



U N I V E R S I D A D  
**AUTÓNOMA**  
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

**“LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON  
EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA TIENDA MASS DEL  
DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Cultura y Organización**

Presentado por:

Fressi Diana Huaman De La Cruz

Tesis desarrollada para optar el Título de  
Licenciada en Administración y Finanzas

Docente asesor:

Silvana Rosario Campos Martinez

Código Orcid N° 0000-0001-7031-9576

Chincha, Ica, 2020

## **Asesor**

CAMPOS MARTINEZ, SILVANA ROSARIO

Código Orcid N° 0000-0001-7031-9576

## **Miembros del Jurado**

Dr. Martin Campos Martínez

Presidente

Dr. William Chu Estrada

Secretaria

Dr. Edmundo Gonzáles Zavala

Miembro

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a las personas que colaboraron con los términos del estudio del problema propuesto.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis familiares, que con su confianza y valor me inspiran a alcanzar mis propósitos.

A nuestros guías y tutores de la carrera.

## RESUMEN

La investigación se titula “Liderazgo transformacional y su relación con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador” proponiendo como objetivo general determinar la relación entre la variable Liderazgo transformacional y el Desempeño laboral en la tienda Mass objeto de estudio.

La investigación tiene un carácter cuantitativo, básico, correlacional, con un diseño descriptivo y no experimental, transeccional. La población estuvo conformada por 25 trabajadores y el muestreo por conveniencia estuvo conformado por el total de trabajadores (25) de la empresa en cuestión.

Se llegó a una conclusión general la cual determina la existencia de una relación directa y significativa entre la variable Liderazgo transformacional y la variable Desempeño laboral de la tienda objeto de estudio.

Palabras clave: Liderazgo transformacional, Desempeño laboral, Estimulación intelectual, Motivación Inspiracional, Consideración Individual

## **ABSTRACT**

The research is entitled "Transformational Leadership and its relationship with Job Performance in the Mass Store in Villa el Salvador" proposing as a general objective to determine the relationship between the Transformational Leadership variable and Job Performance in the Mass store under study.

The research has a quantitative, basic, correlational character, with a descriptive and non-experimental, transectional design. The population was made up of 25 workers and the convenience sample was made up of the total number of workers (25) of the company in question.

A general conclusion was reached which determines the existence of a direct and significant relationship between the Transformational Leadership variable and the Work performance variable of the store under study.

Keywords: Transformational Leadership, Job Performance, Intellectual Stimulation, Inspirational Motivation, Individual Consideration

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
2.1. Descripción del problema .....	11
2.2. Pregunta de investigación general.....	11
2.3. Preguntas de investigación específicas .....	12
2.4. Justificación e importancia.....	12
2.5. Objetivo general.....	12
2.6. Objetivos específicos .....	13
2.7. Alcances y limitaciones.....	13
III. MARCO TEÓRICO .....	14
3.1. Antecedentes.....	14
3.2. Bases teóricas .....	17
3.2.1. Liderazgo transformacional .....	17
3.2.2. Desempeño laboral .....	18
3.3. Marco conceptual .....	19
IV. METODOLOGÍA .....	20
4.1. Tipo y Nivel de Investigación .....	20
4.2. Diseño de la Investigación .....	20
4.3. Población-Muestra.....	20
4.4. Hipótesis general y específicas .....	20

4.5. Identificación de las Variables .....	21
4.6. Operacionalización de Variables .....	21
4.7. Recolección de datos.....	23
V. RESULTADOS.....	24
5.1. Presentación de resultados .....	24
5.2. Interpretación de resultados .....	25
VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	31
6.1. Análisis descriptivo de los resultados .....	31
6.2. Comparación de resultados con marco teórico.....	33
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	36
BIBLIOGRAFÍA.....	38
ANEXOS.....	41
Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	41
Anexo 2. Instrumentos de investigación.....	44
Anexo 3. Ficha de Validación de Juicio de Expertos.....	49



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables</i> .....	22
Tabla 2. <i>Estadísticos descriptivos del Liderazgo transformacional</i> .....	24
Tabla 3. <i>Estadísticos descriptivos del Desempeño laboral</i> .....	24
Tabla 4. <i>Interpretación de los valores de correlación</i> .....	25
Tabla 5. <i>Correlación de la hipótesis general</i> .....	25
Tabla 6. <i>Correlación de la hipótesis específica 1</i> .....	26
Tabla 7. <i>Correlación de la hipótesis específica 2</i> .....	26
Tabla 8. <i>Correlación de la hipótesis específica 3</i> .....	27
Tabla 9. <i>Contrastación de hipótesis general</i> .....	27
Tabla 10. <i>Contrastación de hipótesis específica 1</i> .....	28
Tabla 11. <i>Contrastación de hipótesis específica 2</i> .....	29
Tabla 12. <i>Contrastación de hipótesis específica 3</i> .....	30
Tabla 13. <i>Frecuencia de la Estimulación intelectual</i> .....	31
Tabla 14. <i>Frecuencia de la Motivación Inspiracional</i> .....	31
Tabla 15. <i>Frecuencia de la Consideración Individual</i> .....	32
Tabla 16. <i>Frecuencia de la Comunicación</i> .....	32
Tabla 17. <i>Frecuencia del Trabajo en equipo</i> .....	33
Tabla 18. <i>Frecuencia de la Responsabilidad</i> .....	33

## I. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación titulado “Liderazgo transformacional y su relación con el Desempeño laboral en la Tiendas Mass de Villa el Salvador” se observará en qué medida se relaciona el Liderazgo transformacional y el Desempeño laboral en los trabajadores en la tienda Mass de Villa el Salvador.

