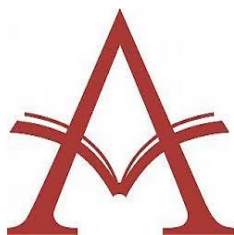


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Liderazgo empresarial y su influencia en el desempeño
laboral en una empresa de call center Lima, 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

MORE HUAMAN, DEYNER

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4298-7635

ASESOR:

Mg. BORJA CASTILLO JULIO CESAR

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-1305-0456

LINEA DE INVESTIGACIÓN

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ

FEBRERO, 2021

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón esta investigación a Dios por darme salud, paz y amor y que permitió hacer realidad lo que un día parecía imposible, también a mi madre Florentina, Huamán Carrasco por ser el soporte emocional para el logro de esta meta, y a cada uno de los profesores que nos compartieron sus conocimientos, habilidades a lo largo de nuestra profesión.

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Peruana de las Américas por darme la oportunidad de crecer profesionalmente en su casa de estudios y aprender satisfactoriamente de la carrera de Administración y Gestión de Empresas, que gracias a ello contribuiré al desarrollo de nuestro país.

Agradezco a la profesora Mg. Mirian Julia, Enciso Huaman, también al Mg. Julio Cesar, Borja Castillo y al revisor Luis, Gomez Achocalla a quienes expreso mi profundo agradecimiento, por la paciencia, dedicación y su aporte científico para hacer posible mi investigación.

Asimismo, quiero agradecer a todos mis profesores, a mi novia Celeste Guadalupe, Zapata Guerrero y mi familia, quienes en el transcurso de esta hermosa etapa universitaria aportaron un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante con sus consejos, apoyo moral y la motivación a la ejecución de esta investigación.

Resumen

La presente investigación "Liderazgo empresarial y su influencia en el desempeño laboral en una empresa de call center Lima, 2020", el tipo de investigación es descriptiva y se realizó con la finalidad de determinar la relación que existe entre el liderazgo empresarial y su influencia en el desempeño laboral.

Ya que el principal problema de las empresas es la falta de un liderazgo idóneo que tenga cada supervisor con su personal a cargo, resaltar que muchas veces debido al control y a la imposición que tienden a imponer a sus subordinados, se minimiza el desempeño del personal, lo cual aumenta la desmotivación generando resultado desfavorable a corto y largo plazo de la organización. El resultado que se espera de la investigación es la aplicación del liderazgo democrático y transaccional en el área de estudiada, ya que el éxito de toda organización depende del requisito indispensable que es el recurso humano, por tal razón se está poniendo mucho énfasis buscar la satisfacción de los trabajadores porque si se logra ello se mejorara la productividad de la empresa, con resultados favorables que garanticen el éxito a futuro.

Palabras clave: Liderazgo empresarial, desempeño laboral.

Abstract

The present research "Business leadership and its influence on job performance in a call center company Lima, 2020", the type of research is descriptive and was carried out in order to determine the relationship that exists between business leadership and its influence on job performance.

Since the main problem of companies is the lack of suitable leadership that each supervisor has with their staff in charge, it should be noted that many times due to the control and imposition that they tend to impose on their subordinates, the performance of the staff is minimized, which increases demotivation generating unfavorable results in the short and long term of the organization. The expected result of the research is the application of democratic and transactional leadership in the studied area, since the success of any organization depends on the indispensable requirement that is the human resource, for this reason much emphasis is being placed on seeking satisfaction of workers because if this is achieved, the productivity of the company will be improved, with favorable results that guarantee future success.

Keywords: Business leadership, job performance.

Tabla de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen	iv
Palabras clave	iv
Abstract (resumen en inglés).....	v
Keywords (palabras clave en inglés).....	v
Tabla de contenido.....	vi
1. Problema de la investigación	
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1. Formulación del Problema General.	2
1.1.2. Problemas Específicos.	2
1.2. Objetivos de la investigación.....	3
1.2.1. Objetivo General.	3
1.2.2. Objetivos específicos.	3
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación.....	3
1.3.1. Justificación teórica.	4
1.3.2. Justificación práctica.....	4
1.3.3 Justificación social.	4
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes.....	4
2.1.1. Internacionales.....	4
2.1.2. Nacionales.....	8
2.2. Bases Teóricas	
2.2.1. Liderazgo empresarial.	11
2.3. Tipos de liderazgo	12
2.3.1. Liderazgo Laissez-Faire.	12
2.3.2. Liderazgo democrático.	123

2.3.3. Liderazgo autocrático.	144
2.3.3.1 Desventajas de un líder autocrático	15
2.3.4. Liderazgo transaccional.	146
2.3.4.1 Cualidades del liderazgo.	166
2.4. Beneficios de una buena aplicación de liderazgo.....	177
2.5. Desempeño laboral	198
2.5.1 Características.	199
2.5.2. Evaluación del desempeño laboral.	20
2.5.3. Importancia de la evaluación de desempeño.	21
2.6. Dimensiones del desempeño laboral	221
2.6.1. Eficiencia Laboral.....	21
2.6.1.1. Eficacia vs eficiencia.	22
2.6.1.2. Importancia de la eficiencia laboral.	232
2.6.2. Trabajo en equipo.	233
2.6.2.1. Importancia.	244
2.6.2.2. Ventajas del trabajo en equipo.	244
2.6.3. Comunicación laboral.....	254
2.6.3.1 Importancia de la comunicación.	265
2.6.3.2. Procesos de la comunicación.	266
2.6.4. Motivación Laboral.	277
2.6.4.1 Clasificación de las motivaciones.....	287
2.6.4.2. Importancia de la motivación.....	287
2.6.4.3 Beneficios individuales.....	288
2.7. Definición de términos básicos.....	298
3. Cronograma de actividades	
4. Recursos y Presupuesto	
5. Referencias Bibliográficas	
6. Aporte académico	
7. Recomendaciones	
8. Anexos	

Lista de figuras

Cualidades del lider.	¡Error! Marcador no definido.	7
Dimensiones del desempeño laboral		21

1. Problema de la investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

A lo largo de los años el sector empresarial vive en constantes cambios, cada vez más acelerados, adoptando nuevos procesos, métodos, técnicas debido a la globalización. Pero a la vez deja brechas que pueden ser muy perjudiciales a futuro. Según Van, N. (2021) hasta marzo de 2020, la superioridad de las organizaciones ha estado operando bajo el modelo de gestión del siglo XX. Ahora, estamos en la máquina de los tiempos, experimentando el futuro. Es por ello que se debe implementar políticas, normas y estrategias con una visión a futuro que demanden la innovación ya que definirá el éxito o el fracaso de las mismas.

En la actualidad, en el Perú se observa empresas con problemas de liderazgo, debido a una inadecuada gestión, que genera un bajo rendimiento de los colaboradores trayendo consigo resultados no proyectados (económicos, inestabilidad del personal y clima laboral) Según Arana, L. Coronado, J. (2017) el liderazgo es importante en una empresa porque permite a los gerentes guiar, dirigir, tomar buenas decisiones en beneficio de todos los integrantes de la organización, pero en la actualidad muchas empresas no lo aplican y se preocupan más por los resultados que por su recurso humano, estos problemas pueden convertirse en una desventaja a futuro que pueden afectar la inconsistencia organizacional de las empresas.

A nivel organizacional el principal problema de las empresas de call center en Lima, es la falta de liderazgo que tiene cada supervisor con su personal a cargo, debido al control y la imposición a sus subordinados, minimizando el desempeño de los colaboradores generando el aumento la desmotivación lo cual genera un resultado desfavorable para el logro de sus objetivos a corto y largo plazo en las tareas encomendadas. Según Yagchirema, G. (2020) refiere que el

liderazgo consiste en la capacidad de influir, motivar, comunicar, empoderar el pensamiento del capital humano de la organización para lograr objetivos comunes.

