

# ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA PERCEPCIÓN  
SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN COLABORADORES  
DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL DE LIMA EN EL  
AÑO 2024

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

**DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Autor**

Bachiller Edison Dante Calla Palacios

**Asesora**

Doctora Llontop Castillo, María del Carmen

<https://orcid.org/0000-0003-4110-3025>

Perú

2025

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible y gestión empresarial

### SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Actividad empresarial sostenible

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1	<b>MG. JOSÉ LUIS GARCÍA SAAVEDRA</b>	<b>10805767</b>
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	<b>MG. LUIS FERNANDO ALEGRÍA FERREYROS</b>	<b>18122511</b>
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	<b>MG. MIGUEL ANGEL LEÓN VILLARUEL</b>	<b>09591047</b>
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

## Informe similitud



Página 2 of 78 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trrcoid::1:3161095356

### 1% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía

#### Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

#### Fuentes principales

- 2% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 2% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal en colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por todos los colaboradores del centro de trabajo, que pertenecen a una sede de la cadena de tiendas que conforma a la empresa del sector retail, siendo en total 50 colaboradores. Para la recolección de información se realizó la construcción de 02 cuestionarios, 01 por cada variable con sus respectivos ítems, posteriormente se procedió a la pertinente aplicación a la muestra. El principal resultado estable que el estadístico de Pearson estableció una correlación de 0.245; lo que nos lleva a concluir que no existe una relación significativa entre ambas variables de estudio.

**Palabras clave:** Liderazgo, Liderazgo transformacional, Percepción sobre la rotación de personal, rotación voluntaria, rotación involuntaria.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between transformational leadership and the perception of personnel turnover in employees of a company in the retail sector in Lima in the year 2024. The research methodology was a quantitative approach with a non-experimental design at a correlational level. The sample was made up of all the employees of the work center, who belong to a headquarters of the chain of stores that makes up the company in the retail sector, with a total of 50 employees. To collect information, 02 questionnaires were constructed, 01 for each variable with their respective items, subsequently the relevant application to the sample was carried out. The main stable result was that the Pearson statistic established a correlation of 0.245; which leads us to conclude that there is no significant relationship between both study variables.

**Keywords:** Leadership, Transformational leadership, Perception of personnel turnover, voluntary turnover, involuntary turnover.

## **Dedicatoria y Agradecimientos**

Dedico este trabajo al esfuerzo, paciencia y dedicación demostrados por Susana, Dante y Leslie, quienes conforman mi familia.

Asimismo, quienes me han formado con el ejemplo y quienes constituyen mi motivación personal más genuina, para seguir brindando mi mejor versión cada día

Edison Dante Calla Palacios

## Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de Investigación.....	ii
Jurado Evaluador .....	iii
Informe Similitud .....	iv
Resumen.....	v
Abstract .....	vi
Dedicatoria y agradecimiento .....	vii
Tabla de contenidos .....	vii
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática .....	1
I.2. Pregunta de investigación .....	9
I.2.1. Pregunta general.....	9
I.2.2. Preguntas específicas .....	9
I.3. Objetivos de la investigación.....	10
I.3.1. Objetivo general.....	10
I.3.2. Objetivos específicos.....	10
I.4. Justificación de la investigación .....	11
I.4.1. Justificación Teórica .....	11
I.4.2. Justificación Práctica .....	11
I.4.3. Justificación Metodológica.....	12
I.4.4. Justificación Ética .....	12
I.4.5. Justificación Social.....	12
I.5. Alcance de la investigación .....	12
II. MARCO TEÓRICO.....	14
II.1. Antecedentes .....	14
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	14
II.1.2. Antecedentes nacionales .....	17
II.2. Bases teóricas.....	19
II.2.1. Liderazgo en las organizaciones.....	19
II.3. Marco conceptual (terminología) .....	35

---

III.	HIPÓTESIS .....	38
III.1.	Declaración de hipótesis .....	38
III.1.1.	Hipótesis general.....	38
III.1.2.	Hipótesis específicas .....	38
III.2.	Operacionalización de variables.....	40
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	43
IV.1.	Tipo de investigación.....	43
IV.2.	Nivel de investigación.....	43
IV.3.	Diseño de investigación.....	43
IV.4.	Método de investigación.....	44
IV.5.	Población.....	44
IV.6.	Muestra .....	44
IV.7.	Unidad de estudio .....	44
IV.8.	Técnicas de recolección de datos.....	44
IV.8.1.	Técnica.....	44
IV.8.2.	Instrumento.....	45
IV.9.	Presentación de resultados.....	46
V.	RESULTADOS .....	47
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES .....	63
VI.1.	Discusión .....	63
VI.2.	Conclusiones.....	64
VI.3.	Recomendaciones .....	66
	Lista de referencias .....	67
	Apéndice.....	74

### Índice de tablas

Tabla N° 1: Matriz de Operacionalización de variables .....	40
Tabla N° 2: Medidas descriptivas / niveles de la escala / distribución de frecuencias / porcentajes de la variable de estudio Liderazgo transformacional de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024 .....	47
Tabla N° 3: Medidas descriptivas / niveles de la escala / distribución de frecuencias / porcentajes de la variable de estudio Percepción sobre la rotación de personal de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.....	49
Tabla N° 4: Medidas descriptivas / niveles de la escala / distribución de frecuencias / porcentajes de la dimensión Trascendencia en el colaborador de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024 .....	50
Tabla N° 5: Medidas descriptivas / niveles de la escala / distribución de frecuencias / porcentajes de la dimensión Motivación intrínseca de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.....	51
Tabla N° 6: Medidas descriptivas / niveles de la escala / distribución de frecuencias / porcentajes de la dimensión Comunicación y generación de confianza de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024 .....	52
Tabla N° 7: Medidas descriptivas / niveles de la escala / distribución de frecuencias / porcentajes de la dimensión Desarrollo de los miembros del equipo de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024 .....	53

### Índice de figuras

Figura N° 1: Liderazgo transformacional de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.....	48
Figura N° 2: Percepción sobre la rotación de personal de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024 .....	49
Figura N° 3: Trascendencia en el colaborador de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024 .....	50
Figura N° 4: Motivación intrínseca de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024 .....	51
Figura N° 5: Comunicación y generación de confianza de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024 .....	52
Figura N° 6: Desarrollo de los miembros del equipo de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024 .....	53
Figura N° 7: Relación entre el liderazgo transformacional y la rotación de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.....	54
Figura N° 8: Relación entre la Trascendencia en el colaborador y la percepción sobre la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.....	55
Figura N° 9: Relación entre la Trascendencia en el colaborador y la percepción sobre la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.....	56
Figura N° 10: Relación entre la Motivación intrínseca y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.....	57
Figura N° 11: Relación entre la Motivación intrínseca y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024 .....	58
Figura N° 12: Relación entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024 .....	59
Figura N° 13: Relación entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024 .....	60
Figura N° 14: Relación entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024 .....	61

Figura N° 15: Relación entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024 ..... 62

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **I.1. Realidad problemática**

Hoy en día en pleno 2024, el contexto global se encuentra en constante alteración y cambio por la aparición y el empleo de las tecnologías de la información, las cuales impactan directamente en las organizaciones, demandando mayor capacidad para liderar y gestionar el talento humano en los distintos niveles de jerarquía de las organizaciones.

En ese sentido las organizaciones deben tomar en cuenta los estilos de liderazgo como base medular para direccionar el talento humano y fidelizar a los colaboradores, mejorando su percepción sobre la rotación de personal. Es por ello, y teniendo en cuenta que la rotación de personal es parte natural del proceso en la evolución organizacional y que, asimismo, contempla ser un hecho que se visualiza en todas las realidades organizacionales; sin embargo, los altos índices de rotación de personal generan dificultades como gastos de reposición, contratación e inducción.

Es de vital importancia tomar en cuenta la capacidad relacionada al liderazgo transformacional, la cual se destaca por tener orientación genuina hacia una causa trascendente, a través de ubicarse orientada al bienestar de la empresa como un todo, sobrepasando y trascendiendo la motivación del personal hacia el cumplimiento de objetivos por medio de una visión con significado. Por consiguiente, los líderes de hoy tienen un reto constante en la dirección del talento humano y sobre todo en llevar a cabo estrategias que mejoren la percepción sobre la rotación de personal en los colaboradores de sus organizaciones.

Comenzando con la visión Latinoamericana, según Cabana y Pino (2020) el negocio retail emplea el modelo de liderazgo transaccional como aspecto clave en virtud de gestionar la sustentabilidad de la organización en cuanto factores como la reducción de gastos y riesgos, así como del aumento de los ingresos,

manteniendo la filosofía del liderazgo transaccional como eje principal en los Supermercados de Chile.

Según Pertuz (2018) desde la perspectiva ética sobre la Responsabilidad Social Empresarial, el perfil del líder transformacional se encuentra compuesto por el rol de motivador; asimismo, se considera que el líder debe saber transmitir sus ideas, generando entre los trabajadores el sentido de compromiso, respeto, tolerancia, diálogo, responsabilidad, entre otros aspectos, y que, al mismo tiempo, desarrolle la escucha activa, aceptando y respetando las opiniones de los demás miembros del equipo. Asimismo, se precisa contar con líderes que cuenten con visión e identidad, que, al mismo tiempo, sean proactivos a razón de gestionar eficientemente el liderazgo con estilo transformacional hacia los miembros del equipo.

Según Flores, F., Pozo, C., Flores, L. y Aduato, W. (2021) precisan que el líder transformacional, tiene el reto principal de sostener relaciones positivas en el tiempo con sus equipos de trabajo, con la finalidad de alcanzar el éxito y sobre todo que los colaboradores se enfoquen en cumplimiento de los objetivos organizacionales; asimismo, las claves para alcanzar el éxito serán la confianza generada y la cooperación de sus colaboradores incluso en un entorno desfavorable y cambiante. En consecuencia, el líder transformacional provoca el desarrollo activo de los miembros del equipo que trabajan en conjunto para el alcance de metas y cumplimiento de objetivos, mejorando así las condiciones del personal y transformando la organización.

En México, incluso en contextos post COVID-19 aún no se ha precisado con exactitud una definición sobre rotación de personal; asimismo, es importante comprender las variables internas y externas que influyen en la rotación de personal. Evidenciándose que la edad de los colaboradores influye directamente como factor

interno en la rotación de los miembros más jóvenes del equipo, por consiguiente, es ese el punto de partida para empezar a gestionar estrategias en los procesos de reclutamiento y selección. Según Pérez, O. (2022) con la finalidad de atraer y fidelizar al personal más joven, y de esta forma reducir su intención de cambiar de empleo, evitando ser seducido por alguna propuesta externa.

Manteniendo la línea de las repercusiones en consecuencia y en base a costos por rotación de personal, ellas pueden significar el generar ganancias o arrojar pérdidas al cierre del año laboral, tal como lo precisan Langle, M., Méndez, O. y Sánchez, J. (2021), en la investigación sobre los factores predictivos de rotación de personal en la industria maquiladora en México, manifiestan que tanto los factores externos como internos son aquellos que priman en la rotación de personal. Siendo un punto fundamental la motivación del colaborador en su puesto actual; así como, el salario percibido en contra parte a las labores desarrolladas y el grado de responsabilidad que demande su posición laboral.

Según Zaballa, P., El Assafiri, Y., Medina, Y., Nogueira, D. y Medina, A. (2021) visualizamos la óptica de la investigación en Paraguay sobre el estudio y análisis de la rotación de personal como el índice que se encuentra basado en el volumen de ingresos y separaciones de personal, por iniciativa propia o de la organización, y que a su vez se expresa en relación con el personal contratado o disponible a realizar labores efectivas en un periodo de tiempo establecido. Es por ello, que se pone énfasis en la proactividad con la que los líderes en la Gestión de Recursos Humanos deben hacer frente a la rotación de personal, a fin de tomar decisiones acertadas para disminuir costos y por ende aumentar los niveles de productividad en la organización.

