se empleó el muestreo no probabilístico, el cual la muestra dio un total de 60 olaboradores, siendo a ellos a quienes se le realizo el cuestionario. Para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba estadística de Alfa de Crombach, en el cual se obtuvo como resultado de la primera variable 0.963 y de la segunda variable de 0.789, es decir, el instrumento aplicado en la presente investigación fue altamente confiable y aplicable, en suma, la validez realizada mediante el juicio de expertos, respaldando así el instrumento.

A su vez, la hipótesis planteada en la investigación fue determinada por medio del coeficiente de correlación Sperman, dando como resultados 0.736 y de acuerdo a la tabla de grado de correlación de Rho Sperman, indica que existe una relación positiva moderada, además, el nivel de significancia hallado en la hipótesis general fue de 0.000, siendo así menor que 0.05, por ende, se rechazó la hipótesis nula, por ello se acepta la alterna, la cual indica que si existe relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Ate 2019.

Palabras clave: Liderazgo, liderazgo trasformador, clima organizacional

## ABSTRACT

The present research entitled “The transformational Leadership and the organizational climate in the customer service area of the Teleatento del Perú Company SAC, Ate 2019”, has as a general objective to determine the relationship between the transformational leadership and the organizational climate in the area of customer service of the company Teleatento del Perú SAC, Ate 2019. The research is of an applied type, not experimental design, of a transversal correlation level and with a quantitative approach. For data collection, the survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument. Likewise, non-probabilistic sampling was used, which the sample gave a total of 60 workers, being the ones to whom the questionnaire was made. The statistical test of Crombach's Alpha test was used to measure the reliability of the instrument, in which it was obtained as a result of the first variable 0.963 and the second variable of 0.789, that is, the instrument applied in the present investigation was highly reliable and applicable, in short, the validity carried out through expert judgment, thus supporting the instrument.

In turn, the hypothesis raised in the investigation was determined by means of the Sperman correlation coefficient, resulting in 0.736 results and according to the Rho Sperman correlation degree table, it indicates that there is a moderate positive relationship, in addition, the level of significance found in the general hypothesis was 0.000, thus being less than 0.05, therefore, the null hypothesis was rejected, so the alternate is accepted, which indicates that if there is a relationship between transformational leadership and the organizational climate in the Customer service area of the company Teleatento del Perú SAC, Ate 2019.

Keywords: leadership, Transformative leadership, Organizational climat

## I. INTRODUCCIÓN

Durante el siglo XX las compañías mostraron gran interés en como acrecentar la productividad de su organización, gestionando el bienestar de sus trabajadores. Las organizaciones han llegado a ser más que un medio de proveer bienes y servicios a la sociedad, sino que actualmente, se han transformado en un hogar más de lo colaboradores, ya que pasan gran parte de su vida dentro de ella. Por otro lado, el personal que acude a trabajar en una entidad lo realiza, debido a que tiene una serie de expectativas que espera efectuar a través de ella, por ello las organizaciones han procurado implementar la fidelización de sus colaboradores, ya que se le reconoce las contribuciones que estos realizan.

Actualmente, el clima organizacional es una temática que conlleva una gran valoración, ya que es un elemento significativo para el progreso y crecimiento sostenible de un ente. Asimismo, influye en el logro de las metas, ya que está ligada con la administración del talento humano, si se aplica de manera efectiva acompañara a la compañía poder obtén mayor productividad, el cual genera rentabilidad. El nuevo ingreso de competidores en el mercado ha permitido que las grandes empresas se enfoquen por perfeccionar el ambiente laboral con el objetivo de retener a los talentos, de tal manera que se sientan cómodos y puedan adaptarse a los cambios y requerimientos del mercado, y si lograr su compromiso con la empresa.

De acuerdo a Lussier y Achua (2016) el liderazgo transformacional tiene la capacidad de ser empático y de comunicativo con los demás, el cual gracias a ello y a distintas habilidades ha permitido establecer relaciones personales con cada uno de los integrantes del equipo, lo cual contribuye con el compromiso de su equipo hacia él y hacia la organización para el cumplimiento de un objetivo en común.

A nivel mundial se ha indagado la influencia del buen liderazgo y el ambiente organizacional en el desempeño de los empleados, se reflejó el incremento y en otros casos la disminución de la productividad. Por el ello, en cuanto al clima organizacional es considerado una herramienta administrativa que contribuye a mejorar la gestión y disminuir la rotación del personal mejorando la comunicación entre empleado y empleador. Para muchas de las compañías es relevante que los

trabajadores estén identificados y comprometidos con la empresa para el acrecentamiento de la productividad.

De acuerdo al diario Gestión (2016) los estudios realizados por la consultoría de gestión Hay Group en un reporte hecho en base a los resultados de 3,800 líderes, indican que el modo que muestran los líderes puede favorecer en 70% en el clima laboral, pero su vez también puede tener consecuencias hasta en 30% en el desempeño laboral. Asimismo, Paula Szeinman, líder del Clima Organizacional de Hay Group refiere que los estudios del ambiente organizacional, actualmente no solo están enfocados en la satisfacción de los colaboradores, sí no que también están concentrados en generar valor económico a las empresas, tomando en cuenta la productividad.

En el contorno nacional es aún más significativo analizar el clima organizacional en las compañías, ya que están expuestos a diferentes cambios influenciados por los competidores. Muchas de las organizaciones se afrontan a un gran desafío competitivo, motivo por el cual deben aplicar la gestión del talento, ya que el factor humano es indispensable para el desarrollo de las mismas. Por otro lado, el Diario Gestión (2014) ostenta que estudios realizados por parte de la consultora HayGroup ha comprobado que el 53% de los líderes de las compañías peruanas forman ambientes de trabajo desmotivantes. Por lo tanto, es importante que los directores busquen generar un clima organizacional positivo, donde los integrantes de la compañía se sientan satisfechos y puedan desempeñar eficientemente sus actividades, ya que el ambiente laboral que se produzca influirá en la productividad de los colaboradores.

De acuerdo al Diario Gestión (2018) sostiene que investigaciones realizadas por parte de Aptitus afirma que la aplicación de un buen clima laboral es esencial para una organización, ya que por el contrario puede llegar a impactar hasta en un 20% en la productividad. Por otro lado, destaca que el 81% de los trabajadores peruanos consideran que el ambiente empresarial es indispensable para su desenvolvimiento interno de la compañía.

A nivel local la empresa en mención, es una compañía líder en brindar servicios a importantes organizaciones en sectores como telecomunicaciones, iniciando en Perú desde el año 1999 contando con 3 centrales de relacionamiento (Lima, Callao y Trujillo), el cual está expuesta constantemente a inmersos cambios de acuerdo a sus actividades externas e internas donde se trabaja con datos numéricos de medición mensual, por ello es indispensable contar con líderes que permita que los colaboradores se adapten de manera proactiva con las actividades laborales, sin tener el riesgo de un mal ambiente laboral, de ello depende la productividad de la empresa. No obstante, se han presentado casos donde los trabajadores han percibido el desinterés de los superiores con respecto al desempeño, atención y comodidad de sus colaboradores e incluso en aquellos casos donde no se toman en cuenta la opinión del colaborador, sabiendo que cierta acción de cambio afecta de manera directa a los trabajadores, esto ha generado incomodidades y baja motivación de los colaboradores con respecto a sus funciones, hechos que afectan significativamente la productividad de la organización y clima organizacional provocando renuncias, bajo desempeño, rotación de personal y malas relaciones en el ámbito laboral.

Respecto a los líderes aun no encuentran la manera de incorporar un cambio efectivo, posiblemente porque hace falta mostrar que un cambio en la manera de trabajar aportaría en darle una solución. Liderar es indispensable, puesto que ayuda en el logro de los objetivos, no obstante, en esta empresa se ha comprobado que no todos los líderes cumplen la función de un líder realmente, debido a la ausencia de muchos factores como la habilidad de interactuar e influir de manera positiva en el equipo y de reconocer el talento humano. No basta con controlar o brindar información de funciones como actualmente se ha mostrado, sino también en saber administrar emociones de todos sus integrantes, pilares de toda organización.

En la investigación se plantea como problema general: ¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Ate 2019? Y como problema específicos ¿De qué manera se relaciona la influencia idealizada y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa mencionada? ¿De qué manera se relaciona la consideración individualizada y el clima organizacional de la

empresa mencionada? ¿De qué manera se relaciona la estimulación intelectual y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa mencionada? ¿De qué manera se relaciona el liderazgo inspiracional y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa mencionada?

Justificación del estudio teórica, la actual investigación es significativa, porque contribuirá al conocimiento mediante el estudio del Liderazgo transformador y su relación con el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa establecida, el cual sus resultados aportarán a próximas investigaciones que se realicen, y así establecer el mejoramiento del ambiente laboral en la compañía.

Justificación práctica, esta investigación busca aportar resultados sobre las problemáticas que se suscitan en la empresa antes mencionada: V1 y V2, con el propósito de establecer alternativas convenientes que contribuyan a favorecer al ambiente laboral entre los trabajadores y los mandos superiores.

Justificación social, actualmente, en las organizaciones se perciben problemas como la insatisfacción de los colaboradores, el bajo rendimiento laboral y un mal clima laboral, el cual se ha generado por la manera inadecuada de dirigir un equipo, mostrando la falta de interés en sus trabajadores, es por ello que esta investigación será esencial para contribuir el mejoramiento del ambiente organizacional y las relaciones internas.

Justificación metodológica, el presente estudio de investigación proporcionará información confiable mediante el instrumento que se aplicará, el cual contribuirá a implementar métodos o mecanismos por los jefes inmediatos, con el propósito de convertirse en líderes transformacionales para el buen clima laboral de las compañías.

En el estudio se plantea como objetivo principal Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa en estudio. Para lograr este propósito, se plantean los siguientes objetivos específicos: primero; identificar la relación entre la influencia idealizada y el clima organizacional en la empresa dada; segundo, describir la relación entre la consideración individualizada y el clima organizacional; tercero, conocer la relación

entre la estimulación intelectual y el clima organizacional; y cuarto, enunciar la relación entre el liderazgo inspiracional y el clima organizacional. Estos objetivos guiarán la investigación hacia una comprensión más profunda de la importancia de este tipo de liderazgo.

Las hipótesis establecidas para este estudio, se clasifican en una general y cuatro específicas, todas centradas en la relación de Liderazgo transformacional y el clima laboral de la compañía antes mencionada. En la hipótesis general, se establece que existe relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en esta empresa. Hipótesis específica: Existe relación entre la influencia idealizada y el clima organizacional en la empresa estudiada, Existe relación entre la consideración individualizada y el clima organizacional de la empresa establecida, Existe relación entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en la empresa mencionada y la relación entre el liderazgo inspiracional y el clima organizacional en área mencionada de la compañía.

Para este proyecto, se consideraron los trabajos previos como parte de los antecedentes con semejanza con el objetivo de estudio de nivel internacional y nivel nacional, con la finalidad de aplicarlos como herramientas de balance. A continuación, se procederá a detallarse:

En el contexto internacional, Zans (2017) en su estudio Clima organizacional y su incidencia en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional de Matagalpa – Managua, 2016, presento como objetivo, estudiar el ambiente empresarial y su efecto en el cumplimiento de los trabajadores de UNAN-Managua, la población estudiada fue de 59 empleados y funcionarios, donde se aplicó la encuesta de un tipo de estudio cuantitativo, concluyendo que los colaboradores educativos piensan que el progreso del ambiente organizacional incidirá de forma efectiva en el desarrollo laboral y las relaciones interpersonales, el cual les hace sentirse cómodo en su puesto de labor, por lo que ostentan que se debe trabajar en ello permanentemente.