Algunos ex trabajadores de las empresas de call center indican, que la razón de su retiro se debe a lo siguiente: La falta de incentivos, comunicación clara, precisa y entendible, motivación adecuada para seguir desempeñándose dentro de la organización, por otra parte los colaboradores que aún se encuentran laborando indican que no tienen un líder adecuado que los ayude a conseguir los objetivos mensuales de cada uno de ellos, además los pocos incentivos que brinda la empresa, y las comisiones son muchas veces retenidas por los encargados de los niveles superior, por errores mínimos de calidad que suprime el 100%, 50% de las comisiones, generando un malestar, indignación y conformismo de los trabajadores que no pueden cobrar sus comisiones como corresponden. Por consiguiente, se ha decidido realizar la presente investigación para definir qué relación existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de empresa de call center en Lima, 2020.

1.1.1. Formulación del Problema General.

¿Qué relación existe entre liderazgo empresarial y su influencia en el desempeño laboral en una empresa de call center Lima, 2020?

1.1.2. Problemas Específicos.

¿Qué relación existe entre liderazgo empresarial y la eficiencia en una empresa de call center Lima, 2020?

¿Qué relación existe entre liderazgo empresarial y el trabajo en equipo en una empresa de call center Lima, 2020?

¿Qué relación existe entre liderazgo empresarial y la comunicación en una empresa de call center Lima, 2020?

¿Qué relación existe entre liderazgo empresarial y la motivación en una empresa de call center Lima, 2020?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre liderazgo empresarial y desempeño laboral en una empresa de call center Lima, 2020?

1.2.2. Objetivos específicos.

Determinar la relación que existe entre liderazgo empresarial y la eficiencia en una empresa de call center Lima, 2020?

Determinar la relación que existe entre liderazgo empresarial y el trabajo en equipo en una empresa de call center Lima, 2020?

Determinar la relación que existe entre liderazgo empresarial y la comunicación en una empresa de call center Lima, 2020?

Determinar la relación que existe entre liderazgo empresarial y la motivación en una empresa de call center Lima, 2020?

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación

En la actualidad existen muchos métodos, procesos y técnicas que deben aplicarse para mejorar el desempeño de los trabajadores en las organizaciones, pero a la vez hay cierta carencia, desconocimiento en su aplicación dando paso a la insatisfacción del recurso humano y posiblemente a su desistimiento de prestación de servicios en la empresa.

1.3.1. Justificación teórica.

El presente trabajo de investigación desde el punto de vista teórico, analítico se efectúa para determinar la relación que existe entre el liderazgo empresarial y desempeño laboral en los trabajadores teniendo en cuenta el área de ventas, con el fin que la empresa pueda influir, fortalecer el vínculo de jefe o supervisor y subordinado, mejorando la calidad de trabajo y ambiente laboral, optimizando el desempeño del personal en los trabajadores para conseguir objetivos.

1.3.2. Justificación práctica.

Esta investigación es relevante porque aporta información valiosa, a las autoridades que toman decisiones, permitiendo encontrar soluciones y resultados a las dificultades que surgen en el contexto de la organización, para mejorar el desempeño y lograr un mejor desarrollo institucional.

1.3.3 Justificación social.

Esta investigación es elemental porque repercute en recurso humano, buscando fortalecer las relaciones o vínculos de la alta dirección con los subordinados, para mejorar el entorno de trabajo, y lograr satisfactoriamente los objetivos y metas previstas por la organización.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales.

Alexes, J. (2018) realizó una Tesis para obtener el grado académico de Psicólogo. Título: “Estilos de liderazgo en la organización Allus Global BPO Center Colombia”. En ella surge la necesidad de buscar alternativas de solución, para los estilos de liderazgo que pueden estar

generando alguna desmotivación dentro de la empresa Allus Global BPO Center Colombia. El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo por medio de la aplicación del test de liderazgo situacional diseñado por Paul Hersey y Ken Blanchard a 22 líderes de dicha organización y de esta manera se podrá identificar y clasificar los tipos de liderazgo más importantes dentro de la empresa. El resultado principal fue la identificación de 4 estilos de liderazgo en la compañía (Persuasivo, Participativo, Dirigido y Delegativo) La conclusión general es que dado que los líderes del Centro Allus BPO tienen cuatro estilos de liderazgo: autoritario, persuasivo, participativo y representativo, es posible entender que el estilo persuasivo es el estilo de liderazgo más representativo para la organización, porque marca la tendencia de todas las variables, y nos permite entender que los líderes involucran a sus subordinados en las decisiones que toman, y explica las ventajas y la facilidad para cumplir con las tareas de las que son responsables.

Dario, R. (2018) realizó una Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de servicios tecnológicos y de telecomunicaciones. Título: “Liderazgo y Cultura durante los procesos de Fusión o Adquisición entre empresas de telecomunicaciones” (CABA). La investigación se realiza con la finalidad de analizar diversas estrategias, de telecomunicaciones para tener una infraestructura acorde a esta nueva realidad actual. El tipo de estudio fue de enfoque Cualitativo – Descriptivo porque se basa en un estudio bibliográfico de proyectos en diferentes empresas y poder analizar el estado actual de la industria de las telecomunicaciones que determinan qué factores son de mayor importancia cada vez que la fusión triunfa o fracasa. El resultado fue que si las fusiones entre operadores de telecomunicaciones no se enfocan en mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario, no será suficiente para lograr su éxito. Por lo tanto se concluye que el mejor liderazgo en el proceso de fusión es un líder

transformacional, porque este es un líder carismático que puede apoyar a sus seguidores e inspirar su innovación, creatividad y liderazgo, e inspirar su visión de futuro.

Mendoza, P. (2017) realizó una Tesis para obtener el grado académico de Magíster en Administración de Empresas. Título: “La influencia del liderazgo en la rotación de los agentes telefónicos de un Contact center de la ciudad de Bogotá”. La investigación se desarrolló con la finalidad de determinar la influencia del estilo de liderazgo de los coordinadores/líderes en la decisión de rotación voluntaria de los agentes telefónicos de una compañía de contact center. El tipo de estudio en la presente investigación es exploratoria y correlacional realizada a una muestra de 52 agentes telefónicos ya que permitirá determinar si existe La correlación entre el estilo de liderazgo del supervisor inmediato o jefe y la rotación de agentes telefónicos de la empresa. El resultado fue determinar el tipo de liderazgo transformacional que ejercen los superiores inmediatos, lo que incide positivamente en la reducción de la rotación de los empleados de la empresa, y mediante una adecuada aplicación, es posible alcanzar todas las metas y objetivos propuestos en el corto y largo plazo satisfactoriamente.

Sarmiento, C. y Torres, L. (2017) realizaron una Tesis para obtener el grado académico de Ingeniero Comercial. Título: “Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de call center internacional en la empresa Setel periodo 2015 – 2016”. En ella plantean la siguiente problemática, el clima laboral afecta directamente en la rotación de personal de la empresa Setel. Entre sus causas principales tenemos, malestar de los colaboradores por la falta de un manual de funciones debidamente estructurado, malestar por los constantes cambios de horarios, falta de comunicación con los directivos, y la falta de coordinación esto conlleva a un alto porcentaje de rotación del personal. El tipo de estudio fue cuali-cuantitativa de carácter descriptivo, aplicado a una muestra de 16

colaboradores que integran el departamento del Call Center Internacional, con diseño no experimental, se utilizó como técnica la encuesta y entrevistas. El resultado principal fue que se confirma que el clima laboral en el departamento de Call Center Internacion de la empresa Setel, es el factor primordial que afecta a la alta rotación de personal durante el periodo 2015 – 2016. Es por ello que toda empresa debe desarrollar un ambiente armonioso, agradable que brinde tranquilidad a todos los integrantes de la empresa y así evitar el malestar y la fuga de potenciales colaboradores.

Guzman, A. (2017) realizó una Tesis para obtener el grado académico de licenciada en Psicología. Título: “Programa de capacitación para fortalecer la productividad de los representantes de servicio al cliente de la cuenta de servicio Fitbit en el call center Telus International en el año 2016”. En ella plantea la problemática cuáles son los indicadores de productividad que evidencian la efectividad de un programa de capacitación, es por ello que la falta de un diagnóstico de formación y capacitación es un factor clave en la productividad de cualquier organización porque repercute en el rendimiento de los empleados. El tipo de estudio del proyecto de investigación se basó en el enfoque mixto ya que incluye datos cuantitativos y cualitativos, y parte del estudio de métodos de recolección de datos de tipo descriptivo, aplicado a una muestra de 50 personas cuyos rangos de edad son de 19 a 25 años de edad, con diseño no experimental, se utilizó la técnica de observación. El principal resultado fue evidenciar la falta de un programa de capacitación, que afecta notoriamente el desempeño del trabajador por lo tanto con el diagnóstico de necesidades de capacitación se lograra evidenciar todos los conocimientos, habilidades y capacidades que necesitan ser reforzadas. Por lo tanto las empresas deben capacitar a sus colaboradores para que adquieran nuevas habilidades, implementar talleres recreativos y realizar actividades que permiten el fortalecimiento de la productividad de la empresa.

