



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Liderazgo transformacional y rendimiento laboral del colaborador  
de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento  
Perú S.A.C., Ate 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Montalvo Gaspar, Joselin Marivel (ORCID: 0000-0002-0760-1402)

Rojas Lazaro, Isabel Noelia (ORCID: 0000-0001-5906-2618)

**ASESOR:**

Dr. Bardales Cárdenas, Miguel (ORCID: 0000-0002-1067-9550)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión organizacional

LIMA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi familia, quienes me motivaron siempre, a mi príncipe Dylan y mi princesa Fátima, por darme fuerzas.

Rojas Isabel.

Le dedico a mi familia por apoyarme a lo largo de mi carrera.

Montalvo Joselin.

### **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios por permitirnos llegar a cumplir nuestras metas, a nuestra familia por su confianza y motivación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimiento .....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
IV. RESULTADOS .....	24
4.1. Estadística descriptiva.....	24
4.2. Estadística inferencial .....	33
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS .....	51

## Índice de tablas

Tabla 1. Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	18
Tabla 2. Información de expertos designados para la validación .....	19
Tabla 3. Validación de expertos: Variable Liderazgo Transformaciona .....	19
Tabla 4. Validación de expertos: Variable Rendimiento Laboral.....	20
Tabla 5. Niveles de confiabilidad .....	21
Tabla 6. Confiabilidad del Alfa de Cronbrach de ambas variables .....	21
Tabla 7. Confiabilidad de la variable Liderazgo transformacional.....	21
Tabla 8. Confiabilidad de la variable Rendimiento laboral .....	22
Tabla 9. Relación entre el Liderazgo transformacional y Rendimiento laboral ..	24
Tabla 10. Relación entre Comunicación asertiva y Rendimiento laboral .....	26
Tabla 11. Relación entre Tecnología informativa y Rendimiento laboral .....	29
Tabla 12. Relación entre Eficiencia organizacional y Rendimiento laboral .....	31
Tabla 13. Prueba de normalidad de ambas variables.....	33
Tabla 14. Rango de decisión del Rho de Spearman.....	34
Tabla 15. Prueba de hipótesis de correlación entre Liderazgo transformacional y Rendimiento laboral .....	35
Tabla 16. Hipótesis de comunicación asertiva y rendimiento laboral.....	36
Tabla 17. Hipótesis de tecnología informativa y rendimiento laboral .....	37
Tabla 18. Hipótesis de eficiencia organizacional y rendimiento laboral .....	38

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Relación entre el Liderazgo transformacional y Rendimiento laboral ..	25
<i>Figura 2.</i> Relación entre Comunicación asertiva y Rendimiento laboral .....	27
<i>Figura 3.</i> Relación entre Tecnología informativa y Rendimiento laboral .....	30
<i>Figura 4.</i> Relación entre Eficiencia organizacional y Rendimiento laboral .....	32

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre liderazgo transformacional y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teletento Perú S.A.C., Ate 2021. La población estuvo conformada por 100 colaboradores y se realizó la muestra por conveniencia con un total de 50 colaboradores. El estudio fue realizado con un enfoque cuantitativo, tipo aplicada de nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. La validación del instrumento fue realizada por docentes especializados. La prueba estadística del Alfa de Cronbach para ambas variables mostró como resultado 0,954, demostrando un nivel perfecto de confiabilidad. Los resultados fueron un Rho de Spearman de 0,551 que expresa un grado de correlación positiva considerable para ambas variables, con un valor de significancia (bilateral) de 0,01 siendo menor a  $p= 0,05$ , indicando que existe relación significativa entre las variables. En conclusión, se logró determinar la relación entre liderazgo transformacional y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teletento Perú S.A.C., Ate 2021.

**Palabras clave:** delegación de autoridad, características directivas, gestión de personal.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between transformational leadership and work performance of the collaborator of the Cencosud Chile customer service platform, Teleatento Perú SAC, Ate 2021. The population consisted of 100 collaborators and the convenience sample was carried out with a total than 50 collaborators. The study was carried out with a quantitative approach, applied type of correlational level and a non-experimental cross-sectional design. For data collection, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. The validation of the instrument was carried out by specialized teachers. The statistical test of Cronbach's Alpha for both variables showed 0.954 as a result, demonstrating a perfect level of reliability. The results were a Spearman Rho of 0.551 that expresses a considerable degree of positive correlation for both variables, with a significance value (bilateral) of 0.01 being less than  $p = 0.05$ , indicating that there is a significant relationship between the variables. In conclusion, it was possible to determine the relationship between transformational leadership and job performance of the Cencosud Chile customer service platform collaborator, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.

**Keywords:** delegation of authority, managerial characteristics, personnel management.

## I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación expresó la siguiente realidad problemática:

A nivel internacional no todas las empresas emplean el liderazgo transformacional lo cual genera un bajo rendimiento laboral en los colaboradores, por ello debemos tener en cuenta que el liderazgo transformacional genera cambios en las percepciones, motivación, compromiso laboral y mejora las expectativas de sus colaboradores. Según lo manifiesta Mostafa, (2020) el liderazgo transformador se centra sobre los activos humanos, como el compromiso que ayuda a los seguidores a implementar eficazmente cambios organizativos con eficiencia y eficacia. Por ello es primordial que las instituciones empresariales empleen este enfoque de liderazgo transformacional para lograr un mejor desempeño en la gestión de manera innovadora, para así garantizar una satisfacción laboral en los colaboradores y clientes de manera continua.

Según lo indica Ben, Al Altheeb y Abbas (2020) un líder transformacional desarrolla capacidades organizativas creativas de sus colaboradores mejorando el aprendizaje y la ejecución de actividades empleando todos los recursos necesarios. Con ello entendemos que dicho enfoque ayudó a promover la creatividad y motivación en los colaboradores para dar soluciones inmediatas.

En el ámbito nacional, varias organizaciones se han visto afectadas por la nueva modalidad de trabajo remoto que se ha empleado a raíz del Covid-19 disminuyendo la comunicación presencial de los líderes con sus colaboradores y posterior a ello generando un bajo rendimiento en los resultados de gestión, por lo que es preciso realizar una retroalimentación de liderazgo transformacional y generar un nuevo impacto de satisfacción laboral en los colaboradores. De acuerdo con lo publicado por el diario Gestión (2019) las empresas modernas deben contar con líderes que guíen y busquen formas de trabajo que les permita destacar frente a los nuevos cambios. Así mismo los colaboradores se sientan escuchados bajo la modalidad remota.

A nivel local, algunas empresas de centro de atención telefónica se han resistido al cambio de trabajo remoto al inicio de la pandemia por la falta de recursos tecnológicos y una ineficacia de plan estratégico frente a dicho suceso,

generando un problema en los colaboradores ya que debido al contagio se rehusaban a trabajar presencialmente y exigían la modalidad remota o que se cumplan los protocolos de bioseguridad. Es importante aplicar el liderazgo transformacional dentro de la empresa buscando metas mediante diferentes acciones implementando estrategias inmediatas como motivar, inspirar y guiar. Dichas cualidades mencionadas representan al liderazgo transformacional ya que tiene el concepto clave para el triunfo en las organizaciones y lograr satisfacción laboral.

La empresa Teleatento Perú S.A.C. ubicada en el distrito de Ate, es un centro integral de atención al cliente más grande del mundo, se dedica a brindar un servicio a los clientes nacionales e internacionales que incluye la atención de clientes, gestión de ventas, cobranzas, back office y soporte técnico; según el análisis generado presenta un bajo rendimiento laboral de los colaboradores frente a la coyuntura generada por la pandemia, ya que se sienten desmotivados por el estrés, ansiedad, miedo de ser contagiados o contagiar a sus familiares y menos escuchados por los líderes ya que el trabajo remoto no es igual al trabajo presencial, por el motivo que las atenciones que requiere cada colaborador frente a inconvenientes laborales o técnicos no son atendidos inmediatamente a diferencia del trabajo presencial que si hay una respuesta inmediata y forma de corroborar físicamente. De persistir con dicho problema la empresa tendrá un bajo rendimiento de productividad y generará costos altos si cambian de personal constantemente, de tal manera que el trabajo de investigación pretende identificar si las variables de liderazgo transformacional y rendimiento laboral están relacionadas entre sí en la empresa Teleatento Perú S.A.C.

La formulación de dicho problema general del trabajo de investigación está orientada de la siguiente manera:

¿De qué manera se relaciona el liderazgo transformacional y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021?

A continuación, se presenta los problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre comunicación asertiva y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021?
- ¿Cuál es la relación entre tecnología informativa y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021?
- ¿Cuál es la relación entre eficiencia organizacional y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021?

Por lo que se formuló la justificación de la investigación en términos prácticos, teóricos, social y metodológico, las cuales corresponden al porqué de la investigación.

Por ello se justificó la representación práctica, que admitió establecer si están relacionadas las variables de liderazgo transformacional y rendimiento laboral, para así contribuir una viable solución al bajo rendimiento de los coadyutores que realizan el trabajo remoto y presencial. La investigación aporta aspectos positivos en la organización Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.

Se justificó teóricamente; este estudio se centró en distintos autores que se encuentren vinculados con las variables del estudio. Por ello se buscó nuevas ideas que se adapten a mejorar el rendimiento de los colaboradores.

Justificación metodológica; el presente trabajo utilizó herramientas de investigación científica como técnicas para recolectar datos y corroborar la veracidad de la investigación que se emplearán como modelo en otras investigaciones.

Así mismo para Jansen y Warren (2020) la justificación metodología demuestra los métodos y técnicas elegidos sean los más adecuados para los fines y objetivos de la investigación, ya que proporcionará resultados válidos y fiables.

Justificación social; el trabajo nos ayudó a observar la realidad problemática por la que están pasando los colaboradores de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021, ocasionada por el Covid19 y como está genera determinado rendimiento en la atención a los clientes.

Así mismo para Olayinka y Sarafadeen (2020) la justificación de investigación social no consiste sólo en identificar a los beneficiarios del estudio, sino también en identificar a los beneficiarios del estudio, también una explicación detallada de cómo y por qué el estudio sería de gran valor para aquellos preocupados.

Del mismo modo se propone el objetivo general:

Determinar la relación entre liderazgo transformacional y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.

Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la comunicación asertiva y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.
- Identificar la relación entre tecnología informativa y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.
- Identificar la relación entre eficiencia organizacional y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.

Así mismos, se formula la hipótesis general:

Existe relación entre liderazgo transformacional y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.

Como hipótesis específicas:

- Existe relación entre la comunicación asertiva y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.
- Existe relación entre tecnología informativa y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.
- Existe relación entre eficiencia organizacional y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

El progreso del estudio tomará trabajos antepuestos que permitan dar a conocer los temas mencionados, por ello se alude los historiales nacionales:

Según Salazar (2020), en su tesis titulada *“Liderazgo transformacional y rotación de personal en la empresa Renova, Independencia 2020”*. Tuvo por objetivo principal analogar sus variables mencionadas en la empresa Renova. Utilizó la metodología descriptiva correlacional; diseño de indagación no empírica, de corte trasversal y perspectiva cuantitativa; la muestra del trabajo de indagación fue constituida por 195 colaboradores de la organización, se aplicó la muestra a 60 colaboradores con la técnica de encuesta. Como efecto (rho =0.364) se consideró positivo con una (p=0.002). Dichos autores concluyeron que concurre analogía del Liderazgo transformacional y ruedo del colaborador de la empresa Renova, Independencia 2020.