Rodríguez y Peralta (2017) en su proyecto de investigación de relación entre el Liderazgo transformacional y el Clima orientado al servicio de los estudiantes, cuyo objetivo es conocer las relaciones del líder transformador y el ambiente empresarial

al servicio de los escolares, con una muestra de 38 unidades académicas de 4 universidades chilenas y su estudio fue de tipo descriptiva correlacional, obteniendo una fiabilidad de 0,983. En conclusión, esta investigación cumple con su propósito, ya que existe relación reveladora entre el transformador y el ambiente hacia al servicio de los estudiantes.

Bodero y Díaz (2017) en su tesis de influencia del Liderazgo transformacional sobre el Clima organizacional en las empresas de alimentos de Guayaquil, planteo el objetivo de identificar el grado de influencia del líder transformador sobre el clima empresarial en las compañías de alimentos de la ciudad de Guayaquil. Su tipo de estudio fue aplicado con un método descriptivo, donde el muestreo estudiado fue un total 315 colaboradores de cuatro empresas de alimentos a través de encuestas e instrumento de cuestionario, donde tuvo una fiabilidad de 0.70. Por tanto, determina una asociación positiva y significativa de ambas variables, por medio de todas las dimensiones que lo conforman.

Ávila y Rodea (2014) en su estudio Liderazgo transformacional como herramienta de la productividad de los trabajadores, planteo el objetivo de determinar los componentes del Líder transformador, con el objetivo de aplicar cambios efectivos en el rendimiento de los subordinados al interior de la compañía, con un estudio no experimental y aplicada en 12 subordinados de una empresa textilera. Municipio Ixtapaluca – México, por lo cual concluyo que los empleados de la empresa necesitan llegar a ser un líder transformador para cumplir con los objetivos a través del cambio.

Páez, Rincón, Astudillo y Bohórquez (2014) en su tesis de liderazgo transformador y competencias directivas en el sector floricultor de Colombia, donde sostuvo como objetivo identificar cuales competencias prevalecen por equipo y la vinculación con el liderazgo transformacional, con un tipo de estudio análisis de contenido. Su población a estudiar fue al personal del área administrativo y colaboradores de 16 compañías del sector floricultor en Colombia, empleando la técnica de la entrevista, donde como conclusión mencionan que el jefe transformador se ostenta en los directivos.

En el contexto nacional, Cruz (2019) en su tesis Liderazgo transformacional y clima organizacional en los organismos educativos públicas, Red 20, Ugel 02, Los Olivos 2018, cuyo propósito es determinar la correlación entre el liderazgo transformacional y el Ambiente empresarial en las instituciones educativas públicas, su estudio fue de tipo descriptivo correlacional. Su población fue integrada por 132 docentes del centro educativo que fueron encuestados a través de un cuestionario, obteniendo así una correlación positiva de 0,857, concluyendo que la asociación obtenida fue directa y significativa.

Valenzuela (2018) en su tesis el liderazgo transformacional directivo y el clima organizacional en las instituciones educativas públicas de la red 26 de la UGEL 04 de Comas, 2017, con el propósito de determinar la correlación que existe entre el líder transformador directivo y el ambiente laboral en las instituciones públicas. Asimismo, su poblacional encuestada fue de 73 trabajadores, realizados por medio de la encuesta, obteniendo así una correlación de nivel positivo alto 0.715. Donde obtuvo la conclusión que si existe relación entre el liderazgo transformacional directivo y el clima organizacional

Callàn (2017) en su tesis Liderazgo transformacional y el clima organizacional del centro de contacto del banco de crédito del Perú, 2017, planteo el propósito de determinar la correlación que existe entre las variables mencionadas en el centro de contacto del banco de crédito del Perú, 2017, su estudio es no experimental - correlacional y su muestra de una población de 120 trabajadores, logrando una correlación de Spearman positiva y moderada entre las dos variables, estadísticamente significativa de un valor de 0.514. Por tanto, tiene como conclusión una correlación relevante entre la V1 y V2, donde se afirma de acuerdo a los resultados que, a mayor liderazgo transformador, mayor es el desarrollo del ambiente en la compañía.

Aquije (2017) en su tesis de Liderazgo transformador y ambiente laboral en las instituciones educativas de la Red 10, Ugel 04, Ancón 2017, el cual sostuvo como finalidad determinar la relación que hay entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional, y con una poblacional de 115 personas por el cual, se utilizó la

encuesta, obteniendo un factor de correlación de 0.534, concluyendo una correlación reveladora entre la V1 y V2.

Crespo y Pardo (2017) en su tesis Lider transformacional y clima organizacional en el departamento de soporte técnico de la empresa grupo visualcont S.A.C., SJL – 2015, su finalidad es establecer cómo el liderazgo transformacional influye en el clima laboral en el área analizada. La muestra estudiada fue de 10 trabajadores, quienes fueron encuestados a través de un cuestionario cerrado, obteniendo así una confiabilidad del 95%, y concluyendo una relación significativa y positiva entre ambas variables antes mencionada.

Una vez descrito los trabajos de investigación como precedentes con relación al objetivo de estudio, se definirá las V1 y V2 con sus respectivas dimensiones.

#### Variable 01: Liderazgo transformacional

El estilo del líder transformador está conformado por la función catalizadora e inspirador que permite inducir a sus trabajadores a obtener resultados más eminentes de lo que se piensa factible en un contexto dado. El liderazgo transformacional es un agente entusiasta del cambio (Arbaiza, 2010).

Este líder evidencia una fuerte visión y personalidad única que permite modificar las percepciones y motivaciones de sus colaboradores dentro de una organización.

Un transformador, es aquel que guía al equipo a encaminar el cambio, con el propósito de una mejora continua de adaptarse eficientemente ante los cambios de la empresa. Asimismo, permite que aumente el rendimiento destacablemente, ya que, se esmeran al máximo para el cumplimiento de los propósitos planteados por el mismo líder y la organización.

Por otro lado, Koontz, Weihrich y Cannice (2012) mencionan que “Los jefes transformadores enuncian visiblemente una perspectiva e inspiran a los subordinados; además cuentan con la facultad de concordar la cultura de la compañía, motivar y generar un ambiente laboral que es favorable para el cambio empresarial” (p. 430). El líder transformacional genera un gran impacto sobre sus

trabajadores, ya que ellos se ganan el respeto, admiración de los mismos y la confianza. Asimismo, son de gran ayuda, ya que fomentan creatividad e innovación entre sus trabajadores para obtener una posición competitiva dentro y fuera de la organización.

Del mismo modo Daft y Marcic (2010) afirmaron que “Los transformadores inspiran a los seguidores a no solo creer personalmente en el líder, sino a creer en su propio potencial para imaginar y crear un mejor futuro para la organización” (p. 429). Este líder ayuda a generar confianza en cada uno de sus colaboradores, el cual les permitirá creer en sus habilidades y confiar en la capacidad intelectual que tiene cada uno para desarrollarse de manera correcta frente a cualquier obstáculo o reto organizacional.

Por su parte Benavides (2014) define que “El líder de este tipo tiene la habilidad de convertir las preferencias, necesidades, aspiraciones y valores de sus seguidores al transmitir una visión clara y real de un objetivo” (p. 197). El líder transformador proporciona modificaciones necesarias que toda organización requiere, ya que genera modificaciones importantes y relevantes en la compañía, asimismo a las personas que lo rodean. Es decir, se trata de un elemento imprescindible que brinda motivación y claridad en los objetivos planteados que se desea obtener.

Pera Lussier y Achua (2016) señalaron que “Los transformadores efectivos son consiente que, para seguir adelante, principalmente deben obtener la admiración, respeto, la seguridad de sus colaboradores” (p. 328). Este líder tiene la característica de valorar a sus trabajadores manteniendo la motivación y comunicación efectiva, el cual ello le permite ganarse, el respeto, la confianza y admiración. Asimismo, este líder moderno y transformador no presiona a sus trabajadores para el cumplimiento de las actividades organizacionales, ya que sabe esperar el tiempo necesario y es consiente que la calidad es lo primordial.

Según Acosta (2015) manifiesta que “Por su propia naturaleza, este líder persigue una sucesión permanente de readecuación a la realidad permanente. Asimismo, busca constantemente potenciar el desarrollo y crecimiento de sus seguidores (p. 84).

El líder transformacional tiene virtudes como la firmeza y la paciencia para dirigir un equipo de manera eficiente, manteniendo su acompañamiento en cada uno de sus colaboradores que les permitirá desarrollarse correctamente en sus actividades laborales.

#### Dimensión 01: Influencia idealizada

Arbaiza (2010) sostiene que “[...] la influencia idealizada es un factor contundente en los líderes que poseen una visión realista y transparente. Se hacen merecedores de la seguridad, confianza y el respeto; por lo que obtiene una identidad individual de los subordinados de la empresa” (p. 214).

El transformador es como un modelo para sus trabajadores, gracias a que le tienen confianza y respeto, por ello esto permite a que cualquier integrante logre desarrollarse y ser entrenado como líder transformacional. Asimismo, Lussier y Achua (2016) definen que “La influencia es una herramienta poderosa que aplican los líderes transformadores. Caracterizados por poseer la capacidad y habilidad de desarrollar poder simbólico del que se aplica para ser capaz de influir en los colaboradores” (p. 337).

Por otro lado, Acosta indica que:

Ser honesto, tener carisma y generar confianza, genera una filiación consciente con el líder. Por tanto, establece un modo de trabajo, comparten el triunfo, se muestra ante los demás como una persona tenaz en el seguimiento de los objetivos, generando la convicción de que todo es viable. (2015, p. 85).

#### Dimensión 02: Consideración individualizada

Arbaiza (2010) afirma que “[...] los líderes se centralizan en determinar las capacidades y necesidades de los colaboradores, satisfaciendo individualmente (p. 214). Mantiene la comunicación abierta con sus seguidores, ya sean colectivas e individuales, el cual le permite asegurarse que se compartan ideas para el desarrollo de nuevos productos e innovación. Al tener una comunicación individual lograra transmitirles motivación y proactividad. Por otro lado, Acosta (2015) indica que “El líder transformador es atento y siente una preocupación particular por cada trabajador de

la compañía. Lo trata de forma particular de acuerdo a sus propias capacidades, habilidades, peculiaridades y cualidades. Es decir, presta atención a las necesidades de cada integrante de la empresa o equipo de trabajo” (p. 84).

Lussier y Achua sostienen que:

[...] esta se trata de un rol como de mentoring, tomado por los líderes transformacionales (2016, p. 337).

El transformador debe entender de manera individual a sus colaboradores, puesto que ello es fundamental para mantener una relación fluida entre el equipo y el líder.

### Dimensión 03: Estimulación intelectual

Arbaiza define que:

[...] estos líderes promueven un nuevo punto de vista a los problemas sucedidos. De esta forma se impulsa la creatividad y se enfatiza un re-pensamiento de las dificultades (2010, p. 214).

Asimismo, Acosta (2015) señala que: “El liderazgo transformador estimula a sus integrantes a través de pruebas intelectuales con la intención del reto continuo a sus capacidades. Proporciona distintas maneras de enfrentar los problemas” (p. 84).

Genera desafíos fomentando de manera intensiva la creatividad entre sus colaboradores, direccionándolos a experimentar las diferentes maneras de hacer las cosas y nuevas oportunidades. Por otro lado, Lussier y Achua (2016) sostienen que: “[...] esta estimulación intelectual representa la forma de un pensamiento creativo e innovador del líder transformacional y carismático. Ellos alientan a los colaboradores a dedicarse a nuevas maneras en problemas antiguos y conocidos” (p. 337).

Impulsar el cambio no basta, sino que el líder también debe sembrar la semilla del razonamiento, lo cual permitirá la comprensión de las decisiones que se determinen dentro de la empresa.