En el capítulo I, se realiza el planteamiento del problema y los objetivos, asimismo, la justificación y limitación presentes en la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla los antecedentes del estudio y las bases teóricas, así como el desarrollo del marco conceptual.

En el capítulo III, se desarrolla la metodología de la investigación, se realiza el planteamiento de las hipótesis, así como el planteamiento de las variables y los instrumentos a utilizar en la presente investigación.

En el capítulo IV, se comienza por detallar los estadísticos descriptivos de las variables de estudio, la prueba de correlación y la contrastación de las hipótesis de investigación

En el capítulo V, se describe las frecuencias de las dimensiones de las variables de estudio, así como también la discusión de los resultados.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema**

Las tiendas Mass forman parte de Supermercados peruanos, la misma que presenta alrededor de 400 locales de venta alrededor del país. Dentro de la finalidad de la tienda Mass se tiene la generación de bienestar en los ciudadanos mediante productos de calidad, tomando en consideración la honestidad, ser servicial, innovación, entre otros.

En la tienda Mass de Villa el Salvador se presenta un bajo nivel de liderazgo transformacional debido a la falta de capacitaciones por parte de la alta dirección, por lo que los trabajadores no presentan una estimulación intelectual idónea, ni motivación o consideraciones individuales. Asimismo, el desempeño de los trabajadores de bajo, pues constantemente los clientes se quejan de las largas colas en el local, junto con la poca comunicación entre trabajadores y responsabilidad.

Por lo antes dicho, se plantea la presente investigación con la finalidad de determinar la relación del liderazgo transformacional y el desempeño laboral, de tal forma que de comprobarse la hipótesis de investigación, se podría realizar una mejor gestión para mejorar el liderazgo transformacional, lo que se vería reflejado en una mejora del desempeño laboral.

### **2.2. Pregunta de investigación general**

¿En qué medida el Liderazgo transformacional se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador?

### **2.3. Preguntas de investigación específicas**

- ¿En qué medida la Estimulación intelectual se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador?
- ¿En qué medida la Motivación inspiracional se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador?
- ¿En qué medida la Consideración individual se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador?

### **2.4. Justificación e importancia**

La investigación presenta una justificación teórica, pues se incluirá las perspectivas teóricas de las variables Liderazgo transformacional y Desempeño laboral, a partir de los cuales se abarcará características y definiciones.

La investigación presenta una justificación práctica, pues se busca mejorar el Liderazgo transformacional de los trabajadores de la tienda Mass, , logrando así una mejora del desempeño laboral en referencia a las competencias genéricas y específicas.

La investigación presenta una justificación metodología debido a que para el estudio de las variables se realizara el uso de la encuesta, es así como para la variable Liderazgo transformacional se tendrá en consideración el cuestionario adaptado por Redolfo (2017), mientras que para la variable Desempeño laboral, el cuestionario de Hidruogo y Pucce (2016).

La investigación tiene una importancia que radica en que podrá servir directamente a los trabajadores de la tienda Mass en cuestión y de forma indirecta a trabajadores de otras tiendas Mass.

### **2.5. Objetivo general**

Determinar en qué medida el Liderazgo transformacional se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador

## **2.6. Objetivos específicos**

- Determinar en qué medida la Estimulación intelectual se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador
- Determinar en qué medida la Motivación inspiracional se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador
- Determinar en qué medida la Consideración individual se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador

## **2.7. Alcances y limitaciones**

Se tiene un alcance descriptivo y correlacional, debido a que se describirá acerca del Liderazgo transformacional, así como del Desempeño laboral en los trabajadores de la tienda Mass. Asimismo, confirmar si existe relación entre las variables.

Una limitación presentada fue la falta de apoyo por parte de los trabajadores de la tienda referentes al llenado de las encuestas. Por tal motivo se explicó cuáles serían las ventajas de desarrollar la investigación.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

Ghasabeh, Soosay y Reaiche (2015) presentó una revisión de la literatura sobre el liderazgo a lo largo de los años y el papel emergente del liderazgo transformacional. También argumentan que esta forma de liderazgo es apropiada en el contexto de los mercados globalizados, donde existe una creciente difusión de bienes, servicios, valores y tecnologías a nivel mundial, lo que resulta en la convergencia de las sociedades hacia un patrón uniforme de organización económica, política y cultural. Este artículo adopta un enfoque conceptual con el objetivo de transmitir la importancia del liderazgo transformacional entre otros estilos. En este documento, se revisa el papel del liderazgo en el área de negocios y establecemos la necesidad de investigar el liderazgo transformacional, como una forma de liderazgo ideal para permitir que las empresas logren una competitividad sostenible mientras operan en los mercados globales. En consecuencia, se establece la idoneidad del liderazgo transformacional como una competencia basada en la gestión, basada en la producción como basada en el mercado para las empresas en los mercados globalizados. Se concluye que se debe evaluar el alcance del liderazgo transformacional aparente y cuán efectivos pueden ser en los mercados globalizados.