A nivel nacional, en el Perú, en el sector de educación superior, el liderazgo transformacional viene a ser un requerimiento

necesario en los directivos para lograr guiar a su equipo de trabajo, sin considerar la delegación como una imposición, sino más bien para motivar a los colaboradores hacia el éxito, a través del desempeño de sus funciones en beneficio del equipo y de la organización. Asimismo, se refiere al liderazgo transformacional como el tipo de liderazgo que congrega múltiples factores que propician y motivan al equipo de trabajo en la obtención de su mejor versión. Según Torres, C. (2020) los factores que predominan en el contexto del líder transformacional son: la influencia idealizada, la consideración individual y la motivación inspiracional; los cuales dotan de valor agregado al líder en su proceso de guiar al equipo de trabajo.

En Cajamarca, se visualiza al liderazgo transformacional como elemento impulsor y motivador principal de los miembros del equipo hacia la realización del trabajo y consecución de las metas y objetivos organizacionales en el sector educativo, llevados a cabo con entusiasmo, responsabilidad, colaboración y armonía con el fin de disminuir conflictos. Según Tantaleán, O. (2021) de esta forma se establece la relación entre el liderazgo transformacional y el trabajo colaborativo, precisándose la importancia del líder en las organizaciones.

Según Alarcón, J. (2018) visualiza bajo la perspectiva del estudio de Oficiales en la Escuela de Infantería del Ejército en Lima, acerca de la importancia del liderazgo transformacional, evidenciado cómo las acciones relacionadas al cumplimiento de funciones, y sobre todo a las acciones positivas que favorezcan los procesos en la organización, que, a su vez, conlleven al alcance de objetivos. Asimismo, responde a la importancia otorgada hoy en día al factor humano como eje fundamental para las organizaciones en el despliegue de funciones y obtención de metas.

En cuanto a la rotación de personal, según Martínez, M., Rufino, L., Rufino, N. y Sivirichi, O. (2018) actualmente la variable no

es considerada un problema apremiante para la empresa minera; sin embargo, se considera oportuno poder situarse en los costos que pueden llegar a representar para la organización más adelante en cuanto a los procesos de selección, contratación y capacitación; además de la ineficiencia y discontinuidad de los procesos productivos que puedan demandar. Asimismo, se consideran como las posibles causas de la rotación del personal, la poca fidelidad de las generaciones, competitividad por mejores salarios, labor y trabajo excesivo o insatisfacción laboral, entre otros.

El impacto de los costos primarios y secundarios no cubre el presupuesto por reemplazo de los colaboradores que desistieron de la propuesta laboral por voluntad propia o de quienes la empresa tomó por decisión, separarlos de la nómina por temas diversos, siendo mayor el impacto generado por la rotación del personal. De esta forma y teniendo como diversos factores el despido, y sus consecuencias en la moral de los trabajadores, o los errores propios de la sobrecarga por exceso de trabajo; así como, las ineficiencias que aparecen tras la salida de un colaborador y el tiempo del proceso de adaptación del reemplazo en consolidarse en el puesto de trabajo en el sector minero (Santillán, M., 2022).

Según Corzo, F., Mendoza, J., Suca, F. y Velásquez, M. (2018) para las compañías que integran el sector asegurador del Cusco, nos precisan que la rotación del personal es un acontecimiento relativamente natural dentro de una organización, que afecta a todas las áreas de una compañía; sin embargo, al encontrarse en niveles más amplios puede llegar a ser un problema para la organización e influir directamente en la satisfacción y compromiso laboral de los colaboradores. Es por ello que se muestra que las causas que originan la rotación de personal, son en su mayoría de tipo personal (satisfacción y compromiso laboral) y organizacional (nivel estratégico de la empresa).

Ubicándonos en el contexto de la investigación, la empresa del sector retail lleva más de 30 años de actividad en Lima Metropolitana y Provincias a nivel nacional. Durante las décadas de actividad, se han precisado diversos puntos débiles en la organización, debido a la gestión interna del manejo del personal, procesos, entre otros, lo cual mengua la productividad y por ende frena la generación de valor agregado en comparación con las empresas competidoras del mismo sector y de otros grupos financieros.

Los puntos débiles ubicados con respecto al manejo en la gestión del personal, se pueden reflejar desde el adecuado manejo del feedback de los jefes o encargados de área hacia los colaboradores, además del estilo de liderazgo aplicada a la conducción del talento humano para generar valor agregado y por ende margen de ganancia positivo a la compañía. Por otro lado, se ha identificado que los líderes desconocen los motivos reales de cese de los colaboradores, de esta forma se hace complicado el poder hacer frente a los verdaderos contingentes de los ceses de personal incrementando en efecto la rotación de personal. Estas debilidades son resultado del estilo de liderazgo empleado por los jefes y encargados de las áreas; debido a que antiguamente gran cantidad de los jefes actuales fueron elegidos para gestionar dicha posición por ser colaboradores operativamente destacados, lo cual no aseguraba que posean habilidades para gestionar y guiar al personal a cargo.

Además de lo antes descrito, visualizamos que los líderes de otros retail competidores, reciben capacitación constante en habilidades blandas (estilos de dirección – liderazgo) para dirigir y gestionar al personal. De esta forma brindan comunicación efectiva a través del feedback y conversaciones de desempeño, bajo los estilos de liderazgo para potenciar el valor agregado de los colaboradores y en función a ello lograr el alcance y trascendencia sobre las metas y objetivos establecidos. Asimismo, los líderes de la competencia,

conocen los motivos de cese y la intención de sobre la rotación de personal, tras la aplicación de encuestas de salida; además de la óptima puesta en escena de las habilidades blandas de los líderes para conocer cómo se sienten los colaboradores y sobre todo para generar la confianza incluso en conocer los motivos reales de la rotación de personal.

De sostenerse ambas contingencias, tanto la suma de las debilidades de la compañía como las amenazas presentadas de otros retail competidores, ello agravaría significativamente la realidad. Es por ello que, de mantenerse el inadecuado estilo de liderazgo en la organización y el desconocimiento sobre los motivos reales y la percepción de los colaboradores sobre la intención de rotación de personal, los colaboradores seguirán cesando e incrementando el indicador de rotación anual. Al mismo tiempo como organización seguiremos incrementando la brecha entre las capacidades y habilidades de dirección y gestión de personas a través del liderazgo en comparación a las otorgadas por las empresas retail de otro grupo económico, las cuales se reflejan desde el adecuado feedback o conversación de desempeño, y van hasta el conocimiento real de los líderes sobre la percepción de los colaboradores hacia la rotación de personal.

Por otro lado, cabe señalar que la empresa cuenta con más de 30 años de tradición en el mercado peruano, siendo una de las empresas que se mantuvo tras las épocas de inflación, cambios de sistema monetario y gobiernos de turno. Durante los años de actividad, la empresa se ha fortalecido por el sostenimiento de la identidad, confianza y respaldo de los clientes, colaboradores y líderes con la marca empleadora de la corporación. Además de ello, por las décadas de actividad de la empresa en el mercado, cuenta con colaboradores altamente calificados en las labores de la operación y con capacidad multifuncional. Conjuntamente dentro de las virtudes

de la compañía para los colaboradores, uno de los beneficios que trasciende en el tiempo, es la posibilidad de realizar línea de carrera y de esta forma lograr crecer dentro de la empresa.

Como alternativas de solución a generarse, se prevé el generar cuestionarios o encuestas de salida para conocer los motivos reales de los ceses y por ende tratar de reducir el indicador de rotación de personal, de esta forma se establecerán los motivos más frecuentes y se podrá abordarlos para hacer frente a la rotación de personal. Además, de colocar énfasis en la preparación de los líderes sobre la gestión en brindar un adecuado feedback y conversaciones de desempeño con la finalidad de potenciar la comunicación efectiva con el personal y motivarlos en las actividades diarias. De esta forma el camino a seguir será capacitar a los jefes y encargados de área, y luego a todo el personal operativo con respecto a los estilos de liderazgo para generar valor agregado a las labores realizadas en la empresa.

Para esta realidad visualizamos cómo sería posible superar el problema objeto de la investigación, siendo necesario crear un proceso, modelo o plan para desarrollar de manera efectiva la gestión del liderazgo aplicado en la empresa. Gestionar la organización desde la estructura jerárquica más alta, empezando por los jefes y encargados de área en la organización y desplegarla en forma de cascada hacia todos los miembros que la conforman, a razón de conocer las intenciones de cese del personal, facilitar feedback de calidad y potenciar al capital humano a través del despliegue y empleo del liderazgo transformacional y demás estilos de liderazgo.

Frente a las realidades descritas se hizo necesaria realizar la presente investigación a partir de las preguntas que se plantean a continuación.

## **I.2. Pregunta de investigación**

### **I.2.1. Pregunta general**

Después de describir la realidad problemática en distintos entornos pasamos a formular la pregunta general de investigación:

- ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?

### **I.2.2. Preguntas específicas**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la Motivación intrínseca y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la Motivación intrínseca y la rotación involuntaria de los colaboradores

de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?

### **I.3. Objetivos de la investigación**

#### **I.3.1. Objetivo general**

- Determinar qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

#### **I.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.
- Determinar la relación que existe entre la Motivación intrínseca y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.
- Determinar la relación que existe entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.
- Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima

en el año 2024.

- Determinar la relación que existe entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.
- Determinar la relación que existe entre la Motivación intrínseca y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.
- Determinar la relación que existe entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.
- Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

#### **I.4. Justificación de la investigación**

##### **I.4.1. Justificación Teórica**

La investigación precisa sostener un alcance teórico debido a la revisión bibliografía de libros, revistas y diversos artículos con el propósito de aportar conocimiento existente sobre el liderazgo transformacional y determinar la relación existente con la percepción sobre la rotación de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima.

##### **I.4.2. Justificación Práctica**

La investigación permitirá poder gestionar el motivo de estudio dentro de la misma organización, así como la realidad problemática que se vive actualmente, teniendo un alcance práctico. Asimismo, brindar estrategias para la mejora organizacional y la retención del talento humano, este tipo de estrategias serán de gran ayuda para la

organización debido a que hasta el momento no se ha logrado realizar una investigación en este tipo de sectores visualizando variables tan importantes como el liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación del personal.

#### I.4.3. Justificación Metodológica

La investigación buscará la relación existente entre dos variables como son el liderazgo transformacional, así como la percepción sobre la rotación de personal y los resultados obtenidos servirán para brindar recomendaciones y sugerencias, necesarias para implementar diversas estrategias que serán soporte para la mejora organizacional y la retención del talento humano.

#### I.4.4. Justificación Ética

El estudio presenta justificación ética debido a que preserva, respeta y protege los derechos humanos de los participantes. Cabe señalar que, aunque el objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal, este objetivo nunca tuvo primacía sobre los derechos y los intereses de los participantes en la investigación. Asimismo, se han considerado oportunamente las citas correspondientes a las fuentes obtenidas de cada autor, para poder localizar la literatura según corresponda el interés del lector.

#### I.4.5. Justificación Social

La presente investigación permitirá visualizar la situación de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima; y al mismo tiempo, se logrará determinar y conocer la relación entre las variables propuestas, con el objetivo de sumar estrategias en la dirección del talento humano sobre el sector empresarial abarcado.

### I.5. Alcance de la investigación

La presente investigación asumió un alcance de tipo correlacional, buscando establecer una relación significativa entre el liderazgo y la

percepción sobre la rotación de personal. La población estuvo constituida por todos los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024 que comprende un total de 100 colaboradores; en la cual se midió la relación entre el liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal. Asimismo, tuvo como propósito, desde sus resultados, plantear la implementación de mejores estrategias para hacer frente a la rotación del personal. Por otro lado, esta investigación permitió tener un diagnóstico de alcance a nivel nacional, ya que a partir de los resultados del estudio se pueden colocar en práctica estrategias en empresas del sector retail como en contextos similares al de la investigación.

## II. MARCO TEÓRICO

### II.1. Antecedentes

A continuación, se presentan los antecedentes constituidos por las investigaciones internacionales y nacionales referentes a nuestras variables de estudio, referentes al liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal.

#### II.1.1. Antecedentes internacionales

Hermosilla, D., Amutio, A., Da Costa, S. y Páez, D. (2016) en su investigación gestionada en España tuvieron como objetivo establecer qué tipo de liderazgo se relaciona con los miembros de la organización. Emplearon el diseño no experimental a través de la aplicación de un instrumento sobre cuatro organizaciones. De sus principales resultados se destaca que ambos tipos de liderazgo (transaccional y transformador), se vinculan con diversos factores para los directivos y subordinados. Se llegó a concluir que la satisfacción del líder se relaciona directamente con el liderazgo transformacional y que el liderazgo transaccional se relaciona directamente con la satisfacción y efectividad en el cumplimiento de metas.