De acuerdo con Salinas (2019), en su tesis título *“Liderazgo transformador en las micro y pequeñas empresas del rubro Restaurantes, distrito Jesús Nazareno, Ayacucho, 2019”*. Tuvo como fin universal describir el liderazgo transformador en las micro y pequeñas organizaciones de restaurantes. Su método fue tipo cuantitativo, característico y de diseño no experimental, de corte trasversal. La muestra se desarrolló con 93 colaboradores aplicaron un cuestionario de 10 preguntas obtuvieron como consecuencia el 68% de colaboradores revelan, que algunas veces observan que existe innovación, el 78% de los colaboradores revelan que desconocen el enfoque de la organización y el 51% de los colaboradores revelan que algunas veces aumentan su energía y estimulación en el trabajo. Concluyeron que muchas de las organizaciones del rubro de comedores necesitan optimizar muchos semblantes para ejecutar el buen cometido de los colaboradores y obtener competencia.

Según informa Dioses (2017), en su tesis titulada *“Liderazgo transformacional y motivación laboral de los colaboradores en la empresa constructora Mota Engil Perú S.A., 2017”*. Su objetivo fue fijar dicha analogía que coexiste en dos variables. La tesis fue tipo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental. El prototipo probabilístico arriesgado fue por 170 colaboradores con el instrumento de Maslow, encuesta de escala Likert

obteniendo como resultado que concurre reciprocidad efectiva y explicativa entre LT y motivación laboral Rho Spearman con valor 0,890. Concluyendo que a mayor eficiencia del LT existe alta significancia de estimulación laboral para el progreso de la organización.

Según Castro (2018), en su tesis titulada *“Liderazgo transformacional y Clima organizacional en la Municipalidad del Distrito de El Agustino–Lima, 2017”*. Tuvo por finalidad comprobar la relación entre sus variables. Dicho estudio fue de nivel correlacional de perspectiva cuantitativa, diseño no empírico y de corte transversal. Se desarrolló con una población de 70 trabajadores, la muestra fue toda la población, la técnica practicada fue la encuesta, adquiriendo como efecto que existió analogía positiva considerable entre liderazgo transformación con clima organizacional ( $\rho=0,865$ ;  $p=0.000$ ). Por ello si existe superior liderazgo transformacional habrá superior clima empresarial.

De acuerdo con Evangelista (2018), en su tesis titulada *“Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en enfermeros del servicio de Emergencia de un hospital nivel IV Lima 2018”*. Su finalidad fue instituir la analogía entre el Liderazgo transformacional y compromiso empresarial. Su dirección fue cuantitativa, nivel descriptivo y correlacional. La muestra fue accedida por 115 enfermeros, se utilizó la habilidad de la encuesta, obteniendo como resultado ( $\rho=0,770$ ) que existió analogía demostrativa entre liderazgo transformacional y compromiso empresarial.

Según Trejo (2019) en su tesis titulada *“Liderazgo transformacional y gestión directiva en los CETPROS de Huacho, 2019”*. Tenía como fin decretar la correlación del liderazgo transformacional y gestión directiva. Dicho estudio tuvo perspectiva cuantitativo, característico, correlacional de corte transversal y diseño no empírico. Con muestra de 85 pedagogos, con dicha técnica del cuestionario, obteniendo como resultado relación alta significativa entre liderazgo transformacional y gestión directiva ( $\rho=0,804$ ).

Así mismo se presentan los antecedentes Internacionales:

Según Khajeh (2018), en su artículo titulado *“Impacto de los estilos de liderazgo en el desempeño organizacional”* Tuvo como objetivo realizar un

estudio de conocimientos profundos sobre estilo de liderazgos. El estudio es de enfoque cuantitativo basado en una encuesta, obteniendo como resultado que los tipos de liderazgo transformacional, autocrático y democrático tuvieron una relación positiva con el desempeño organizacional. Concluyendo que es recomendable que las organizaciones utilicen los estilos de liderazgo ya que mejora las capacidades y habilidades de las personas.

Así mismo Arévalo, Padilla, Pino y Cevallos (2019), en su artículo titulado “Los Dominios de la Personalidad y su Relación con el Estilo de Liderazgo Transformacional”. Tuvo como finalidad evaluar el impacto entre ambas variables. La investigación tuvo en enfoque cuantitativo con diseño no empírico, de corte trasversal y trascendencia correlacional causal, se ejecutó una encuesta a 368 expertos en posgrado de administración, la herramienta que se usó fue un cuestionario multifactorial de liderazgo obteniendo como resultado del índice de Rho Spearman con nivel de significancia entre LT y la extraversión 0.269, seguido de escrupulosidad 0.238 y una consecuencia negativa del neuroticismo -0.200. Concluyendo que los efectos exponen que los mandos de extraversión y escrupulosidad fueron muy significativos y están relacionados con la proyección del liderazgo transformacional.

Según Kofand (2017), en su artículo titulado “El papel del liderazgo eficaz en la gestión de crisis: estudio de empresas privadas en Kurdistán”. Fue como objetivo importante investigar la analogía entre los modos de liderazgo y gestión de crisis en organizaciones privadas. El artículo tuvo enfoque cuantitativo, se realizó una encuesta de muestra a 130 participantes donde el valor de la correlación de Pearson para el liderazgo transformacional = .909 >. 0.01, por lo tanto, concurre una positiva y significativa asociación entre el LT y gestión de crisis. Por lo tanto, el autor concluyó que los hallazgos revelaron que el valor más alto entre todos los estilos de liderazgo era el liderazgo transformacional.

Según Marcano (2015), indica en su tesis titulada “*Liderazgo transformacional, una alternativa para los directivos de los centros de Educación de la población de Boca de Pozo Municipio Península de Macanao Estado de nueva Esparta*”. La finalidad fue esbozar un método transcendental asentado en el LT para los gerentes educativos. El proyecto se ejecutó con una perspectiva

cuantitativa descriptivo, diseño empírico y modelo de proyecto factible. Se realizó una encuesta de escala Likert a 10 dirigentes y 134 pedagogos obteniendo el resultado que 50% de docentes encuestados indica que algunas veces el directivo adopta un liderazgo que beneficio el proyecto educativo integral comunitario, un 26,09% indica que siempre y un 23,91% casi siempre. El autor concluyó que es importante que los directivos utilicen herramientas innovadoras que los ayuden a desarrollar su acción gerencial de manera efectiva en los procesos de gerencia educativa.

Así mismo Peñafiel, Vicente, Baque y Mendoza (2019), indican en su artículo titulado “Liderazgo transformacional en gerentes de pequeñas, medianas y grandes empresas del cantón Quevedo” Tuvo como objetivo determinar las analogías de los tipos de liderazgo de los gestores con la complacencia de los colaboradores y su influjo, se realizó un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional, se utilizaron métodos estadísticos aplicando el coeficiente de correlación de Pearson=  $0.954 > 0.051$  determinando la coexistencia de una analogía efectiva a un nivel de 95% de confiabilidad y 0.05% de significancia entre los tipos de liderazgo y los grados de gestión de los jefes de organizaciones de cantón Quevedo. Los autores concluyeron que, a menos realización de un tipo de liderazgo relativo por parte del gestor, se tiene menos rendimiento laboral.

Según Ganga, Villegas, Pedraja y Rodriguez (2016), en su artículo titulado “Liderazgo transformacional y su incidencia en la gestión docente: caso de un colegio en el norte de Chile” Tuvo por finalidad céntrica comprobar una periferia del docente y la repercusión efectiva en LT, dicho estudio se realizó con el enfoque cuantitativo correlacional, se realizó una encuesta obteniendo como resultado de correlación de Pearson entre LT y la incidencia de gestión del docente =  $0.988 > 0.871$  indicando que en general los docentes carecen en significancia: logro de confianza, apoyo y credibilidad. Como conclusión los autores sugieren que es importante disponer de un instrumento funcional estratégico que permita alinear la organización.

Continuamente, se presenta las teorías relacionadas de la primera variable, liderazgo transformacional, investigadas por diversos autores:

Según lo indica EAE (2015), el liderazgo transformacional abarca dos tipos de liderazgo como el estratégico y liderazgo táctico que también son principales, así mismo se centra en mejorar los procesos de cambio en la organización fortaleciendo y motivando a los miembros de la empresa. Por ello dicho liderazgo es sustancial para el avance de las organizaciones y la interacción efectiva de los colaboradores.

Menciona Villa (2019), el liderazgo transformacional se centra en los colaboradores para ejercer motivación y desarrollar sus potenciales dejando de lado un liderazgo de bajo nivel que se centra en transacción entre el líder y los colaboradores, aplicando dicho liderazgo se obtendrá resultados positivos. Como menciona dicho autor un líder no solo debe centrarse en la gestión de procesos de cada área de la organización si no también generar una motivación en el personal para así obtener un rendimiento con alto nivel que ayude al desarrollo de la organización.

Según indica Duitama (2019), el líder transformador es aquel que busca ampliar y elevar los intereses de los colaboradores para así crear conciencia y adaptación de los objetivos de la organización, dicho liderazgo tiene características principales como el carisma, estimulación y consideración intelectual e individual. De acuerdo con el autor el liderazgo transformacional es aquel que debe tener dichas características mencionadas para así poder ser un ejemplo para sus colaboradores logrando una eficaz interacción para un resultado positivo en la gestión de la empresa.

De acuerdo con Krishna y Mukherjee (2021), indica que la credencial del estilo de liderazgo transformacional es el más apropiado en el entorno empresarial dinámico y altamente competitivo del ahora para crear excelencia gerencial, brinda sostenibilidad, una visión clara, congruente con los valores y satisfacción en el personal.

Según Zhao, Fan y Chen (2021), mencionan que si no se aplica correctamente el LT ello afectará positivamente al proyecto de éxito y el sortilegio ya que es mecanismo de mediación tiene un efecto más significativo con la construcción de proyectos bajo la cultura occidental ya que están más inclinados

a una filosofía orientada a las personas para la gestión de proyectos y así promover el éxito del proyecto.

Según Adil y Magd (2021), indican que el LT es el factor más importante para impulsar la educación física y tiene una fuerte influencia en los resultados del comportamiento en el lugar de trabajo, sin embargo, pocos estudios se han centrado en resultados actitudinales como la educación física. Este es otro motivo para continuar investigando.

Así mismo, tras haber determinado diversos conceptos de la primera variable liderazgo transformacional dentro de ello encontramos 3 dimensiones:

Como primera dimensión del liderazgo transformacional, según menciona Lesmes, Barrientos y Cordero (2020), la comunicación asertiva es un eje fundamental para los líderes ya que comunicación es un proceso que orienta, crea un ambiente de sinceridad, cooperación, circulación fluida de información y aportan el funcionamiento para lograr un mejor liderazgo con los colaboradores. Tal como menciona Torres (2018) El liderazgo asertivo genera habilidades de comunicación eficaz que establece una buena relación entre el líder y el colaborador generando libertad de expresión, respeto, confianza, aceptación, coherencia, empatía y congruencia favoreciendo así la misión y visión de la compañía.