### Dimensión 04: Liderazgo inspiracional

Arbaiza (2010) manifiesta que: “[...] los líderes inspiracionales brindan ánimo, incrementan el optimismo e informan sus visiones de futuro con claridad y seguridad.

[...] (p. 214). Este factor es caracterizado por la visión clara que tiene el líder transformacional, el cual transmite su pasión y motivación a todos los integrantes de su equipo, conduciendo a sus colaboradores a ser proactivos y estar comprometidos con la organización. Por su parte Acosta (2015) sostiene que “Se necesita tener la habilidad para descubrir las amenazas y oportunidades para así brindar una visión real al equipo con capacidad de promover énfasis dentro de la empresa” (p. 84).

Asimismo, Lussier y Achua (2016) menciona que los transformadores cuentan con la capacidad y habilidad de manifestar apasionadamente una visión positiva, real e idealista con referente al futuro que es una elección mucho mejor que el statu quo.

Los integrantes del equipo deben sentirse que realizan sus actividades en un ambiente muy motivante, lo cual se inspira de la actitud y figura del líder.

#### Variable 02: Clima organizacional

Para definir esta variable se sustenta que:

[...] el ambiente organizacional es indispensable en el proceso de crecimiento organizacional y adaptación en el contorno exterior. Un ambiente con excesiva tensión, rígido y estructura empresarial deficientemente distribuida y no progresiva provocaran que una compañía se deje superar simplemente por la competencia (Brunet, 2011, p.12).

El clima organizacional conlleva diferentes factores dentro de la compañía contribuyendo el clima en el que los trabajadores ejecutan sus labores. Asimismo, este ambiente empresarial puede contribuir favorablemente en la organización o por su defecto puede resultar un obstáculo en la productividad de la empresa.

Asimismo, por parte de Quiñones, Pérez, Campos y Cuellar (2015) sostienen que “el clima empresarial está orientado con el rendimiento y participación laboral, [...] así mismo se relaciona el clima organizacional con la salud ocupacional” (pàrr. 06).

El ambiente laboral es un factor primordial en toda empresa, ya que ello involucra al estado emocional de cómo se encuentran los integrantes de la misma, afectando significativamente en el desarrollo y productividad de cada integrante en su puesto de trabajo.

Por otro lado, D. Jiménez y E. Jiménez (2016) indican que “El clima es relevante para entender otros aspectos objetivos de la organización. Cuando un colaborador disminuye claramente su desempeño laboral es porque quizás está pasando por un ambiente de inconformidad o alguna serie de dificultades” (pàrr. 3).

Si el clima laboral se encamina de manera efectiva puede contribuir a que los trabajadores se sientan apacible en la elaboración de sus actividades y en las relaciones interpersonales. Por otro lado, si existen autoritarismo y delegaciones de equipos de manera irresponsable puede generar incomodidades afectando en el desempeño del colaborador y el desarrollo de la empresa.

Según Segredo (2013) menciona que “El ambiente organizacional repercuten las motivaciones y el comportamiento que tienen los integrantes de una compañía” (pàrr, 5). Se entiende que para mantener un buen clima organizacional no solo dependerá de los jefes, sino también del comportamiento de cada colaborador y la influencia que les puede aquejar externamente, es por ello que debe haber un método principal que permita administrar las emociones de los colaboradores, ya que muchas veces de ello depende el estado emocional y su desempeño laboral.

#### Dimensión 01: Estructura organizacional

Según Brunet (2011) define que “La comprensión del medio físico y social, así como la comprensión del comportamiento de los colaboradores en el medio organizacional son fundamentales para delimitar mejor el ambiente laboral” (p. 55).

La estructura favorece en la comodidad y orden dentro de la empresa relacionando a los empleados, supervisores, jefes y gerente. El ambiente laboral es un componente que guarda relación con la estructura, siendo un ambiente sano y cómodo que permitirá mantener las emociones de trabajadores de forma emotiva.

“La estructura organizacional es la manera como se distribuyen y se organizan las actividades de trabajo, que sus colaboradores deben realizar para el cumplimiento de los objetivos planteados” (Pertuz, 2013, p. 56). Por ello, se concibe la estructura como un factor integrador de actividades que se desarrollan en la compañía. Es una herramienta que las empresas emplean para poner en marcha sus objetivos y mandos administrativos donde se aplica para definir las tareas a

desarrollar, los colaboradores que deben realizarla, los recursos a utilizar, puestos de trabajo, las relaciones entre los personales y unidades de la organización.

Gonzales, Hernández & Corredor (2013) indica que la estructura organizacional son las formas en que está dividido el trabajo para obtener una coordinación efectiva, que permite controlar la motivación, las acciones del individuo y el manejo correcto de las herramientas para el cumplimiento de la meta empresarial. Por tanto, es de vital importancia la estructura debido a que todas las empresas lo requieren para su crecimiento y rentabilidad.

La planificación y organización de la estructura permite asegurar que exista suficiente talento humano dentro de la compañía para la ejecución de las metas definidas en el enfoque anual que la empresa se proyecta. Asimismo, es indispensable que todas las responsabilidades estén bien definidas, ya que cada colaborador tiene un conocimiento de sus funciones de su trabajo y por tanto cada trabajo tiene un lugar en el organigrama de la compañía. Todo ello aportaría en la estabilidad de un clima laboral adecuado e idóneo para los trabajadores permitiéndoles trabajar como comodidad y compromiso.

## Dimensión 02: Poder y liderazgo

Para Brunet (2011) indica que “[...] también pueden precisarse en función de las diferentes maneras de poder que transmiten y utilizan los jefes de la compañía” (p.69).

La manera de dirigir un equipo será relevante para el progreso y desarrollo de las actividades por parte de sus trabajadores, manteniendo una comunicación efectiva que influirá en el ambiente organizacional.

Por parte de Contreras (2011) sostiene que el clima empresarial son factores esenciales del liderazgo, puesto que influye en las condiciones organizacionales que lo fomentan, determinan y restringen. El ambiente laboral también puede ser definido como un cúmulo de condiciones psicológicas y sociales que identifican a la compañía, impactando directamente en el desempeño de los colaboradores con respecto a su trabajo.

“El concepto de poder guarda relevancia con el factor del liderazgo, definida como un sistema” (Castro, 2013, p. 73). Es claro que el poder dentro del clima organizacional procede de los denominados seguidores, los cuales ejercen más influencia que los propios líderes. Es así como los estilos de liderazgo y los ejercicios que se derivan que de este se derivan influiría inexorablemente un ejercicio de poder, el cual es de influencia entre individuos.

Por tanto, el liderazgo cumple la función esencial como un proceso de relación entre las personas, a través de su influencia personal, potencialidades y tareas de un grupo, para el logro de un objetivo colectivo, con el fin de evolucionar a la empresa como a los integrantes de la organización.

### Dimensión 03: Relaciones de trabajo

Brunet (2011) manifiesta que “Las incertidumbres y el aspecto impersonal de ciertos ambientes laborales y la carencia de las fuentes de comunicación pueden provocar a los trabajadores a desear una cierta forma de representación formal para enunciar sus quejas” (p. 72). El ambiente laboral donde se encuentran los colaboradores será imprescindible, ya que ello dependerá su desempeño laboral y comportamiento laboral.

Para Perez & Azzollini (2013) menciona que la influencia de los jefes se relaciona con los resultados organizacionales como la satisfacción con el trabajo que resulta ser importante, ya que esta relación debe estar atenta a las necesidades del momento y evaluar que estilo de liderazgo es más completa y eficaz para esas situaciones.

Para Sotelo & Figueroa (2017) precisa que el ambiente laboral es un arsenal de características que los colaboradores sienten para describir a una organización, donde su estabilidad será relativa e influyente en el comportamiento y las relaciones de trabajo en la organización. Mantener una buena relación en el trabajo es un elemento muy indispensable, debido a que influye a la satisfacción personal del colaborador y a la productividad de la organización, por lo cual debemos generar un vínculo correcto con nuestros compañeros del centro de labor, logrado de esta manera un ambiente confortable, por lo cual será necesario mostrar interés por cada

compañero e integrarnos en las actividades, asimismo participar continuamente en las conversaciones, todo ello permitirá lograr el objetivo de un ambiente idóneo.

#### Dimensión 04: Satisfacción y rendimiento

Chiang & San Martin (2015) afirman que el rendimiento laboral muestra el grado en el cual el colaborador cumple con los requerimientos de trabajo que son necesarias y esenciales para la compañía. Asimismo, el desempeño se basa principalmente en la eficiencia, esto implica lograr las metas a tiempo donde también se emplean los recursos.

Brunet (2011) señala que “Es indiscutible que un ambiente organizacional ayuda al colaborador obtener su plenitud, tranquilidad propia y desenvolverse, es más capaz de generar en este una proyección efectiva de su función” (p. 79).

El agrado de los personales involucra significativamente en su desarrollo laboral y productividad de la compañía, debido a que somos seres humanos, el cual tenemos sentimiento y emociones que pueden cambiar de acuerdo al contexto que se suscite, por tanto, al hacer un buen trabajo en un clima laboral idóneo será una satisfacción intrínseca que involucra a estar comprometidos con nuestro centro de trabajo y desempeñarse satisfactoriamente.

Con respecto a la satisfacción laboral Sánchez & García (2017) sostiene que para que la empresa cumpla eficientemente con sus colaboradores, sus directivos deben formar una relación entre la compañía y sus trabajadores que cumpla y satisfaga las necesidades de ambas partes. Ello se alinea con el desempeño de los participantes que a su vez les conduce a recompensas satisfactoriamente, donde la equidad percibida es una variable importante dentro de una empresa.

Asimismo, Chiang & San Martin (2015) ostenta que la satisfacción laboral es un estado de ánimo efectivo que resulta de la apreciación de las experiencias laborales de una persona con respecto a su trabajo. También es el resultado de la motivación que recibe dentro de la organización y la manera que el colaborador siente la relación entre el esfuerzo y recompensa. Muchos trabajadores pueden contar con todas las destrezas y capacidades necesarias para cumplir con los

objetivos del puesto de trabajo, pero si estos mismos no cuentan con un ambiente cómodo, no podrán germinar su potencial en la entidad.

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

Según Vargas (2009) la investigación aplicada es observada como un proceso de investigación científico, serio y riguroso (p.156). Por ello, este estudio es aplicada, debido que estudia los hechos reales con el fin de proporcionar alternativas favorables a la problemática de la organización.

#### **2.1.2. Diseño de investigación**

En el presente estudio su diseño es no experimental, donde se aplica sin alterar intencionadamente las variables. Por su parte Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostiene que se ejecuta sin la manipulación voluntaria de variables y en las que solo se observan los fenómenos en su estado natural (p. 152).

Asimismo, este diseño realiza la medición de más de una variable en un mismo tiempo, puesto que nuestro proyecto será dado por única vez.

#### **2.1.3. Enfoque**

Tiene un enfoque cuantitativo, ya que aplica en categorías numéricas y permiten ejecutar el estudio de las variables mediante las distintas formas estadísticas. Para Hernández et al. (2014) “[...] se usa la recopilación de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (p. 4).

#### **2.1.4. Nivel de investigación**

Es de nivel correlacional, lo cual mide la correlación entre dos o más variables. Asimismo, Valderrama (2013) indica que “tiene como fin descubrir la relación que hay entre dos o más variables” (p. 169).

## 2.2. Variables, Operacionalización

### Variable 1: Liderazgo transformacional

**Definición conceptual:** Arbaiza sostiene al respecto que: Incorpora la función inspiradora y catalizadora del líder que es capaz de impulsar a sus colaboradores a conseguir metas más elevadas. (2010, p. 214).