2.1.2. Nacionales.

Chávez, J. (2016) realizó una Tesis para obtener el grado académico de licenciado en Administración. Título: “Liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tgestiona” del Perú S.A.C, distrito Miraflores año 2016”. En ella plantea la problemática de la relación del liderazgo con el desempeño laboral de dicha empresa. El tipo de estudio fue de enfoque descriptivo - Correlacional, el tamaño de la muestra estuvo constituida en su totalidad por 30 trabajadores de la empresa “Tgestiona”. Diseño no experimental, se utilizó como técnica la encuesta como instrumento el cuestionario. El principal resultado es que el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral, el cual se fundamenta en el aprecio de la mayoría de los trabajadores, esta investigación nos da a entender que se debe mejorar la conexión entre el líder y los subordinados con el fin de establecer un mejor clima organizacional, ya que repercutiría en el desempeño laboral de todos los integrantes de la empresa a futuro.

Llanca, P. (2019) realizó una Tesis para obtener el grado académico de Ingeniero Comercial. Título: “Estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018”. En ella plantea la problemática de qué manera las estrategias de satisfacción laboral mejorarán el desempeño de los operadores de dicha organización. El tipo de estudio fue de enfoque descriptiva - propositiva, aplicado a una muestra de 132 operadores con diseño no experimental, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. El resultado principal fue que el nivel de desempeño está influenciado por una baja autoestima, a las tensiones con los clientes y las

diferencias entre compañeros, lo que origina estrés y cansancio, para ello se debe diseñar estrategias de satisfacción laboral para mejorar el desempeño de los operadores de dicha organización, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo, para así sacarle un mayor aprovechamiento óptimo de las cualidades y destrezas de cada trabajador.

Bustamante, L., y Gil, Y. (2018) realizó una Tesis para obtener el grado académico de Licenciado en Administración. Título: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018”. En ella plantea la problemática qué relación existe entre el Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la organización, ya que el personal no está satisfecho con su ambiente laboral y esto genera estrés laboral que disminuye su desempeño. El estudio realizado fue de tipo Descriptivo – correlacional, aplicado a una muestra de 50 trabajadores de la empresa SCC del Perú, con diseño no Experimental, se utilizó como técnica la encuesta. En cuanto a los resultados en el análisis se realizó con la prueba Rho Spearman y se logró una correlación. El resultado principal fue que evidentemente existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC, Por tanto, es necesario utilizar correctamente los métodos de motivación laboral e incluir otros métodos de motivación de los trabajadores, como el reconocimiento del trabajo, charlas motivacionales, la promoción, el aumento de salario y otros aspectos relacionados con la motivación. Estas actividades conseguirán fielmente mejores resultados y tener empleados más eficaces dentro de la organización.

Peñaloza, S. (2018), realizo una tesis para obtener el grado académico de Licenciada en Administración de Negocios Globales. Título: “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones para llegar al éxito global”. En ella plantea la problemática en qué medida influye el Clima

Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de dicha empresa, donde se presencia la falta de liderazgo, cohesión para entablar relaciones interpersonales, falta de motivación y reconocimiento laboral. La metodología empleada fue de tipo Hipotético – Deductivo, aplicado a una muestra de 42 colaboradores, con diseño no experimental – Transversal – Descriptivo – Correlacional, se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario. El resultado principal fue implementar mejoras a favor de sus colaboradores que incentiven el rendimiento de los subordinados ya que se podría duplicar la apreciación de interés de la empresa con relación a las necesidades de su personal. Es decir, los colaboradores mantienen su rendimiento a pesar de que no se sienten conformes con el clima desarrollado en la empresa, por lo tanto se debe determinar que la falta de aplicación de liderazgo en las empresas se puede convertir en un factor desfavorable que puede marcar su futuro y rumbo de la empresa si no hay una determinada atención.

Ccoriñaupa, G. y Gavino, E. (2018) realizaron una tesis para obtener el grado académico de Licenciadas en Administración de Negocios Internacionales. Título: “Clima organizacional y desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Lima – 2018”. En ella plantean la problemática en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los asesores de dicha empresa, ya que en la actualidad, el clima organizacional y las buenas habilidades de liderazgo son los factores básicos para el buen funcionamiento de la organización. El estudio realizado fue de tipo Descriptiva aplicado a una muestra de 61 asesores del área HFC administrativo, de diseño transversal y no experimental, se utilizó como técnica la encuesta. El resultado principal que se encontró fue que el clima organizacional se relaciona favorablemente con el desempeño laboral en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Es por ello que se recomienda difundir las

políticas de la organización que permitan a los empleados participar en el proceso, capacitación continua desde altos mandos hasta personal operativo y tener una comunicación clara y precisa dentro y fuera de las instalaciones.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Liderazgo empresarial.

Es la habilidad que tiene una persona dentro de una empresa para liderar, influir, motivar a todos los trabajadores para el logro de sus objetivos y fomentar el crecimiento empresarial a futuro, es decir, que el nivel de satisfacción de cada colaborador influye directamente al éxito de la Compañía, como lo menciona Chávez, J. (2016) el liderazgo es un conjunto de cualidades y habilidades positivas, como integridad, coherencia, cortesía, etc. Que inspiran a una persona para liderar un grupo de personas para lograr las metas más altas con principios y valores de alta capacidad moral.

De acuerdo a lo expresado se puede deducir que los líderes son un factor muy importante dentro de la organización para lograr con éxito todos los objetivos de corto y largo plazo, por ello es muy importante saber que estilo de liderazgo aplicar en las empresas.

Según Arana, L. Coronado, J. (2017) El liderazgo es un contexto principal en el modelo de gestión organizacional y el motor de cualquier organización para lograr el éxito empresarial.

El autor hace referencia que el liderazgo es la base primordial en una empresa, que permite al líder influir, motivar, dirigir a un grupo humano para alcanzar un objetivo, meta planificada por la organización.

El liderazgo es una relación armoniosa que se da entre el líder y seguidor, con la finalidad de influir en ellos para el logro exitoso de una meta u objetivo ya sea empresarial o personal. Según

Blas, E. (2017) el liderazgo consiste en dar a una organización un sentido de dirección, ya que el compromiso de un buen líder demuestra su valía y la visión a futuro de la empresa.

2.3. Tipos de liderazgo

2.3.1. Liderazgo Laissez-Faire.

Es un líder que confía en el conocimiento profesional de sus empleados, sabe que sus trabajadores están plenamente capacitados para realizar las tareas que se les asignen, para que puedan realizar sus funciones.

Este líder está determinado por dar a los empleados la mayor libertad para realizar actividades. Debido a que solo se preocupan por los resultados y no por el proceso de cómo se realiza cada actividad, es por eso que se debe prestar atención a la falta de liderazgo a la hora de aplicar este estilo.

Según Jinez, N. (2018) plantea que los líderes mantienen el status de no influencia, que aluden la responsabilidad solo intervienen cuando el problema se agrave. Las principales características del líder son el desinterés y el apoyo insuficiente a los seguidores, y solo se limitan a los resultados de la actividad. El autor señala que este tipo de liderazgo no es suficiente para ser implementado en la organización, porque el liderazgo solo no ejerce ninguna función y en las situaciones más relevantes es escaso, por lo tanto nos da entender que no importa cuánto sepan de las actividades los trabajadores, siempre van a necesitan una supervisión interna para evitar la duplicación de trabajo, malgastar el tiempo, además los empleados deben sentir el apoyo del líder para motivarlos a lograr más metas planificadas.

2.3.2. Liderazgo democrático.

Los líderes demócratas creen firmemente en el alcance de la complicidad de sus empleados y sus opiniones son tomadas en cuenta, lo que promueve su participación y genera entusiasmo en su entorno laboral también los trabajadores también pueden expresar sus opiniones, no solo aceptando pedidos, sino participando en la toma de decisiones de la empresa.