Como segunda dimensión de LT. Pérez (2017), menciona que la tecnología informativa irradia conocimiento absoluto y universal que ayuda a la competitividad actual del mercado ya que nos encontramos en constante desarrollo de tecnología informativa y comunicación, debido a ello permite la mejora de aprendizaje. Así pues, es necesario que los líderes manejen una tecnología informativa no solo individualmente si no también capacitando a los colaboradores para mejorar los estándares de la organización. Así mismo Castro y Arévalo (2020) indica que los líderes deben dominar herramientas de tecnología informativa para ejecutar una eficiencia en el manejo de solución de problemas y posibilidad de mejorar el desarrollo laboral y personal con el objetivo de optimizar diferentes procesos en la organización.

En la tercera dimensión de LT. Quintanilla y Barrera (2018), indica que eficiencia organizacional es desarrollada de manera eficaz por el liderazgo transformacional como también por el liderazgo transaccional ya que logra una efectividad de amplia visión tales como la innovación, excelencia operativa para solucionar los problemas de la organización. Así mismo Castro (2018) sustenta que es muy importante que el líder aplique la eficiencia organizacional desempeñando responsabilidades y labores suficientemente claras, específicas y delimitadas que mejoren las condiciones de reducir costos, mejorando los recursos económicos, positiva relación con los colaboradores, proveedores y clientes.

Los siguientes enfoques sustentan la segunda variable: rendimiento laboral

Para Chiavenato (2012) como se citó en Burgos (2018), define al rendimiento laboral como conducta del colaborador en indagación como motivo esencial; esto hace referencia a una estrategia individual que comprende características individuales como son: la capacidad, la habilidad, cualidad y necesidad con la que interactúan en el trabajo. Es decir, el rendimiento laboral es la acción que realizan los trabajadores para alcanzar las finalidades relevantes de la empresa, de manera que se contribuya con la eficiencia de la organización ya sea que el trabajador presente un rendimiento bueno o malo.

Según Oseda, Carruitero y Uribe (2019), indica que el rendimiento laboral es el resultado del trabajo de un colaborador o de un grupo de colaboradores. Las empresas suelen diseñar para el resultado del trabajo unas expectativas pequeñas de cantidad y calidad, que los colaboradores deben realizar o destacar. Como menciona el autor, el rendimiento laboral se muestra en las empresas cuando estas, proponen objetivos para que sus colaboradores puedan cumplir y de esta manera ellos podrán obtener un reconocimiento por sus habilidades y su rapidez en el trabajo.

Por tanto, tras haber determinado diversos conceptos de la segunda variable rendimiento laboral hallamos 3 dimensiones:

Como primera dimensión esta la satisfacción laboral, que es sumamente importante en el comportamiento de los colaboradores, ya que las personas siempre desean obtener un grado de satisfacción mayor dentro de una organización, como lo menciona Burgos (2018) “la satisfacción es considerada como la causa del rendimiento del trabajador, ya que la satisfacción es un efecto del rendimiento del individuo” (p. 32). Por ello las organizaciones incentivan a sus colaboradores para que estos puedan tener satisfacción por su trabajo y de esta manera se logrará cumplir las finalidades de la empresa.

Así mismo la segunda dimensión es la motivación laboral, según Pinder (1998) como se citó en Adriazola (2017) “la motivación es el acumulado de fuerzas activas, que se ocasiona al interior y fuera de la persona, iniciando conductas concernientes con el trabajo y establece su dirección, ímpetu y permanencia” (p. 36). Como nos menciona el autor la motivación es un impulso, esto se presenta a menudo en las empresas porque muchas veces un colaborador puede estar motivado a obtener un ascenso en el trabajo, pero esto no quiere decir que está comprometido con la organización.

La tercera dimensión es la competencia laboral para Bunk (1994) citado en Adriazola (2017), es “el acumulado de conocimientos, destrezas y cualidades que, expresa un determinado compromiso o contribución profesional, afirman su buen beneficio” (p. 38). Es decir que si un colaborador no cuenta con competencias laborales entonces para él será muy difícil conseguir un buen rendimiento laboral dentro de la organización, por ello es necesario que los colaboradores desarrollen sus habilidades y conocimientos.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Enfoque**

El proyecto de averiguación tuvo una perspectiva cuantitativa, debido a que se usaron variables y fueron medidas a través de un cuestionario la cual nos brindó información para aprobar la hipótesis de la investigación.

Según Goertzen (2017) la investigación cuantitativa es la que recopila y analiza datos que están estructurados y se representan de manera numérica y su objetivo es construir una medición confiable que permitan ser analizadas.

##### **3.1.2. Tipo**

Fue de tipo aplicada el proyecto de averiguación, debido a que se principiará de un marco teórico y abordará la problemática del estudio, esto permitió la recolección de datos con el fin de presentar recomendaciones a la empresa.

Según Kim y Jung (2019) como se citó en Obeth (2020) la investigación aplicada es aquella investigación original emprendida para obtener nuevos conocimientos que va direccionado a objetivos.

##### **3.1.3. Nivel**

Tuvo un nivel correlacional la investigación, pues busco hallar la analogía entre las variables del proyecto de investigación.

Para Curtis, Comiskey y Dempsey (2015) el nivel correlacional es aquella en la que se determina la prevalencia de las variables y la relación que existe entre ellas, esto ayudará a pronosticar eventos futuros a partir de los datos y los conocimientos actuales que se tiene.

##### **3.1.4. Diseño**

El diseño del estudio fue no empírico, descriptivo y de corte transversal porque no se manipulo las variables.

Para Reio (2016) el diseño no experimental se usa en investigaciones cualitativas y cuantitativas que no serán un experimento y menciona que este tipo de diseño predomina más en las investigaciones de ciencias sociales.

Así mismo para Manterola, Quiroz, Salazar y Garcia (2019) el diseño de corte transversal es un diseño se caracteriza por las mediciones en una sola oportunidad no existen periodos de seguimiento.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Para el estudio las variables fueron cualitativas que se precisan como aquellas variables que plasman las cualidades y características.

Para Aspers y Corte (2019) la variable cualitativa se define como un proceso con el cual se logra obtener una mejor comprensión sobre el fenómeno que se está estudiando, mediante la realización de nuevas distinciones significativas.

#### **3.2.1. Liderazgo Transformacional**

- **Definición conceptual**

Para Villa (2019) indica que el liderazgo transformacional, se concentra en los colaboradores, con ello busca ejercer motivación y a su vez desarrollar las habilidades de ellos, dejando de lado así un liderazgo de bajo nivel, que se centra en transacción entre el líder y los colaboradores. Aplicando dicho liderazgo se obtuvo resultados positivos.

- **Definición operacional**

La medición de la variable liderazgo transformacional se desarrolló en base de la técnica de la encuesta y del instrumento el cuestionario, a su vez el instrumento estuvo conformado por 12 ítems que fue dirigido a los colaboradores de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.

### **3.2.2. Rendimiento Laboral**

- **Definición conceptual**

Según Burgos (2018), define al rendimiento laboral como conducta del colaborador en indagación como motivo esencial; esto hace referencia a una estrategia individual que comprende características individuales como son: la capacidad, la habilidad, cualidad y necesidad con la que interactúan en el trabajo.

- **Definición operacional**

La medida de la variable rendimiento laboral se desarrolló en base de la técnica de la encuesta y del instrumento el cuestionario, a su vez, estuvo conformado por 12 ítems que fue dirigido a los colaboradores de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.

La operacionalización de las variables se presenta en el Anexo 01

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Fue de 100 colaboradores de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021 asimismo se reconoció a este universo como una población finita.

Según Arias, Villasís y Miranda (2016), define a la población como un grupo de casos, reducidos y asequible que servirán para construir una muestra, estos a la vez deben cumplir ciertas características y distintos criterios.

#### **3.3.2. Criterios de selección**

- **Inclusión**

Para el análisis se tomó por población a todos los trabajadores de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.

- **Exclusión**

Para el estudio no se tomó en cuenta a los colaboradores de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.

### **3.3.3. Muestra**

Según Arias, Villasís, Miranda (2016) la muestra es un numero específico de participantes que será necesario incluir para lograr los objetivos planteados, este se calcula mediante fórmulas matemáticas.

La fórmula estadística de población variable cualitativa y el cálculo de la muestra está en el anexo 03.

### **3.3.4. Muestreo**

La investigación tuvo una cantidad de elementos elegidos que fueron 50, aplicando para ello el muestreo por conveniencia.

Según Neftali (2016) el muestreo, es la antología de algunas unidades del estudio entre una población delimitada en una investigación y dentro de este se encuentra el muestreo por conveniencia. Según Etikan (2016) el muestreo por conveniencia o conocido también como muestreo aleatorio cumplen ciertos criterios, como la facilidad de acceso, es decir es la parte de la población más fácil acceso al investigar.

### **3.3.5. Unidad de análisis**

Se consideró a cada uno de los colaboradores de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021, el cual fue objeto específico para el estudio de la investigación.

## **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnica**

El proyecto empleó la técnica de la encuesta, debido a que recolectó información y permitió un correcto desarrollo de la investigación.

Para Lopez y Fachelli (2015) la encuesta como técnica es aquella que recoge datos a través de las interrogaciones a los sujetos de donde se requiere obtener medidas sobre una problemática de investigación.

### 3.4.2. Instrumento

El estudio tuvo como herramienta el cuestionario, la cual estuvo conformada por 24 interrogantes que estuvieron medidas a través de la sucesión de Likert.

Según Meneses (2016) el cuestionario es una herramienta estándar que se emplea para recoger datos en una investigación cuantitativa y sobre todo los que tienen una metodología de encuestas, es decir es una herramienta que recoge información de la muestra del estudio.

**Tabla 1**

*Técnica e instrumentos de recolección de datos*

<b>Variables</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Liderazgo Transformacional	Encuesta	Cuestionario
Rendimiento Laboral	Encuesta	Cuestionario

- **Validez**

El instrumento se validó mediante la aprobación del juicio de docentes expertos de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, los cuales validaron el cuestionario.

Para Villasis, Marquez, Zurita, Miranda y Escamilla (2015), la validez hace referencia a lo que se acerca más a lo verdadero, es decir que el estudio debe estar libre de errores, también se debe analizar los sesgos.