**Definición operacional:** se llevó a cabo mediante un cuestionario compuesto por 20 ítems.

**Dimensiones:** Influencia idealizada, Consideración individualizada, Estimulación intelectual y Liderazgo inspiracional.

**Indicadores:** Respeto, Confianza, Seguridad y Conducta ética y moral; Desarrollo personal, Capacidades, Empatía y Responsabilidad; Creatividad, Innovación, Intuición y Habilidades; Optimismo, Espíritu de equipo, Compromiso y Comunicación fluida.

**Escala de medición:** Ordinal

### Variable 2: Clima organizacional

**Definición conceptual:** Brunet (2011) define que: [...] Un clima demasiado rígido, una estructura organizacional mal definida y no evolutiva harán que una empresa se deje aventajar fácilmente por sus competidores” (2011, p.12).

**Definición operacional:** se llevó a cabo mediante un cuestionario compuesto por 20 ítems.

**Dimensiones:** Estructura organizacional, Poder y liderazgo; Relaciones de trabajo; Satisfacción y rendimiento

**Indicadores:** Tamaño, Estilo de dirección y Estructura formal; Presión, Organización y Ambiente Laboral; Comodidad, Compañerismo y Desconfianza; identificación, Reconocimiento y Desempeño.

**Escala de medición:** Ordinal

## **2.3. Población y muestreo**

### **2.3.1 Población**

Según Guffante, T., Guffante, F. y Chávez (2016) indica que la población hace referencia a la totalidad de personas o instituciones involucradas en el estudio (p. 93). La población a estudiar de esta investigación está integrada por un total de 60 personas, 56 asesores y 4 supervisores del área de atención al cliente.

### **2.3.2 Muestra**

Hernández et. al. (2014) manifiesta que debido a que se aplicó la recolección de datos a toda la población, no es necesario emplear la fórmula estadística para establecer la muestra, sin embargo, para este proyecto se tomará en cuenta la población total aplicando una estadística censal, donde Ramírez (como se citó en Romina, 2018, p. 90) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra (p.77). De esta manera permitirá la precisión y determinación de este proyecto.

### **2.3.3 Unidad de análisis**

Integrante de la empresa Call Center Teleatento del Perú S.A.C.

## **2.4 Técnicas e instrumento, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

Se designó la encuesta, el cual se atribuyó al personal del área de atención al cliente de la compañía en mención, sobre temas como el liderazgo transformador y el ambiente organizacional.

### **2.4.2 Instrumento**

Para la colección de datos se empleó el cuestionario de modelo Likert, con la escala de medición de 5 categorías. El cuestionario está compuesto por 40 ítems, 20 corresponden a la V1 y 20 a la V2.

### **2.4.3 Validez**

De acuerdo con Arias (2014) afirma que las mediciones tienen que ser validadas, es decir deben proporcionar una apreciación cuantitativa (p. 406). Por lo que será valorado mediante el juicio de los especialistas.

### **2.4.4 Confiabilidad**

Para el grado de fiabilidad y medición, se aplicó una encuesta, cuyo elemento del cuestionario de valoración son mediante la medición de la escala de Likert, en último lugar para la comprobación se empleó el alfa de Cronbach, el cual aportará a ver su correlación de las variables dentro de la organización.

Asimismo, Naghi (2015) indica que este factor representa el grado de confiabilidad del instrumento para aplicarlo con la finalidad de obtener resultados.

El cálculo de la fiabilidad se evidencia en el anexo 7.

## **2.5 Procedimiento**

Para la realización de la investigación se requirió a diferentes fuentes, entre ellos las primarias que corresponden la recolección de la información de estudios previos que tomaron en cuenta el tema de estudio, además de la ayuda de libros y artículos científicos que proporcionaron información relevante para la definición de los conceptos de ambas variables en estudio, así también del planteamiento de los objetivos de la investigación.

En la segunda parte constituye la aplicación de la técnica e instrumento de investigación a través del cual se recaudó información de los elementos de estudio. Posteriormente, se proceden los datos con la ayuda del programa SPSS v.25. Los resultados son discutidos para finalmente elaborar las conclusiones.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

Los datos serán procesados en el programa SPSS Statistics versión 25, donde obtendremos los resultados estadísticos. Por otro lado, se aplicará el estadístico de  $RH_0$  spearman para examinar la relación entre la V1 y la V2 en estudio.

## **2.7 Aspectos éticos**

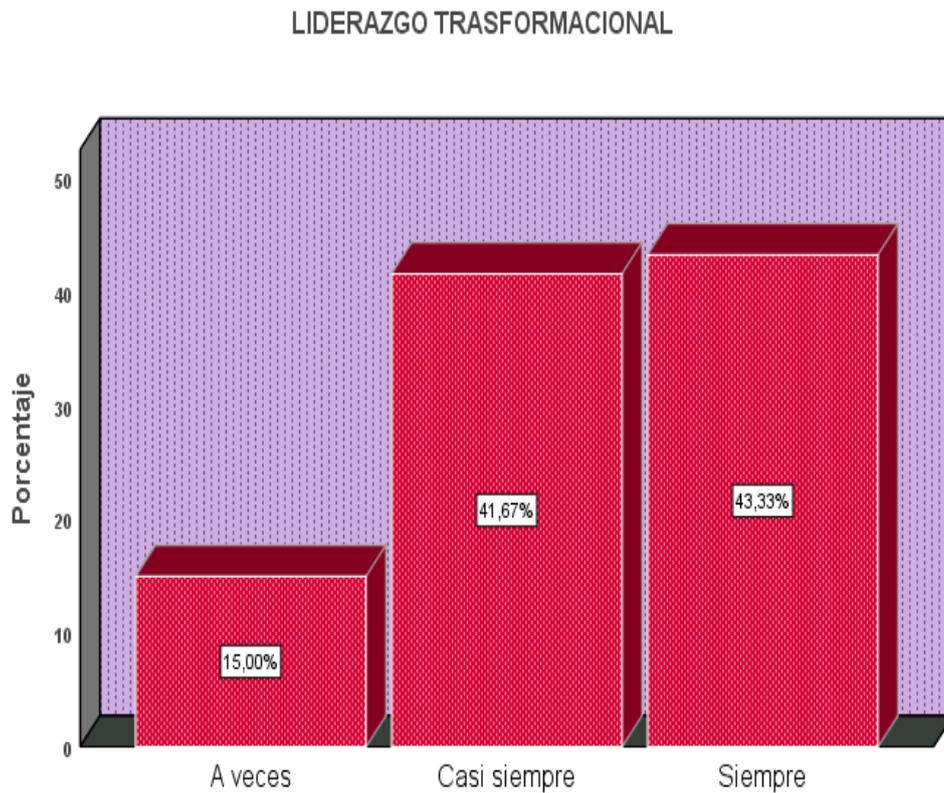
Se ha considerado el aspecto ético como es el consentimiento informado, el cual hace referencia el permiso correspondiente de la compañía en mención a través del jefe del área y la participación voluntaria de los subordinados que conforman en la compañía. Se ejecutará los dos instrumentos.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivos de las variables

##### Variable 1. Liderazgo Transformacional

Figura 1



Interpretación: En la tabla N<sup>o</sup>10, el 15,00% de la población representada por 9 personas indican que a veces los superiores muestran liderazgo transformacional y el 41,67% de los encuestados, representados por 25 personas respondieron que casi siempre los superiores son líderes transformacionales. Por otro lado, el 43,33% representado por 26 personas, sostuvieron que los jefes inmediatos siempre son líderes transformacionales.

Variable 2. Clima organizacional

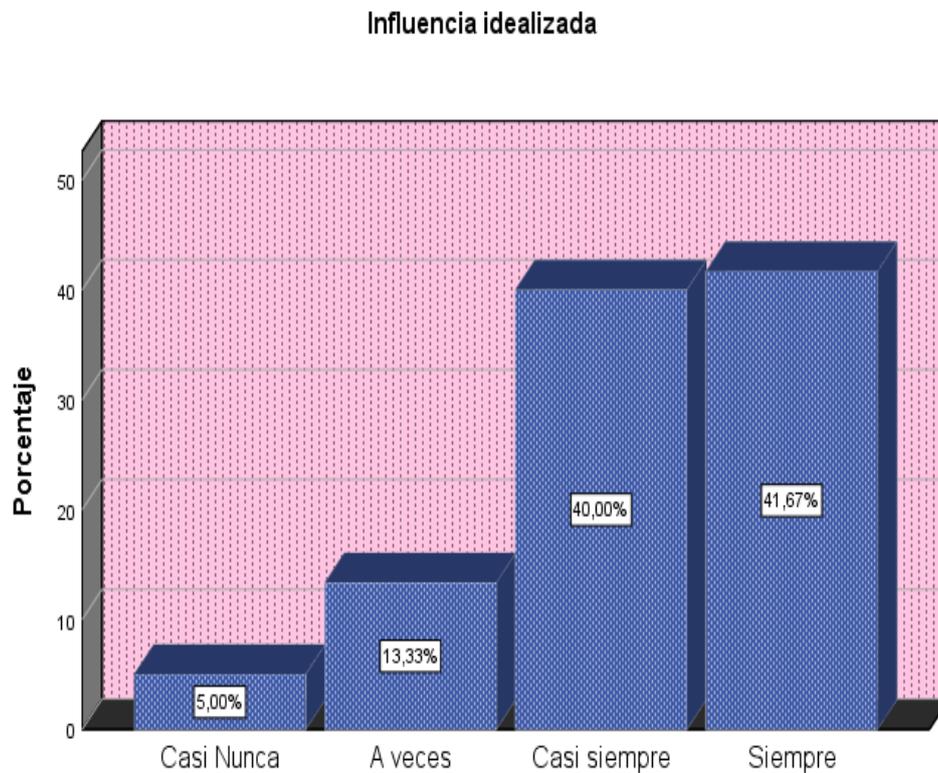
Figura 2



Interpretación: En la tabla N<sup>a</sup>11, revela que el 10,00% de la población constituido por 6 personas respondieron “Siempre” respecto al factor del clima organizacional y el 13,33% representado por 8 encuestados que seleccionaron por “A veces” en mención a la variable analizada. Asimismo, el 76,67 de la población encuesta, representado por 46 colaboradores que sostuvieron el “Casi siempre” con respecto al clima organizacional.