Mittal y Dhar (2015) observaron el efecto del liderazgo transformacional en la creatividad de los empleados en pequeñas y medianas empresas de TI, donde se propone la autoeficacia creativa como mediadora y el intercambio de conocimientos como moderador a través del cual un líder transformacional tiende a influir en la creatividad de los empleados. El propósito de este trabajo es observar el efecto del liderazgo transformacional en la creatividad de los empleados en pequeñas y medianas empresas de TI, donde se propone la autoeficacia creativa como

mediadora y el intercambio de conocimientos como moderador a través del cual un líder transformacional tiende a influir en la creatividad de los empleados. Se recopilaron datos de 348 díadas de gerentes y empleados de pequeñas y medianas empresas de TI que operan en India. Respondieron preguntas sobre el estilo de liderazgo transformacional de su líder, la autoeficacia creativa de los empleados, el intercambio de conocimientos y la creatividad. Los hallazgos del presente estudio, derivados de un análisis de regresión jerárquica, utilizando los datos de 348 díadas de gerentes y empleados de profesionales de las PYME de TI de la India, revelaron que la autoeficacia creativa media la relación entre el liderazgo transformacional y la creatividad de los empleados. Además, el intercambio de conocimientos actúa como moderador de la autoeficacia creativa y la creatividad de los empleados.

Andriani, Kesumawati y Kristiawan (2018) tuvieron como objetivo determinar el efecto del liderazgo transformacional y la motivación laboral en el desempeño docente. Esta investigación utilizó el método cuantitativo con tipo de investigación correlacional. La población de investigación fueron 790 profesores de SMK Negeri en Palembang. La muestra fue de 193 profesores. Los resultados mostraron que (1) el liderazgo transformacional tiene un efecto positivo y significativo en el desempeño de los maestros SMK Negeri en Palembang; (2) la motivación laboral tiene un efecto positivo y significativo en la actuación de los profesores de SMK Negeri en Palembang; y (3) el liderazgo transformacional y la motivación laboral tienen una influencia positiva y significativa en la actuación de los profesores de SMK Negeri en Palembang.

Bin (2015) examinó lo que contribuye a un empleado satisfecho al examinar una serie de factores como la adecuación al trabajo, buena comunicación, reconocimiento y objetivos claros. El estudio también consideró los roles de la organización y el individuo en la satisfacción del empleado. El desempeño laboral, otro factor clave de éxito para organizaciones, también

fueron examinadas. Los resultados de satisfacción y desempeño serán relacionados de lo que se puede hacer para mejorar ambas variables.

Owens, Baker, Sumpter y Cameron (2016) presentaron los resultados de 4 estudios destinados a desarrollar, validar y probar el constructo de energía relacional. En el Estudio 1, informan los conocimientos cualitativos de 64 personas sobre la experiencia y el funcionamiento de la energía relacional en el lugar de trabajo. El estudio 2 se basó en 3 muestras de empleados para realizar análisis factoriales exploratorios y confirmatorios sobre una medida de energía relacional, diferenciando la energía relacional de los constructos relacionados. Para probar la validez predictiva de la nueva escala de energía relacional, el Estudio 3 comprendió datos de empleados que califican el nivel de energía relacional que experimentaron durante las interacciones con sus líderes en un contexto de servicios de salud. Los resultados mostraron que los empleados de energía relacional experimentados con sus líderes en el momento 1 predijeron el compromiso laboral en el momento 2 (1 mes después), mientras controlaban el constructo competitivo de apoyo social percibido. El estudio 4 muestra una mayor diferenciación de la energía relacional del intercambio líder-miembro (LMX), replica la relación positiva entre la energía relacional (Tiempo 1) y el compromiso laboral (Tiempo 2), y muestra que la energía relacional está asociada positivamente con el desempeño laboral del empleado (Tiempo 3) a través del mecanismo de compromiso laboral.

Johari y Yahya (2016) evaluaron el papel predictivo de las características del trabajo en el desempeño laboral. Las dimensiones del constructo de características del trabajo son variedad de habilidades, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación. Además, la participación en el trabajo se prueba como mediador en el enlace hipotético. Un total de 256 servidores públicos informaron sobre sus características laborales y su participación en el trabajo, mientras que las calificaciones de los supervisores se utilizaron para evaluar su nivel de desempeño laboral.



Se utilizaron SPSS versión 14 y AMOS 16 para los análisis estadísticos de los datos. Se probó un modelo de ecuación estructural hipotético para examinar la influencia directa e indirecta de las características del trabajo en el desempeño laboral. Los hallazgos revelaron que la importancia de la tarea y la retroalimentación influyen significativamente en el desempeño laboral y las relaciones están mediadas por la participación laboral. Sin embargo, la variedad de habilidades tiene una influencia significativa y directa en el desempeño laboral de los servidores públicos.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Liderazgo transformacional**

El liderazgo transformacional se define como el desempeño superior de liderazgo que se da cuando los líderes amplían y elevan los intereses de sus empleados, cuando generan conciencia y aceptación de los propósitos y misión del grupo, y cuando incitan a sus empleados a mirar más allá de su propio interés por el bien del grupo (Gilbert, Horsman y Kelloway, 2016).

Asimismo, el estilo de liderazgo transformacional comprende tres dimensiones, a saber, motivación inspiracional, estimulación intelectual y consideración individualizada. Los líderes que participan en actividades de la motivación inspiracional deben "elevar el listón" para sus empleados, animándolos a alcanzar niveles de rendimiento más allá de sus propias expectativas seguir. La estimulación intelectual implica comprometer la racionalidad de los subordinados, lograr que desafíen sus suposiciones y pensar en problemas de nuevas formas. Por último, la consideración individual trata a los empleados como individuos y los ayuda a satisfacer sus necesidades (Gilbert, Horsman y Kelloway, 2016).