**Tabla 2***Información de expertos designados para la validación*

<b>Datos de expertos</b>	
Experto 1	Dr. La Cruz Arango Oscar David
Experto 2	Dr. Masias Fernandez Meri Gemeli
Experto 3	Dr. Cervantes Ramon Edgard Francisco

**Tabla 3***Validación de expertos: Variable Liderazgo Transformacional*

<b>Crterios</b>	<b>Exp. 01</b>	<b>Exp. 02</b>	<b>Exp. 03</b>	<b>Total</b>
Metodología	81%	80%	80%	241%
Coherencia	81%	80%	80%	241%
Consistencia	81%	80%	80%	241%
Suficiencia	81%	80%	80%	241%
Organización	81%	80%	80%	241%
Actualidad	81%	80%	80%	241%
Intencionalidad	81%	80%	80%	241%
Pertinencia	81%	80%	80%	241%
Objetividad	81%	80%	80%	241%
Claridad	81%	80%	80%	241%
			<b>TOTAL</b>	<b>2,410%</b>
			<b>CV</b>	<b>80%</b>

En la tabla 3 se proyecta la validez del juicio de los expertos, el cual muestra un promedio de 80%, correspondiente a la variable Liderazgo Transformacional. Con lo antes mencionado, el cuestionario es considerado como muy bueno y aplicable para la investigación

**Tabla 4***Validación de expertos: Variable Rendimiento Laboral*

<b>Criterios</b>	<b>Exp. 01</b>	<b>Exp. 02</b>	<b>Exp. 03</b>	<b>Total</b>
Coherencia	82%	81%	81%	244%
Metodología	82%	81%	81%	244%
Pertinencia	82%	81%	81%	244%
Organización	82%	81%	81%	244%
Actualidad	82%	81%	81%	244%
Consistencia	82%	81%	81%	244%
Intencionalidad	82%	81%	81%	244%
Suficiencia	82%	81%	81%	244%
Claridad	82%	81%	81%	244%
Objetividad	82%	81%	81%	244%
			<b>TOTAL</b>	<b>2,440%</b>
			<b>CV</b>	<b>81%</b>

En la tabla 4 se proyecta la validez del juicio de los expertos, el cual muestra un promedio de 81%, correspondiente a la variable Rendimiento Laboral. Con lo antes mencionado, el cuestionario es considerado como excelente y aplicable para la investigación.

- **Confiabilidad**

Según Villasis, Marquez, Zurita, Miranda y Escamilla (2015), un estudio se considera confiable cuando ha obtenido un grado alto de validez, es decir cuando no hay sesgos.

La confiabilidad de la herramienta que se manipuló en el estudio se realizó con el estadístico Alfa de Cronbach, calculado por el software SPSS. Para establecer la confianza del instrumento este debió tener un nivel de 0.70 dentro de una escala de valoración de 0 a 1.

**Tabla 5**

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Niveles
Mayor a 0.9	Perfecta
Mayor a 0.8	Elevada
Mayor a 0.7	Aceptable
Mayor a 0.6	Regular
Mayor a 0.5	Baja
Mayor a 0.4	Nula

Autor: Hernández et al., (2014)

**Tabla 6**

*Confiabilidad de la variable liderazgo transformacional y Rendimiento laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	24

La tabla 6 muestra el resultado de la prueba de confiabilidad de las variables del LT y rendimiento laboral, realizada mediante el estadístico del Alpha de Cronbach. El nivel obtenido fue de 0,954, que significa un nivel perfecto de confiabilidad.

**Tabla 7**

*Confiabilidad de la variable Liderazgo transformacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	12

La tabla 7 presenta el resultado de la prueba de confiabilidad de la variable Liderazgo transformacional, realizada mediante el estadístico del Alpha de Cronbach. El nivel obtenido fue de 0,941, que se interpreta como un nivel perfecto de confiabilidad.

**Tabla 8**

*Confiabilidad de la variable Rendimiento laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	12

La tabla 8 presenta el resultado de la prueba de confiabilidad de la variable Rendimiento Laboral, realizada mediante el estadístico del Alpha de Cronbach. El nivel obtenido fue de 0,925, que se interpreta como un nivel perfecto de confiabilidad.

### **3.5. Procedimiento**

El estudio abordó con una investigación del escenario problemático de los colaboradores de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021, seguidamente se planteó un título para la investigación que conto con dos variables, se identificó las dimensiones y los indicadores; posteriormente se presentó la introducción del trabajo de investigación que contuvo la realidad problemática internacional, nacional y local. Por consiguiente, se desarrolló el problema, justificación: teórica, practica y metodológica; objetivos e hipótesis. Seguidamente se despliega el marco teórico, que estuvo conformado por los antecedentes internacionales y nacionales, también cuenta con teorías establecidas en la investigación. Luego se realizó la metodología de acuerdo con la perspectiva cuantitativa, nivel correlacional, tipo aplicado, diseño no empírico y corte transversal. A su vez se conceptualizo a la población. La investigación empleo la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento para la obtención de datos para el estudio. El cuestionario se concentró en los 50 colaboradores que se encontraron laborando en la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021, con la obtención de datos generados por el cuestionario se empleó con la herramienta de Excel como apoyo en la base de datos, posteriormente fueron procesados con mayor facilidad con el programa SPSS, para la obtención de los resultados de las variables establecidas.

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

#### **3.6.1. Análisis de datos descriptivo**

Según Rodríguez (2020) refiere que la estadística descriptiva se faculta de lograr, presentar, establecer y narrar los datos mediante la aplicación de metodologías y técnicas. Se emplea de manera privilegiada los datos que componen una muestra, que permitirá deducir acerca del conjunto de los compendios que condesciende la población del estudio.

#### **3.6.2. Análisis de datos inferencial**

Según Alarcón (2018) indica que la estadística inferencial que aborda el espacio como área, abarca los procedimientos y métodos que mediante la inducción definen las pertenencias de una población, en cuanto a la muestra obtenida de la población o el universo de los datos e indagando finalmente la variable en los datos a analizar; alcanzando conclusiones propias y válidas.

#### **3.6.3. Aspectos éticos**

La investigación consideró los criterios presentados por la Universidad César Vallejo. A la vez se respetó los derechos de cada autor citado de acuerdo con las normas APA. Además, se mantuvo en anonimato los datos de las personas que se sometieron a realizar las encuestas, como también no se manipulo ni adultero los resultados obtenidos. Evidenciando el estándar de ética que cuenta el estudiante.

#### IV. RESULTADOS

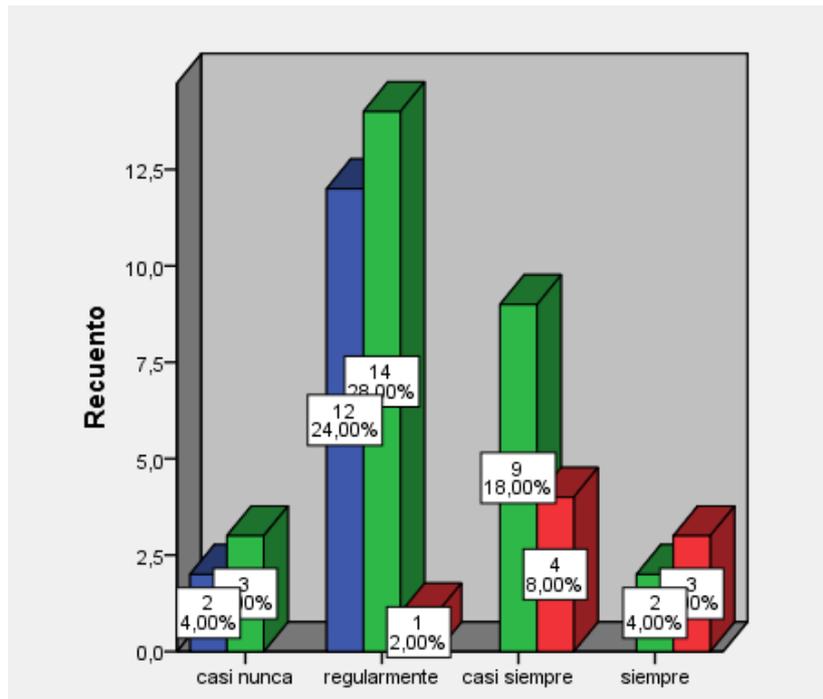
##### 4.1. Estadística descriptiva

##### 4.1.1. Análisis descriptivo de la relación entre el liderazgo transformacional y rendimiento laboral

**Tabla 9**

*Relación entre el Liderazgo transformacional y Rendimiento laboral*

		Rendimiento Laboral			Total	
		regularme nte	casi siempre	siempr e		
Liderazgo transformacional	casi nunca	Recuent o	2	3	0	5
		% del total	4,0%	6,0%	0,0%	10,0%
	regularme nte	Recuent o	12	14	1	27
		% del total	24,0%	28,0%	2,0%	54,0%
	casi siempre	Recuent o	0	9	4	13
		% del total	0,0%	18,0%	8,0%	26,0%
	siempre	Recuent o	0	2	3	5
		% del total	0,0%	4,0%	6,0%	10,0%
	Total	Recuent o	14	28	8	50
		% del total	28,0%	56,0%	16,0%	100,0%



**Figura 1:** Relación entre el liderazgo transformacional y rendimiento laboral

En la tabla 9 y figura 1 se presenta el resultado obtenido de la encuesta respecto a la variable LT y su relación con el rendimiento laboral:

El 10% de los encuestados manifestaron que casi nunca existe el liderazgo transformacional. De los cuales el 6% indico que casi siempre existe rendimiento laboral y el 4% preciso que regularmente existe rendimiento laboral.

El 54% de los encuestados manifestaron que regularmente existe el liderazgo transformacional. De los cuales el 2% indico que siempre existe rendimiento laboral, el 28% indico que casi siempre existe rendimiento laboral y el 24% preciso que regularmente existe rendimiento laboral.

El 26% de los encuestados manifestaron que casi siempre existe el liderazgo transformacional. De los cuales el 8% indico que siempre existe rendimiento laboral y el 18% preciso que casi siempre existe rendimiento laboral.

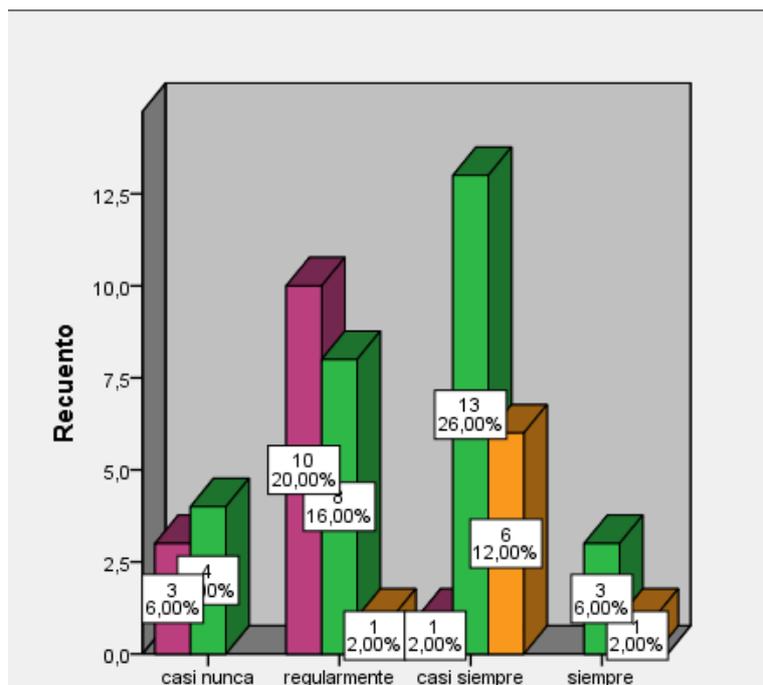
Por consiguiente, se establece que del 100% de los encuestados, cualquiera sea el nivel del liderazgo transformacional; el 16% de los encuestados indico que siempre existe rendimiento laboral, el 56% que casi siempre existe rendimiento laboral y el 28% preciso que regularmente existe rendimiento laboral.