## Dimensión 1. Influencia Idealizada

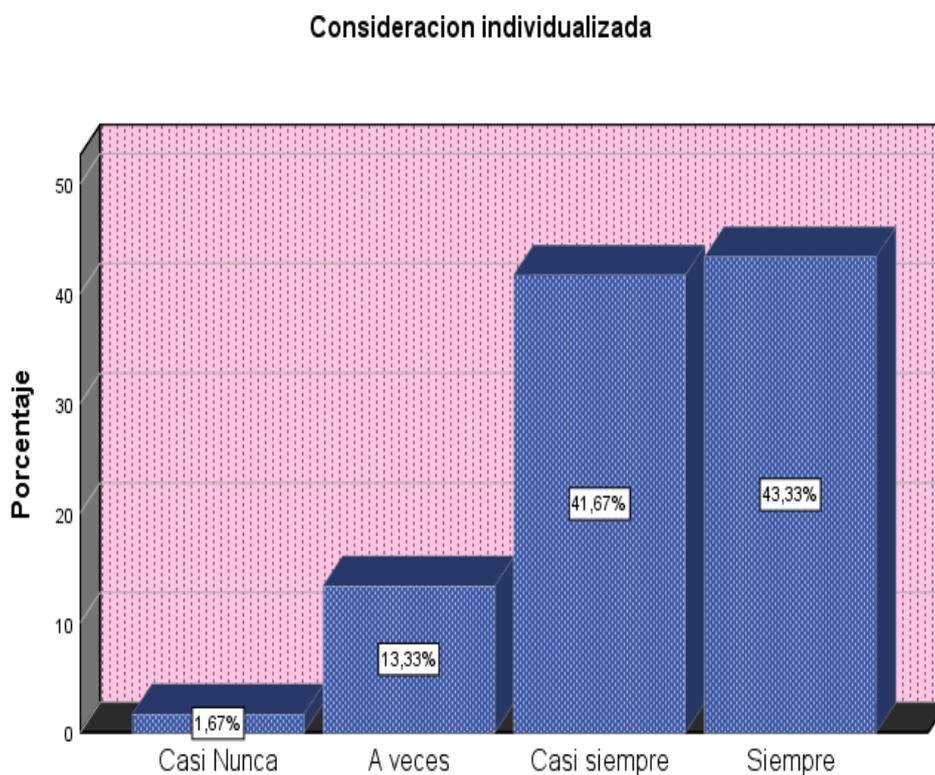
Figura 3



Interpretación: En la tabla N<sup>a</sup>12, dimensión N<sup>o</sup>1, denominada Influencia idealizada. El 5,00% de la población representado por 3 personas indicaron “Casi nunca” con referencia a la dimensión analizada, el 13,33% representado por 8 colaboradores seleccionaron la opción de “A veces” con respecto a esta dimensión, 40,00% de la población encuestada, representada por 24 personas sostuvieron el “Casi siempre” con relación a esta dimisión. Así mismo, el 41,67% representado por 25 personas encuestadas, quienes respondieron “Siempre” con referencia a la influencia idealizada.

## Dimensión 2. Consideración Individualizada

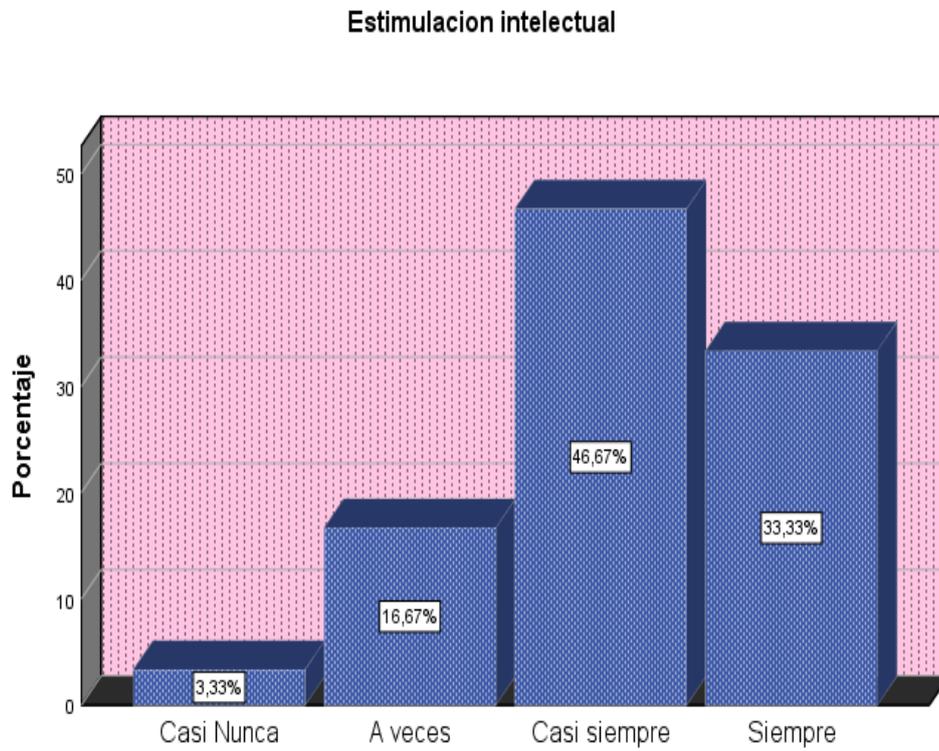
Figura 4



Interpretación: Tabla N<sup>o</sup>13, dimensión N<sup>o</sup>2, denominada consideración individualizada. El 1,67% de la población encuestada representada por 1 trabajador respondió “Casi nunca”, con relación a la consideración individualizada, el 13,33% representada por 8 personas que indicaron “A veces” con respecto a esta dimensión, el 41,67% de la población encuestada representada por 25 personas seleccionaron la opción que más les convencía, el cual fue de “Casi siempre” de dicha dimensión y el 43,33% representado por 26 encuestados quienes contestaron “Siempre” con relación a esta dimensión.

### Dimensión 3. Estimulación intelectual

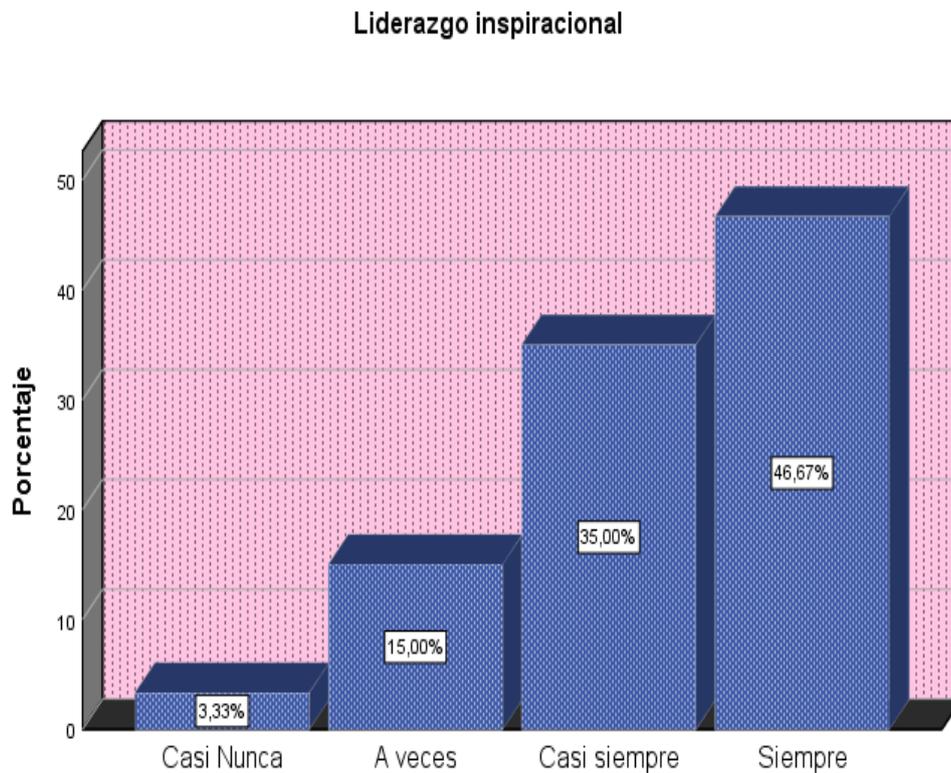
Figura 5



Interpretación: En la tabla N<sup>a</sup>14, dimensión N<sup>o</sup>3, denominada Estimulación intelectual. El 3,33% de los encuestados sostuvieron el “Casi nunca” respecto a la estimulación intelectual, los 16,67% representados por 10 colaboradores respondieron “A veces” con relación a la dimensión analizada, el 46, 67% representados por 28 colaboradores sostuvieron el “Casi siempre” frente de a la estimulación intelectual y el 33,33% de los encuestados representados por 20 personas respondieron “Siempre” con referencia a la tercera dimensión de estimulación intelectual.

#### Dimensión 4. Liderazgo inspiracional

Figura 6



Interpretación: según tabla N°15, dimensión N°4, llamada Liderazgo inspiracional. El 3,33% de los encuestados representados por 2 trabajadores de la empresa que indicaron el “Casi nunca” de dicha dimensión, el 15,00% de la población encuestada representada por 9 colaboradores que respondieron “A veces” con relación al liderazgo inspiracional, el 35,00% representado por 21 personas que integran la compañía señalaron “Casi siempre” con respecto a esta dimensión. Por otro lado, el 46,67% representada por 28 colaboradores que sostuvieron el “Siempre”.

### 3.2. Prueba de hipótesis

Tabla 16: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	o	gl	Sig.
LIDERAZGO TRANSFORMACIONA L	,131	60	,012	,899	60	,000
CLIMA ORGANIZACIONAL	,131	60	,012	,963	60	,065

La tabla N°16, exhibe la conformación de los encuestados que son 60 colaboradores de la compañía, por ende, utilizamos Kolmogorov – Smirnov para analizar la significancia que presenta un valor de 0,012, que es  $< 0,05$ , el cual nos indica que es una muestra no paramétrica, por lo tanto, aplicaremos el estadístico de Rho Spearman para la contrastación de hipótesis.

#### 3.1.1. Prueba de Hipótesis General

H0: No existe relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en el área de esta empresa.

H1: Existe relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en el área de esta empresa.

Planteamiento

Si el valor de sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor de sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 18: correlación de V1 y V2

			LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,736**
n	L	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Según la tabla N°18, sobre la correlación de ambas variables se ha analizado que el Rho Spearman muestra un valor de 0.736 y un Sig. de 0.000 que es < a 0.05, por lo cual se ha determinado que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables establecidas.

### 3.1.1. Prueba de Hipótesis Específica 1

H0: No existe relación entre la influencia idealizada y el clima organizacional en el área de esta empresa.

H1: Existe relación entre la influencia idealizada y el clima organizacional en el área de esta empresa.

Tabla 19: correlación de D1 y V2

			INFLUENCIA IDEALIZADA	CLIMA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	INFLUENCIA IDEALIZADA	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
n		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

En la tabla N° 19, el estadístico Rho Spearman muestra un valor a 0.727 y un Sig. 0.000 que es < a 0.05, por lo cual, se entiende que existe correlación positiva moderada entre D1 y V2.

### 3.1.1. Prueba de Hipótesis Específica 2

H0: No existe relación entre la consideración individualizada y el clima organizacional en el área de la empresa.

H1: Existe relación entre la consideración individualizada y el clima organizacional en el área de la empresa.

Tabla 20: correlación de D2 y V2

			CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA	CLIMA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA	Coeficiente de correlación	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)	.	,000
n		N	60	60
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

En la tabla N°20, el estadístico Rho Spearman muestra un valor de 0.620 y una significancia de 0.000 que es < a 0.05 planteado, por lo que se deduce que existe un grado de correlación positiva moderada entre la D2 y la V1.

### 3.1.1. Prueba de Hipótesis Específica 3

H0: No existe relación entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en el área de la empresa.

H1: Existe relación entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en el área de la empresa.

Tabla 21: correlación de D3 y V2

			ESTIMULACIÓN INTELECTUAL	CLIMA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	ESTIMULACIÓN INTELECTUAL	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

En la tabla N°21, el estadístico Rho Spearman muestra un valor de 0.688 como resultado con una significancia de 0.000 que es < a 0.05 planteado, por lo que se deduce que existe la correlación positiva moderada de la D3 y V2.

#### 3.1.1. Prueba de Hipótesis Específica 4

H0: No existe relación entre el liderazgo inspiracional y el clima organizacional en el área de la empresa.

H1: Existe relación entre el liderazgo inspiracional y el clima organizacional en el área de la empresa.

Tabla 22: correlación de D4 y V2

			LIDERAZGO INSPIRACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	LIDERAZGO INSPIRACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,600**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración con el uso de SPSS v.25

En la tabla N° 22, el estadístico Rho Spearman muestra un valor de 0.600 como resultado y con una significancia de 0.000 que es < a 0.05 establecida, por lo que se deduce que existe una correlación positiva moderada de D4 y V2.