El líder democrático se da cuenta de que el cambio solo es posible si influye en el compromiso de todos los trabajadores, confía en ellos y les permite comunicarse con claridad, fluidez y eficacia y fomenta la creatividad la participación y se gana el respeto de su equipo, de todos los miembros de la empresa a través de sus buenas intervenciones y su eficiente trabajo en las mejores decisiones tomadas.

Según Sánchez, S. (2019) define que el liderazgo democrático, consiste en promover la participación y el entusiasmo, aplicándolo en el empleado, que facilita el diálogo entre todo el equipo, teniendo en cuenta todos los informes y visiones sobre la realidad de la empresa. El autor nos da a conocer que la participación de los miembros del equipo y la empresa en conjunto son muy importantes para la toma de decisiones ya que se dará a conocer cuáles son las necesidades de trabajadores para desenvolverse, y poner en práctica todas sus habilidades y lograr los objetivos mediante las estrategias de sus dirigentes.

Según Luna, M. (2017) afirma que “el líder promueve la participación de sus trabajadores, es decir toma en cuenta las sugerencias y comentarios del personal, sin embargo, el líder es quien toma la decisión final” (p.9).

Luna plantea que, el líder democrático busca la flexibilidad, la unión entre empresa trabajador permitiendo dar paso a la creación de un grupo de trabajo estable, empoderado y que

no se limitan solo a recibir órdenes si no que ayudan a mejorarlas con su participación constante esto permite llegar con éxito a las estrategias plasmadas por la organización o grupo de trabajo.

Según Medina, G. (2017) explica las Ventajas del líder democrático:

- Mayor autonomía: Los colaboradores se sienten con mayor moral decisiva para tomar decisiones cuando el líder no se encuentre en beneficio de todo el grupo u toda la organización.
- La comunicación es efectiva, en forma como el líder interactúa, se relaciona con los colaboradores para generar una comunicación sana y efectiva.

Según Fischman (2013) afirma “la comunicación bien utilizada, ayuda a generar un clima de confianza y unión del líder con su personal” (p. 87).

El autor menciona que aplicando una comunicación asertiva genera un ambiente laboral armonioso y se evita malos entendidos cuando no es transmitida de forma correcta a los receptores.

- Mayores índices de innovación: Libertad para que todos los miembros de la empresa manifiesten sus ideas y contribuyan a la mejora de los procesos.
- Mayor pro actividad: Los colaboradores se sienten motivados y se enfocan en cumplir con los objetivos de la empresa.
- Mejora del clima laboral: Las relaciones entre líder y colaboradores son más flexibles y todos trabajan en equipo para que los resultados beneficien a todos. (p.32)

2.3.3. Liderazgo autocrático.

Este estilo de liderazgo es negativo porque se caracteriza por el control personal, el control de la toma de decisiones, y el poder de mostrar cuando nadie puede mostrar opiniones diferentes o expresar opiniones sobre la toma de decisiones, lo que generará estrés y baja autoestima en los empleados dando paso a resultados ineficientes.

Cabrera, S. (2019) menciona que los líderes autocráticos no negocian con su equipo provocan una fuerte insatisfacción. En otras palabras el comportamiento grupal muestra frustración y tensión, por la falta de iniciativa. El líder tiene poder absoluto, nadie cuestiona, ni desafía sus pautas formuladas.

2.3.3.1 Desventajas de un líder autocrático.

- Bajo sentimiento de pertenencia: Los colaboradores no se sienten participes en el grupo de trabajo, es por ello que se sienten aislados y no dan todo su esfuerzo para el logro de las metas.
- Baja autoestima: Debido a que no toman en cuenta sus ideas, propuestas y no se ven valoradas, los colaboradores se sienten desaprovechados y no escuchados en su lugar de trabajo.
- Bajo clima laboral: Es el inadecuado ambiente laboral creado por todas las situaciones de conflicto dentro del equipo de trabajo.
- Altos niveles de estrés: Se da debido a la alta exigencia y presión que sufren los colaboradores por los líderes para que cumplan con las actividades encomendadas.

Los líderes autocráticos no son aptos para las empresas porque la información está centralizada y las decisiones se toman sin considerar a sus colaboradores. Este tipo de liderazgo

producirá un alto grado de insatisfacción laboral en función del desempeño de su actividad, lo que repercute en la economía de la empresa.

2.3.4. Liderazgo transaccional.

Se centra en el intercambio, de incentivos monetarios entre el líder y el empleado, como recompensa por hacerlo bien y lograr metas. En este tipo de liderazgo, ambas partes se beneficiarán de él. Por un lado, los subordinados son recompensados por sus esfuerzos; por otro lado, los líderes motivan a los empleados desarrollando y difundiendo activamente la productividad de la empresa.

Según Li, L., Y López, A. (2019) afirma que “Los líderes transaccionales se basan en comportamientos constructivos y correctivos. Al estilo constructivo lo suelen llamar recompensa contingente y al estilo correctivo lo llaman gerencia por la excepción” (p.28).

El autor hace mención que es un liderazgo positivo y se puede aplicar en una empresa porque incrementa el sentimiento de pertenencia a la organización, y mejora la productividad, el clima laboral, además brinda beneficios económicos y materiales es decir todos ganan con este tipo de liderazgo, ya que es muy importante para líder del equipo formar estructuras claras para que los trabajadores se desempeñen de la mejor forma posible, dando resultados efectivos que sean beneficiosos para el equipo de trabajo y para la organización.

2.3.4.1 Cualidades del liderazgo.

El liderazgo empresarial tiene que estar orientado a lograr el crecimiento de la compañía a futuro, es por ello que se debe establecer un conjunto de estrategias realistas, alcanzables y

todo

para

plazo

Cualidades del Líder	
Ética profesional	Capacidad de mediador
Convicción	Valentía personal
Visión a futuro	Capacitación constante
Consideración	Motivación innata
Serenidad	Influenciador

atractivas que motiven a

el personal a ejecutarlas

así alcanzar buenos

resultados a corto o largo

dependiendo de cómo

están establecidas en las áreas principales de la empresa. Para lograr dicho propósito se ha desarrollado las siguientes cualidades que se deben tener en claro del líder.

Figura 1. Cualidades del líder, Fuente: Elaboración propia

2.4. Beneficios de una buena aplicación de liderazgo en las empresas

La imagen de un buen líder hace que los intereses de la empresa sean muy diversos, ayude a mejorar el rendimiento empresarial, cree un entorno de trabajo ideal para aumentar la productividad de la empresa y hacer que los empleados estén más felices y motivados, reduciendo así el absentismo y la incomodidad de los trabajadores.

Una buena práctica y una magnífica aplicación del liderazgo permite a las empresas a tener éxito, ser más eficientes, más competentes porque desarrollar una ventaja competitiva que

las hace diferentes de otras empresas dedicadas al mismo rubro. Y mediante su buen desarrollo el liderazgo empresarial, busca obtener las siguientes ventajas:

- Motivación de los empleados.
- Reducción del absentismo.
- Aumento de la productividad.
- Mejora el clima laboral y el trabajo en equipo.
- Crecimiento de la facturación y de las ganancias.
- Mejora la imagen de marca tanto en el interior como en el exterior de la empresa.
- Consecución de objetivos a corto, medio y largo plazo.
- Resolución efectiva de problemas.
- Mejora la estrategia y la planificación empresarial.
- Potenciación de resultados más creativos.

El tipo de liderazgo que se está aplicando en las empresas de call center Lima, es una mezcla de los cuatro investigados, ya que muchas veces no existe una identificación del líder porque su actuar es constantemente cambiante, hay una poca comunicación efectiva; se toman las decisiones apresuradas y en pocas ocasiones las opiniones de los colaboradores son valoradas; es por ello que el trabajo que se realiza en equipo es insuficiente, por otro lado también se observa que cada encargado de una campaña de ventas tiene un diferente estilo de liderazgo en cuanto al logro de los objetivos, es por eso que se sugiere una capacitación constante para establecer un liderazgo democrático o transaccional en los encargados para así lograr una nivelación del trato del jefe con el subordinado, y evitar la desmotivación y una baja productividad en la empresa que pueden afectar de forma directa en el corto y largo plazo.