#### 4.1.2. Análisis descriptivo de la relación entre la comunicación asertiva y rendimiento laboral

**Tabla 10**

*Relación entre Comunicación asertiva y Rendimiento laboral*

		Rendimiento Laboral			Total	
		regularme nte	casi siempre	siempr e		
Comunicación Asertiva	casi nunca	Recuent o	3	4	0	7
		% del total	6,0%	8,0%	0,0%	14,0%
	regularme nte	Recuent o	10	8	1	19
		% del total	20,0%	16,0%	2,0%	38,0%
	casi siempre	Recuent o	1	13	6	20
		% del total	2,0%	26,0%	12,0%	40,0%
Total	siempre	Recuent o	0	3	1	4
		% del total	0,0%	6,0%	2,0%	8,0%
		Recuent o	14	28	8	50
		% del total	28,0%	56,0%	16,0%	100,0 %



**Figura 2:** Relación entre comunicación asertiva y rendimiento laboral

En la tabla 10 y figura 2 se presenta el resultado obtenido de la encuesta:

El 14% de los encuestados manifestaron que casi nunca existe comunicación asertiva. De los cuales el 8% indico que casi siempre existe rendimiento laboral y el 6% preciso que regularmente existe rendimiento laboral.

El 38% de los encuestados manifestaron que regularmente existe comunicación asertiva. De los cuales el 2% indico que siempre existe rendimiento laboral, el 16% indico que casi siempre existe rendimiento laboral y el 20% preciso que regularmente existe rendimiento laboral.

El 40% de los encuestados manifestaron que casi siempre existe comunicación asertiva. De los cuales el 12% indico que siempre existe rendimiento laboral, el 26% indico que casi siempre existe rendimiento laboral y el 2% preciso que regularmente existe rendimiento laboral.

El 8% de los encuestados manifestaron que siempre existe comunicación asertiva. De los cuales el 2% indico que siempre existe rendimiento laboral y el 6% preciso que casi siempre existe rendimiento laboral.

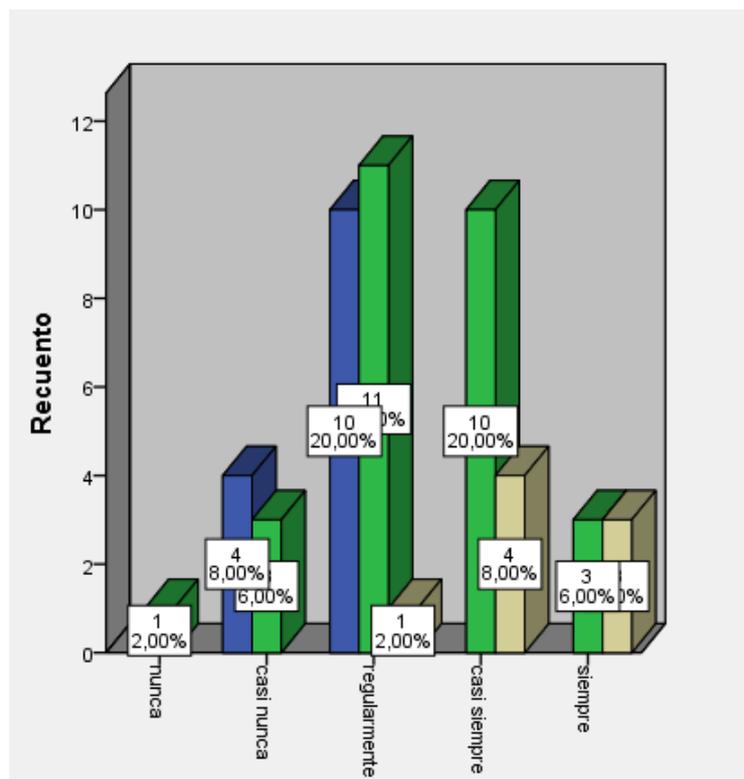
Por consiguiente, se establece que del 100% de los encuestados, cualquiera sea el nivel de la comunicación asertiva; el 16% indico que siempre existe rendimiento laboral, el 56% que casi siempre existe rendimiento laboral y el 28% preciso que regularmente existe rendimiento laboral.

### 4.1.3. Análisis descriptivo de la relación entre la Tecnología informativa y rendimiento laboral

**Tabla 11**

*Relación entre Tecnología informativa y Rendimiento laboral*

		Rendimiento Laboral			Total	
		regularment e	casi siempre	siempre		
Tecnología informativa	nunca	Recuento 0	1	0	1	
		% del total	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%
	casi nunca	Recuento 4	3	0	7	
		% del total	8,0%	6,0%	0,0%	14,0%
	regularment e	Recuento 10	11	1	22	
		% del total	20,0%	22,0%	2,0%	44,0%
	casi siempre	Recuento 0	10	4	14	
		% del total	0,0%	20,0%	8,0%	28,0%
	siempre	Recuento 0	3	3	6	
		% del total	0,0%	6,0%	6,0%	12,0%
Total		Recuento 14	28	8	50	
	% del total	28,0%	56,0%	16,0%	100,0%	



**Figura 3:** Relación entre tecnología informativa y rendimiento laboral

En la tabla 11 y figura 3 se presenta el efecto obtenido de la encuesta:

El 2% de los encuestados manifestaron que nunca existe tecnología informativa. De los cuales el 2% indico que casi siempre existe rendimiento laboral.

El 14% de los encuestados manifestaron que casi nunca existe tecnología informativa. De los cuales el 6% indico que casi siempre existe rendimiento laboral y el 8% preciso que regularmente existe rendimiento laboral.

El 44% de los encuestados manifestaron que regularmente existe tecnología informativa. De los cuales el 2% indico que siempre existe rendimiento laboral, el 22% indico que casi siempre existe rendimiento laboral y el 20% preciso que regularmente existe rendimiento laboral.

El 28% de los encuestados manifestaron que casi siempre existe tecnología informativa. De los cuales el 8% indico que siempre existe rendimiento laboral y el 20% preciso que casi siempre existe rendimiento laboral.

El 12% de los encuestados manifestaron que siempre existe tecnología informativa. De los cuales el 6% indico que siempre existe rendimiento laboral y el 6% preciso que casi siempre existe rendimiento laboral.

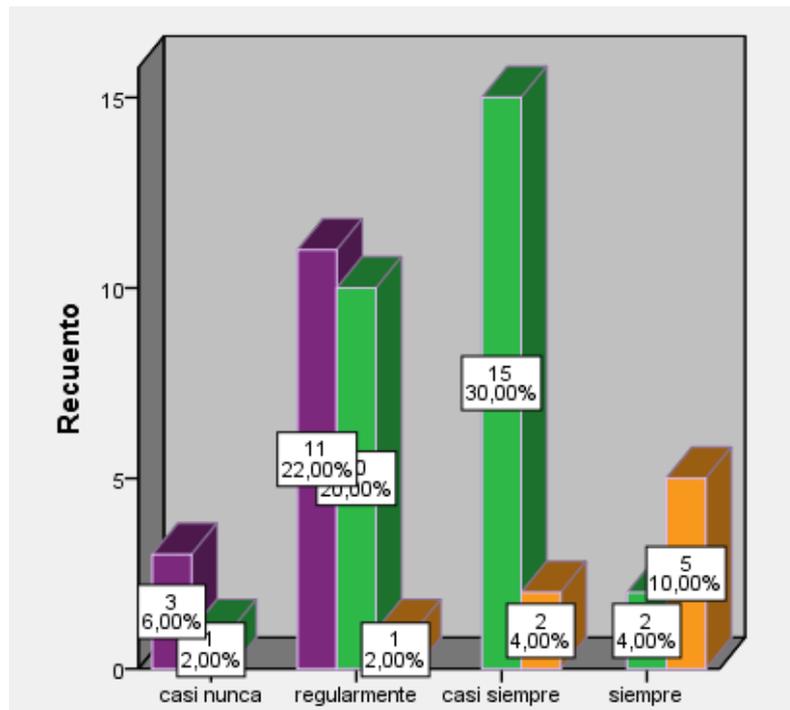
Por consiguiente, se establece que del 100% de los encuestados, cualquiera sea el nivel de tecnología informativa; el 16% indico que siempre existe rendimiento laboral, el 56% que casi siempre existe rendimiento laboral y el 28% preciso que regularmente existe rendimiento laboral.

#### 4.1.4. Análisis descriptivo de la relación entre la eficiencia organizacional y rendimiento laboral

**Tabla 12**

*Relación entre eficiencia organizacional y rendimiento laboral*

		Rendimiento Laboral			Total	
		regularmen te	casi siempre	siembr e		
Eficiencia organizacional	casi nunca	Recuen to	3	1	0	4
		% del total	6,0%	2,0%	0,0%	8,0%
	regularme nte	Recuen to	11	10	1	22
		% del total	22,0%	20,0%	2,0%	44,0%
	casi siempre	Recuen to	0	15	2	17
		% del total	0,0%	30,0%	4,0%	34,0%
	siempre	Recuen to	0	2	5	7
		% del total	0,0%	4,0%	10,0%	14,0%
Total	Recuen to	14	28	8	50	
	% del total	28,0%	56,0%	16,0%	100,0 %	



**Figura 4:** Relación entre eficiencia organizacional y rendimiento laboral

En la tabla 12 y figura 4 se presenta el efecto obtenido de la encuesta:

El 8% de los encuestados manifestaron que casi nunca existe eficiencia organizacional. De los cuales el 2% indico que casi siempre existe rendimiento laboral y el 6% preciso que regularmente existe rendimiento laboral.

El 44% de los encuestados manifestaron que regularmente existe eficiencia organizacional. De los cuales el 2% indico que siempre existe rendimiento laboral, el 20% indico que casi siempre existe rendimiento laboral y el 22% preciso que regularmente existe rendimiento laboral.

El 34% de los encuestados manifestaron que casi siempre existe eficiencia organizacional. De los cuales el 4% indico que siempre existe rendimiento laboral y el 30% preciso que casi siempre existe rendimiento laboral.

El 14% de los encuestados manifestaron que siempre existe eficiencia organizacional. De los cuales el 10% indico que siempre existe rendimiento laboral y el 4% preciso que casi siempre existe rendimiento laboral.

Por consiguiente, se establece que del 100% de los encuestados, cualquiera sea el nivel de la eficiencia organizacional; el 16% indico que siempre existe rendimiento laboral, el 56% que casi siempre existe rendimiento laboral y el 28% preciso que regularmente existe rendimiento laboral.