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación investigó la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa mencionada, los resultados obtenidos en la tabla N°18, se expone una correlación positiva ( $r = 736^{**}$ ) en las dos variables establecidas, lo cual indica que el Líder transformador sostiene una relación directa con Clima organizacional de la empresa en mención, por consiguiente, el objetivo principal queda evidenciado. Asimismo, se contrasta con lo hallado por Cruz (2019), donde ha obtenido una correlación positiva muy fuerte de 0,857, determina que hay una relación directa y representativa, afirmando que mayor liderazgo transformacional, mayor es el nivel del clima empresarial. Asimismo, también se puede contrastar con la investigación de Rodríguez y Peralta (2017), el cual obtuvo una fiabilidad de 0,983, que reafirma la relación reveladora entre el liderazgo transformacional y el clima. Por tanto, se deduce el Liderazgo transformacional como un factor destacado para la generación de un clima ambiental idóneo de la empresa.

En relación al objetivo específico 1, el resultado se exhibe en la tabla N°19, el cual se evidencia la correlación positiva ( $r = 727^{**}$ ) de la influencia idealizada y la variable clima organizacional de la empresa en estudio, resultado que se contrasta con la investigación de Valenzuela (2018), donde obtuvo una correlación de nivel positivo alto de 0.715, lo cual concluyo que guarda relación significativa. Por consiguiente, podemos inferir, que la influencia idealizada forma de la satisfacción de los colaboradores y esto permitirá generar un ambiente de trabajo bastante cómodo.

En relación al objetivo específico 2, el resultado se revela en la tabla N°20, donde se refleja la correlación de ( $r = 620^{**}$ ) de la consideración individualizada y el clima organizacional, por lo que se evidencia una relación positiva, resultado que permite evidenciar con lo expuesto en la investigación de Callàn (2017), logrando un coeficiente de correlación 0.514. De acuerdo a los resultados obtenidos determino que, a mayor liderazgo transformacional del líder, mayor es el desarrollo del ambiente organizacional de la compañía. Por otro lado, también se asemeja con los resultados encontrados de Boderó y Díaz (2017), donde se logró una fiabilidad de

0.83, concluyendo que se demostró una asociación positiva entre la consideración individualizada y Clima Organizacional. Por tanto, podemos deducir que se coincide con la conclusión de Callan y Boderó, donde se deduce que la consideración individualizada cumple un rol muy importante para la generación un efectivo clima empresarial.

En relación al objetivo específico 3, el resultado obtenido se evidencia en la tabla N°21, en la que se refleja la correlación de ( $r = 688^{**}$ ) entre la estimulación intelectual y el clima organizacional, se concluye que existe la relación positiva moderada, resultado que se puede analizar con los resultados obtenidos por parte de Aquije (2017), donde tuvo una correlación de 0.534 y concluyo que si existe una relación reveladora entre ambos factores. Con estos resultados podemos afirmar que la estimulación intelectual es un factor indispensable en relación al clima organizacional.

En relación al objetivo específico 4, el resultado obtenido se evidencia en la tabla N°22, en la que se refleja la correlación de ( $r = 600^{**}$ ) entre el liderazgo inspiracional y el clima organizacional, por lo que se deduce que existe una relación positiva moderada, resultado que coincide con el estudio de Crespo y Pardo (2017), en donde obtuvo una confiabilidad de 0.95, el cual concluyo que constan una relación positiva entre ambos factores. En suma, a ello, también se contrasta con la investigación de Ávila y Rodea (2014) quienes plantearon determinar los componentes del liderazgo trasformador, concluyendo que los integrantes de la empresa necesitan llegar a ser un líder trasformador para cumplir con los objetivos a través del cambio. De esta manera, comprobando los resultados se determina que hay semejanza con la conclusión de Crespo y Pardo conjuntamente el de Ávila y Rodea, donde liderazgo inspiracional guarda una evidente relación para el ambiente adecuado de la organización.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Se establece que existe una relación positiva con un valor de 0,736 y determinado que, a mayor liderazgo transformacional de los jefes, mayor es el desarrollo del ambiente organizacional en la compañía Teleatento del Perú S.A.C.

**Segunda:** Se ha encontrado una correlación positiva, con un valor de 0.727, resaltando que existe una relación positiva moderada entre la primera dimensión del Liderazgo transformacional y la segunda variable, es decir, a mayor nivel de influencia idealizada por parte de los superiores, mayor es el desarrollo del clima organizacional.

**Tercera:** Se concluye mediante los resultados reflejados que existe una relación positiva moderada, con un valor de 0.620 y una significancia de 0.000, concluyendo que, a mayor nivel de consideración individual de los líderes, mayor es el desarrollo del clima empresarial.

**Cuarta:** Se ha identificado una correlación positiva, con un valor de 0.688, donde existe una relación positiva moderada, concluyendo que, a mayor nivel de estimulación intelectual de los líderes, mayor nivel de clima organizacional se reflejara en la compañía.

**Quinta:** Los resultados indican una relación positiva, con un valor de 0.600, mostrando que consta una relación positiva moderada, se puede concluir que a mayor liderazgo inspiración de los jefes, mayor es el desarrollo del clima organizacional.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al área de administración de la jefatura, aperturar una capacitación de fortalecimiento de liderazgo transformacional a los líderes, ya que se ha evidenciado que se alinea con la mejora de un clima organizacional propicio e idóneo.

**Segunda:** Se recomienda a los superiores, resaltar la conducta moral y ética durante el desempeño de las actividades, propiciando la motivación a fin de transformarse en modelo de práctica e identificación de los colaboradores.

**Tercera:** Se propone a los superiores de la compañía, delegar tareas y responsabilidades de acuerdo a las capacidades de los colaboradores, reconociendo el esfuerzo y desempeño de manera individual.

**Cuarta:** Se sugiere a los jefes inmediatos, realizar reuniones grupales que permitan la participación de los colaboradores con el fin de fomentar la creatividad y distintas maneras de enfrentar los problemas.

**Quinta:** Se les recomienda a los líderes de la empresa Teleatento, transmitir una visión de los propósitos de la jefatura, con el objetivo de forjar optimismo y compromiso de los colaboradores, ya que ello favorece al desarrollo de un eficiente clima organizacional.

## REFERENCIAS

- Arbaiza, L (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. (1.ª ed). Buenos Aires: Cengage Learning.
- Arias, F. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial Trillas S.A. México D.F.
- Acosta, J. (2015). *Dirigir*. (6.ª ed). Madrid:ESIC
- Aquije, Y. (2017). *Liderazgo transformacional y clima organizacional en las instituciones educativas de la Red 10, Ugel 04, Ancón 2017*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Avila, C. y Velasquez, R. (2014). *Liderazgo Transformacional como Herramienta de la Productividad de los Empleados*. (Tesis de licenciatura, Universidad autónoma del estado de México).
- Baños, V. (2011). *Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado en México*. (Tesis de Doctor, Universidad autónoma de Madrid).
- Benavides, J. (2014). *Administración*. (2.ªed).México D.F: Mc Graw-Hill.
- Bodero, B. y Díaz, V. (2017). *Influencia del Liderazgo transformacional sobre el Clima organizacional en las empresas de alimentos de Guayaquil*. (Tesis de Maestría). Universidad Espíritu Santo – Ecuador.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. (1.ª ed). México D.F: Trillas.
- Callàn, R. (2017). *Liderazgo transformacional y clima organizacional del centro de contacto del banco de crédito del Perú, 2017*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Ed. San Marcos.
- Castro, G. (2013). Leadership, power and, organizational mobilization. *Management Studies*, vol. 29, no. 126, 2013, pp. 72-76.

- Chiang, M. & San Martin, N. (2015). ANALYSIS OF WORK SATISFACTION AND PERFORMANCE IN PUBLIC EMPLOYEES OF TALCAHUANO CITY HALL. *Cienc Trab. Sep-Dic*; 17 [54]: 159-165).
- Contreras, F. (2011). LEADERSHIP: PROSPECTS FOR DEVELOPMENT AND RESEARCH. *International Journal of Psychological Research*, Vol. 1, No. 2, pp. 64-72.
- Crespo, E y Pardo, M (2017). *Liderazgo transformacional y clima organizacional en el departamento de soporte técnico de la empresa grupo visualcont S.A.C. SJL – 2015*. (Tesis de Licenciado, Universidad Peruana de las Américas).
- Cruz, Z (2019). *Liderazgo transformacional y clima organizacional en las instituciones educativas públicas, Red 20, Ugel 02, Los Olivos 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Daft, R. y Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración*. (6.ªed). México D.F: Cengage Learning.
- El 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. (20 de Agosto de 2018). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>
- El 53% de los líderes de las empresas peruanas genera ambientes de trabajo desmotivantes. (18 de Abril de 2014). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/53-lideres-empresas-peruanas-genera-ambientes-desmotivantes-57741>
- Gonzales, M., Hernandez, V. & Corredor, Luz. (2013). Organizational Desing as a strengthen strategy for Calcalizas Small company in Nobsa, Boyaca. *Rev. Investig. Desarro. Innov.* June 2013, 87-100.
- Guffante, T., Guffante, F. y Chávez, P. (2016). Investigación Científica – El Proyecto de Investigación. Recuperado de [http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/342/3/Investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica\\_el%20proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/342/3/Investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica_el%20proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf)
- Herbas, L. (2017). Transformational leadership and the leadership traits: effect of selected practices in the administration of human resources in institutions of

- financial intermediation of Cochabamba. PERSPECTIVES MAGAZINE, November, 2017, pp. 97-114.
- Hernández, E., Camargo, Z. & Martínez, P. (2015). Impact of 5S on productivity, quality, organizational climate and industrial safety in Caucho Metal Ltda. Chilean Journal of Engineering, 2015, pp. 107-117.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ªed.). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5.ªed.). México: McGraw Hill.
- Hernandez R. Mendoza C. (2018) Metodología de investigación. las rutas cualitativas. Ciudad de Mexico. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Jiménez, D., y Jiménez, E. (Junio, 2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. Revista Ciencia UNEMI, 26-34.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (14.ªed.). México D.F: Mc Graw-Hill.
- Liderazgo impacta en 70% en clima organizacional. (07 de Julio de 2015). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/liderazgo-impacta-70-clima-organizacional-94108>
- Lussier, R. y Achua, C. (2016). *Liderazgo: teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. (6.ª ed). México D.F: Cengage Learning.
- Mal clima laboral disminuye hasta en 20% la productividad de colaboradores. (6 de Septiembre de 2018). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mal-clima-laboral-disminuye-20-productividad-colaboradores-nndc-243696>
- Naghi, M. (2015). *Metodología de la Investigación*. 2º ed. México: Limusa Noriega Editores.
- Olvera, J., Llorens, S., Acosta, H. & Salanova, M. (2017). Transformational leadership and horizontal trust as antecedents of team performance in the healthcare context. Publications Service of the University of Murcia, 365 – 375.