Según Stelmokiene y Endriulaitiene (2015) el líder transformacional puede ser un buen gerente de cambio, si los subordinados le dan una oportunidad para convencerlos del cambio. Por lo tanto, las percepciones favorables de los subordinados sobre sus líderes y atribuciones son importantes y deben ser tomados en cuenta. De esta forma, tanto los actos de liderazgo como los siguientes son necesarios en el proceso de liderazgo. Asimismo, es importante mencionar que si los subordinados no siguen a su líder, los objetivos de la unidad de trabajo/organización puede malinterpretarse, ya que los empleados no estarán dispuestos a mostrar más esfuerzos y los resultados serán bajos. Es por ello que comprender el liderazgo transformacional en la percepción de subordinados puede ser de crucial importancia para los administradores de recursos humanos.

### **3.2.2. Desempeño laboral**

De acuerdo a Groen, Wouters y Wilderom (2017) el desempeño laboral está referido a la medida en que los empleados cumplen con los requisitos de su trabajo de acuerdo a lo que indique el gerente. Además, para su medición se debe tener en consideración hasta qué punto los gerentes consideran importante utilizar las métricas para fines monetarios compensación, recompensas no monetarias y fines de evaluación. Mientras que la participación de los trabajadores se refiere al grado de influencia que los empleados sienten que han tenido en el diseño de las métricas de rendimiento por las que se miden y la calidad del desempeño de trabajo hace referencia hasta qué punto los gerentes consideran que las métricas de desempeño son sensibles a las acciones de sus empleados, precisas en la medición de aspectos relevantes del desempeño de los empleados y verificable.

Dentro del desempeño laboral se tiene 3 tipos de conductas (Mazariegos, 2015):

- a. Desempeño de las tareas: referido a cumplir tanto con las obligaciones como responsabilidades para contribuir a la producción ya sea de un bien o servicio, así como también a las actividades administrativas.
- b. Civismo: hace referencia a la contribución del aspecto psicológico en una compañía, como por ejemplo ofrecer ayuda para alcanzar los objetivos planificados, tratar a los demás con respeto, etc.
- c. Falta de productividad: referido a aquellas acciones tales como robos, dañar la infraestructura, ser agresivo con los demás, entre otros.

### **3.3. Marco conceptual**

Liderazgo transformacional: El liderazgo transformacional se define como el desempeño superior de liderazgo que se da cuando los líderes amplían y elevan los intereses de sus empleados (Gilbert, Horsman y Kelloway, 2016).

Desempeño laboral: El desempeño laboral está referido a la medida en que los empleados cumplen con los requisitos de su trabajo de acuerdo a lo que indique el gerente (Groen, Wouters y Wilderom, 2017).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo y Nivel de Investigación**

La presente investigación es de tipo básica, debido a que se buscara aumentar la información referente a las variables Liderazgo transformacional y Desempeño laboral de la tienda en cuestión.

Además, correlacional debido a que se buscará determinar la relación entra las variables, y de corte transversal debido a que se obtendrán los datos en un periodo de tiempo determinado.

### **4.2. Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se observarán las variables en su estado natural.

### **4.3. Población-Muestra**

La población estará compuesta por todos los trabajadores (25) de la tienda en cuestión; mientras que el muestreo será no probabilístico, es decir, por conveniencia y estará compuesto por los 25 trabajadores de la tienda Mass objeto de estudio.

### **4.4. Hipótesis general y específicas**

#### **Hipótesis general**

El Liderazgo transformacional se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador

### **Hipótesis específicas**

- La Estimulación intelectual se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador
- La Motivación inspiracional se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador
- La Consideración individual se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador

### **4.5. Identificación de las Variables**

Liderazgo transformacional: El liderazgo transformacional se define como el desempeño superior de liderazgo que se da cuando los líderes amplían y elevan los intereses de sus empleados (Gilbert, Horsman y Kelloway, 2016).

Desempeño laboral: El desempeño laboral está referido a la medida en que los empleados cumplen con los requisitos de su trabajo de acuerdo a lo que indique el gerente (Groen, Wouters y Wilderom, 2017).

### **4.6. Operacionalización de Variables**

Liderazgo transformacional: Para la medición de la variable se empleó la técnica de la encuesta, teniendo como referencia el cuestionario adaptado de Redolfo (2017).

Desempeño laboral: Para la medición de la variable se empleó la técnica de la encuesta, teniendo como referencia el cuestionario adaptado de Hidruogo y Pucce (2016).

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Liderazgo transformacional	Estimulación intelectual	Creencias y supuestos	Ordinal
		Perspectivas Sugiere	
	Motivación inspiracional	Optimismo	
		Entusiasmo	
		Visión	
	Consideración individual	Confianza	
		Enseña	
		Trato	
		Necesidades	
		Fortalezas	
V2: Desempeño laboral	Comunicación	Reconocimiento	Ordinal
		Herramientas	
		Habilidades	
		Interpretación	
	Trabajo en equipo	Cooperación	
		Clima de trabajo	
		Necesidades	
	Responsabilidad	Objetivos	
		Desempeño	
		Responsabilidad Cumplimiento	

Elaboración propia

#### **4.7. Recolección de datos**

Para la presente investigación se hará uso de las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Observación
- Sistematización bibliográfica
- Análisis estadístico

#### **Instrumentos**

- Cuestionario

Se hará el respectivo análisis descriptivo e inferencial mediante el programa SPSS versión 25, donde se estimará las variables cuantitativas mediante medidas de tendencia central.