## 4.2. Estadística inferencial

### 4.2.1. Prueba de normalidad

Hipótesis de la prueba de normalidad

- Ho: La distribución de la muestra es normal
- H<sub>1</sub>: La distribución de la muestra no es normal

Regla de decisión

- Si el valor de Sig. Es  $\geq 0.05$  se acepta la H<sub>0</sub>
- Si el valor de Sig. Es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 13**

*Prueba de normalidad de liderazgo transformacional y rendimiento laboral*

	Kolmogórov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
Liderazgo transformacional	,313	50	,000	,836	50	,000
Rendimiento Laboral	,292	50	,000	,791	50	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla 13 se visualiza el resultado de la prueba de normalidad de las variables LT y rendimiento laboral. La muestra fue igual a 50 elementos el estadístico utilizado fue Kolmogórov-Smirnova. Donde se obtuvo un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, por lo que se refuta la hipótesis nula; es decir la distribución de la muestra no es normal; por lo cual en la contrastación de la hipótesis se utilizó el estadístico de Rho de Spearman.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis

**Tabla 14**

*Rango de decisión del Rho de Spearman*

Rango de decisión del Rho de Spearman	
-0.90 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy perfecta
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a 0.50	Correlación positiva media
+0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.90 a 1.00	Correlación positiva perfecta

---

Fuente: Hernández. Fernández y Batista (2014)

#### 4.2.3. Prueba de hipótesis general

- $H_0$ : No existe relación entre el liderazgo transformacional y rendimiento laboral de la empresa Teleatento S. A. C., 2021.
- $H_1$ : Existe relación entre el liderazgo transformacional y rendimiento laboral Teleatento S. A. C., 2021.

Regla de decisión

- Si el valor de Sig. Es  $\geq 0.05$  se acepta la  $H_0$
- Si el valor de Sig. Es  $< 0.05$  se rechaza la  $H_0$

**Tabla 15**

*Prueba de hipótesis de correlación entre Liderazgo transformacional y Rendimiento laboral*

			Liderazgo transformacional	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo transformacional	Coeficiente de correlación	1,000	,551**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Rendimiento Laboral	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,551**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	50	50	

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

En la tabla 15 se presenta el resultado de la contrastación de hipótesis, realizada mediante el estadístico del Rho de Spearman, que arrojó una correlación de 0,551 que expresa un grado de correlación positiva considerable. Esta correlación es significativa en el nivel del 1% (0,01).

El nivel de significancia fue igual a 0,000 la cual es menor a 0,05, por lo que se pudo refutar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y rendimiento laboral de la empresa Teleatento S. A. C., 2021.

#### **4.2.4. Prueba de hipótesis correlacional entre la comunicación asertiva y rendimiento laboral.**

- H<sub>0</sub>: No existe relación entre la comunicación asertiva y rendimiento laboral de la empresa Teleatento S. A. C., 2021.
- H<sub>1</sub>: Existe relación entre la comunicación asertiva y rendimiento laboral Teleatento S. A. C., 2021.

**Tabla 16***Hipótesis de comunicación asertiva y rendimiento laboral*

		Comunicación Asertiva	Rendimiento Laboral	
Rho de Spearman	Comunicación	1,000	,500**	
	Asertiva	.	,000	
		N	50	
	Rendimiento Laboral	,500**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 16 se presenta el resultado de la contrastación de hipótesis, realizada mediante el estadístico del Rho de Spearman, que arrojó una correlación de 0,500 que significa un grado de correlación positiva media. Esta correlación es significativa en el nivel del 1% (0,01).

El nivel de significancia fue igual a 0,000 la cual es menor a 0,05, por lo que se pudo refutar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación significativa entre la comunicación asertiva y rendimiento laboral de la empresa Teleatento S. A. C., 2021.

#### **4.2.5. Prueba de hipótesis correlacional entre la tecnología informativa y rendimiento laboral.**

- $H_0$ : No existe relación entre la tecnología informativa y rendimiento laboral de la empresa Teleatento S. A. C., 2021.
- $H_1$ : Existe relación entre la tecnología informativa y rendimiento laboral Teleatento S. A. C., 2021.

**Tabla 17***Hipótesis de tecnología informativa y rendimiento laboral*

		Tecnología informativa	Rendimient o Laboral	
Rho de Spearman	Tecnología informativa	Coeficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 17 se presenta el resultado de la contrastación de hipótesis, realizada mediante el estadístico del Rho de Spearman, que arrojó una correlación de 0,562 que significa un grado de correlación positiva considerable. Esta correlación es significativa en el nivel del 1% (0,01).

El nivel de significancia fue igual a 0,000 la cual es menor a 0,05, por lo que se pudo refutar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación significativa entre la tecnología informativa y rendimiento laboral de la empresa Teleatento S. A. C., 2021.

#### **4.2.6. Prueba de hipótesis correlacional entre la eficiencia organizacional y rendimiento laboral.**

- H<sub>0</sub>: No existe relación entre la eficiencia organizacional y rendimiento laboral de la empresa Teleatento S. A. C., 2021.
- H<sub>1</sub>: Existe relación entre la eficiencia organizacional y rendimiento laboral Teleatento S. A. C., 2021.

**Tabla 18***Hipótesis de eficiencia organizacional y rendimiento laboral*

			Eficiencia organizacional	Rendimiento Laboral	
Rho de Spearman	Eficiencia organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,674**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	,674**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
			N	50	50
			N	50	50

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

En la tabla 18 se presenta el resultado de la contrastación de hipótesis, realizada mediante el estadístico del Rho de Spearman, que arrojó una correlación de 0,674 que significa un grado de correlación positiva considerable. Esta correlación es significativa en el nivel del 1% (0,01).

El nivel de significancia fue igual a 0,000 la cual es menor a 0,05, por lo que se pudo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación significativa entre la eficiencia organizacional y rendimiento laboral de la empresa Teleatento S. A. C., 2021.

## V. DISCUSIÓN

En el proceso de estudio se consiguió resultados que nos permiten realizar las siguientes comparaciones con los historiales en el marco teórico, por ello se detalla:

A manera el objetivo general es determinar la relación entre liderazgo transformacional y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021. El análisis de la tabla 15, tiene como resultado ( $\rho=0.551$ ), que significa grado de correlación positiva considerable entre ambas variables. Lo mencionado anteriormente muestra que existe relación entre las variables de la investigación. Estos datos fueron comparados con los de Dioses (2017), en su tesis titulada “Liderazgo transformacional y motivación laboral de los colaboradores en la empresa constructora Mota Engil Perú S.A., 2017”, que como resultado obtuvo una correlación positiva muy fuerte ( $\rho=0.890$ ), confirmando que existe relación entre liderazgo transformacional y motivación laboral. Así mismo, los resultados obtenidos, con el autor citado, permiten demostrar la relación entre ambas variables, pero se discrepa el nivel de correlación al existir diferencia en el presente estudio que muestra un nivel de correlación positiva considerable, mientras que de Dioses (2019) mostro una correlación positiva muy fuerte. Además, Villa (2019) menciona que el liderazgo transformacional se centra en los colaboradores para motivarlos y desarrollar sus potenciales dejando de lado un liderazgo de bajo nivel que se centra en la transacción entre el líder y los colaboradores.

En cuanto al primer objetivo específico, el presente estudio buscó identificar la relación entre la comunicación asertiva y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021. La tabla 16 mostro un resultado de coeficiente de correlación ( $\rho=0.500$ ), la cual se considera una correlación positiva media. Por ello se compara con Castro (2018), en su tesis titulada “Liderazgo transformacional y Clima organizacional en la Municipalidad del Distrito de El Agustino–Lima, 2017” que obtuvo como resultado una correlación positiva muy fuerte ( $\rho=0.865$ ), por ello existe relación entre liderazgo transformacional y clima organizacional. Así mismo los resultados obtenidos, con el autor citado, permitió demostrar la relación entre ambas variables,

pero se discrepa respecto al nivel de correlación, debido que el reciente trabajo de investigación muestra un nivel de correlación positiva media y lo obtenido por el Castro (2018) fue una correlación positiva muy fuerte. Así mismo Lesmes et al. (2020), sostiene que la comunicación asertiva es un eje fundamental para los líderes ya que la comunicación es un proceso que orienta, crea un ambiente de sinceridad, cooperación, circulación fluida de información y aportan al funcionamiento para lograr un mejor liderazgo con los colaboradores.

Asu vez el segundo objetivo pretende identificar la relación entre tecnología informativa y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021. En la tabla 17 mostro un resultado de coeficiente de correlación ( $r=0.562$ ), la cual se consideró una correlación positiva considerable. Se procede a comparar con Trejo (2019) en su tesis titulada "Liderazgo transformacional y gestión directiva en los CETPROS de Huacho, 2019", que obtuvo como resultado una correlación positiva muy fuerte ( $r=0.804$ ), por ello existe relación entre liderazgo transformacional y gestión directiva. Así mismo, mismo los resultados obtenidos, con el autor citado, permitió demostrar la relación entre ambas variables, pero se discrepa el nivel de correlación, al existir diferencia en el presente estudio que muestra un nivel de correlación positiva considerable, mientras que el de Trejo (2019) mostro una correlación positiva muy fuerte. Además, Pérez (2017), menciona que la tecnología informativa irradia conocimiento absoluto y universal que ayuda a la competitividad actual del mercado.

Finalmente, el tercer objetivo fue identificar la relación entre eficiencia organizacional y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021. La tabla 18 mostro un resultado de coeficiente de correlación ( $r=0.674$ ), la cual se consideró una correlación positiva considerable. Evangelista (2018), en su tesis titulada "Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en enfermeros del servicio de Emergencia de un hospital nivel IV Lima 2018", que obtuvo una correlación positiva muy fuerte ( $r=0.770$ ), por ello existe una relación entre liderazgo transformacional y compromiso organizacional. Así mismo los resultados obtenidos, con el autor citado, permitió demostrar la relación entre ambas variables,

pero se discrepa el nivel de correlación, al mostrar diferencia con el presente estudio que nos da un nivel de correlación positiva considerable, mientras que el de Evangelista (2018) muestra una correlación positiva muy fuerte. Igualmente, Quintanilla y Barrera (2018), indica que eficiencia organizacional es desarrollada de manera eficaz por el liderazgo transformacional.

## VI. CONCLUSIONES

Conforme a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos en el proceso, la presente investigación plantea las siguientes conclusiones.

Primera. Se ha logrado, determinar la relación entre liderazgo transformacional y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021, ya que se obtiene un Rho de Spearman de 0,551 que significa un grado de correlación positiva considerable entre ambas variables; se concluye que al aplicar liderazgo transformacional en la empresa garantiza un impacto positivo en el rendimiento laboral del colaborador por ello se muestra tres factores importantes en la investigación ya que se debe emplear una comunicación asertiva, brindar tecnología informativa para el correcto desarrollo de la empresa y tener una eficiencia organizacional ya que con ello se obtiene cambios positivos con visión innovadora para cumplir con los objetivos de la organización.

Segunda. Respecto al primer objetivo específico que es identificar la relación entre la comunicación asertiva y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021, se obtiene un Rho de Spearman de 0,500, que significa un grado de correlación positiva media; se concluye, que, si existe una eficiente comunicación asertiva entre el líder y sus colaboradores, se obtendrá una mejor contribución del colaborador en la organización ya que de esta forma se escucha y se respeta las opiniones.