- Páez, I., Rincón, A., Astudillo, M. y Bohórquez, S. (2014). Un estudio de casos sobre Liderazgo transformacional y competencias directivas en el sector floricultor de Colombia. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, Pp 20-43.
- Perez, P. & Azzollini, S. (2013). Leadership, teams, and collaborative groups – its relationship with job satisfaction. *Journal of Psychology* v.31 n.1 Lima 2013.
- Pertuz, R. (2013). A Study of Types of Oeganzizational Structure in Venezuelan University Institutes. *Electronic Journal of Research Educational*, 15 (3), 53-67.
- Quiñones, F., Pérez, Y., Campos, R., y Cuellar, H. (Septiembre, 2015). Clima organizacional en una instituían de educación superior Mexicana. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 5 (3), 11-17.
- Rojas, E. (2017). Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2016. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7091>
- Rodriguez, E. y Pedraja, L. (2017). Relación entre el Liderazgo transformacional y el Clima orientado al servicio de los estudiantes: evidencia exploratoria desde Chile. *Interciencia*, vol. 42, núm, pp. 633-640.
- Romani, K. (2018). Metas Académicas y Nivel del logro de Aprendizajes en las Estudiantes de la opción ocupacional de confección textil, del CETPRO “Carlos Cueto Fernandini” de Barranco, UGEL N° 07, 2016. (Tesis de Licenciado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle).
- Rosendo, V. (2018). Investigación de mercados: Aplicación al marketing estratégico empresarial. Madrid: ESIC.
- Sánchez, M. & García, L. (2017). Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study. *Scientia Et Technica*, vol. 22, núm. 2, junio, 2017, pp. 161-166.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión para el cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39 829 385-393.
- Sotelo, J & Figueroa, E. (2017). The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution. *Iberoamerican Magazine for Educational Research and Development* Vol. 8, No. 15.
- Valderrama S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*

*Científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Valenzuela, C (2018). *El liderazgo transformacional directivo y el clima organizacional en las instituciones educativas públicas de la red 26 de la UGEL 04 de Comas, 2017*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).

Vargas, Z. (Junio, 2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, vol. 33, núm. 1, 2009, pp. 155-165.

Vicente, J. (2018). *Retos de la contabilidad y la auditoría en la economía actual*. Valencia:

Comite editorial.

Zans, J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*. (Tesis de maestría, Universidad nacional autónoma de Nicaragua, Managua).

## ANEXOS Anexo: 1 MATRIZ DE CONSITENCIA

TÍTULO: EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL AREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA ATENTO, ATE 2019						
AUTOR: CAROLINA MARUJA CHINCHAY REYES						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa Atento, Ate 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿De qué manera se relaciona la influencia idealizada y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa Atento, Ate 2019?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la consideración individualizada y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa Atento, Ate 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa Atento, Ate 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación que existe entre la influencia idealizada y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa Atento, Ate 2019.</p> <p>Describir la relación que existe entre la consideración individualizada y el clima organizacional en el área de</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa Atento, Ate 2019.</p> <p><b>Hipótesis específico</b> Existe la relación que existe entre la influencia idealizada y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa Atento, Ate 2019.</p> <p>Existe la relación que existe entre la consideración individualizada y el clima organizacional en el área de</p>	Variable 1: liderazgo transformacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
			Influencia idealizada	Respeto	1,2	1. NUNCA 2.CASI NUNCA 3.AVECES 4.CASI SIEMPRE 5.SIEMPRE
				Confianza	3	
				Seguridad	4	
				Conducta ética y moral	5	
			Consideración individualizada	Desarrollo personal	6, 7	
				Capacidades	8	
				Empatía	9	
				Responsabilidad	10	
			Estimulación intelectual	Creatividad	11	
				Innovación	12	
				Intuición	13	
Habilidades	14, 15					
Liderazgo inspiracional	Optimismo	16, 17				
	Espíritu de equipo	18				
	Compromiso	19				
	Comunicación fluida	20				

¿De qué manera se relaciona la estimulación intelectual y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa Atento, Ate 2019?	atención al cliente de la empresa Atento, Ate 2019.	atención al cliente de la empresa Atento, Ate 2019.	Variable 2: Clima organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
¿De qué manera se relaciona el liderazgo inspiracional y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa Atento, Ate 2019?	Conocer la relación que existe entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa Atento, Ate 2019.	Existe la relación que existe entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en el área de atención al cliente de la empresa Atento, Ate 2019.	Estructura organizacional	Tamaño	1,2	-.-  1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. AVECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
				Estilo de dirección	3	
				Estructura formal	4,5	
			Poder y liderazgo	Presión	6	
				Organización	7,8	
				Ambiente laboral	9, 10	
			Relaciones de trabajo	Comodidad	11. 12	
				Compañerismo	13, 14	
				Desconfianza	15	
			Satisfacción y rendimiento	Identificación	16, 17	
Reconocimiento	18, 19					
Desempeño	20					
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		
El diseño es no experimental porque se aplica sin manipular intencionadamente las variables. Por su parte Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostiene que “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en las que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).		La población a estudiar de esta investigación está integrada por un total de 60 personas, 56 asesores y 4 supervisores contratados para el área de atención al cliente de la empresa Atento		Variable 1: liderazgo transformacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Retuerto, M (2018) Año: 2019	Variable 2: clima organizacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Retuerto, M (2018) Año: 2019	

## Anexo: 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

### V1: Liderazgo transformacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Influencia idealizada	Respeto	1. ¿Su jefe respeta las opiniones de cada colaborador, aun no esté de acuerdo con él /ella? 2. ¿Su superior se gana el respeto y confianza gracias a que influye de manera positiva y motivadora en su equipo de trabajo?	1. NUNCA 2.CASI NUNCA 3.AVECES 4.CASI SIEMPRE 5.SIEMPRE
	Confianza	3. ¿Considera que su jefe inspira confianza al equipo?	
	Seguridad	4. ¿Usted siente seguridad que lo acordado con su jefe se cumplirá?	
	Conducta ética y moral	5. ¿Cree que su jefe toma en consideración las consecuencias morales y éticas de las decisiones tomadas?	
Consideración individualizada	Desarrollo personal	6. ¿Su jefe le ayuda a identificar y desarrollar sus fortalezas y habilidades? 7. ¿El líder tiene en cuenta que sus habilidades y anhelos son parte importante para su desarrollo y del equipo?	
	Capacidades	8. ¿Considera que su jefe sabe colocar a las personas adecuadas en los equipos de trabajo?	
	Empatía	9. ¿Su líder atiende a los colaboradores con amabilidad, atención, respeto y paciencia?	
	Responsabilidad	10. ¿El jefe es consciente de sus obligaciones y responsabilidades en el trabajo?	
Estimulación intelectual	Creatividad	11. ¿El líder impulsa su creatividad para proponer distintas formas de hacer las cosas?	
	Innovación	12. Con el objetivo de lograr cambios importantes. ¿El jefe está en constante innovación para hacer las cosas mejor?	
	Intuición	13. ¿Su líder toma acciones antes de que surja un problema?	
	Habilidades	14. ¿El jefe tiene la habilidad de resolver los problemas de forma positiva? 15. ¿Considera que su líder tiene la habilidad de estimular a los colaboradores a pensar, buscar las mejores alternativas de solución frente a un problema?	
Liderazgo inspiracional	Optimismo	16. ¿El jefe ve y juzga las cosas de forma optimista? 17. ¿Su jefe se expresa de manera optimista sobre el futuro?	
	Espíritu de equipo	18. ¿El líder transmite pasión y motivación para alcanzar los objetivos?	
	Compromiso	19. ¿Su líder logra que sus colaboradores trabajen comprometidos?	
	Comunicación fluida	20. ¿Su jefe comunica de manera asertiva la responsabilidad de cada colaborador?	

## Anexo: 3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

### V2: Clima Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Estructura organizacional	Tamaño	1. ¿Usted se siente que el espacio donde labora es adecuado? 2. ¿Cree que la estructura de su centro de trabajo está bien diseñada para la realización de las actividades?	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. AVECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
	Estilo de dirección	3. ¿Usted considera que existe respeto y lealtad por parte de los líderes con respecto a la empresa?	
	Estructura formal	4. ¿El ambiente donde labora cuenta con las herramientas esenciales? 5. Para desempeñarme con seguridad y confianza. ¿En su centro de trabajo se cumple con los estándares de seguridad?	
Poder y liderazgo	Presión	6. ¿Considera que existe presión por mejorar el desempeño diario?	
	Organización	7. ¿Algunas ocasiones la productividad adolece por carencia de organización? 8. ¿Ha percibido la falta de organización y claridad de saber quién tiene la autoridad para tomar decisiones?	
	Ambiente laboral	9. ¿La simpatía con los cargos superiores se ve disminuida si se comete un error? 10. ¿El líder muestra atención e interés en las dificultades de cada integrante?	
Relaciones de trabajo	Comodidad	11. ¿El ambiente donde labora es agradable? 12. ¿Existe facilidad de relacionarse entre los jefes y colaboradores?	
	Compañerismo	13. Cuando me asignan una tarea compleja. ¿Obtiene ayuda del jefe y de sus compañeros de trabajo? 14. ¿Se trabaja en equipo para el logro de un objetivo en común?	
	Desconfianza	15. ¿Considera que existe confianza entre los trabajadores?	
Satisfacción y rendimiento	Identificación	16. ¿Se siente orgulloso y satisfecho de pertenecer a esta compañía? 17. ¿Se siente altamente comprometido con las metas de la organización?	
	Oportunidad	18. ¿La compañía brinda líneas de carrera que le permita a los trabajadores a desarrollarse profesionalmente?	
	Desempeño	19. ¿Los colaboradores son recompensados de acuerdo a su desempeño laboral? 20. Para desempeñarme cómodamente. ¿Se siente motivado por él?	

## Anexo: 4 CUESTIONARIO

### V1: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

El siguiente cuestionario de preguntas tiene como finalidad de evaluar el liderazgo transformacional de los jefes de mayor mando que se encuentran en su centro de trabajo. Cada interrogante tiene cinco opciones para responder de acuerdo a su apreciación. Lea detenidamente cada proposición y marque con un (X) solo una alternativa.

Nº	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>DIMENSIÓN 1: INFLUENCIA IDEALIZADA</b>						
1	¿Su jefe respeta las opiniones de cada colaborador, aun no esté de acuerdo con él /ella?					
2	¿Su superior se gana el respeto y confianza gracias a que influye de manera positiva y motivadora en su equipo de trabajo?					
3	¿Considera que su jefe inspira confianza al equipo?					
4	¿Usted siente seguridad que lo acordado con su jefe se cumplirá?					
5	¿Cree que su jefe toma en consideración las consecuencias morales y éticas de las decisiones tomadas?					
<b>DIMENSIÓN 2: CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA</b>						
6	¿Su jefe le ayuda a identificar y desarrollar sus fortalezas y habilidades?					
7	¿El líder tiene en cuenta que sus habilidades y anhelos son parte importante para su desarrollo y del equipo?					
8	¿Considera que su jefe sabe colocar a las personas adecuadas en los equipos de trabajo?					
9	¿Su líder atiende a los colaboradores con amabilidad, atención, respeto y paciencia?					
10	¿El jefe es consciente de sus obligaciones y responsabilidades en el trabajo?					
<b>DIMENSIÓN 3: ESTIMULACIÓN INTELECTUAL</b>						
11	¿El líder impulsa su creatividad para proponer distintas formas de hacer las cosas?					
12	Con el objetivo de lograr cambios importantes. ¿El jefe está en constante innovación para hacer las cosas mejor?					

13	¿Su líder toma acciones antes de que surja un problema?					
14	¿El jefe tiene la habilidad de resolver los problemas de forma positiva?					
15	¿Considera que su líder tiene la habilidad de estimular a los colaboradores a pensar, buscar las mejores alternativas de solución frente a un problema?					
<b>DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO INSPIRACIONAL</b>						
16	¿El jefe ve y juzga las cosas de forma optimista?					
17	¿Su jefe se expresa de manera optimista sobre el futuro?					
18	¿El líder transmite pasión y motivación para alcanzar los objetivos?					
19	¿Su líder logra que sus colaboradores trabajen comprometidos?					
20	¿Su jefe comunica de manera asertiva la responsabilidad de cada colaborador?					

## Anexo: 5 CUESTIONARIO

### V2: CLIMA ORGANIZACIONAL

El siguiente cuestionario de preguntas tiene como finalidad de evaluar el clima laboral de su centro de trabajo. Cada interrogante tiene cinco opciones para responder de acuerdo a su apreciación. Lea detenidamente cada proposición y marque con un (X) solo una alternativa.