Para la parte inferencial se realizará el análisis de la asociación de las variables mediante la prueba de chi-cuadrado con un  $p < 0.05$  de significancia y un intervalo de confianza del 95%

Los gráficos se realizarán mediante Microsoft Excel.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

Tabla 2. *Estadísticos descriptivos del Liderazgo transformacional*

		Estadístico	Error estándar
Liderazgo transformacional	Media	2,20	,141
	Mediana	2,00	
	Varianza	,500	
	Desviación estándar	,707	
	Asimetría	-,307	,464
	Curtosis	-,846	,902

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 2, para la variable Liderazgo transformacional se tiene una media de 2.20 puntos, una mediana de 3 puntos. Asimismo, una desviación estándar de 0.707. Además, de una asimetría de -0.307. Finalmente, una curtosis de -0.846, que refiere una curva más alargada que la normal denominada leptocúrtica.

Tabla 3. *Estadísticos descriptivos del Desempeño laboral*

		Estadístico	Error estándar
Desempeño laboral	Media	2,48	,117
	Mediana	3,00	
	Varianza	,343	
	Desviación estándar	,586	
	Asimetría	-,592	,464
	Curtosis	-,540	,902

Fuente: SPSS v. 25



Según la tabla 3, para la variable Desempeño laboral se tiene una media de 2.48 puntos, una mediana de 3 puntos. Asimismo, una desviación estándar de 0.586. Además, de una asimetría de -0.592. Finalmente, una curtosis de -0.54, que refiere una curva más achatada que la normal denominada platicúrtica.

## 5.2. Interpretación de resultados

Para el análisis de las correlaciones se tuvo en consideración la siguiente escala:

Tabla 4. *Interpretación de los valores de correlación*

Valor de r	Interpretación
0.76-1.00	Entre fuerte y perfecta
0.51-0.75	Entre moderada y fuerte
0.26-0.5	Débil
0-0.25	Escasa

Fuente: Reguant, Vila y Torrado (2018)

Tabla 5. *Correlación de la hipótesis general*

			Liderazgo transformacional
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,723**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 7 se puede determinar que para las variables dependiente e independiente se presenta un  $r = 0.723$ , interpretándose como una

correlación fuerte según rangos ya preestablecidos. Además, como se tiene una significancia menor a 0.05, se determina una relación significativa para los trabajadores de la tienda Mass de Villa el Salvador.

Tabla 6. *Correlación de la hipótesis específica 1*

			Comunicación
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,583**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	25

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 6 se puede determinar que para la Comunicación y el Desempeño laboral se presenta un  $r= 0.583$ , interpretándose como una correlación fuerte según rangos ya preestablecidos. Además, como se tiene una significancia menor a 0.05, se determina una relación significativa para los trabajadores de la tienda Mass de Villa el Salvador.

Tabla 7. *Correlación de la hipótesis específica 2*

			Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,758**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 7 se puede determinar que para el Trabajo en equipo y el Desempeño laboral se presenta un  $r= 0.758$ , interpretándose como una correlación fuerte según rangos ya preestablecidos. Además, como se tiene

una significancia menor a 0.05, se determina una relación significativa para los trabajadores de la tienda Mass de Villa el Salvador.

Tabla 8. *Correlación de la hipótesis específica 3*

			Responsabil idad
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,661**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 8 se puede determinar que para la Responsabilidad y el Desempeño laboral se presenta un  $r = 0.661$ , interpretándose como una correlación fuerte según rangos ya preestablecidos. Además, como se tiene una significancia menor a 0.05, se determina una relación significativa para los trabajadores de la tienda Mass de Villa el Salvador.

### Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general:

Ho: El Liderazgo transformacional no se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador

H1: El Liderazgo transformacional se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador

Tabla 9. *Contrastación de hipótesis general*

		Significación asintótica (bilateral)
Valor	df	

Chi-cuadrado de Pearson	15,326 <sup>a</sup>	4	,004
N de casos válidos	25		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 9, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 15,326 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.004, por lo que según la hipótesis alternativa se puede determinar la existencia de una relación entre las variables de la presente investigación.

### Hipótesis específica 1:

Ho: La Estimulación intelectual no se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador

H1: La Estimulación intelectual se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador

Tabla 10. *Contrastación de hipótesis específica 1*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,515 <sup>a</sup>	4	,000
N de casos válidos	25		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 10, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 31,515 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.000, por lo que según la hipótesis alternativa se puede determinar la existencia de una relación entre las variables de la presente investigación.

### Hipótesis específica 2:

Ho: La Motivación inspiracional se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador

H1: La Motivación inspiracional se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador

Tabla 11. *Contrastación de hipótesis específica 2*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,180 <sup>a</sup>	4	,004
N de casos válidos	25		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 11, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 15,180 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.004, por lo que según la hipótesis alternativa se puede determinar la existencia de una relación entre las variables de la presente investigación.

### Hipótesis específica 3:

Ho: La Consideración individual se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador

H1: La Consideración individual se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador

Tabla 12. *Contrastación de hipótesis específica 3*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,367 <sup>a</sup>	4	,010
N de casos válidos	25		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 12, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 13,367 con 4 grados de libertad y una significancia igual 0.010, por lo que según la hipótesis alternativa se puede determinar la existencia de una relación entre las variables de la presente investigación.

## VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 6.1. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 13. *Frecuencia de la Estimulación intelectual*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Bajo	1	4,0	4,0	4,0
Medio	13	52,0	52,0	56,0
Alto	11	44,0	44,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 13 se determina que un 4% (1) percibe niveles bajos de Estimulación Intelectual, el 52% (13) niveles medios y un 44% (11) percibe niveles altos de Estimulación intelectual en la Tienda Mass de Villa el Salvador.

Tabla 14. *Frecuencia de la Motivación Inspiracional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Bajo	7	28,0	28,0	28,0
Medio	11	44,0	44,0	72,0
Alto	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 14 se determina que un 28% (7) percibe niveles bajos de Motivación Inspiracional, el 44% (11) niveles medios y un 28% (7)

percibe niveles altos de Motivación Inspiracional en la Tienda Mass de Villa el Salvador.

Tabla 15. *Frecuencia de la Consideración Individual*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Bajo	5	20,0	20,0	20,0
	Medio	13	52,0	52,0	72,0
	Alto	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 15 se determina que un 20% (5) percibe niveles bajos de Consideración Individual, el 52% (13) niveles medios y un 28% (7) percibe niveles altos de Consideración Individual en la Tienda Mass de Villa el Salvador.

Tabla 16. *Frecuencia de la Comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Bajo	2	8,0	8,0	8,0
	Medio	12	48,0	48,0	56,0
	Alto	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 16 se determina que un 8% (2) percibe niveles bajos de Comunicación, el 48% (12) niveles medios y un 44% (11) percibe niveles altos de Comunicación en la Tienda Mass de Villa el Salvador.



Tabla 17. *Frecuencia del Trabajo en equipo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Bajo	1	4,0	4,0	4,0
Medio	11	44,0	44,0	48,0
Alto	13	52,0	52,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 17 se determina que un 4% (1) percibe niveles bajos de Trabajo en equipo, el 44% (11) niveles medios y un 52% (13) percibe niveles altos de Trabajo en equipo en la Tienda Mass de Villa el Salvador.

Tabla 18. *Frecuencia de la Responsabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Bajo	1	4,0	4,0	4,0
Medio	13	52,0	52,0	56,0
Alto	11	44,0	44,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 18 se determina que un 4% (1) percibe niveles bajos de Responsabilidad, el 52% (13) niveles medios y un 44% (11) percibe niveles altos de Responsabilidad en la Tienda Mass de Villa el Salvador.

## 6.2. Comparación de resultados con marco teórico

La presente tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Liderazgo transformacional y el Desempeño laboral de la tienda objeto de

estudio, de lo cual un  $r=0.723$ , lo que refiere una correlación moderada y positiva. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar el liderazgo transformacional, se verá reflejado en una mejor gestión en el desempeño laboral, en referencia a la comunicación, trabajo en equipo y responsabilidad. Este resultado coincide con Ghasabeh, Soosay y Reaiche (2015), quienes establecen la idoneidad del liderazgo transformacional como una competencia basada en la gestión, basada en la producción como basada en el mercado para las empresas en los mercados globalizados, así como con Mittal y Dhar (2015) revelaron que la autoeficacia creativa media la relación entre el liderazgo transformacional y la creatividad de los empleados. Andriani, Kesumawati y Kristiawan (2018), quienes concluyeron que el liderazgo transformacional y la motivación laboral tienen una influencia positiva y significativa en la actuación de los profesores de SMK Negeri en Palembang, aunado a Bin (2015), quienes indican que satisfacción y desempeño serán relacionados de lo que se puede hacer para mejorar ambas variables y con Johari y Yahya (2016), quienes revelaron que la importancia de la tarea y la retroalimentación influyen significativamente en el desempeño laboral y las relaciones están mediadas por la participación laboral.

La presente tuvo como objetivo específico 1 determinar la relación entre la Estimulación intelectual y el Desempeño laboral de la tienda objeto de estudio, de lo cual un  $r=0.583$ , lo que refiere una correlación moderada y positiva. En efecto, la gestión que se realice para mejorar la Estimulación intelectual se verá reflejado en una mejor gestión en el desempeño laboral, en referencia a la comunicación, trabajo en equipo y responsabilidad.

La presente tuvo como objetivo específico 2 determinar la relación entre la Motivación inspiracional y el Desempeño laboral de la tienda objeto de estudio, de lo cual un  $r=0.758$ , lo que refiere una correlación moderada y positiva. En efecto, la gestión que se realice para mejorar la Motivación inspiracional se verá reflejado en una mejor gestión en el desempeño

laboral, en referencia a la comunicación, trabajo en equipo y responsabilidad.

La presente tuvo como objetivo específico 3 determinar la relación entre la Consideración individual y el Desempeño laboral de la tienda objeto de estudio, de lo cual un  $r=0.661$ , lo que refiere una correlación moderada y positiva. En efecto, la gestión que se realice para mejorar la Consideración individual se verá reflejado en una mejor gestión en el desempeño laboral, en referencia a la comunicación, trabajo en equipo y responsabilidad.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

La presente tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Liderazgo transformacional y el Desempeño laboral de la tienda objeto de estudio, de lo cual un  $r=0.723$ , refiriéndose a una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.004. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar el liderazgo transformacional se verá reflejado en una mejor gestión en el desempeño laboral, en referencia a la comunicación, trabajo en equipo y responsabilidad.