Tercera. En cuanto al segundo objetivo específico que es identificar la relación entre tecnología informativa y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021; se obtiene un Rho de Spearman de 0,562, que significa un grado de correlación positiva considerable, se concluye, que aplicando una tecnología informativa en la organización, los colaboradores podrán mejorar su rendimiento laboral ya que es necesario brindar una previa capacitación en las nuevas herramientas de trabajo para un buen manejo en la gestión.

Cuarta. De acuerdo al tercer objetivo específico, identificar la relación entre eficiencia organizacional y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021; se obtiene

un Rho de Spearman de 0,674, que significa un grado de correlación positiva considerable, se concluye, que la eficiencia organizacional, al tener clara, específicas y delimitadas las labores y responsabilidades, que los colaboradores realizaran en la empresa, se obtendrá un mejor rendimiento laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Con respecto a los resultados, el estudio propone diversas recomendaciones que serán mencionadas a continuación:

Primera. Se recomienda al área de Cencosud Chile atención al cliente que logre optimizar el liderazgo transformacional, ya que así obtendrá un alto rendimiento laboral en los colaboradores, ya que, según la investigación realizada y las investigaciones de diversos autores, indican que si hay un buen manejo de liderazgo transformacional habrá un mejor rendimiento laboral.

Segunda. Se recomienda a los líderes que logren una eficiente comunicación de manera asertiva, ya que ello influirá en la relación a base de confianza y desarrollo laboral de los colaboradores y llegarán a sentirse escuchados, ya que debido a la pandemia la comunicación se ha visto debilitada, por ello es necesario que logren mejorar dicho aspecto.

Tercera. Se recomienda a los líderes, que logren brindar a los colaboradores mejores herramientas brindando una capacitación de tecnología informativa, de esta manera desarrollarán mejor sus habilidades con apoyo de la tecnología y podrán mejorar su rendimiento laboral lo que será favorable para la organización.

Cuarta. Se recomienda a los líderes, que logren brindar a los colaboradores responsabilidades claras, específicas y delimitadas labores, ya que de esta manera se desarrollará una mejor eficiencia laboral y así la organización obtendrá mejores resultados y un mejor rendimiento.

## REFERENCIAS

- Adriazola, B. S. (2017). *Capacitación para el trabajo y rendimiento laboral en la empresa ESLIMP CALLAO S.A. año 2017*. Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública, Lima. <https://n9.cl/opbfc>
- Alarcón, D. (Octubre de 2018). Estadística inferencial. <https://n9.cl/qfil>
- Arévalo, Padilla, Pino y Cevallos.(2019). Los Dominios de la Personalidad y su Relación con el Estilo de Liderazgo Transformacional. *CENTRUM Católica Graduate Business School*, 30(3), 237-248. <https://n9.cl/sy741>
- Arias, J.; Villasís, K.; Miranda,N. (2016). The research protocol III. Study population. *Revista Alergia Mexico*, 63(2), 201-206. <https://n9.cl/5l1g7>
- Aspers, P.; Corte, U. (27 de February de 2019). What is Qualitative in Qualitative Research. *SpringerLink*, 42, 139 - 160. Obtenido de <https://n9.cl/s9961>
- Ben, Al Altheeb y Abbas. (August de 2020). Knowledge Management Practices and Transformational Leadership Traits: Predicting Process Innovation in FMCG Industry. *Educational Psychology Practices in Europe and the Middle East*, 8(2), 1-16. <https://n9.cl/jbtc4>
- Burgos, M. (30 de Marzo de 2018). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. *Consensus*, 2(2), 21-41. <https://n9.cl/u97d6>
- Castro, A. A. (Noviembre de 2018). Bienestar como fuente de actuación organizacional. *Corporación Universitaria Rafael Nuñez*, 3(1), 1-18. <https://n9.cl/tfqtp>
- Castro, B.; Arévalo, V. (Junio de 2020). *Programa para el fortalecimiento de competencias en líderes*. Tesis para lograr el grado de psicología, Universidad Católica de colombia, Bogota. <https://n9.cl/xsls>
- Castro, M. R. (2017). *El liderazgo transformacional y el clima organizacional en la Municipalidad del Distrito de El Agustino–Lima,2017*. Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública, Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima. <https://n9.cl/nbh2l>

- Cauas D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Biblioteca electronica de la Universidad Nacional de Colombia*, 2, 1-11. <https://n9.cl/1oj9k>
- Curtis, E.; Comiskey C.; Dempsey O. (16 de Marzo de 2015). Importance and use of correlational research. *Nurse Research*, 23(6), 20-25. <https://n9.cl/1mvnq>
- Dioses, J. (2017). *Liderazgo transformacional y motivación laboral de los colaboradores en la empresa constructora Mota Engil Perú S.A.* Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión del talento humano, Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/xkoz5>
- Duitama, G. (Agosto de 2019). *El liderazgo transformacional como una opción de crecimiento para los empresarios*. Colombia: Prospecta Colombia 2017. <https://n9.cl/5mpjy>
- Dulio, Oseda Gago; Nancy Aida, Carruitero Avila; Yrene Cecilia, Uribe Hernández;. (SETIEMBRE - OCTUBRE de 2019). Trabajo colaborativo y rendimiento laboral en la UNiversidad Nacional de Cañete. *Revista Conrado*, 15(70), 131. <https://n9.cl/i4fyb>
- EAE, B. S. (abril de 2015). ¿Que es liderazgo transformacional y como desarrollarlo dentro de tu empresa? *Harvard Deusto Business Review*, 15(3), 1-11. <https://n9.cl/tza4>
- Etikan, I. (January de 2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4. <https://n9.cl/zw7yf>
- Evangelista Leiva, S. (2018). *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en enfermeros del servicio de Emergencia de un hospital nivel IV Lima 2018*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://n9.cl/8aymc>
- Ganga, F.; Villegas, F.; Pedraja, L.; Rodriguez, E. (Septiembre de 2016). Liderazgo transformacional y su incidencia en la gestión docente: el caso de un colegio en el norte de Chile. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 41(9). Obtenido de <https://n9.cl/2jwow>

- Gestión. (Diciembre de 2019). *Cuatro características del liderazgo transformacional*. <https://n9.cl/49hcs>
- Goertzen, M. J. (2017). Chapter 3. Introduction to Quantitative Research and Data. *Library Technology Reports*, 4(53), 12-18. <https://n9.cl/hhquo>
- Herrera, J. (2017). La Investigación Cualitativa. 29. <https://n9.cl/h9isd>
- Jansen y Warren. (15 de June de 2020). What (Exactly) Is Research Methodology? *Grad Coach International*, 1-10. <https://n9.cl/asg60>
- Khajeh, E. H. (Octubre de 2018). Impact of Leadership Styles on Organizational Performance. *Journal of Human Resources Management Research*, 11(18), 1-10. <https://n9.cl/dkul>
- Kindy, Adil Al; Hesham Magd. (1 de July de 2021). The Influence of Transformational Leadership on Psychological Empowerment of Omani Civil Service Agencies' Employees: A Conceptual Model. *Global Business & Management Research*, 13(3), 258-282. <https://n9.cl/4ch1y>
- Kofand, A. (Agosto de 2017). The Role of Effective Leadership in Crisis Management: Study of Private Companies in Kurdistan. *QALAAI ZANISTSCIENTIFIC JOURNAL*, 2, 1 - 13. <https://n9.cl/fslun>
- Krishna Murari, Ujjal Mukherjee. (1 de July de 2021). Role of Authentic Transformational Leadership for Managerial Excellence and Sustainability. *Ilkogretim Online*, 20(2592-2605). <https://n9.cl/k6zue>
- Lesmes, A., Barrientos, E., & Cordero, M. (Enero de 2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? Asertive communication ¿business competitiveness strategy? *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería.*, 8, 1-7. <https://n9.cl/xx4f4>
- Lopez, P.; Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España: Creative Commons. <https://n9.cl/nd1ry>
- Manterola, C.; Quiroz, G.; Salazar, P.; Garcia, N. (15 de Noviembre de 2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados

en investigación clínica. *REVISTA MÉDICA CLÍNICA LAS CONDES*, 30(1), 34-49. <https://n9.cl/p5gem>

Marcano, A. (2015). *Liderazgo transformacional, una alternativa para los directivos de los*. Universidad Pedagógica experimental Libertador, Instituto de Mejoramiento Profesional de Magisterio, Venezuela. <https://n9.cl/k8wji>

Meneses, J. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Barcelona: Editorial UOC. <https://n9.cl/kdem7>

Mostafa. (Diciembre de 2020). How Transformational Leaders Save Companies! *CANADIAN INSTITUTE OF MANAGEMENT / INSTITUT CANADIEN DE GESTION*, 33. <https://n9.cl/fakjf>

Na, Zhao; Dongjiao, Fan; Yun, Chen. (18 de October de 2021). Understanding the Impact of Transformational Leadership on Project Success: A Meta-Analysis Perspective. *Computational Intelligence & Neuroscience*, 21(3), 1-12. <https://n9.cl/i0x0t>

Neftali, T. D. (2016). *Poblacion y Muestra*. Mexico: Mexico D.F. Universidad Autónoma del Estado de Mexico. <https://n9.cl/jeke>

Obeth, D. C. (2020). *Teletrabajo y rendimiento laboral de los colaboradores de un área de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020*. Lima: Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://n9.cl/ueroa>

Olayinka y Sarafadeen. (November de 2020). Study Justification in Social Research. *Contemporary Issues in Social Research*, 93-104. e <https://n9.cl/ftixl>

Parra, L.; Bravo, J. (Abril de 2020). Tipos de muestreo en Estadística. *Gestiopolis*. <https://n9.cl/g3oi1>

Peñafiel, G., Vicente, D., Baque, L., & Mendoza, M. (Diciembre de 2019). Liderazgo transformacional en gerentes de pequeñas, medianas y grandes empresas del. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 7. <https://n9.cl/mrvc3>

- Pérez, M. (Diciembre de 2017). Uso actual de las tecnologías de información y comunicación en la educación médica. *Revista Médica Herediana*, 28. <https://n9.cl/ox8gm>
- Porras, D.; Jesus E., Sonia R. (Febrero de 2018). Percepción del Clima Organizacional: Un Análisis desde los Macroprocesos de un ESE. *Revista Espacios*, 39(19), 6. <https://n9.cl/gv7hu>
- Quintanilla, J.; Barrera, A. (Febrero de 2018). Liderazgo y cultura. Influencia en la eficiencia organizacional. *Cooperación Educativa SER, Ecuador*, 14. <https://n9.cl/2yilf>
- Reio, T. (2016). Nonexperimental research: strengths, weaknesses and issues of precision. *European Journal of Training and Development*, 40(8), 676-690. <https://n9.cl/oc4s8>
- Rodríguez, J. P. (2020). *Estadística para administración*. San Juan: Grupo editorial Patria. <https://n9.cl/d7du>
- Salazar, K. J. (2020). *Liderazgo transformacional y rotación de personal en la empresa Renova, Independencia 2020*. Tesis. <https://n9.cl/fg1z2>
- Salinas, C. (2019). *Liderazgo transformador en las micro y pequeñas empresas del rubro Restaurantes, distrito Jesús Nazareno, Ayacucho, 2019*. Tesis, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho - Perú. <https://n9.cl/qbpg6>
- Salvadó, I. E. (2016). Tipos de muestreo. *Unidad de Investigación Científica*, 2, 66. <https://n9.cl/3165>
- Torres, F. (Enero de 2018). TALLER DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA. *Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, ITESO*. <https://n9.cl/5o1ew>
- Trejo Mallqui, C. C. (2019). *Liderazgo transformacional y gestión directiva en los CETPROS de Huacho, 2019*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://n9.cl/9qmw3>