Flores, Pozo, Flores y Aduato (2021) en su investigación tuvieron como objetivo principal describir los desafíos en materia de ciberseguridad que afronta el liderazgo transformacional. Utilizaron el diseño de investigación descriptivo a razón de revisar teórica y documentalmente la bibliografía con carácter deductivo. De sus principales resultados se destaca que los líderes deben involucrar a la mayor parte del equipo de trabajo en los procesos de cambio, de esta forma favorecer la capacitación y crecimiento de la organización. Se llegó a concluir que la ciberseguridad debe manejarse como un contenido integral, que involucre a todos los colaboradores del equipo de trabajo y que a su vez se maneje de forma

multidimensional hacia todos los sectores que la componen.

Tapia, Z. y Antequera, J. (2020) en su investigación tuvieron como objetivo principal describir sobre el liderazgo transformacional y la toma de decisiones gerenciales. Utilizaron el diseño de investigación descriptivo a razón de revisar teóricamente la bibliografía. De sus principales resultados se precisa que el tipo de liderazgo elegido para gestionar la organización va representar vital influencia en la toma de decisiones de la misma. Se llegó a concluir que los diferentes tipos de liderazgo generan especial direccionamiento en la gestión y alcance de objetivos.

Delgado, C. y Gahona, O. (2022) en su investigación gestionada en docentes de Chile tuvieron como objetivo determinar la relación entre el liderazgo transformacional y las siguientes variables: Satisfacción laboral y la Intención de dejar el trabajo. Emplearon el diseño no experimental a través de la aplicación de un cuestionario. Se visualiza como principal resultado una relación negativa y significativa entre la intención de dejar el trabajo y la edad del docente. Se concluyó que el liderazgo transformacional es de vital importancia en su relación con la satisfacción laboral y, por el contrario, se relaciona inversamente a la intención de los docentes evaluados en dejar el trabajo.

Pérez (2022) en su investigación tuvo como objetivo principal determinar el efecto de los factores intrínsecos y extrínsecos en la rotación de personal durante el periodo de COVID-19. Utilizó el diseño no experimental a través de la aplicación de un cuestionario a todos los colaboradores en un hospital de México. Sus principales resultados establecen que los factores intrínsecos, tales como las herramientas motivacionales, ambiente externo y brecha familia-trabajo, influyen en gran amplitud la rotación de personal; mientras que los factores extrínsecos tales como la estructura del

hospital, el liderazgo y la comunicación, no influyen en gran medida sobre la rotación del personal. Se llegó a concluir que son los factores intrínsecos aquellos que determinan la decisión del personal en cambiar de empleo o continuar en el mismo.

Lima, D., Shuguli, C. y Mantilla, K. (2020) en su investigación tuvieron como objetivo principal determinar las causas potenciales que generan rotación de personal en empresa de Ecuador. Utilizaron el diseño no experimental a través de la aplicación de un cuestionario y una encuesta de salida. Sus principales resultados establecen que principalmente en dos dimensiones se precisan las causas principales de rotación. Se llegó a concluir que las dimensiones de Capacitación y Desarrollo, además de Liderazgo, son las causales del mayor índice de rotación de personal.

Cifuentes, T. (2017) en su tesis de maestría tuvo como objetivo principal presentar los factores que actúan frente a la rotación de personal en una empresa del rubro de Alimentos y Bebidas en Chile. Utilizó el diseño descriptivo a través de la revisión de bibliografía comprendida sobre el particular. Se concluyó que existen causas sobre la rotación de la empresa de Alimentos y Bebidas, siendo entre ellas: la baja remuneración, poca motivación y liderazgo, y exceso de carga laboral.

Márquez, A. (2021) en su investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal en una empresa pública de Ecuador. Utilizó el diseño no experimental a través de la aplicación de un cuestionario para cada variable. Sus principales resultados demuestran una correlación positiva entre las dos variables. Se concluyó que el personal administrativo es aquel que más a rotado hacia otras áreas o departamentos, por motivo de los concursos y oportunidades internas; además que el personal operativo presenta complejidad

para ser trasladado internamente debido al periodo de prueba otorgado por ley y la decisión personal sobre ser rotado de área.

#### II.1.2. Antecedentes nacionales

Quispe, J. (2022) en su tesis de maestría tuvo como objetivo principal determinar la relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral en colaboradores de un centro educativo en Lima. Utilizó el diseño no experimental a través de la aplicación de instrumentos para cada variable, dirigido a todos los colaboradores de la organización. Sus principales resultados establecen que existe una relación altamente significativa entre ambas variables. Se llegó a concluir que el desempeño se relaciona directamente con los estilos de liderazgo impartidos en la organización.

Munayco, L. (2019) en su tesis de maestría tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el absentismo laboral en colaboradores de una organización del rubro alimenticio. Empleó el diseño no experimental a través de la aplicación de un instrumento para cada variable respectivamente. Sus principales resultados establecen que existe una relación indirectamente significativa entre ambas variables. Se llegó a concluir que el liderazgo transformacional ejercido por los administradores es inversamente proporcional al absentismo de los colaboradores.

Cabrera, S. (2019) en su tesis de maestría tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el estilo de liderazgo y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa contratista minera en Cajamarca. Manejó el diseño no experimental a través de la aplicación de encuestas para ambas variables aplicadas a todos los colaboradores de la organización. Sus principales resultados establecen que ambas variables se relacionan significativamente. Se llegó a concluir que el estilo de liderazgo gestionado por los Gerentes de la empresa se relaciona con el desempeño del personal

contratista.

Zavala, M. (2020) en su tesis de maestría tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el estilo de liderazgo transformacional y la cultura organizacional en colaboradores de una empresa textil. Utilizó el diseño no experimental a través de la aplicación de instrumentos sobre ambas variables, hacia todos los colaboradores. Sus principales resultados establecen que ambas variables se relacionan entre sí. Se concluyó que el liderazgo transformacional y la cultura organizacional se relacionan, incluso con sus diversas dimensiones: Identificación de la misión, Adaptabilidad, Consistencia e Involucramiento.

Campos, P., Gutiérrez, H. y Matzumura, J. (2020) en su investigación tuvieron como objetivo principal determinar la relación entre la rotación y el desempeño laboral. Utilizaron el diseño no experimental a través de la aplicación de un instrumento para cada variable. Sus principales resultados no se estableció relación significativa entre ambas variables. Se llegó a concluir que el personal rota por falta o ausencia de personal en determinada obra o servicio, sin tener en cuenta factores como el entorno familiar o los incentivos económicos.

Urbina, C. (2019) en su tesis de maestría tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en colaboradores de una universidad privada en Trujillo. Manejó el diseño no experimental a través de la aplicación de encuestas para ambas variables aplicadas a todos los colaboradores de la organización. Sus principales resultados indican que no se establecieron relaciones significativas entre ambas variables. Se llegó a concluir que las diversas dimensiones de clima laboral, no determinan el índice de rotación que se maneja en la organización.

Mori, S. (2022) en su tesis de maestría tuvo como objetivo

principal describir las consecuencias de la rotación de personal en una empresa manufacturera en Perú. Utilizó el diseño descriptivo a través de la revisión de bibliografía comprendida sobre el particular, empleando técnicas de entrevista, análisis documental y guía de observación. Se concluyó que, ante la ausencia de un plan de capacitación en la empresa, lo cual genera desconocimiento sobre la identificación de las necesidades reales de los colaboradores, la rotación de personal seguirá generando diversos gastos, como costos de capacitación e inducción, entre otros.

Lezcano, E. (2020) en su tesis de maestría tuvo como objetivo principal presentar las causas por las cuales se genera la rotación de personal en una entidad educativa superior. Empleó el diseño descriptivo a través de la revisión bibliográfica de la variable, empleando técnicas y guías de entrevista respectivamente. Se concluyó que, las causas que generar rotación con mayor frecuencia son: la ausencia de línea de carrera y política salarial; además de tener en cuenta los motivos de cese involuntario, tales como: el bajo rendimiento, reducción de personal, entre otros.

## **II.2. Bases teóricas**

### **II.2.1. Liderazgo en las organizaciones**

El liderazgo aplicado en las organizaciones comprende un conjunto de habilidades, destrezas y conocimientos, a los cuales hoy en día denominamos como competencias. De esta forma se precisa a las competencias como el eje vital para poder adaptarnos en mejor forma a los cambios del entorno laboral, mediante la organización del trabajo y de esta forma generar la gestión efectiva del capital humano según Sandoval, C. (2022).

Se comprende que para poder guiar a las personas hacia un mismo rumbo debemos no solo tener las bases claras sobre los

procedimientos, políticas, técnicas y conocimientos específicos de la casuística en la organización; sino que, al mismo tiempo, y tal como lo refiere el autor, se requiere poder tener el manejo de las habilidades blandas a razón de generar motivación entre los colaboradores, mediante un clima laboral confortable y obtener el más alto potencial de los miembros del equipo en función a conseguir los mejores estándares de productividad y cumplimiento de metas en tiempo y forma, a través de la organización y reasignación de las labores.

Al mismo tiempo se plantea que para obtener el mejor desarrollo del perfil laboral, es de vital importancia el optar por un estilo de liderazgo en particular, el cual va ser determinante en la influencia sobre el equipo de trabajo, la adaptación a los cambios y sobre todo en el desarrollo de cada miembro dentro de la organización.

Se considera oportuno tener en cuenta para la gestión efectiva del liderazgo en las organizaciones, que se coloque foco de atención en la fusión de las competencias técnicas y competencias blandas, a razón de generar valor agregado desde la presentación del candidato al postular e iniciar un proceso de selección y más aún al ingresar a una organización.

La modalidad en la que actúan los estilos de liderazgo en las organizaciones, debido a la complejidad del entorno en los que se desarrolla. El liderazgo se manifiesta mediante la articulación de una visión organizacional; así como, se expresa como agente motivador y símbolo de inspiración para los demás miembros del equipo según lo precisa Sánchez, I. (2017).

Del postulado se pone en contexto que dentro de una organización no todos los gerentes o ejecutivos son líderes, y que, al mismo tiempo no todos los líderes pertenecen a la parte más alta de

la pirámide jerárquica de la empresa.

El modelo de gestión en las organizaciones debe modificarse y ajustarse a la nueva y competitiva economía digital, de esta forma la organización podrá subsistir en el tiempo conviviendo con la aplicación de la inteligencia artificial y adaptarse a las transformaciones digitales de las nuevas generaciones de líderes, que busquen obtener mejores resultados a través del uso de las tecnologías de la información, según lo propuesto por Calvo, J. (2020).

Es por ello que se establece como actualmente nos encontramos en la Cuarta Revolución Industrial, mediante la aplicación de un modelo disruptivo en la gestión organizacional para trascender y crecer en el tiempo y no quedar obsoletos frente a los cambios digitales.

#### II.2.1.1. Definición de líder

La conducta de un líder se basa en conocer fortalezas y debilidades del ser humano, por ello el líder no intenta cambiar de forma radical el entorno ni solicitar más de lo que sus experiencias y capacidades le permiten, según Torres, B. (2020).

Es en consecuencia a ello que, para ejecutar el liderazgo, el líder debe constantemente conducir e influir en la conducta de los miembros del equipo; asimismo, evaluar su desempeño personal y trazar una nueva misión y visión mientras el equipo va alcanzando las metas propuestas.

La capacidad para liderar no se establece o designa desde el nacimiento de la persona, concretamente todos poseemos la capacidad para poder liderar; sin embargo, el desarrollo y mejora del liderazgo van estar condicionados a la disposición, esfuerzo y constancia de cada uno de nosotros, definición planteada por

Maxwell, J. (2018).

Sobre este punto de partida, el líder es aquella persona que influencia a los demás y actúa como agente motivador, consiguiendo seguidores a través de dicha influencia y al mismo tiempo se encuentra definido por las interacciones, experiencia y la voluntad que cada individuo coloque para desarrollar la competencia.