Se determinó la relación entre la Estimulación intelectual y el Desempeño laboral de la tienda objeto de estudio, de lo cual un  $r=0.583$ , refiriéndose a una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.000. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la Estimulación intelectual se verá reflejado en una mejor gestión en el desempeño laboral, en referencia a la comunicación, trabajo en equipo y responsabilidad.

Se determinó la relación entre la Motivación inspiracional y el Desempeño laboral de la tienda objeto de estudio, de lo cual un  $r=0.758$ , refiriéndose a una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.004. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la Motivación inspiracional se verá reflejado en una mejor gestión en el desempeño laboral, en referencia a la comunicación, trabajo en equipo y responsabilidad.

Se determinó la relación entre la Consideración individual y el Desempeño laboral de la tienda objeto de estudio, de lo cual un  $r=0.661$ , refiriéndose a

una correlación moderada, positiva y significativa con un p-valor igual a 0.01. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la Consideración individual se verá reflejado en una mejor gestión en el desempeño laboral, en referencia a la comunicación, trabajo en equipo y responsabilidad.

## **Recomendaciones**

- Debido a que se determinó una relación significativa en las variables de estudio, la presente investigación sirve de base para que la tienda en cuestión adopte una mejor gestión del Liderazgo transformacional, lo que conllevará a una mejora en el desempeño laboral.
- Para poder lograr mejoras significativas en favor de los trabajadores de la tienda, es recomendable realizar la prueba en otras tiendas Mass, además de poder realizar un análisis acerca de las dificultades que posiblemente podrían aparecer.
- Se ha pretendido dar a conocer la importancia que tiene el Liderazgo transformacional, logrando así una mejora para que los hospitales tomen acciones y conciencia en cuanto a la mejorar el desempeño laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alegre, I., Mas, M. y Berbegal, J. (2016). Antecedents of employee job satisfaction: Do they matter? *Journal of Business Research*, 69(4), 1390-1395. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.10.113>
- Bailey, A. A., Albassami, F. y Al-Meshal, S. (2016). The roles of employee job satisfaction and organizational commitment in the internal marketing-employee bank identification relationship. *International Journal of Bank Marketing*, 34(6), 821-840. doi:<https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2015-0097>
- Chávez, S., De las Salas, M. y Acosta, R. B. (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 12(2), 178-196. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6430951.pdf>
- Custódio, C., Ferreira, M. A. y Matos, P. (2019). Do general managerial skills spur innovation? *Management Science*, 65(2), 459-476. doi:<https://doi.org/10.1287/mnsc.2017.2828>
- Garmendia, J. (2015). Competencias gerenciales de los empresarios de las Pymis fronterizas, su realidad contextual y su éxito. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 3(2), 10-17. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/228862194.pdf>
- Gebhardt, K., Riel, A., & Maes, T. (2019). *Procedia CIRP*(84), 644-649. doi:<https://doi.org/10.1016/j.procir.2019.04.312>
- Hansen, S. W. (2015). The democratic costs of size: How increasing size affects citizen satisfaction with local government. *Political Studies*, 63(2), 373-389. doi:<https://doi.org/10.1111/1467-9248.12096>

- Llaxa, L. (2018). *Competencias Gerenciales y su relación con el Desempeño Laboral de Senati dirección zonal Cajamarca 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. Cajamarca.
- Maleka, M. J., Skosana, T. B. y Lekgothoana, J. P. (2016). Work satisfaction of municipality employees while performing duties under the conditions of limited financial resources. *Public and Municipal Finance*, 5(3), 39-46. Recuperado de [https://businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/7936/PMF\\_2016\\_03\\_Maleka.pdf](https://businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/7936/PMF_2016_03_Maleka.pdf)
- Ratiu, L., David, O. y Baban, A. (2017). Developing Managerial Skills Through Coaching: Efficacy of a Cognitive-Behavioral Coaching Program. *Journal of Rational-Emotive & Cognitive-Behavior Therapy*(35), 88-110. doi:<https://doi.org/10.1007/s10942-015-0225-8>
- Raziq, A. y Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*(23), 717-725. doi:[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00524-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9)
- Reguant, M., Vila, R. y Torrado, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45-60. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/148185/1/682741.pdf>
- Solís, P. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca SAC en la provincia Víctor Fajardo, Región Ayacucho-2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Los Andes. Huancayo.
- Stallvik, M., Flemmen, G., Arild, J. y Nordfjærn, T. (2019). Assessing health service satisfaction among users with substance use disorders within the municipalities in Norway. *Substance Abuse Treatment, Prevention, and Policy*, 14(18), 1-11. doi:<https://doi.org/10.1186/s13011-019-0207-4>

Yini, M. (2015). Impact of managerial skills on small scale businesses performance and growth in Nigeria. *European Journal of Business and Management*, 7(5), 109-114. Recuperado de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52001464/20281-22648-1-PB.pdf?1488483345=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DImpact\\_of\\_Management\\_Skills\\_on\\_Small\\_Sca.pdf&Expires=1604602026&Signature=I55Fr2nNW6Jf6x9Iya~OKvoGI1pwwEC1RW300D1wRGNVP6eV1QJ](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52001464/20281-22648-1-PB.pdf?1488483345=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DImpact_of_Management_Skills_on_Small_Sca.pdf&Expires=1604602026&Signature=I55Fr2nNW6Jf6x9Iya~OKvoGI1pwwEC1RW300D1wRGNVP6eV1QJ)