Nº	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>						
1	¿Usted siente que el espacio donde labora es adecuado?					
2	¿Cree que la estructura de su centro de trabajo está bien diseñada para la realización de las actividades?					
3	¿Usted considera que existe respeto y lealtad por parte de los líderes con respecto a la empresa?					
4	¿El ambiente donde labora cuenta con las herramientas esenciales?					
5	Para desempeñarme con seguridad y confianza. ¿En su centro de trabajo se cumple con los estándares de seguridad?					
<b>DIMENSION 2: PODER Y LIDERAZGO</b>						
6	¿Considera que existe presión por mejorar el desempeño diario?					
7	¿Algunas ocasiones la productividad adolece por carencia de organización?					
8	¿Ha percibido la falta de organización y claridad de saber quién tiene la autoridad para tomar decisiones?					
9	¿La simpatía con los cargos superiores se ve disminuida si se comete un error?					
10	¿El líder muestra atención e interés en las dificultades de cada integrante?					
<b>DIMENSIÓN 3: RELACIONES DE TRABAJO</b>						
11	¿El ambiente donde labora es agradable?					
12	¿Existe facilidad de relacionarse entre los jefes y colaboradores?					
13	Cuando me asignan una tarea compleja. ¿Obtiene ayuda del jefe y de sus compañeros de trabajo?					
14	¿Se trabaja en equipo para el logro de un objetivo en común?					

15	¿Considera que existe confianza entre los trabajadores?					
DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO						
16	¿Se siente orgulloso y satisfecho de pertenecer a esta compañía?					
17	¿Se siente altamente comprometido con las metas de la organización?					
18	¿La compañía brinda líneas de carrera que le permita a los trabajadores a desarrollarse profesionalmente?					
19	¿Los colaboradores son recompensados de acuerdo a su desempeño laboral?					
20	Para desempeñarme cómodamente. ¿Se siente motivado por el líder?					

Anexo: 6 MATRIZ DE DATOS

VARIABLE		LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL																					
DIMENSIONES		INFLUENCIA IDEALIZADA					CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA					ESTIMULACIÓN INTELLECTUAL					LIDERAZGO INSPIRACIONAL						
INDICADORES		RESPECTO		CONFIANZA	SEGURIDAD	CONDUCTA ETICA Y				DESARROLLO PERSONAL	CAPACIDADES	EMPATIA	RESPONSABILIDAD	CREATIVIDAD	INNOVACION	INTUICION	HABILIDADES			OPTIMISMO	ESPIRITU DE EQUIPO	COMPROMISO	COMUNICACIÓN
PREGUNTAS		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20		
PARTICIPANTES	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	7	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
	8	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	
	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	
	10	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	3	3	3	4	2	2	4	5	5	5	
	11	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	
	12	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	
	13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	14	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	
	15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	16	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	17	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
	18	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
	19	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
	20	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
	21	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
	22	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
	23	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	
	24	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	
	25	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	3	

PARTICIPANTES	26	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	
	27	3	4	4	1	2	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	4
	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	29	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	30	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	
	31	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	32	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	
	33	1	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	
	34	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	
	35	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
	36	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
	37	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	
	38	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	
	39	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
	40	5	5	4	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	
	41	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	
	42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	43	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	45	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	
	46	1	3	3	2	1	1	1	1	5	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	
	47	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
	48	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
	49	3	3	4	3	4	3	2	2	5	4	3	1	4	4	3	3	3	1	2	3	
	50	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	
	51	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
	52	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	
	53	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	54	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
	55	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
	56	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
	57	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	59	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
	60	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	

VARIABLE		CLIMA ORGANIZACIONAL																			
DIMENSIONES		CLIMA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					PODER, LIDERAZGO Y CLIMA					CLIMA Y RELACIONES DE TRABAJO					SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO				
INDICADORES		TAMAÑO		ESTILO DE LIDERAZGO	ESTRUCTURA FORMAL		PRESION		ORGANIZACIÓN	AMBIENTE LABORAL		COMODIDAD		COMPAÑERISMO		DESCONFIANZA	IDENTIFICACION		OPORTUNIDAD	DESEMPEÑO	
PREGUNTAS		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20
PARTICIPANTES	1	5	5	5	5	5	3	2	1	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
	2	4	5	5	4	5	5	2	1	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	4	4	4	2	3	3	5	4	3
	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
	5	4	4	4	5	4	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3
	6	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	7	4	5	5	4	5	4	3	1	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
	8	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	2	5	5	3	4	5	5	5	5
	9	4	5	5	5	5	3	2	2	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
	10	4	4	5	4	5	3	3	3	1	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
	11	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4
	12	4	5	5	5	5	5	1	1	2	5	5	3	4	5	3	3	5	4	5	4
	13	5	5	5	5	5	4	4	2	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	14	4	3	4	4	3	5	5	2	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5
	15	5	4	5	5	5	4	2	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	16	4	4	4	3	5	5	1	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4
	17	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
	18	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
	19	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
	20	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
	21	4	5	5	4	5	3	2	2	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	22	3	4	3	4	4	5	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3
	23	4	4	4	4	3	5	3	3	2	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4
	24	3	4	2	4	4	4	3	4	5	2	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3
	25	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5

PARTICIPANTES	26	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	3	
	27	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	28	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	29	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	3	5	2	2	2	2
	30	4	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	1	5	4	4
	31	4	5	5	4	4	3	4	2	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	32	5	4	5	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	33	2	3	1	1	1	5	4	5	4	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	1	1
	34	4	4	5	3	5	3	3	1	2	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5
	35	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
	36	4	4	4	4	4	4	3	2	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5
	37	5	5	5	4	4	3	3	4	1	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4
	38	4	3	2	3	5	4	2	3	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4
	39	4	5	5	5	5	3	3	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	40	3	5	4	4	5	3	2	1	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
	41	3	5	3	3	5	4	3	1	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3
	42	5	5	5	3	5	3	2	1	3	5	4	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5
	43	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	4	5	5	4	4	2	3	3	3
	44	5	3	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
	45	4	5	5	3	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
	46	1	3	5	4	1	5	5	5	5	1	3	5	2	2	5	3	3	3	3	3	3
	47	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	5	4	3	4	4
	48	4	4	5	4	3	5	3	2	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	49	4	4	5	4	4	2	3	3	2	3	3	4	2	3	5	1	3	4	3	1	1
	50	5	4	5	4	4	2	2	2	2	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
	51	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	52	4	3	5	3	4	4	3	2	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4
	53	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	54	5	5	4	5	4	2	2	2	2	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5
	55	4	4	4	4	4	5	3	2	2	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5
	56	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
	57	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	58	5	5	5	3	5	3	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	59	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
	60	5	5	5	5	5	4	2	2	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4

## Anexo 7: Rango de confiabilidad de Alfa de Cronbach

*Tabla 5: Rango de confiabilidad de Alfa de Cronbach*

<b>Criterio</b>	<b>Rango</b>
No es Confiable	-1 hasta 0
Confiabilidad baja	0,01 hasta 0,49
Confiabilidad moderada	0,50 hasta 0,75
Confiabilidad alta	0,76 hasta 0,89
Confiabilidad muy alta	0,90 hasta 1

*Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)*

*Tabla 6: Estadística de fiabilidad – Alfa de Cronbach Global*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	40

*Fuente: Elaboración con el uso de SPSS v.25*

En la tabla N°6, se refleja el resultado del estadístico Alfa de Cronbach en la que se incluyó 40 preguntas que corresponden a la V1 y V2 en estudio, obteniendo así 0.945 de confiabilidad, de esta forma se demuestra que la confiabilidad es muy alta según el rango de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

*Tabla 7: Estadística de fiabilidad - Alfa de Cronbach Variable 1*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	20

*Fuente: Elaboración con el uso de SPSS v.25*

En la tabla N°7, en base a los resultados obtenidos de Alfa de Cronbach del cuestionario de la variable Liderazgo Transformacional, que se compone por 20 preguntas, obteniendo así 0.963 como valor, demostrando que el instrumento empleado en este trabajo es de confiabilidad muy alta.

*Tabla 8: Estadística de fiabilidad - Alfa de Cronbach Variable 2*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	20

*Fuente: Elaboración con el uso de SPSS v.25*

En la tabla N°8, en base a los resultados obtenidos de Alfa de Cronbach del cuestionario de la variable Clima Organizacional, que se compone por 20 preguntas, obteniendo así 0.789 como valor, el cual muestra que el instrumento empleado en la presente investigación es de confiabilidad alta.



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
N° 872-2019-II-UCV Lima Ate /EP- ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°722 - 2019-II-UCV Lima Ate/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

**PRIMERO.** -

- Aprobar pase a publicación ( )
- Aprobar por unanimidad (X)
- Aprobar por mayoría ( )
- Desaprobar ( )

La Tesis presentada por el (la) estudiante **CHINCHAY REYES CAROLINA MARUJA**, denominado: **EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE ATENCION AL CLIENTE DE LA EMPRESA TELEATENTO DEL PERU S. A. C., ATE**

**SEGUNDO.** - Al culminar la sustentación, el (la) estudiante, obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
16	DIECISEIS	UNANIMIDAD

Ate, 09 de diciembre del 2019

Presidente (a): Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL

Firma

Secretario: Mg. ARAMBURU GENG CARLOS ABRAHAM

Firma

Vocal: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX

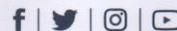
Firma



Mg.   
Katherine Gonzales Figueroa  
Coordinadora de Escuela  
UCV – Lima Ate

CC: Archivo  
Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Ate, 16 de septiembre del 2019

**CARTA N° 047-2019/ EP- COM. UCV-LIMA ATE**

**Sr (a);**  
**BARAHONA CARBAJAL NORMAND ROBERTO**  
Gerente General  
**TELEATENTO DEL PERU S.A.C.**  
AV. LA MOLINA NRO. 190 ASC. SANTA ANITA BAJA LIMA - LIMA - ATE

Presente:

De mi consideración:

Es grato saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Campus Ate y, a la vez, presentar al estudiante **CHINCHAY REYES CAROLINA MARUJA**. Identificado con DNI N° **74881656**, código universitario N° **6500078326**, matriculado en el ciclo X de la Escuela Profesional de Administración; quien desea desarrollar **PRACTICAS PRE PROFESIONALES**, acorde a la Directiva Académica N°01-2016-I/DA-UCV-LIMA, con el propósito de aplicar los fundamentos cognoscitivos adquiridos hasta el momento, en la institución que usted dignamente dirige.

Esta modalidad formativa laboral se desarrolla conforme a lo establecido en la Ley N° 28518 - Ley sobre Modalidades Formativas Laborales.

Por lo antes indicado, le hago el registro de los datos obligatorios para la firma del convenio:

1.	Representante	:	Dr. Miguel Bardales Cárdenas
2.	D.N.I.	:	088437636
3.	Cargo	:	Coordinador del P.E. De Administración
5.	RUC de La Universidad	:	20164113532
6.	Razón Social	:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.
7.	Dirección	:	Carretera Central Km 8.2 Ate Vitarte

Es importante hacer de su conocimiento que nuestro estudiante deberá asumir su labor según el horario de trabajo de la institución, cumpliendo 30 horas semanales durante un periodo mínimo de 03 meses, las mismas que serán monitoreadas por docentes que cumplen la función de asesoría y supervisión, los cuales son asignadas por nuestra institución.

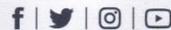
Sin otro particular, quedo de usted.

. Atentamente,



*Miguel Bardales Cárdenas*  
Dr. Miguel Bardales Cárdenas  
Coordinador del P.E. De Administración  
UCV – Filial Lima Campus Ate

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)