Ciertos elementos y capacidades que todo líder debe presentar para liderarse asimismo y por ende poder liderar a los demás. El líder debe presentar las siguientes competencias: autoconocimiento, capacidad de manejar conflictos, trabajar en equipo y generar confianza, a razón de poder movilizar e influenciar a las demás personas, motivarlas y gestionar adecuadamente al capital humano, según lo postula Fischman, D. (2017).

En tanto Beltran, E. (2021) define al líder como la persona que posee la capacidad de influir en las personas con la finalidad de lograr un determinado objetivo, generando al mismo tiempo el bienestar de los miembros del equipo. Básicamente parte desde la definición de liderazgo, comprendiendo que a través de la historia se han gestado innumerables líderes y que su influencia se ha trasladado a los aspectos del marco económico, social y familiar.

De los postulados de Fischman, D. y Beltran, E., se puede precisar que el líder determina una dirección y genera el camino a través del cual sus seguidores podrán cruzar y cumplir con los objetivos propuestos, encontrándose motivados impulsados e inspirados en el adecuado desarrollo de sus actividades diarias.

#### II.2.1.2. Trascendencia del líder

El líder trasciende a través del ejemplo, y precisa además que solo a través del ejemplo tendremos la capacidad para motivar e influenciar

a los demás hacía una causa con sentido, hacia la generación de acciones positivas en beneficio del equipo de trabajo y por ende en beneficio de la organización, según precisa Fischman, D. (2017).

La trascendencia del líder va depender del estilo ejecutado, específicamente para el área de ventas de una compañía queda demostrado que el estilo de liderazgo más empleado es el transaccional, el cual motiva a través del intercambio y beneficio de ambas partes.

Por otro lado, la trascendencia del líder puede verse reflejada a través de la lealtad y por ende ser consecuencia de facilitar el aprendizaje hacia los colaboradores a razón de potenciar sus fortalezas con la orientación y al servicio del cumplimiento de objetivos, tal como señalan Casado, L. y Gimenez, G. (2022).

Es por ello que el estilo para trascender en el tiempo y dejar un sentido de pertenencia en los miembros del equipo se debe aplicar el liderazgo transformacional, ya que busca la orientación genuina sobre una causa con sentido e inspira a los miembros del equipo a alcanzar el ideal más alto del ser humano, el cual es el servir a los demás.

En esta precisión, el liderazgo es influencia, es por ello que aquel que considera que lidera un equipo y no tiene a nadie que lo siga, simplemente se encuentra dando un paseo y en efecto no ha trascendido como líder, según nos menciona Maxwell, J. (2018).

Queda claro que debemos tener en cuenta que, para reconocer la trascendencia de un líder, debemos saber que el líder debe tener la capacidad para conseguir seguidores, y sobre el particular los seguidores podrán ser influenciados por el líder para realizar acciones positivas o negativas, según la ideología y forma de pensar del líder.

En cuanto a la trascendencia del líder, se gesta al plantear la problemática de la organización y sobre todo en la gestión del personal. Asimismo, el contexto sobre el desafío en cada organización va determinar cuál será la forma de organizar y gestionar al equipo de trabajo con el objetivo del cumplimiento de objetivos según Anzorena, O. (2019).

Como nos precisa el anterior autor, es importante tener en cuenta que mientras el liderazgo trascienda en la organización, el grupo de personas que laboran pasarán a ser un consolidado equipo de trabajo con metas establecidas en conjunto.

Añadiendo a las definiciones anteriores, se precisa que el liderazgo es de vital importancia en la organización para los diversos departamentos que la comprenden o incluso en la gestión de un proyecto. Sin embargo, no es sencillo el poder ubicar a personas que logren desarrollar con éxito su capacidad de liderar al equipo de trabajo, según manifiesta Beltran, E. (2021).

Por ello es importante hacer mención que el líder consigue los resultados a través de la motivación, influencia e inspiración que genera en los miembros del equipo, de esta forma podrá guiarlos hacia una meta en conjunto, revalidando la importancia de cada uno en la construcción del objetivo final.

### II.2.1.3. Estilos de liderazgo

Comprendemos por estilos de liderazgo, a los diversos modos o medios por los cuales se ha gestionado a las personas a través del paso del tiempo en distintos ámbitos y contextos que ha conllevado a la evolución y surgimiento de los seguidores hacia determinado patrón de conducta, ideología o forma de pensar y hacer las cosas.

Los estilos de liderazgo forman parte de la cultura de la

organización, la cual se erige según el funcionamiento y desempeño del equipo, a través de la definición de roles, objetivos, canales de atención, entre otros aspectos, según precisa Sandoval, C. (2022).

Es por ello que, el estilo de liderazgo va ser determinante en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos; así como, en la forma en cómo las personas van a ser direccionadas, siendo ello parte de la cultura de la organización y afectando directamente el clima laboral de la misma.

Para Torres, B. (2020) el estilo de liderazgo es el patrón de conducta que adopta el líder y que emplea para guiar a los miembros del equipo a razón del alcance de metas propuestas por la organización. En ese sentido, el líder emplea determinado estilo basado en su perfil, el cual va presentar ciertas ventajas y desventajas según el equipo de trabajo que direccionará.

De esta forma cada estilo de liderazgo tendrá sus propios efectos en la consecución de resultados, teniendo en cuenta que el estilo de liderazgo puede modificarse en búsqueda de la mejora operacional del equipo.

Adicionando al contexto, el estilo de liderazgo no solo se comprende desde la influencia del líder hacia los colaboradores; también comprende la influencia de forma inversa, de parte de los colaboradores y su influencia sobre el jefe, tal como precisa Lazzati, S. (2019).

Al mismo tiempo, el autor profundiza que aplica también para el liderazgo ejercido entre colegas o en todo tipo de relaciones dentro de la empresa; así también, de los estilos de liderazgo aplicados en otros entornos como en la familia, el deporte, entre amigos, y diversos grupos.

#### II.2.1.3.1. Líder ausente

El líder ausente es en definitiva un gran colaborador que como en el pasado fue operativamente bueno, pasó a ser ascendido hasta llegar a ocupar un puesto de jefatura o dirección. Este líder vive en su mundo de simulaciones, no resuelve, no decide, más bien demora y retarda los procesos; así como, no lleva a cabo el seguimiento y desarrollo de sus colaboradores.

Es por ello que el Líder ausente da el poder de forma irresponsable, sin previa capacitación o forjamiento de conocimientos para la resolución de casos que puedan presentarse en la organización. Además, cabe señalar que para el líder ausente las personas no existen como tal, debido a que no presta atención en más que sus propias acciones, encapsulándose en su zona de confort, de la cual no muestra ningún interés o motivación en salir.

El líder ausente no presenta una visión determinada; así como, no se muestra como un guía o mentor para los colaboradores, de esta forma no dispone ningún rumbo definido. Al mismo tiempo, precisa que el líder ausente solo considera importante el desarrollo de sus propias metas y no concentra ningún esfuerzo en desarrollar al personal que tiene a cargo, según postula Sandoval, C. (2022).

Es por ello que se desprende de su postulado que, al no valorar o reconocer el esfuerzo y trabajo de los demás, tiende a generar desmotivación en el personal y por ende la posibilidad de aumentar la rotación del personal.

#### II.2.1.3.2. Líder sin autoridad

Es el tipo de liderazgo más complicado de aplicar en la organización, debido a que el líder sin autoridad no presenta alguna jerarquía en la empresa y aun así debe tratar de influenciar en los miembros del equipo e incluso en sus superiores para poder generar acciones de mejora en la organización.

Más allá de la autoridad formal que conserva el líder dentro de la organización, debe identificarse la autoridad moral para poder ganarse la confianza y el respeto de sus seguidores, y de esta forma poder alcanzar los objetivos para el beneficio del equipo, según precisa Hernández, J. (2021).

El liderazgo corresponde a todas las personas que conforman la organización, correspondan incluso a los puestos base de la empresa. El líder sin autoridad, es aquel que debe influenciar y no posee el grado jerárquico para poder hacerlo, al mismo tiempo, este tipo de líder debe convencer y desarrollar diversas competencias para poder hacerlo, según afirma Fischman, D. (2015).

De los postulados de Hernández, J. y Fischman, D. este tipo de liderazgo se presenta en aquellas personas que se encuentran motivadas y que desean generar un cambio positivo en algún proceso o mecanismo interno de la empresa desde el nivel jerárquico que poseen en la empresa, el cual consideran que puede mejorarse.

#### II.2.1.3.3. Líder transaccional

Para comprender al líder transaccional, partamos desde la definición de transacción, la cual es vital para el funcionamiento de todo tipo de negocio y que a su vez se emplea desde los primeros acuerdos de la historia de la humanidad, pasando por la época del trueque o intercambio de mercadería, hasta hoy en la actualidad que todo negocio o empresa requiere el poder ofrecer sus productos o servicios a razón de conseguir el retorno de su inversión a través de las transacciones económicas para seguir operando.

Este tipo de liderazgo se aplica mayormente en el área de ventas e involucra el alcance de metas, a través del desempeño sobresaliente de cada miembro del equipo, tal como lo postula Sandoval, C. (2022).

De este postulado se desprende, que el líder transaccional busca sus propios intereses y traslada esta visión de egoísmo a sus colaboradores a razón de exceder el alcance de metas a través de las transacciones, motivando extrínsecamente a cada miembro del equipo por medio de la las necesidades de logro.

#### II.2.1.3.4. Seudo líder

El seudo líder se caracteriza por su inseguridad, demostrada a través de la búsqueda de poder. Además de presentar necesidad excesiva de logro y reconocimiento frente a su organización; el seudo líder presenta baja autoestima y por ello necesita conseguir muestras de poder que compensen dicha carencia.

Se visualiza al verdadero líder cuando se enfrenta a situaciones complicadas o críticas, y se conduce con integridad; sin embargo, el seudo líder tratará de salvarse primero el mismo, tratando indignamente a las personas, causando desmotivación entre otros factores, tal como señala Hernández, J. (2021).

Este tipo de líder no sirve a los colaboradores, no los desarrolla; sino más bien se sirve de los miembros de su equipo para sobresalir e intentar ser únicamente el más destacado de su equipo. Este tipo de líder hace referencia a sus títulos académicos y jerarquía en la organización con la finalidad de aparentar poder externo a razón de contrarrestar la ausencia de poder interno o control emocional, el cual no posee, tal como lo postula Fischman, D. (2015).

Ante ambos postulados señalados por Hernández, J. y Fischman, D. las demostraciones de poder representan la motivación especial para que el Seudo líder obtenga supremacía y sobre todo tenga bajo control aparente las situaciones que van surgiendo en su gestión, preocupado exclusivamente por su status, posición jerárquica y sobre todo por la obtención del poder.

#### II.2.1.3.5. Líder transformacional

Es aquel líder que brinda y otorga una visión genuina a los miembros de su equipo de trabajo, y que además sensibiliza y proyecta su visión orientada conjuntamente a trascender de forma positiva inspirando a sus subordinados más allá de las recompensas económicas que podrán obtener, de esta forma motiva e inspira intrínsecamente.

El líder transformador además de generar en cada colaborador una visión con significado, a través de la motivación intrínseca, precisa que este tipo de líder es un ejemplo a seguir, por medio de la orientación que predica y que influye directamente en su equipo de trabajo para trascender hacia el cumplimiento de las metas establecidas, como lo refiere Fischman, D. (2017).

Es por ello que el líder transformacional, considera de vital importancia que solo a través de ser un modelo o ejemplo para los demás, se tendrá el poder para influenciar y movilizar a las personas hacia una visión unificada y conseguir los objetivos pactados.

##### II.2.1.3.5.1. Trascendencia en el colaborador

Para Fischman, D. (2017) viene a ser el alcance del mensaje del líder transformacional que influye en la forma de pensar, sentir y actuar en cada miembro del equipo de trabajo. La trascendencia es tal que inspira a los seguidores a superar las dificultades que se presentan en la organización.