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente	
¿En qué medida el Liderazgo transformacional se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador?	Determinar en qué medida el Liderazgo transformacional se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador	El Liderazgo transformacional se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador	Liderazgo transformacional   <b>Dimensiones:</b> Estimulación intelectual Motivación inspiracional Consideración individual	El tipo de investigación es básica ya que se busca ampliar los conocimientos con respecto a la relación de las variables Liderazgo transformacional y Desempeño en la tienda Mass objeto de estudio
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente	

<p>¿En qué medida la Estimulación intelectual se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador?</p>	<p>Determinar en qué medida la Estimulación intelectual se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador</p>	<p>La Estimulación intelectual se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador</p>	<p>Desempeño laboral <b>Dimensiones:</b> Comunicación Trabajo en equipo Responsabilidad</p>	
<p>¿En qué medida la Motivación inspiracional se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador?</p>	<p>Determinar en qué medida la Motivación inspiracional se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador</p>	<p>La Motivación inspiracional se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador</p>		
<p>¿En qué medida la Consideración individual se relaciona</p>	<p>Determinar en qué medida la Consideración</p>	<p>La Consideración individual se relaciona con el Desempeño laboral en la</p>		

con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador?	individual se relaciona con el Desempeño laboral en la Tienda Mass de Villa el Salvador	Tienda Mass de Villa el Salvador	
---	---	-------------------------------------	--

## Anexo 2. Instrumentos de investigación

### Cuestionario de la variable Liderazgo transformacional

Estimado: El presente cuestionario se ha diseñado para recopilar datos referentes al Liderazgo transformacional. El cuestionario es anónimo por lo que se pide la mayor sinceridad posible.

Marque con un aspa (X) la respuesta más adecuada:

I.- Aspectos Generales

1.1.- Genero: Masculino ( ) Femenino ( )

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
Estimulación intelectual						
1	Considera que usted evalúa las creencias para determinar si son los correctos					
2	Considera que usted trata de ver desde diferentes perspectivas al momento de resolver algún problema					
3	Considera que usted tiene en cuenta todos los diferentes puntos de vista de un problema					
4	Considera usted que incentiva o ayuda a los demás para que desarrollen su trabajo de una nueva forma					

Motivación inspiracional					
5	Considera que usted tiene un buen presentimiento de su futuro				
6	Considera que usted es entusiasta acerca de lo que conseguirá en el futuro				
7	Considera que usted tiene una visión motivadora del futuro				
8	Considera que usted tiene confianza respecto a sus metas a lograr				
Consideración individual					
9	Considera que usted dedica la mayoría de su tiempo para enseñar o entrenar				
10	Considera que usted sabe tratar a las personas como individuos y no como miembros de grupo				
11	Considera que usted tiene diferentes capacidades y necesidades que los demás				
12	Considera que usted tiende a mejorar sus fortalezas				

## Cuestionario de la variable Desempeño laboral

Estimado: El presente cuestionario se ha diseñado para recopilar datos referentes al desempeño laboral. El cuestionario es anónimo por lo que se pide la mayor sinceridad posible.

Marque con un aspa (X) la respuesta más adecuada:

### I.- Aspectos Generales

1.1.- Genero: Masculino ( ) Femenino ( )

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
Comunicación						
1	Considera usted que tiene habilidades para reconocer momentos y formas adecuadas de poder informar situaciones en las políticas de la organización					
2	Considera usted que suele utilizar herramientas o metodologías para lograr una mejora en la comunicación					
3	Considera usted que lo reconocen como una persona confiable y empática antes diferentes situaciones					

4	Considera que en la mayoría de los casos interpretan de manera correcta sus respuestas					
Trabajo en equipo						
5	Considera que usted realiza apoyo constante e incluso de forma anónima con el fin de lograr el objetivo de la organización					
6	Considera que usted genera un buen clima laboral, entendiendo las diferencias y problemas que puedan surgir en el trabajo, todo ello con la finalidad de lograr los objetivos de la organización					
7	Considera usted que tiene igual trato en todas las áreas					
8	Considera usted que solo participa en temas de su interés					
Responsabilidad						
9	Considera que usted tiene un desempeño adecuado, cumpliendo los plazos de entrega con la finalidad de lograr los objetivos de la organización					
10	Considera usted que sus responsabilidades están por encima de todo					

11	Considera que usted esta al tanto de los plazos de entrega de los trabajos, sin necesidad de recordatorios					
12	Considera usted que cumple todos los plazos con los márgenes de tolerancia previstos.					



### Anexo 3. Ficha de Validación de Juicio de Expertos

<b>EXPERTOS INFORMANTES E INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Dr. Anwar Yarin Achachagua</b>	<b>Dr. José Coveñas Lalupu</b>
1. Claridad	Lenguaje correcto	92	88
2. Objetividad	Basado en conductas observables	94	90
3. Actualidad	Basado en las nuevas tecnologías	90	90
4. Organización	Orden lógico	92	92
5. Suficiencia	Cantidad y claridad del trabajo	94	90
6. Intencionalidad	Basado en los aspectos estratégicos	90	90
7. Consistencia	Uso de teorías científicas.	92	88
8. Coherencia	Coherencia de indicadores	92	90
9. Metodología	Orientada al objetivo de la investigación	92	97
10. Pertinencia	Instrumento basado según el objetivo.	93	94

**I. OPINION DE APLICABILIDAD:**

Confiabilidad del instrumento positivo

**II. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

92%

.....

Firma del experto informante

DNI N°:.....Teléfono N°:.....

Lugar y Fecha:...../...../.....