Porque un empleado feliz puede lograr los objetivos establecidos lo antes posible, aumentando así las ganancias de la empresa y mejorando la imagen interna y externa permitiendo un mayor reconocimiento empresarial.

2.5. Desempeño laboral

Actualmente en todas las organizaciones grandes, medianas y pequeñas se tiene un mayor interés en el grado de desempeño de cada trabajador de cómo se brinda la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la empresa. El trabajador pone en práctica sus competencias profesionales, habilidades personales, interpersonales, que influyen e impactan en los resultados del negocio, equipo de trabajo de manera positiva como negativa.

El desempeño laboral es la manera de cómo los miembros del equipo, trabajan eficientemente para alcanzar las metas u objetivos comunes dentro de un determinado tiempo establecido por la empresa o líderes a cargo. Según Boada, N. (2019) plantea que el desempeño laboral es el comportamiento de los trabajadores en la consecución de objetivos establecidos y constituye una estrategia personal de habilidades que se integran en un sistema con conocimientos, experiencia, sentimientos, actitudes, motivaciones, características y valores personales. Estos sistemas ayudan a lograr los resultados esperados dentro de la empresa.

Se determina que el desempeño de cada trabajador incide directamente en el crecimiento de las empresas para lograr sus objetivos, metas y proyecciones planificadas, es muy importante que los representantes cuiden la relación entre subordinado y empresa para así lograr con éxito los resultados esperados.

2.5.1 Características.

Según Quincho (como citó a Chiavenato, 2020) define que hay características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir. (p.23)

Según el autor, las características son:

- Adaptación, efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- Comunicación, captación de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individual la capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades. Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- Iniciativa, intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- Conocimiento, nivel alcanzado técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas de trabajo.
- Calidad de trabajo, proporciona documentación adecuados cuando se necesita. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor evalúa la actitud seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. Produce o realiza una tarea de alta calidad.
- Cantidad de trabajo, cumple los objetivos de trabajo ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su propia terminación.

- Planificación, programa las ordenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a los subordinados y a los recursos con eficiencia. Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.

2.5.2. Evaluación del desempeño laboral.

Según Altez, E., y Arias, L. (2019) plantea que el desempeño laboral es el rendimiento de los colaboradores en una combinación de sus comportamientos y resultados obtenidos dentro de la organización en una determinada tarea.

Se entiende que, es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor y la competencia de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace a la organización. Si bien es cierto, las definiciones de los autores anteriores tienen similitud al definir evaluación de desempeño, donde concluyen que es un proceso de valoración sistemática de las actividades que realiza el trabajador para mejora de la organización de la que es miembro.

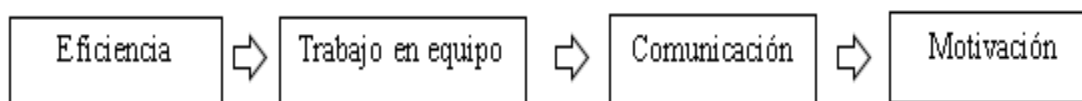
2.5.3. Importancia de la evaluación de desempeño.

Se utiliza para detectar problemas de supervisión, administración, integración de personal y organización, emparejamiento de personal y puestos, y en una posible discordancia o falta de capacitación. Chiavenato (2009) menciona que sirve para establecer medios y procedimientos que puedan mejorar continuamente el desempeño humano. Finalmente es un medio poderoso para resolver problemas de desempeño y mejorar la calidad del trabajo organizacional y la calidad de vida empresarial.

2.6. Dimensiones del desempeño laboral

En base a lo investigado me ha ayudado a establecer cuatro dimensiones que se encuentran más relacionadas con variable “desempeño laboral”. Con el estudio de las dimensiones podré determinar los resultados que predominan en los trabajadores en una empresa

Dimensiones del desempeño laboral



de call center Lima.

Figura 2. Dimensiones de desempeño, Fuente: Elaboración Propia.

2.6.1. Eficiencia Laboral.

Se define como la capacidad de un individuo para aumentar la productividad, y la carga de trabajo prescrita debe aparecer con la mayor calidad en el menor tiempo posible, por lo que es comprensible que esto se logre con el uso de menores recursos. Gardini, K., y Sangama, A. (2019) plantean menciona que la eficiencia laboral es la relación entre costo y beneficio, con el objetivo de buscar actividades de mejora para optimizar los recursos.

El autor señala que la eficiencia está relacionada con el esfuerzo y dedicación del desempeño laboral para lograr las actividades que están direccionadas hacia una meta, ya sea a corto o a largo plazo, donde el colaborador expresa la voluntad y la capacidad de cumplir, optimizando los recursos disponibles.

2.6.1.1. Eficacia vs eficiencia.

Ambos términos se consideran sinónimos y por supuesto, tienen una relación ya que la una sin la otra no funciona. Por lo tanto con la eficacia, como con la eficiencia se consigue cumplir los objetivos planificados por la empresa o líder a cargo.

Eficacia: la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en algo que se ejecuta de acuerdo a lo planificado.

Eficiencia: la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado en el menor tiempo posible.

2.6.1.2. Importancia de la eficiencia laboral.

La eficiencia laboral es muy importante en una empresa porque ayuda a medir el nivel de productividad a través de los resultados, las metas y objetivos alcanzados en un proceso determinado.

2.6.2. Trabajo en equipo.

Trabajo realizado en conjunto, coordinado por varias personas que tienen un mismo objetivo en común esto permite potencializar sus esfuerzos y disminuir el tiempo por la delegación de labores de cada trabajador.

Según Puertas, A. (2019) el trabajo en equipo está compuesto por un grupo de individuos que se caracterizan por su participación conjunta para lograr las metas comunes, cabe señalar que cuando el trabajo en conjunto falla los integrantes comenzarán a encontrar problemas para realizar un trabajo efectivo, lo cual es perjudicial para la organización, por lo que debe ser tomado en serio.

Trabajar en equipo implica compromiso, para alcanzar metas comunes. También es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y

cooperación entre cada uno de los miembros para que exista un mejor desempeño dentro de la empresa y así lograr los propósitos del grupo de trabajo que se manifiestan positivamente en el éxito de la organización.

Según Puertas (como citó a Rodríguez, 2019) el Trabajo en equipo tiene un modelo que está compuesto por las cinco “C” estas son:

a) Complementariedad: Cada uno de los integrantes del equipo, tiene dominio de una parte específica del trabajo.

b) Coordinación: El líder, como cabeza del equipo, se organiza adecuadamente en sus actividades por desarrollar, con el fin de lograr las metas trazadas del organismo.

c) Comunicación: Este modelo es esencial, ya que es importante para poder coordinar las diferentes actividades individuales, siendo necesario de una comunicación flexible y oportuna entre sus miembros.

d) Confianza: Es muy importante que cada uno de los integrantes de la organización confíe en el trabajo de los demás.

e) Compromiso: Aquí se trata de que para lograr obtener mejores resultados del trabajo en equipo, cada uno de sus miembros debe comprometerse a dar lo mejor de sí. p.19

2.6.2.1. Importancia.

Lira, J. (2018) La importancia del trabajo en equipo surge por la consideración de las personas que estén más comprometidas en la realización de una actividad en conjunto, porque así se logra más y mejores los resultados que permiten el buen desempeño de la empresa en corto y largo plazo.

2.6.2.2. Ventajas del trabajo en equipo.

- Mejora el clima laboral
- Fomenta la comunicación interna
- Integración de los empleados
- Mejorar los resultados de productividad y calidad
- Aumenta la competitividad de la empresa.

2.6.3. Comunicación laboral.

La comunicación es una serie de procesos de información, integración y complementariedad de las empresas, en diversos campos que están entrelazados con el fin de lograr logros comunes. Esto se ha convertido en un elemento clave en la gestión de las empresas e instituciones, ya que si no es aplicado correctamente afectaría seriamente el desarrollo del clima organizacional, disminuyendo los indicadores de excelencia, como productividad y calidad a corto y largo plazo.