Sobre este punto, la trascendencia del mensaje del líder transformacional será vital para poder inspirar a sus subordinados a enfocarse en realizar correctamente sus labores diarias; además de poder difundir a través del ejemplo el buen accionar de cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

#### II.2.1.3.5.2. Motivación intrínseca

El líder tiene conocimiento que solo basta el impartir órdenes, sino que debe saber motivar a las personas y es por ello que busca realizar este impulso para mantener a su equipo de trabajo motivado y por ende enfocado en el cumplimiento de sus labores diarias. Es también el tipo de motivación que es inspirada por el líder transformacional y que impulsa a cada miembro del equipo de trabajo a la realización íntegra de su accionar y del cumplimiento de sus funciones (Torres, B. 2020).

Es por ello, necesario que el líder transformacional emplee gran parte de su tiempo en poder motivar al personal para la realización positiva de actividades, de esta forma la motivación que inspirará con éxito y genera el anhelo real en los colaboradores será la motivación intrínseca ya que va conducirse y vincularse profundamente entre el líder transformacional y su equipo de trabajo.

#### II.2.1.3.5.3. Comunicación y generación de confianza

Según Beltran, E. (2021) la comunicación es fundamental como competencia para el líder, debido que se presenta como una transmisión sincera hacia los miembros del equipo, y a través de ella podremos conocer los aportes, de ideas, se generará confianza para poder visualizar las oportunidades de mejora.

Ante el postulado del autor, se considera a la comunicación como la competencia que va determinar el poder generar vínculos de confianza entre el líder y sus seguidores, además de ello se podrán conocer las fortalezas del equipo, oportunidades de mejora y se podrán proponer planes de acción para cohesionar a todos colaboradores.

#### II.2.1.3.5.4. Desarrollo de los miembros del equipo

Gestiona el desarrollo de los colaboradores a través del aprendizaje constante, de esta forma logra potenciar su crecimiento y fortalece a los miembros del equipo en el manejo de competencias a fin de poder delegar funciones de forma responsable (Casado, L. y Gimenez, G. 2020).

Es de vital importancia tomar en cuenta el postulado de ambos autores, ya que contribuyen directamente al concepto de empowerment, el cual consiste en la delegación de funciones de forma responsable, debido a que los miembros del equipo de trabajo serán previamente capacitados para poder afianzar sus competencias, técnicas y habilidades a razón de generar mayor valor agregado a la organización.

#### II.2.2. Percepción sobre la rotación de personal

Los colaboradores perciben de múltiples formas la percepción sobre la desvinculación laboral, cabe señalar que es importante el conocer el tipo de cultura que engloba a la organización; así como, los estilos de liderazgo por los cuales los colaboradores son guiados desde el proceso de inducción e incorporación a la empresa, seguido por el proceso de desarrollo que ocupan en el cumplimiento de sus funciones y por las incidencias y resolución de casuística del trabajo y labores diarias.

La percepción de los colaboradores sobre la rotación de personal es concebida a través de la comunicación directa con cada miembro del equipo. De esta forma, sugiere brindar seguimiento a las ausencias al trabajo de los colaboradores por diversos factores como: disponibilidad para laborar horas extras, registro de incidentes o quejas del personal; así como, identificación con el líder de turno o encargado. Además de todo lo descrito, se resalta la importancia del

proceso de escucha activa del líder en la organización hacia los colaboradores, según postula Gamboa, D. (2021).

El proceso de escucha va determinar el poder estar al tanto de la percepción de cada uno de los miembros del equipo a razón de conocer las causas que originen los siguientes indicadores: impuntualidad, ausentismo, rotación de personal y ceses; por ende, al reducir los indicadores antes mencionados, el poder sostener en el tiempo una gestión eficaz de horas hombre a través de generar mayor satisfacción interna, motivación y liderar con éxito al personal.

Para Van Morlegan, L. y Ayala, J. (2021) la percepción de los colaboradores sobre la rotación de personal implica conocer los factores que en suma puedan generar estrés en los colaboradores y por ende insatisfacción o amenaza.

Es por ello que, es de vital importancia dar prioridad al bienestar y a la salud del colaborador, el cual debe enfrentar cotidianamente diversos contingentes como: realización de funciones, puesta en escena de competencias, técnicas para desarrollar su trabajo, toma de decisiones, horas de trabajo y descanso, entre otras.

#### II.2.2.1. Intención sobre la rotación de personal

Se debe tener en cuenta toda una gama de factores para conocer la intención que puede predisponer al personal a rotar de la organización, siendo las más usuales: la insatisfacción o denominada desmotivación intrínseca o extrínseca.

En cuanto al factor intrínseco, se precisa que el colaborador ya no se encuentra motivado por las recompensas recibidas cómo el salario o bonificaciones; al mismo tiempo, no se encuentra interesado en continuar en la organización por ir conflicto con sus convicciones

personales, aspectos éticos o sintiendo que su ciclo en la compañía ya finalizó.

El factor extrínseco, se explica a través de las recompensas que el colaborador pueda obtener de la compañía y que en suma lo motivan a poder conseguir un aumento de sueldo, mejor calidad de vida a través de las recompensas obtenidas como transacción a razón del trabajo realizado en la organización.

En cuanto a los beneficios que otorga la empresa son en suma un pilar fundamental para retener al personal. De esta forma, los beneficios van dirigidos a reducir la rotación del personal, aumentando la motivación y satisfacción de los colaboradores; mejorando la percepción e incluso fidelizando al personal, según afirman Van Morlegan, L. y Ayala, J. (2021)

Cabe señalar además que, la continuidad laboral de los colaboradores, no es considerado un detalle menor; sino que debe analizarse el tiempo y sobre todo los factores por los cuales el colaborador decidió o se decidió sobre él, el finalizar su permanencia en la organización.

Para gestionar el proceso de planificación del personal, se debe tener en cuenta diversos elementos por los cuales el personal puede contemplar el permanecer o no en la organización. Los tipos de rotación de personal son: rotación voluntaria y rotación obligada, según postula Vellisca, F. (2021).

Teniendo en cuenta que el escenario futuro de la organización es incierto por los cambios tecnológicos y sobre todo por la evolución de los colaboradores en el paso del tiempo, de forma que el indicador de rotación de personal se debe situar sobre la posible rotación voluntaria (motivos personales que empujan al colaborador a cambiar de trabajo, por mejor salario o mayor reconocimiento, entre

otros) o rotación obligada (la organización decide prescindir del colaborador por rendimiento, término de contrato, entre otros).

## II.2.2.2. Tipos de rotación de personal

### II.2.2.2.1. Rotación voluntaria

Comprende los motivos para desligarse de la empresa son exclusivos del trabajador, y corresponden netamente a motivos personales, los cuales lo llevan a cambiarse de organización, motivados por factores como la mejora en el salario o conseguir mayor reconocimiento por las labores efectuadas, según precisa Vellisca, F. (2021).

Para abordar la rotación voluntaria, debemos comprender que precisa la facultad que posee el colaborador para desligarse de la organización, por diversos factores como son: mejor oportunidad laboral, estudios, cuidado de hijos o familia, salud, entre otros.

### II.2.2.2.2. Rotación involuntaria

Se manifiesta como la decisión que despliega la empresa para dejar sin continuidad la permanencia del colaborador en la empresa, la cual está concebida principalmente por el rendimiento que demostró el colaborador o aspectos económicos por los que atraviesa la compañía y que producen como efecto el término de contrato o labores del trabajador o trabajadores en cuestión, según postula Vellisca, F. (2021).

En cuanto a la rotación involuntaria, se precisa que está facultada y direccionada por decisión de la organización, quien da por finiquitado el vínculo laboral por diversos motivos que no concilian en proseguir con la relación laboral y no han sido suficientes para sostener al colaborador en la organización.

#### II.2.2.2.3. Rotación interna

Es vital precisar el objetivo de potenciar a los colaboradores para que logren ganar experiencia en diversos puestos de la compañía, previa capacitación del colaborador. De esta forma, se potenciará al capital humano y, asimismo, se tendrán colaboradores más calificados para suplir posibles necesidades generadas por la rotación voluntaria, involuntaria o jubilación, según postula Van Morlegan, L. y Ayala, J. (2021).

Para comprender la rotación interna o traslados de sección de forma horizontal, se precisa conocer la predisposición del personal, sus motivaciones y a razón de conocer sus metas y objetivos, podemos concebir la posibilidad de poder gestionar su transferencia horizontal a razón de potenciar sus competencias y prepararlo genéricamente en el desarrollo de la operación de la organización.

### II.3. Marco conceptual (terminología)

Se realiza una definición de variables que tienen relevancia con las variables del presente estudio.

**Comunicación y generación de confianza:** Contempla la comunicación sincera que el líder presenta hacia los miembros del equipo, a través de esta competencia y del aporte de ideas el líder transmitirá confianza (Beltran, 2021).

**Desarrollo de los miembros del equipo:** Gestiona el desarrollo de los colaboradores y potencia su crecimiento a fin de poder delegar funciones de forma responsable (Casado y Gimenez, 2020).

**Líder:** Persona que gestiona el talento humano de forma efectiva, influenciando positivamente a los demás a través de la persuasión y actuando como agente motivador para seguidores (Maxwell, 2018).

**Líder ausente:** Tipo de líder que no motiva, no inspira, es aquel

encargado que no se preocupa por el desarrollo y capacitación de sus subordinados; además que delega el poder de forma irresponsable (Fischman, 2017).

**Liderazgo:** Competencia que es desarrollada en el tiempo, comprendida por un conjunto de habilidades que buscan desarrollar, potenciar a los miembros del equipo de trabajo en beneficio de todas las partes involucradas en la operación (Beltran, 2021).

**Liderazgo sin autoridad:** Tipo de liderazgo más complicado de ejercer debido a que la persona debe influenciar y persuadir a los demás y, sin embargo, no posee el cargo o jerarquía en la empresa para hacerlo (Hernández, 2021).

**Liderazgo Transaccional:** Liderazgo que es empleado frecuentemente en el área de ventas, el cual constituye una ventaja para poder motivar al equipo de trabajo a través de las recompensas obtenidas o transacciones realizadas (Sandoval, 2022).

**Liderazgo Transformacional:** Estilo de liderazgo que se representa por la búsqueda de sensibilizar y trascender en el equipo de trabajo a través de proyectar mensajes positivos que impulsen y motiven al personal para la obtención de resultados (Fischman, 2017).

**Motivación intrínseca:** Tipo de motivación que es inspirada por el líder transformacional y que impulsa a cada miembro del equipo de trabajo a la realización íntegra de su accionar y del cumplimiento de sus funciones (Fischman, 2017).

**Percepción sobre la rotación:** Forma en la que los colaboradores perciben la rotación de personal, por medio de la comunicación y escucha activa de los líderes de equipo sobre los ausentismos, gestión de horas extras y demás incidentes en el centro de trabajo (Gamboa, 2021).

**Rotación de personal:** Hace referencia a la cantidad de colaboradores

que son reubicados, cesados por diversos motivos dentro de la organización, siendo múltiples los factores internos y externos (Vellisca, 2021).

**Rotación interna:** Comprenden las transferencias entre secciones o áreas de trabajo para facultar al colaborador la posibilidad de potenciar sus habilidades por medio de la adaptación y capacitación de la operación completa del negocio (Van Morlegan y Ayala, 2021)

**Rotación involuntaria:** Tipo de rotación que es controlada o medida por la empresa, contemplado por la decisión que se obtiene sobre la continuidad del colaborador por motivos como periodo de prueba, rendimiento bajo lo esperado, despido, entre otros (Vellisca, 2021).

**Rotación voluntaria:** Contempla los motivos de desvinculación que son asumidos directamente por el colaborador y que escapan a la decisión que toma la empresa; entre los motivos más frecuentes tenemos la renuncia voluntaria y abandonos de trabajo (Vellisca, 2021).

**Seudo líder:** Tipo de liderazgo que no proporciona vínculos y sinergia entre los miembros del equipo de trabajo; asimismo, el seudo líder busca destacar por encima del equipo, siendo incluso una amenaza para la organización por su falencia de autoestima y búsqueda excesiva del poder a través de grados académicos o rangos jerárquicos en la empresa (Hernández, 2021).

**Trascendencia en el colaborador:** Alcance del mensaje del líder transformacional que influye en la forma de pensar, sentir y actuar en cada miembro del equipo de trabajo, que es producto de la lealtad generada a consecuencia de los lazos entre los miembros del equipo (Casado y Gimenez, 2022).