- Villa, A. (2019). Liderazgo: una clave para la innovación y el cambio educativo. *Revista de Investigación Educativa*, 37, 1-26. <https://n9.cl/vr5g8>
- Villasis, M.; Marquez, H.; Zurita, J.; Miranda, G.; Escamilla, A. (2015). El Protocolo de Investigación VII. Validez y Confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia Mexico*, 414-421. <https://n9.cl/rgw92>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
<b>Liderazgo Transformacional</b>	Según Villa (2019) indica que el liderazgo transformacional se centra en los colaboradores para ejercer motivación y desarrollar sus potenciales dejando de lado un liderazgo de bajo nivel que se centra en transacción entre el líder y los colaboradores, aplicando dicho liderazgo se obtendrá resultados positivos.	Se ha medido a través de la técnica de la encuesta y del instrumento del cuestionario de tipo Likert el cual obtuvo 24 preguntas para comprender las variables que consta de 3 dimensiones y 6 indicadores.	Comunicación Asertiva	Medios interactivos	1-2	Ordinal  1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Regularmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Impacto positivo	3-4	
			Tecnología Informativa	Innovación	5-6	
				Información	7-8	
			Eficiencia Organizacional	Efectividad	9-10	
				Institucional	11-12	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	
<b>Rendimiento Laboral</b>	Según Burgos (2018), define al rendimiento laboral como la conducta del colaborador en la indagación como motivo esencial; esto hace referencia a una estrategia individual que comprende características individuales como son: la capacidad, la habilidad, la cualidad y necesidad con la que interactúan en el trabajo.	Se ha medido a través de la técnica de la encuesta y del instrumento del cuestionario de tipo Likert el cual obtuvo 24 preguntas para comprender las variables que consta de 3 dimensiones y 6 indicadores.	Satisfacción laboral	Beneficio	13-14	Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Regularmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre	
				Actividad	15-16		
			Competencia laboral	Motivación laboral	Estimulación		17-18
					Clima laboral		19-20
					Capacidad		21-22
		Disciplina	23-24				

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

<b>Encuesta de liderazgo transformacional y rendimiento laboral del colaborador</b>
<b>Título:</b> Liderazgo transformacional y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.
<b>Objetivo:</b> Determinar la relación entre liderazgo transformacional y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.
<b>Instrucciones:</b> Escribir en los recuadros un aspa (x) que corresponda por pregunta de acuerdo con la opción elegida.

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>Liderazgo transformacional</b>		<b>Escala</b>			
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	¿Usted está satisfecho con las plataformas que implementa el líder en la empresa?				
<b>2</b>	¿Considera usted que el líder maneja de manera asertiva los conflictos laborales en las reuniones de Focus Group?				
<b>3</b>	¿Considera usted que el líder reconoce sus opiniones en las reuniones de Focus Group en la empresa?				
<b>4</b>	¿Su líder le proporciona el apoyo inmediato frente a inconvenientes que surgen con los aplicativos?				
<b>5</b>	¿Considera usted que su líder brinda herramientas modernas que faciliten la gestión del trabajo?				
<b>6</b>	¿El líder le brinda información actualizada en manejo de herramientas modernas?				
<b>7</b>	¿Usted se siente satisfecho con la retroalimentación que le brinda su líder?				

8	¿Considera usted que existe una eficaz capacitación del líder en gestión de herramientas modernas?				
9	¿Usted reconoce que su líder transmite confianza efectiva en la organización?				
10	¿Considera usted que su líder alcanza los objetivos planteados por la empresa?				
11	¿Usted cree que su líder tiene la capacidad de potenciar sus habilidades laborales?				
12	¿Usted considera que el líder cumple con las políticas establecidas por la empresa?				

Rendimiento Laboral		Escala			
		1	2	3	4
13	¿Usted ha sido acreedor de los beneficios que brinda la empresa?				
14	¿Considera usted que se cumplen con los beneficios establecidos?				
15	¿Se considera usted un colaborador adecuado para la gestión de la empresa?				
16	¿Usted logra consecutivamente los objetivos establecidos por la empresa?				
17	¿Usted se siente motivado al momento de ejercer su labor?				
18	¿Usted se siente más motivado cuando trabaja en equipo?				
19	¿Usted cree que el trabajo en equipo es fundamental para la organización?				
20	¿Usted considera que se mantiene un buen clima laboral en la empresa?				
21	¿Usted toma interés en las capacitaciones brindadas por la empresa?				

<b>22</b>	¿Usted logra mejorar sus objetivos con las capacitaciones ofrecidas por la empresa?				
<b>23</b>	¿Usted cumple consecuentemente con los horarios establecidos por la organización?				
<b>24</b>	¿Usted cumple con las políticas de la empresa?				

### Anexo 03: Cálculo de muestra

$$n = \frac{NZ^2 p \times q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p \times q}$$

$$N = 100$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{100}{(100-1)0.50^2 + (1.96^2 \times 0.50 \times 0.50)}$$

$$n = 79.5089$$

$$n = 80$$

## Anexo 04: Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- L.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO OSCAR DAVID  
L.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV  
L.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN  
L.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
L.5. Autor(es) del instrumento: MONTALVO-GASPAR, JOSELIN MARIVEL y ROJAS LAZARO, ISABEL NOELIA

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

##### VARIABLE (1): LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	May buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>81</b>

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable  No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, 24 de agosto del 2021

  
-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 09499298

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**III. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellido y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO OSCAR DAVID  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV  
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Questionario  
 1.5. Autor(es) del instrumento: MONTALVO GASPAR, JOSELIN MARIVEL y ROJAS LAZARO, ISABEL NOELIA

**IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**
**VARIABLE (2): RENDIMIENTO LABORAL**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					8,2
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					8,2
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					8,21
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					8,2
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					8,2
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					8,2
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					8,2
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					8,2
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					8,2
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					8,2
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						8,2

IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable  No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Ate, 24 de agosto del 2021

  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI N° 09499258

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. MARIAS FERNANDEZ MERU GOMEZ  
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor(es) del instrumento: MONTALVO GASPAR, JOSELIN MARVEL y ROJAS LAZARO, ISABEL NOELIA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**
**VARIABLE (1): LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80	

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable  No válido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Ate, 24 de agosto del 2021



Firma de experto informante  
 DRE N° 70168829

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**III. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellido y nombre del informante: Mg. MASIAS FERNANDEZ MERI GEMELI
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor(es) del instrumento: MONTALVO GASPAR, JOSELIN MARIVEL y ROJAS LAZARO, ISABEL NOELIA

**IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**
**VARIABLE (2): RENDIMIENTO LABORAL**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						81

IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable  No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:**

Ate, 24 de agosto del 2021



.....  
 Firma de experto informante  
 DNE N° 70168829

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGARDO FRANCISCO

I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor(es) del instrumento: MONTALVO GASPAR, JOSELIN MARIVEL y ROJAS LAZARO, ISABEL NOELIA

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**
**VARIABLE (1): LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicaciones y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretenda medir.				80	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80	

 II. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable  No válido ni aplicable 

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

 .....  
 .....

 IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 

Ate, 24 de agosto del 2021



Firma de experto informante

DNI N° 06614765

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**II. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMIÓ, EDGARDO FRANCISCO  
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor(es) del instrumento: MONTALVO GASPAR, JOSELIN MARIVEL, y RÓJAS LAZARO, ISABEL  
 NÓELIA

**III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**
**VARIABLE (2): RENDIMIENTO LABORAL**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretenda medir.					81
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						81

- IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable  No válido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

- IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 81 %

Ata, 24 de agosto del 2021



.....  
 Firma de experto informante  
 DNI N° 06614785

## Anexo 05: Autorización de aplicación del instrumento

Lima, 28 de mayo del 2021

SEÑORES:  
EMPRESA TELEATENTO PERÚ S.A.C.

Presente. -

ASUNTO: Solicita autorización para realizar Proyecto de Investigación Científica

Estimados Señores:

Sea la presente portadora de mi más cordial saludo, así como también la solicitud de poder tomar el nombre de la empresa que dignamente representa con la finalidad de poder realizar un trabajo de investigación para poder obtener el título profesional de Lic. en Administración en la Universidad César Vallejo.

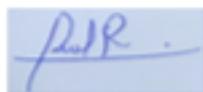
El título propuesto del proyecto de investigación es: Liderazgo transformacional y rendimiento laboral del colaborador de la plataforma Cencosud Chile atención al cliente, Teleatento Perú S.A.C., Ate 2021.

El proyecto que se desarrollará durante el presente año tiene fines estrictamente académicos y se trabajará entre dos estudiantes, que actualmente estamos cursando el IX ciclo de Administración de la Universidad César Vallejo, del Campus Ate.

Esta autorización incluye el poder realizar las encuestas en su oportunidad, de los colaboradores.

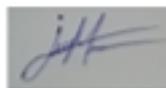
Agradeciéndole de antemano su atención a la presente, nos despedimos muy cordialmente

Atte. Montalvo Gaspar Joselin y Rojas Lázaro Isabel.



Isabel Noelia Rojas Lázaro

DNI:73495027



Joselin Montalvo Gaspar

DNI:73233992



Kenny Guevara Gonzales

Supervisor

DNI: 44041205

### Anexo 6: Matriz de datos

Variables	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL												RENDIMIENTO LABORAL												
	Comunicación asertiva				Tecnología informativa				Eficiencia organizacional				Satisfacción laboral				Motivación laboral				Competencia laboral				
Dimensiones	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
Preguntas																									
Participantes	E1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
	E2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	E3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5
	E4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5
	E5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	E6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
	E7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	E8	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	5
	E9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
	E10	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
	E11	2	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	E12	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5
	E13	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4
	E14	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
	E15	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
	E16	3	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4
	E17	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
	E18	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	E19	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	E20	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	E21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5
	E22	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	3





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, BARDALES CARDENAS MIGUEL, 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: "LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DEL COLABORADOR DE LA PLATAFORMA CENCOSUD CHILE ATENCIÓN AL CLIENTE, TELEATENTO PERÚ S.A.C., ATE 2021", cuyos autores son ROJAS LAZARO ISABEL NOELIA, MONTALVO GASPAS JOSSELIN MARIVEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 16 de Diciembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BARDALES CARDENAS MIGUEL <b>DNI:</b> 08437636 <b>ORCID</b> 0000 0002 1067 9550	Firmado digitalmente por: MIBARDALESC el 16-12- 2021 22:09:28

Código documento Trilce: TRI - 0229522