Según Cespedes, F. (2017) indica que La comunicación implica el intercambio de información y significado entre personas; este es el proceso de intercambio de información, además de promover el entendimiento entre las personas

El autor hace referencia que la comunicación es un elemento muy importante por el cual se trasmite, se reciben datos, opiniones, actitudes para lograr entendimiento, comprensión y acción del mensaje transmitido hacia una persona o un grupo de trabajo lo cual permite tener una información clara, precisa en todos los niveles de la empresa y miembros del equipo.

Según Hanco, A. (2019) señala que la comunicación juega un papel vital en la difusión de información y además es un agente influyente en una comunidad para la integración de las personas.

Menciona que la comunicación es la forma de interactuar de persona a persona para transmitir un mensaje, expresar ideas, intercambiar información con el fin de tener precisión, claridad y facilidad de interacción de manera interna o externa dentro de la organización que permite crear un clima favorable y entendible.

2.6.3.1 Importancia de la comunicación.

La buena comunicación permite mejorar la eficiencia y crear un ambiente de trabajo agradable, por lo que los trabajadores deben estar capacitados y comprometidos en las nuevas tecnologías y tendencias laborales, para ello se utiliza la capacitación constante sobre trabajos de alta calidad para proporcionar un mejor conocimiento y compromiso entre los grupos relevantes.

2.6.3.2. Procesos de la comunicación.

Según Céspedes (como citó a Chiavenato, 2017) menciona que “la comunicación debe seguir una serie de fases claramente definidas, ya que toda comunicación debe tener un propósito a conseguir” (p.14).

a) Fuente: Es el emisor o comunicador da inicio al proceso de comunicación al cifrar un pensamiento, idea o mensaje.

b) Codificación: Los símbolos son traducidos de modo que se puedan enviar adecuadamente mediante el canal seleccionado.

c) Canal: Es el medio por el cual enviamos el mensaje, el aquel medio que existe entre el emisor y el receptor; este medio puede ser una charla, un escrito o la comunicación no verbal. El

medio puede ser formal, cuando se refieren a temas laborales; o informal cuando hace referencia a redes personales o sociales.

d) Decodificación: Es aquella técnica que emplea el receptor para poder interpretar un mensaje mentalmente.

e) Receptor: Es aquella persona a la cual va dirigida en mensaje, es el destino final de la información.

f) Realimentación: Nos indica que el mensaje enviado fue comprendido de modo claro, esta puede ser de tipo verbal o no verbal.

g) Ruido: Son aquellos elementos externos que pueden afectar o modificar el contenido del mensaje; este se puede presentar en cualquier etapa de la comunicación.

2.6.4. Motivación Laboral.

Es el interés que tienen las empresas y organizaciones que buscan mantener medidas de estímulo positivo y promover todas las actividades y acciones que emprendan sus trabajadores para lograr las metas, objetivos o metas de sus líderes o representantes del mismo.

Según Trelles, J., y Varas, A. (2017) mencionan que, la motivación se basa en las retribuciones obtenidas, la línea de carrera que puede seguir un trabajador y el desarrollo personal de este. Si la motivación del personal es elevada, el clima laboral tiende a ser alto y proporciona relaciones de satisfacción, interés y colaboración entre los colaboradores de la empresa. (p.10)

Los autores mencionan que la motivación que brinda la empresa al trabajador es un generador de confianza entre ambas partes ya que genera un clima laboral sano, agradable que repercute en el desempeño del trabajador en sus actividades.

2.6.4.1 Clasificación de las motivaciones.

• **Motivación extrínseca:** Se relaciona con la información que los trabajadores obtienen de su trabajo y no es controlada por humanos, es decir, vienen de afuera y aparecen cuando se otorgan recompensas por realizar tareas o actividades.

• **Motivación intrínseca:** se obtiene en sí del trabajo mismo, y nace de la propia persona para realizar un trabajo u actividad sin necesidad de recibir estímulos a cambio.

2.6.4.2. Importancia de la motivación.

Es una técnica esencial en las empresas, se basa en mantener a los trabajadores con un alto estímulo dando paso a desarrollar actitudes positivas, las cuales mejoraran su desempeño en el trabajo o actividad dentro de la empresa. El líder del equipo o persona encargada del personal a su cargo tiene que ser capaz de incentivar y alcanzar grandes metas tanto en conjunto como individual.

2.6.4.3 Beneficios individuales.

- Incrementa la seguridad personal
- Aumento de la productividad del individuo
- Mejora eficazmente la comunicación
- Estimula el ambiente de trabajo
- Motivación emocional en el conjunto de sus miembros
- Facilita la comprensión de las decisiones

2.7. Definición de términos básicos

Autoestima: Según Balarezo, L. (2019) plantea que se compone de la influencia del individuo sobre nosotros mismos y la suma de todos los sentimientos y creencias que hemos tenido a lo largo de nuestra vida.

Autonomía: Según Solis, L. (2019) plantea que es la habilidad de decisión racional de una persona para poder realizar sus actividades a través de sus propias normas y decisiones.

Clima laboral: El clima laboral es la unión de diferentes variables como la motivación, la satisfacción laboral y la cultura organizacional que los empleados pueden percibir en su entorno laboral.

Competitividad: Según Suarez, L. (2018) menciona que “la competitividad es generada por la calidad de sus productos y servicios, ya que mientras mejor calidad tenga, su nivel de competencia será mejor” (p.37).

Comportamientos: Según Quillas, R., Vásquez. C., y Cuba, M. (2017) mencionan que el “comportamiento son los factores no voluntarios bien sea internos o externos interfieren con la intención de la persona de realizar el cambio” (p. 128).

Consciente: Según la Real Academia Española (2020) plantea que es persona que, tiene conocimiento de algo o se da cuenta de ello y es responsable especialmente sus acciones y sus consecuencias.

Comunicación: Según Bustamante, L., y Cadillo, M. (2019) indican que la Comunicación es un fenómeno que se desarrolla entre toda la humanidad, con el fin de transmitir a otros seres similares un mensaje mediante una señal que consiste en palabras, gestos, posición, movimientos y acciones.

Confianza: Según Nortes, R. y Nortes, A. (2017) indican que la confianza es un sentimiento propio de la persona que se genera para realizar una acción.

Control: Es un proceso que se utiliza para evaluar el cumplimiento y el comportamiento de una organización con respecto a los estándares establecidos.

Cumplimiento de funciones: Según Soto, R. (como citó a Castellanos, M., 2017) sustenta que “el cumplimiento de funciones es la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada” (p.28).

Delegación de poder: Según Fischman (2013), menciona que “cuando más distribuyamos el poder y la toma de decisiones en la organización más velocidad tendremos para responder a las demandas de los clientes” (p.101).

Eficacia: Según Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2018) mencionan que es la capacidad de la organización para lograr objetivos, incluida la eficiencia y los factores internos.

Eficiencia: Según Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2018) indican que es la expresión de la capacidad o cualidad de un sistema de medición o sujeto económico para lograr un objetivo específico, minimizando así el uso de recursos.

Integración: Es un proceso de juntar, unir y/o en entrelazar las partes en una forma sistemática para formar un todo un grupo compacto con ideas claras, precisas y firmes.

Interrelación: Es la relación o dependencia entre persona a persona o empresa con el trabajador que busca construir relaciones o vínculos positivos entre ambas partes.

Participación: Según Mejía, C. (2015) menciona que “la participación, se encauzan las inquietudes de las personas hacia fines comunes y esto permite alcanzar objetivos comunes” (p.51).

Poder de decisión: Según Rodríguez, Y., Pinto, M. (2018) plantea que las decisiones se basan en la participación de la organización y de sus tomadores de decisiones que benefician el entorno interno y externo de la empresa.

Productividad: Según Lomas, R. (2017) menciona que la productividad es el desempeño del empleado, las ganas, el entusiasmo que agrega a los bienes o servicios producidos en la organización, y cuanto mayor sea el rendimiento de cada persona, mayor será la productividad de la organización.

Responsabilidad: Según diccionario de la lengua española (2020) indica que es la forma de pensar en las consecuencias de reconocer y aceptar actos de libre ejecución son la capacidad existente de cada sujeto jurídico o natural.

Resultados efectivos: Son los logros satisfactorios que se obtiene de una meta, proceso, de una planificación que son derivados de una relación causa y efecto.