### **III. HIPÓTESIS**

#### **III.1. Declaración de hipótesis**

##### **III.1.1. Hipótesis general**

- Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

##### **III.1.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.
- Existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.
- Existe relación significativa entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.
- Existe relación significativa entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.
- Existe relación significativa entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.
- Existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

- Existe relación significativa entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.
- Existe relación significativa entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

### III.2. Operacionalización de variables

Cada una de las variables se operacionaliza de la siguiente manera para poder realizar el análisis estadístico descriptivo como inferencial.

**Tabla 1.** Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Tipo de variable Según su naturaleza	Operacionalización		Dimensiones	Definición conceptual	Indicador	Ítems	Nivel de medición
		Definición conceptual	Definición operacional					
Liderazgo transformacional	Variable cualitativa	Estilo de liderazgo que se representa por la búsqueda de sensibilizar y trascender en el equipo de trabajo a través de proyectar mensajes positivos que impulsen y motiven al personal para la obtención de resultados (Fischman, 2017).	El liderazgo transformacional se medirá por el índice de Trascendencia en el colaborador, Motivación intrínseca, Comunicación y generación de confianza y Desarrollo de los miembros del equipo.	Trascendencia en el colaborador	Alcance del mensaje del líder transformacional que influye en la forma de pensar, sentir y actuar en cada miembro del equipo de trabajo (Fischman, 2017).	Trascendencia e inspiración	1. Mi jefe me inspira a superar las dificultades del trabajo diario 2. Inspiro a mis compañeros en hacer correctamente nuestras funciones 3. Mi jefe nos enseña con el ejemplo 4. Me enfoco en el buen servicio más que en el producto	escala ordinal de Likert (Siempre, Algunas veces, Nunca)
				Motivación intrínseca	Tipo de motivación que es inspirada por el líder transformacional y que impulsa a cada miembro del equipo de trabajo a la realización íntegra de su accionar y del cumplimiento de sus funciones (Torres, 2020).	Motivación genuina del colaborador	5. Me encuentro motivado a ser mejor cada día 6. Me siento feliz al servir a los demás 7. Me siento a gusto de hacer lo correcto 8. Considero que debo generar valor agregado en mi trabajo diario 9. Considero que es importante actuar de buena fe en la empresa	
				Comunicación y generación de confianza	Contempla la comunicación sincera que el líder presenta	Comunicación efectiva hacia	10. Mi jefe está dispuesto a enseñarme cada vez que presente alguna inquietud y/o dificultad 11. Mi jefe sugiere ideas nuevas de trabajo	

				hacia los miembros del equipo, a través de esta competencia y del aporte de ideas el líder transmitirá confianza (Beltran, 2021).	el colaborador	12. Mi jefe respeta mis aportes e ideas 13. Se me informan las tareas y objetivos a cumplir de forma oportuna	
				Gestiona el desarrollo de los colaboradores y potencia su crecimiento a fin de poder delegar funciones de forma responsable (Casado y Gimenez, 2020).	Crecimiento del colaborador	14. Mi jefe gestiona capacitaciones, cursos que potencian mi desempeño 15. Se toman en cuenta mis aportes e ideas 16. Mi jefe se preocupa por capacitarme 17. Mi jefe confía en mí	
Percepción sobre la rotación de personal	Variable cualitativa	Forma en la que los colaboradores perciben la rotación de personal, por medio de la comunicación y escucha activa de los líderes de equipo sobre los ausentismos, gestión de horas extras y demás incidentes en el centro de trabajo (Gamboa, 2021).	La percepción sobre la rotación de personal se medirá por el índice de la rotación voluntaria y rotación involuntaria.	Contempla los motivos de desvinculación que son asumidos directamente por el colaborador y que escapan a la decisión que toma la empresa; entre los motivos más frecuentes tenemos la renuncia voluntaria y abandonos de trabajo (Vellisca, 2021).	Percepción sobre desvinculación laboral	1. Puedo seguir creciendo profesionalmente en esta empresa 2. Deseo iniciar mi negocio propio 3. Considero que ya he cumplido un ciclo en la empresa 4. Mi jefe realiza críticas constructivas 5. Mi jefe brinda retroalimentación oportuna 6. Tengo sobrecarga de trabajo 7. En la empresa reconocen mi esfuerzo 8. Me siento valorado para un posible ascenso 9. Deseo obtener un mejor salario 10. Mi jefe agradece y reconoce mi esfuerzo	escala ordinal de Likert (Siempre, Algunas veces, Nunca)
				Tipo de rotación que es controlada o medida por la empresa, contemplado por la decisión que se obtiene sobre la continuidad del colaborador por motivos como periodo de prueba, rendimiento bajo lo esperado, despido, entre otros (Vellisca, 2021).	Percepción sobre desvinculación laboral	11. Me siento desprotegido ante un posible término de contrato 12. Mis compañeros valoran mi trabajo 13. Percibo que puedo perder mi puesto de trabajo 14. Estoy de acuerdo con las políticas de la empresa 15. Estoy conforme con los beneficios otorgados por la empresa 16. Me identifico con los valores de la empresa 17. Me cuesta adaptarme a las funciones que debo cumplir	

Fuente: Elaboración propia

## **IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS**

### **IV.1. Tipo de investigación**

La investigación corresponde al tipo básica, debido a que se encuentra direccionada a comprender de forma integral los hechos observables y en el caso particular de la presente investigación de las relaciones que se establecen entre las variables propuestas, de acuerdo a CONCYTEC (2020).

Es por ello que, tras la revisión teórica existente se genera la investigación sobre el enfoque cuantitativo sobre las variables Liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal, porque los resultados se obtuvieron a través de procesos de medición.

### **IV.2. Nivel de investigación**

La investigación es de nivel correlacional, en la cual se busca dar a conocer la relación que existe entre dos o más variables en determinada situación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), corresponde su denominación al presentar como finalidad el conocer la asociación entre las variables de estudio, a través del análisis de la muestra seleccionada, por medio de la validación de las hipótesis.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), el nivel de investigación de este estudio es correlacional, debido a que se emplea cuando se tiene el propósito de conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en determinado espacio de momento.

### **IV.3. Diseño de investigación**

La investigación corresponde al diseño no experimental, en la cual se visualizan diversas situaciones ya presentes y no provocadas por causa de la investigación realizada. Asimismo, es de corte transversal, debido a que los datos se recolectaron en un período de tiempo específico con la finalidad de describir y analizar el comportamiento de las variables de estudio en un mismo tiempo y espacio.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación no experimental, constituye un estudio en el cual los participantes previamente ya pertenecían a un determinado grupo o nivel, independientemente por su auto

selección, observándose los fenómenos en su ambiente en circunstancias naturales para después analizarlos.

#### **IV.4. Método de investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el método hipotético-deductivo consiste en el conjunto de procesos y reglas, que tras analizar es factible el poder deducir conclusiones finales a partir de los enunciados o premisas; y al mismo tiempo el poder corroborar o dejar sin efecto una determinada hipótesis.

#### **IV.5. Población**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) define a la población como una unidad de muestreo y análisis, la cual se constituye de una serie de casos que presentan concordancia entre sí.

La población está conformada por los colaboradores de una unidad de negocio del sector retail en Lima Metropolitana, ascendiendo a un total de 50 colaboradores.

#### **IV.6. Muestra**

La muestra es no probabilística, denominada también como muestra dirigida, según define Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Para calcular el tamaño de la muestra se realizó un muestreo censal, es decir se aplicaron los instrumentos a los 50 colaboradores.

#### **IV.7. Unidad de estudio**

La unidad de estudio está conformada por un colaborador perteneciente a una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

#### **IV.8. Técnicas de recolección de datos**

##### **IV.8.1. Técnica**

La técnica que se empleó para la presente investigación es la encuesta, la misma que se utilizó para obtener información sobre la situación de cada variable y poder deducir si existe relación entre el Liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del sector retail, 2024.

#### IV.8.2. Instrumento

Según Hernández et al. (2014), manifiesta que el instrumento de medición es el recurso que usa el investigador para registrar los datos sobre las variables del problema en estudio. Además, los autores señalan que tras realizar la sumatoria de los valores alcanzados por cada enunciado, se obtendrán las puntuaciones de las escalas de tipo Likert para ambos cuestionarios.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, para el análisis de esta investigación se utilizó lo siguiente:

- Cuestionario: Corresponde a la técnica encuesta y permitió medir las diferentes dimensiones que conforman las variables de estudio.

Los instrumentos utilizados para esta investigación fueron dos cuestionarios, uno para la variable Liderazgo transformacional y otra para la percepción sobre la rotación de personal en una empresa del sector retail, 2024.

Este instrumento estuvo conformado por 17 ítems para medir la relación de la Liderazgo transformacional, clasificado en 4 dimensiones: Trascendencia en el colaborador, Motivación intrínseca, Comunicación y generación de confianza y Desarrollo de los miembros del equipo.

Del mismo modo, para medir la percepción sobre la rotación de personal estuvo conformado por 17 ítems, clasificado en 2 dimensiones: Rotación voluntaria y Rotación involuntaria.

Ambas variables se basaron con alternativas de respuesta de opción múltiple, valoradas con la Escala de Likert.

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Para Hernández et al. (2014), la validez es el grado en que un instrumento verdaderamente mide la variable que se trata medir.

En consecuencia, para la presente investigación, la validez del contenido de los dos instrumentos de medición para la variable “Liderazgo transformacional” y para la variable “Percepción sobre la rotación de personal”, las cuales antes de su aplicación en la muestra poblacional, fue aprobada por juicio de expertos, que en este caso fueron cuatro expertos obteniendo un nivel de aplicabilidad sobre las escalas de opinión del estudio, luego de haber regularizado observaciones según las sugerencias y recomendaciones de los expertos.

Así mismo, para la validez y confiabilidad de los instrumentos se utilizó la opinión de expertos y el procesamiento de datos a través de Microsoft Excel versión 2019 para obtener el coeficiente alfa de Cronbach, aplicando las encuestas al grupo censal de 50 colaboradores, cuyos resultados fueron:

- Análisis de fiabilidad para los cuestionarios de “Liderazgo transformacional” y “Percepción sobre la rotación de personal”, siendo el Alfa de Cronbach 0.90 y 0.85 respectivamente.
- El índice de consistencia para ambos instrumentos es de confiabilidad excelente.

### **IV.9. Presentación de resultados**

Una vez obtenidos los datos mediante la aplicación de los instrumentos antes referidos, se inició su procesamiento, asignando en un primer momento el valor que correspondía a cada respuesta dada por los colaboradores encuestados. En ese caso, se vació la información en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel 2019 y con ayuda de la estadística descriptiva se obtuvo en un primer momento los datos correspondientes a la frecuencia y porcentaje de las respuestas dadas. Posteriormente, se procedió al cálculo del coeficiente de correlación mediante la aplicación del programa Jamovi versión 2.5 para poder establecer la existencia o no de relación estadísticamente significativa entre las variables liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal, y entre las

dimensiones de aquella con esta última variable para contrastar las hipótesis formuladas. Estos resultados se muestran a continuación dando cumplimiento a los objetivos propuestos.

## V. RESULTADOS

Los resultados se presentan en dos etapas: en primera instancia a nivel descriptivo para cada variable y dimensión asignada; asimismo, en segunda instancia a nivel inferencial para evidenciar la correlación de las mismas.

### V.1. Análisis descriptivo por variable

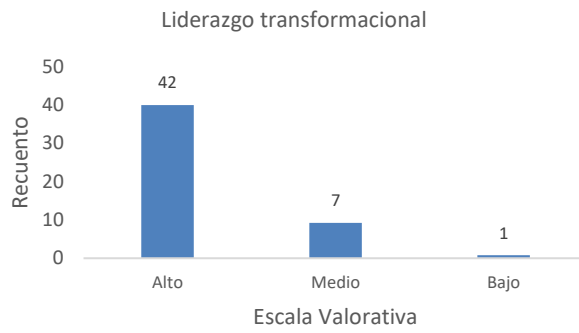
Análisis descriptivo de la variable X  
Liderazgo Transformacional

**Tabla 2.**

Medidas descriptivas / niveles de la escala / distribución de frecuencias / porcentajes de la variable de estudio Liderazgo transformacional de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Liderazgo transformacional				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	42	84.00%	83.75%	83.75%
Medio	7	14.00%	14.25%	14.25%
Bajo	1	2.00%	2.00%	2.00%
Total	50	100.00%		

En la tabla 2 se visualiza que la mayor parte de colaboradores con un 84% considera que posee un nivel alto de Liderazgo transformacional, siendo la frecuencia de 42, mientras que el 14% con una frecuencia de 7, consideran poseer un nivel medio. Asimismo, en un menor porcentaje con un 2% consideran tener un nivel bajo, siendo la frecuencia de 1.



*Figura 1.* Liderazgo transformacional de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

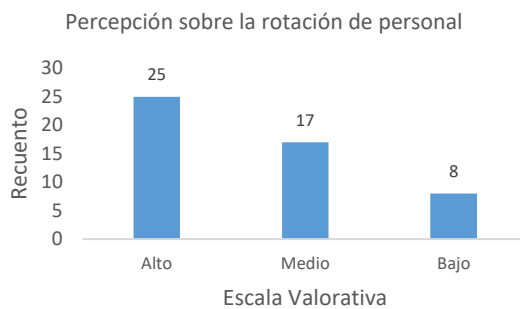
Percepción sobre la rotación de personal

**Tabla 3.**

Medidas descriptivas / niveles de la escala / distribución de frecuencias / porcentajes de la variable de estudio Percepción sobre la rotación de personal de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Percepción sobre la rotación de personal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	25	50.00%	50.00%	50.00%
Medio	17	34.00%	34.00%	34.00%
Bajo	8	16.00%	16.00%	16.00%
Total	50	100.00%		

En la tabla 3 se visualiza que la mayor parte de colaboradores con un 50% considera que posee un nivel alto de Percepción sobre la rotación de personal, siendo la frecuencia de 25, mientras que el 34% con una frecuencia de 17, consideran poseer un nivel medio. Asimismo, en un menor porcentaje con un 16% consideran tener un nivel bajo, siendo la frecuencia de 8.



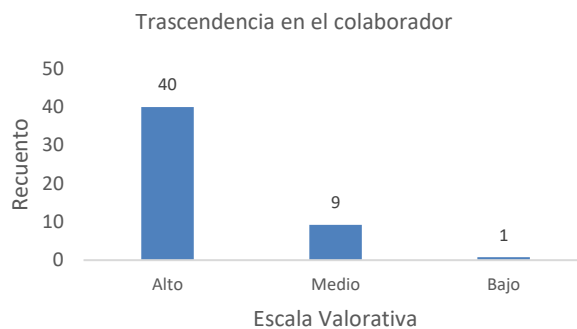
**Figura 2.** Percepción sobre la rotación de personal de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

**Tabla 4.**

Medidas descriptivas / niveles de la escala / distribución de frecuencias / porcentajes de la dimensión Trascendencia en el colaborador de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Trascendencia en el colaborador				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	40	80.00%	80.00%	80.00%
Medio	9	18.00%	18.50%	18.50%
Bajo	1	2.00%	1.50%	1.50%
Total	50	100.00%		

En la tabla 4 se visualiza que la mayor parte de colaboradores con un 80% considera que posee un nivel alto de Trascendencia en el colaborador, siendo la frecuencia de 40, mientras que el 18% con una frecuencia de 9, consideran poseer un nivel medio. Asimismo, en un menor porcentaje con un 2% consideran tener un nivel bajo, siendo la frecuencia de 1.



**Figura 3.** Trascendencia en el colaborador de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

**Tabla 5.**

Medidas descriptivas / niveles de la escala / distribución de frecuencias / porcentajes de la dimensión Motivación intrínseca de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Motivación intrínseca				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	46	92.00%	92.00%	92.00%
Medio	4	8.00%	8.00%	8.00%
Bajo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Total	50	100.00%		

En la tabla 5 se visualiza que la mayor parte de colaboradores con un 92% considera que posee un nivel alto de Motivación intrínseca, siendo la frecuencia de 46, mientras que un menor porcentaje con un 8% consideran tener un nivel medio, siendo la frecuencia de 4.



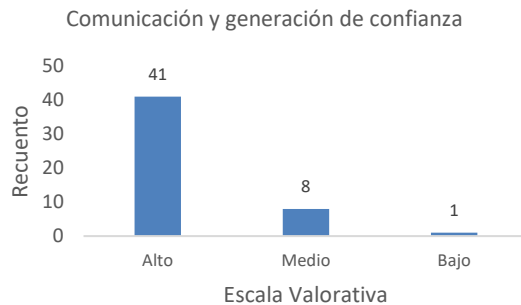
*Figura 4.* Motivación intrínseca de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

**Tabla 6.**

Medidas descriptivas / niveles de la escala / distribución de frecuencias / porcentajes de la dimensión Comunicación y generación de confianza de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Comunicación y generación de confianza				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	41	82.00%	82.00%	82.00%
Medio	8	16.00%	16.00%	16.00%
Bajo	1	2.00%	2.00%	2.00%
Total	50	100.00%		

En la tabla 6 se visualiza que la mayor parte de colaboradores con un 82% considera que posee un nivel alto de Comunicación y generación de confianza, siendo la frecuencia de 41, mientras que el 16% con una frecuencia de 8, consideran poseer un nivel medio. Asimismo, en un menor porcentaje con un 2% consideran tener un nivel bajo, siendo la frecuencia de 1.



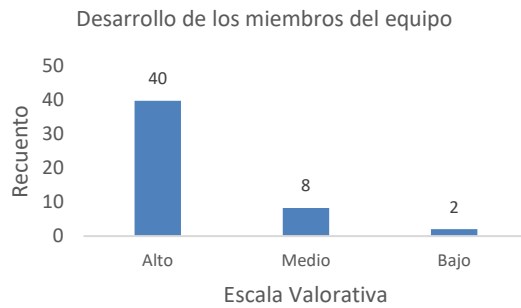
**Figura 5.** Comunicación y generación de confianza de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

**Tabla 7.**

Medidas descriptivas / niveles de la escala / distribución de frecuencias / porcentajes de la dimensión Desarrollo de los miembros del equipo de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Desarrollo de los miembros del equipo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	40	80.00%	80.00%	80.00%
Medio	8	16.00%	16.00%	16.00%
Bajo	2	4.00%	4.00%	4.00%
Total	50	100.00%		

En la tabla 7 se visualiza que la mayor parte de colaboradores con un 80% considera que posee un nivel alto de Desarrollo de los miembros del equipo, siendo la frecuencia de 40, mientras que el 16% con una frecuencia de 8, consideran poseer un nivel medio. Asimismo, en un menor porcentaje con un 4% consideran tener un nivel bajo, siendo la frecuencia de 2.



**Figura 6.** Desarrollo de los miembros del equipo de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

## V.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la rotación de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la rotación de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

*Figura 7.*

Relación entre el liderazgo transformacional y la rotación de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

			LIDERAZGO	ROTACION
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1,000	,245
		Sig. (bilateral)	.	,086
		N	50	50
	ROTACION	Coeficiente de correlación	,245	1,000
		Sig. (bilateral)	,086	.
		N	50	50

En la figura 7 se observa la relación encontrada entre el liderazgo transformacional y la rotación de personal, con una correlación de Spearman de 0,245 (24.5%); siendo esta una correlación positiva débil entre ambas variables de estudio. Asimismo, el valor de significancia es  $p = 0,086 > 0.05$ ; en ese sentido, no existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la rotación de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis general.

### Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación significativa entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Ho: No existe relación significativa entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

*Figura 8.*

Relación entre la Trascendencia en el colaborador y la percepción sobre la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

			LTRASCEND	RVOLUNTAR
Rho de Spearman	LTRASCEND	Coeficiente de correlación	1,000	,267
		Sig. (bilateral)	.	,061
		N	50	50
	RVOLUNTAR	Coeficiente de correlación	,267	1,000
		Sig. (bilateral)	,061	.
		N	50	50

En la figura 8 se observa la relación encontrada entre la Trascendencia en el colaborador y la percepción sobre la rotación voluntaria del personal, con una correlación de Spearman de 0,267 (26.7%); siendo esta una correlación positiva débil entre ambas variables de estudio. Asimismo, el valor de significancia es  $p = 0,061 > 0,05$ ; en ese sentido, no existe relación significativa entre la Trascendencia en el colaborador y la percepción sobre la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación significativa entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Ho: No existe relación significativa entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Figura 9.

Relación entre la Trascendencia en el colaborador y la percepción sobre la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

			LTRASCEND	RINVOLUNT
Rho de Spearman	LTRASCEND	Coeficiente de correlación	1,000	,135
		Sig. (bilateral)	.	,349
		N	50	50
	RINVOLUNT	Coeficiente de correlación	,135	1,000
		Sig. (bilateral)	,349	.
		N	50	50

En la figura 9 se observa la relación encontrada entre la Trascendencia en el colaborador y la percepción sobre la rotación involuntaria del personal, con una correlación de Spearman de 0,135 (13.5%); siendo esta una correlación positiva muy débil entre ambas variables de estudio. Asimismo, el valor de significancia es  $p = 0,349 > 0.05$ ; en ese sentido, no existe relación significativa entre la Trascendencia en el colaborador y la percepción sobre la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Ho: No existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Figura 10.

Relación entre la Motivación intrínseca y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

			LMOTIVA	RVOLUNT
Rho de Spearman	LMOTIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,374
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	50	50
	RVOLUNT	Coefficiente de correlación	,374	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	50	50

En la figura 10 se observa la relación encontrada entre la Motivación intrínseca y la percepción sobre la rotación voluntaria del personal, con una correlación de Spearman de 0,374 (37.4%); siendo esta una correlación positiva débil entre ambas variables de estudio. Asimismo, el valor de significancia es  $p = 0,007 < 0.05$ ; en ese sentido, si existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y la percepción sobre la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

Hi: Existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Ho: No existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Figura 11.

Relación entre la Motivación intrínseca y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

			LMOTIVA	RINVOLUNT
Rho de Spearman	LMOTIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,182
		Sig. (bilateral)	.	,205
		N	50	50
	RINVOLUNT	Coefficiente de correlación	,182	1,000
		Sig. (bilateral)	,205	.
		N	50	50

En la figura 11 se observa la relación encontrada entre la Motivación intrínseca y la rotación involuntaria del personal, con una correlación de Spearman de 0,182 (18.2%); siendo esta una correlación positiva muy débil entre ambas variables de estudio. Asimismo, el valor de significancia es  $p = 0,205 > 0.05$ ; en ese sentido, no existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y la percepción sobre la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 4.

### Hipótesis específica 5

Hi: Existe relación significativa entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Ho: No existe relación significativa entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

#### Figura 12.

Relación entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

			LCOMUNIC	RVOLUNT
Rho de Spearman	LCOMUNIC	Coefficiente de correlación	1,000	,244
		Sig. (bilateral)	.	,087
		N	50	50
	RVOLUNT	Coefficiente de correlación	,244	1,000
		Sig. (bilateral)	,087	.
		N	50	50

En la figura 12 se observa la relación encontrada entre la Comunicación y generación de confianza y la percepción sobre la rotación voluntaria del personal, con una correlación de Spearman de 0,244 (24.4%); siendo esta una correlación positiva débil entre ambas variables de estudio. Asimismo, el valor de significancia es  $p = 0,087 > 0.05$ ; en ese sentido, no existe relación significativa entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 5.

### Hipótesis específica 6

Hi: Existe relación significativa entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Ho: No existe relación significativa entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

*Figura 13.*

Relación entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

			LCOMUNIC	RINVOLUNT
Rho de Spearman	LCOMUNIC	Coeficiente de correlación	1,000	,104
		Sig. (bilateral)	.	,470
		N	50	50
	RINVOLUNT	Coeficiente de correlación	,104	1,000
		Sig. (bilateral)	,470	.
		N	50	50

En la figura 13 se observa la relación encontrada entre la Comunicación y generación de confianza y la percepción sobre la rotación involuntaria del personal, con una correlación de Spearman de 0,104 (10.4%); siendo esta una correlación positiva muy débil entre ambas variables de estudio. Asimismo, el valor de significancia es  $p = 0,470 > 0.05$ ; en ese sentido, no existe relación significativa entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 6.