Resultados esperados: Son los logros que se pretenden alcanzar mediante el desarrollo de una actividad, proyecto que son planificados en un tiempo optimo y estimado.

Trabajo en equipo: Según Gastañadui, R., y Purizaca, C. (2018) plantean que el trabajo en equipo consiste en buscar la competencia entre dos o más trabajadores de la organización de acuerdo con los objetivos del plan, de manera de beneficiar a la organización, y organizar el trabajo con todos los esfuerzos posibles y considerar las instrucciones del liderazgo.

3. Cronograma

Actividades	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	En.	Feb.	Producto/ Resultado
1. Problema de la investigación	X												
1.1 Descripción de la realidad problemática		X											
1.2 Planteamiento del problema			X										
1.2.1 Problema general			X										
1.2.2 Problemas específicos			X										
1.3 Objetivos de la investigación			X										
1.3.1 Objetivo general			X										
1.3.2 Objetivos específicos			X										
1.4 Justificación e importancia de la investigación				X									
2. Marco teórico													
2.1 Antecedentes					X	X							
2.1.1 Internacionales							X	X					
2.1.2 Nacionales													
2.2 Bases teóricas									X				
2.3 Definición de términos										X	X		
4. Recomendaciones												X	
5. Aporte científico o académico del investigador												X	

4. Recursos y Presupuesto

Partida presupuestal	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos	01	1	S/. 40.00	S/. 40.00
Bienes y servicios	02	1	S/.50.00	S/. 50.00
Útiles de escritorio	03	4	S/. 15.00	S/. 60.00
Mobiliario y equipos	04	2	S/.50.00	S/. 100.00
Pasajes y viáticos	05	0	S/. -	S/. -
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	06	5	S/. 25.00	S/, 125.00
Servicios a terceros	07	4	S/. 30.00	S/.120.00
Otros	08	12	S/.65.90	S/. 790.80
Total				S/. 1285.80

5. Referencias Bibliográficas

Libros

- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson educación.
- Chiavenato, I. (2007) Administración de recursos humanos. México: Atlas, S.A.
- Fernández, C. (2014). Metodología de la investigación. México: Mcgraw-hill education
- Fischman, D. (2013). El camino de líder. Perú: El comercio.

Tesis

Alexes, J. (2018) *Estilos de liderazgo en la organización Allus Global BPO Center Colombia* (Tesis de pregrado). Institución Universitaria de Envigado Facultad de Ciencias Sociales, Colombia. Recuperado de http://bibliotecadigital.iue.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12717/283/1/iue_rep_pre_psi_medina_2018_liderazgo.pdf

Altez, E., y Arias, L. (2019) *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018* (Tesis de pre grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima – Perú. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Arana, L., y Coronado, J. (2017) *Liderazgo directivo y desempeño docente en una institución educativa parroquial del distrito de San Isidro*. (Tesis de posgrado). Universidad Marcelino Champagnat Escuela de Postgrado Programa de Maestría, Lima – Perú. Recuperado de [https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/108/32.%20Tesis%20\(Arana%20Ag%FCero%20y%20Coronado%20Tarrillo\).pdf;jsessionid=335DE35DF298760B2A0BA7BACD631282?sequence=1](https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/108/32.%20Tesis%20(Arana%20Ag%FCero%20y%20Coronado%20Tarrillo).pdf;jsessionid=335DE35DF298760B2A0BA7BACD631282?sequence=1)

Balarezo, L. (2019) *Autoestima y habilidades sociales en adolescentes estudiantes de bachillerato de la institución educativa “teillard de chardin” de la ciudad de Quito, en el año 2018* (Tesis de pre grado). Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito-

Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1438/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20LESLIE%20BALAREZO.pdf>

- Blas, E. (2017) *Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en trabajadores del área de informática de la Municipalidad Provincial del Santa, 2017* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11942/blas_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Boada, N. (2019) *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de seguridad peruana en 2018* (Tesis de pre grado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima – Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf
- Bustamante, L., y Cadillo, M. (2019) *Herramientas de comunicación en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de la Provincia de Barranca 2019* (Tesis de pre grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4233/BUSTAMANTE%20y%20CADILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bustamante, L., y Gil, Y. (2018) *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima –Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34913/BUSTAMANTEFLD%20-%20GIL_DY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera, S. (2019) *Estilo de liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa contratista minera en Cajamarca 2019* (Tesis de posgrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca – Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22247/Cabrera%20Ramirez%20Sonja%20Jacqueline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ccoriñaupa, G. y Gavino, E. (2018) *Clima organizacional y desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Lima – 2018*. (Tesis de pre grado). Universidad Peruana Unión, Lima – Perú. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe:8080/bitstream/handle/UPEU/1538/Gavi_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cespedes, F. (2017) *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017* (Tesis de pre grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3217/Cespedes_CFJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, J. (2016) *Liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Tgestiona” del Perú S.A.C, distrito Miraflores año 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima –Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23790/Chavez_DJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Darío, R. (2018) *Liderazgo y Cultura durante los procesos de Fusión o Adquisición entre empresas de telecomunicaciones* (Tesis de posgrado). Universidad de San Andrés, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Recuperado de <http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16157/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Ges.%20Palomino%2C%20Ra%C3%BA1%20Dario.pdf>
- Gardini, K., y Sangama, A. (2019) *Gestión Gerencial y su relación con la Eficiencia Laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto 2018* (Tesis de pre grado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39907>
- Gastañadui, R., y Purizaca, C. (2018) *Relación entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo en docentes de la institución educativa Liceo Trujillo - Trujillo, 2017* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima- Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11756/gasta% c3% b1 adui_ ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11756/gasta%c3%b1adui_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Guzman, A. (2017) *Programa de capacitación para fortalecer la productividad de los representantes de servicio al cliente de la cuenta de servicio Fitbit en el call center Telus International en el año 2016*. (Tesis de pre grado). Universidad de san Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/9012/1/T13%20%283156%29.pdf>
- Hanco, A. (2019) *Estrategias de comunicación utilizadas por el programa nacional de justicia en tu comunidad en el distrito de Acora - Puno 2017* (Tesis de pre grado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú. Recuperado de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12906/Hanco_Pinto_Ana_Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jinez, N. (2018) *Estilos de liderazgo en las docentes de la Institución Educativa Inicial N°197 Huáscar de la Ciudad de Puno en el año 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10267/Jinez_Ccallo_Nelly_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Li, L., y López, A. (2019) *El tipo de liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los administrativos en la Facultad de Ciencias Contables de una universidad privada de Lima – 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de las Américas, Lima – Perú. Recuperado de <http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/852/EL%20TIPO%20DE%20LIDERAZGO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES%20ADMINISTRATIVOS%20EN%20LA%20.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lomas, R. (2017) *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017* (Tesis de post grado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Luna, M. (2017) *Como el estilo de liderazgo influye en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Quito Motors S.A.C.I de la ciudad de Quito* (Tesis de pre grado). Universidad Central del Ecuador, Quito- Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11844/1/T-UCE-0007-PI017-2017.pdf>
- Llanca, P. (2019) *Estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018* (Tesis de pregrado). Universidad de Lambayeque – Chiclayo, Lambayeque – Chiclayo. Recuperado de <https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/291/1/TESIS%20LLANCA%20S%20P%20FINAL.pdf>
- Medina, G. (2017) *Influencia del liderazgo patriarcal en el desempeño laboral de las empresas familiares del sector textil del cantón Pelileo* (Tesis de post grado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24554/1/318%20o.e..pdf>
- Mejía, C. (2015) *Estilos de liderazgo y su impacto en la participación de los docentes de la institución educativa coronel José Joaquín Inclán de Piura* (Tesis de post grado). Universidad de Piura, Piura – Perú. Recuperado de https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/3185/MAE_EDUC_136.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, P. (2017) *La influencia del liderazgo en la rotación de los agentes telefónicos de un Contact center de la ciudad de Bogotá* (Tesis de posgrado). Universidad Santo Tomás – Bogotá. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/10675>
- Peñalosa, S. (2018) *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones para llegar al éxito global* (Tesis de Pre grado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1660/Sharon%20Pe%C3%B1alosa%20L%C3%B3pez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Puertas, A. (2019) *Habilidades Directivas y el Trabajo en Equipo Docente de Instituciones Educativas Privadas del Nivel Inicial - Sector Noreste Trujillo, 2019* (Tesis de pos

grado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37210/puertas_cha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quincho, N. (2020) *El liderazgo y su influencia en el desarrollo institucional para mejorar el desempeño laboral en la institución educativa, 2019* (Tesis de pre grado). Universidad Peruana de las Américas, Lima – Perú. Recuperado de <http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/1016/T.%20INVESTIGACION%20-%20QUINCHO%20FEBRES.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Sánchez, S. (2019) *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, del distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote-Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15638/LIDERAZGO_COMERCIO_SANCHEZ_SACRAMENTO_SAIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sarmiento, C. y Torres, L. (2017) *Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de call center internacional en la empresa Setel periodo 2015 – 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40517/1/TESIS%20AN%20C3%81LISIS%20DEL%20CLIMA%20LABORAL%20Y%20SU%20RELACI%20C3%93N%20CON%20LA%20ROTACI%20C3%93N%20DEL%20PERSONAL.pdf>

Solis, L. (2019) *Juego libre en los sectores y su relación en la autonomía de niños y niñas de 3 años del programa no escolarizado de educación inicial (PRONOEI) Santa Leonor, Ayacucho 2018* (Tesis de pre grado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Ayacucho- Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11502/JUEGO_LIBRE_EN_LOS_SECTORES_AUTONOMIA_SOLIS_MANYAVILCA_LOURDES%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Soto, R. (2017) *Identidad organizacional y cumplimiento de funciones en el área de administración del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, año 2017* (Tesis de post grado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12838/soto_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suarez, L. (2018) *Caracterización del desempeño laboral y la competitividad en las MYPES del sector educación, rubro instituciones educativas privadas en la urbanización Andrés Araujo morán - tumbes, año 2017* (Tesis de pre grado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tumbes. Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3933/DESEMPENOLABORAL_COMPETITIVIDAD_SUAREZ_LOPEZ_LEIDY_VERONICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trelles, J., y Varas, A. (2017) *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora servicios y representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017* (Tesis de pre grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3497/1/RE_ADMI_JAVIER.TRELLES_ADER.VARAS_CLIMA.LABORAL.Y.DESEMPE%c3%91O_DATOS.pdf
- Yagchirema, G. (2020) *El liderazgo empresarial y la innovación en el sector manufacturero en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato – Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31146/1/599%20O.E..pdf>

Revistas

- Nortes, R., Nortes, A. (2017). *Ansiedad, motivación y confianza hacia las Matemáticas en futuros maestros de Primaria. Revista de didáctica matemática, vol.95. (01), 77-92.* <http://funes.uniandes.edu.co/9358/1/Nortes2017Ansiedad.pdf>
- Quillas, R., Vásquez. C., y Cuba, M. (2017) *Promoción de cambios de comportamiento hacia estilos de vida saludable en la consulta ambulatoria.* Acta Médica Peruana, vol.34. (2) ,125- 131. <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v34n2/a08v34n2.pdf>

Rodríguez, Y., Pinto, M. (2018) *Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. Transinformação*, vol. 30. (01), 51- 64.
<https://www.scielo.br/pdf/tinf/v30n1/2318-0889-tinf-30-1-0051.pdf>

Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2017) *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Revista Espacios*, vol. 39. (06) ,11.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>

Periódicos

Lira, J. (2018, noviembre 30). *Por qué es importante trabajar en equipo. Gestión.*
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/importancia-equipo-empresas-nnda-nnlt-251322-noticia/?ref=gesr>

Van, N. (2021, febrero 04)). *Claves para liderar frente al 'renacimiento' del trabajo, según IE. Gestión.* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/liderazgo-empresarial-covid-claves-para-liderar-frente-a-los-retos-del-trabajo-remoto-segun-ie-noticia/?ref=gesr>

6. Aporte académico

La presente investigación contiene atribuciones académicas que permiten ayudar a comprender la importancia y lo fundamental que es el liderazgo empresarial dentro de una empresa en el desarrollo de sus actividades, además servirá como guía para futuras investigaciones del mismo rubro en el Perú y el mundo. En general, debemos comprender que el liderazgo es una herramienta para buscar el cambio común en una empresa o sociedad, a través de las habilidades personales que le permiten dirigir un determinado grupo de trabajo y que influyen directamente en la productividad de los trabajadores, que garantizan el buen manejo de las estrategias empresariales y la consecución de los objetivos satisfactoriamente.

Por lo tanto; la propuesta de solución que sugiero es la aplicación práctica de un liderazgo democrático o transaccional que conducirá a la empresa aprovechar las cualidades, las técnicas de sus colaboradores a favor del crecimiento interno y el logro de la visión futura de la empresa ya que los trabajadores se van a sentir respaldados por sus dirigentes y por la organización, además si se cuida y fomenta el talento del personal, los resultados serán favorables en un largo plazo.

Además con la sugerencia propuesta, se mejoraría la eficiencia de los trabajadores que desempeñan sus labores en dichas áreas, y para lograrlo satisfactoriamente es necesario aplicar métodos como el feedback constante, ya que mejorara el compromiso, la mejora continua de los procesos, mayor la productividad y tener un enfoque reactivo del pasado al presente con sus habilidades personales.

También se mejoraría el trabajo en equipo porque no se trata de dar órdenes a sus subordinados, si no ofrecer el apoyo necesario hacia los trabajadores, de esta manera se cumpla con todo lo establecido en sus metas y objetivos personales o grupales.

Así mismo se mejorara la comunicación porque es un requisito primordial para el desarrollo de las actividades de un área o empresa, lo que implica un menor porcentaje de errores y el aumento de confianza dentro del grupo, ya que existe una relación cordial entre ambas partes para comunicar sus requerimientos, esto brinda ventajas para el buen desempeño de sus funciones y el logro de las metas.

Por último incrementara la motivación de los subordinados ya que la empresa influirá positivamente en el desempeño a través de incentivos intrínsecos y extrínsecos donde se beneficiaran ambas partes, esto repercutirá positivamente en los ingresos económicos futuros de la empresa.

En resumen una buena aplicación de un liderazgo idóneo no solo mejorara lo mencionado anteriormente, también conocer el activo más importante que es la autenticidad, y su principal responsabilidad son las personas, porque de ellos depende la garantía real de resultados, es por eso que se debe tener una buena cultura organizacional que influirá positivamente en el éxito de la empresa.

7. Recomendaciones

Se recomienda seguir ocupando una posición de liderazgo transaccional en base a la investigación por el autor Darío, R. (2018) donde manifiesta que el líder es un generador de confianza de los empleados y que puede influir en los demás con su carisma, también debe transmitir empatía, alegría y amabilidad para buscar el máximo potencial de los empleados y lograr los objetivos propuestos.

Se recomienda que la persona a cargo de los call center tiene que mejorar el vínculo entre líder y subordinado en base a lo investigado por del autor Chaves, J. (2016) ya que se deben considerar los errores de los dirigidos que se pueden presentar en el logro de los objetivos y ellos mismos ser un soporte para revertir los resultados, esto permitirá desarrollar un mejor clima laboral y así aprovechar su máximo potencial de los trabajadores en las tareas encomendadas, que repercutirá en los resultados futuros.

Se recomienda en base a lo investigado por el autor Llanca, P. (2019) que el responsable de los call center preste más atención al trabajo en equipo porque permite lograr los objetivos a través del óptimo desempeño de los trabajadores mediante sus habilidades y que permiten conseguir una experiencia única en conjunto.

Se recomienda en base a la investigación del autor Mendoza, P. (2017) que los líderes de los call center se comuniquen de manera efectiva con cada trabajador, porque esto es fundamental para resolver conflictos y alcanzar un verdadero entendimiento para construir mejores relaciones dentro de la empresa, lograr un clima laboral armonioso que permite la disminución de posibles rotaciones abruptas del personal.

Se recomienda en base a la investigación por los autores Bustamante, L., y Gil, Y. (2018) que el responsable de los call center desarrolle métodos de motivación para incrementar la moral y el espíritu de trabajo en equipo, el entusiasmo, el sentido de pertinencia y busque el impulso de hacer cualquier cosa para lograr sus objetivos de esta manera se conseguirán mejores resultados.

8. Anexos