Hipótesis específica 7

Hi: Existe relación significativa entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Ho: No existe relación significativa entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Figura 14.

Relación entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

			LDESARROL	RVOLUNT
Rho de Spearman	LDESARROL	Coefficiente de correlación	1,000	,359
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	50	50
	RVOLUNT	Coefficiente de correlación	,359	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	50	50

En la figura 14 se observa la relación encontrada entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la percepción sobre la rotación voluntaria del personal, con una correlación de Spearman de 0,359 (35.9%); siendo esta una correlación positiva débil entre ambas variables de estudio. Asimismo, el valor de significancia es  $p = 0,010 < 0.05$ ; en ese sentido, si existe relación significativa entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 7 y se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 8

Hi: Existe relación significativa entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

Ho: No existe relación significativa entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

*Figura 15.*

Relación entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.

			LDESARROL	RINVOLUNT
Rho de Spearman	LDESARROL	Coefficiente de correlación	1,000	,276
		Sig. (bilateral)	.	,053
		N	50	50
	RINVOLUNT	Coefficiente de correlación	,276	1,000
		Sig. (bilateral)	,053	.
		N	50	50

En la figura 15 se observa la relación encontrada entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la percepción sobre la rotación involuntaria del personal, con una correlación de Spearman de 0,276 (27.6%); siendo esta una correlación positiva débil entre ambas variables de estudio. Asimismo, el valor de significancia es  $p = 0,053 > 0.05$ ; en ese sentido, no existe relación significativa entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 8.

## **VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES**

### **VI.1. Discusión**

A partir de los presentes hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis nula de la investigación, determinándose que no existe relación significativa entre las dos variables de estudio, liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal. Lo que significa que los colaboradores de la empresa del sector retail en Lima, al no tener la presencia consecutiva del estilo de liderazgo transformacional en la gestión de sus líderes, no perciben que sea la causal de la probable rotación de personal en la organización. Estos resultados van de la mano a los postulados por Cabana y Pino (2020) en el trabajo titulado Modelo de gerencia sustentable para fortalecer la competitividad en las empresas del retail “supermercados” de la región de Coquimbo, en el cual refieren que el negocio retail emplea el modelo de liderazgo transaccional como aspecto clave en beneficio de la gestión eficaz de la organización y que asimismo, va de acuerdo al impacto de la reducción de gastos y riesgos, así como del aumento de los ingresos para de esta forma ratificar la sostenibilidad del negocio, manteniendo la filosofía del liderazgo transaccional como eje principal en los Supermercados de Chile. Asimismo, Pertuz (2018), Liderazgo transformacional en empresas sociales desde la perspectiva ética de la responsabilidad social empresarial, explora la perspectiva ética sobre la Responsabilidad Social Empresarial, y asimismo el perfil del líder transformacional, el cual encaja en un modelo corporativo actual y se encuentra compuesto por el rol de motivador; generando entre los trabajadores el sentido de compromiso, respeto, tolerancia, diálogo, responsabilidad, entre otros aspectos. Es por ello que, se precisa contar con líderes que cuenten con visión e identidad, que, al mismo tiempo, sean proactivos a razón de gestionar eficientemente el liderazgo con estilo transformacional hacia los miembros del equipo, los cuales vienen a ser una nueva alternativa o propuesta para añadir al molde del estilo transformacional y romper con el esquema transaccional que ha sostenido su hegemonía dentro del sector retail por muchas décadas en nuestro país y que podrá ser percibido como posible causal de la rotación del personal en el futuro.

## **VI.2. Conclusiones**

1. Después de procesar estadísticamente ambas variables, se concluyó que la variable X, como es el Liderazgo transformacional en una empresa del sector retail de Lima se encuentra presente en la mayoría de colaboradores, específicamente en 42 de una población y muestra censal de 50 personas, siendo porcentualmente el 84% con nivel alto. Mientras que 7 colaboradores se encuentran en un nivel medio cubriendo el 14% y 1 colaborador en nivel bajo con el 2% en el nivel bajo respectivamente.
2. Referente a la segunda variable de estudio como es la Percepción sobre la rotación de personal, la mayor parte de los colaboradores, se ubican en el nivel alto representado por el 50% siendo 25 colaboradores. Por otro lado, se ubican 17 colaboradores representando el 34% en el nivel medio y en cuanto al nivel bajo, son representados 8 colaboradores con un 16% respectivamente.
3. En cuanto a las dimensiones analizadas dentro de la variable Liderazgo transformacional, visualizamos que el mayor porcentaje en el nivel alto, corresponde a la dimensión de Motivación intrínseca, seguida de la dimensión de Comunicación y generación de confianza, con los porcentajes de 92% y 82% según corresponde en cada caso.
4. Se acepta la hipótesis nula de la investigación, en la que no se encontró una relación significativa entre ambas variables, por ser  $p = 0,86 > 0.05$ ; por ende, se rechaza la hipótesis general de la investigación.
5. Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 1; debido a que el valor de  $p = 0,061 > 0.05$ ; es por ello que no existe relación significativa entre la Trascendencia en el colaborador y la percepción sobre la rotación voluntaria, esto se debe al no sostenerse el liderazgo transformacional como estilo principal de ejecución en el sector retail.
6. Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 2; debido a que el valor de  $p = 0,349 > 0.05$ ; es por ello que no existe relación significativa entre la Trascendencia en el colaborador y la percepción sobre la rotación involuntaria, debiéndose a no presentar tendencia en el empleo del liderazgo transformacional como estilo principal de ejecución en el sector retail.

7. Se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula; debido a que el valor de  $p = 0,007 < 0.05$ ; en ese sentido, si existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y la percepción sobre la rotación voluntaria, ello se debe a que a pesar de la ausencia del estilo de liderazgo transformacional en el sector retail, el personal emplea la motivación propia o intrínseca para desenvolverse en su jornada diaria y al mismo tiempo percibe su importancia en la consecución de continuar o no en la organización.
8. Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 4; debido a que el valor de  $p = 0,205 > 0.05$ ; es por ello que no existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y la percepción sobre la rotación involuntaria, esto se debe al no sostenerse el liderazgo transformacional como estilo principal de ejecución en el sector retail.
9. Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 5; debido a que el valor de  $p = 0,087 > 0.05$ ; en ese sentido, no existe relación significativa entre la Comunicación y generación de confianza y la percepción sobre la rotación voluntaria, debiéndose a no presentar tendencia en el empleo del liderazgo transformacional como estilo principal de ejecución en el sector retail.
10. Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 6; debido a que el valor de  $p = 0,470 > 0.05$ ; en ese sentido, no existe relación significativa entre la Comunicación y generación de confianza y la percepción sobre la rotación involuntaria, esto se debe al no sostenerse el liderazgo transformacional como estilo principal de ejecución en el sector retail.
11. Se acepta la hipótesis específica 7 y se rechaza la hipótesis nula; debido a que el valor de  $p = 0,010 < 0.05$ ; en ese sentido, si existe relación significativa entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la percepción sobre la rotación voluntaria, ello se debe a que a pesar de la ausencia o escasez del estilo de liderazgo transformacional en el sector retail, el personal es consciente que el desarrollo de los equipos de trabajo es vital para sostener su continuidad en beneficio de continuar o no en la organización.
12. Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 8; debido a que el valor de  $p = 0,053 > 0.05$ ; en ese sentido, no existe relación significativa entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la percepción sobre la percepción sobre la rotación involuntaria, debiéndose a no presentar tendencia en el empleo del liderazgo transformacional como estilo principal de ejecución en el sector retail.

### **VI.3. Recomendaciones**

A razón de la presente investigación la empresa del sector retail debería implementar las siguientes recomendaciones:

1. Implementar políticas y procesos que fortalezcan la aplicación y adecuación del sistema de trabajo por medio del liderazgo transformacional.
2. Empezar a incorporar el modelo de liderazgo transformacional, partiendo desde la Gerencia y jefaturas a modo de sostener una nueva forma de gestionar al personal y conservar el talento humano.
3. Implementar por medio de un plan de capacitación de modo que tanto la Gerencia y jefaturas, como el personal operativo pueda acceder a la filosofía del liderazgo transformacional a razón de obtener resultados distintos por medio de la gestión del personal con dicho estilo de dirección.
4. Realizar actividades difundiendo el esquema de trabajo con estilo y corte transformacional, a fin de inyectar el nuevo ADN en la cultura del personal para trascender en el tiempo y aplicar la parte teórica al servicio de la experiencia al cliente.

## Lista de referencias

- Alarcón, J. (2018). *Liderazgo transformacional del director y su relación con el logro académico de los Oficiales alumnos del diplomado en liderazgo y gestión de la compañía de infantería, en la escuela de infantería del ejército – 2018*. (Tesis de maestría en Ciencias de la Educación con Mención en Docencia Universitaria, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima).
- Anzorena, O. (2019). *Líder-Coach: Un modelo para el Liderazgo y el Coaching Organizacional*. Ediciones Granica.
- Beltran, E. (2021). *Liderazgo: La influencia positiva*. Emerit Publishing.
- Cabana, R. y Pino, C. (2020). Modelo de gerencia sustentable para fortalecer la competitividad en las empresas del retail “supermercados” de la región de Coquimbo, Chile. *Contaduría y Administración*, 65(2), 1-39. Recuperado de: <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2007>
- Cabrera, S. (2019). *Estilo de Liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa contratista minera en Cajamarca*. (Tesis de maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano, Universidad Privada del Norte, Lima).
- Calvo, J. (2020). *Viaje al futuro de la empresa*. Editorial libros de cabecera.
- Campos, P., Gutiérrez, H. y Matzumura, J. (2020). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2), 30-44. Recuperado de:

<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>

Casado, L. y Gimenez, G. (2022). *Liderazgo inteligente*. Editorial Kairós.

Cifuentes, T. (2017). *Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa del rubro de alimentos y bebidas*. (Tesis de maestría en Gestión de personas y dinámica organizacional, Universidad de Chile, Santiago).

CONCYTEC (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación tecnológica - CONCYTEC.

Corzo, F., Mendoza, J., Suca, F. y Velásquez, M. (2018). *Causas de la rotación laboral en las empresas del sector asegurador de Cusco*. (Tesis de maestría en Administración estratégica de empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima).

Delgado, C. y Gahona, O. (2022). Impacto del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral y la intención de abandono: un estudio desde el contexto educativo. *Revista Información tecnológica*, 33(6), 11-20. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600011>

Effectus Fischman Consultores. (2018, 09 de octubre). *Características de un líder I David Fischman* [video]. YouTube. [https://www.youtube.com/watch?v=\\_VCZyhz2\\_pY&t=1s](https://www.youtube.com/watch?v=_VCZyhz2_pY&t=1s)

Fischman, D. (2015). *Liderazgo en práctica*. Editorial Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Fischman, D. (2015). *El líder transformador II*. Planeta. (Original publicado en 2010).

Fischman, D. (2017). *El camino del líder*. Planeta. (Original publicado en

2015).

Fischman, D. (2017). *El líder transformador I*. Planeta. (Original publicado en 2015).

Flores, F., Pozo, C., Flores, L. y Adauto, W. (2021). Desafíos del liderazgo transformacional en asuntos de Ciberseguridad organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 417-429. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890522>

Gamboa, D. (2021). *Cómo acordar indicadores de entorno, resultados y gestión*. Diofante Acevedo Gamboa.

Hernández, J. (2021). *¿Y el liderazgo para qué?*. American Book Group.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL.

Hermosilla, D., Amutio, A., Da Costa, S. y Páez, D. (2016). El liderazgo transformacional en las organizaciones: variables mediadoras y consecuencias a largo plazo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(3), 135-143. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2016.06.003>

Langle, M., Méndez, O. y Sánchez, J. (2021). Factores predictores del índice de rotación de personal: el caso de una empresa maquiladora en Reynosa. *Análisis económico*, 36(93), 119-140. Recuperado de: <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2021v36n93/langle>

Lazzati, S. (2019). *Liderazgo gerencial*. Ediciones Granica.

Lezcano, E. (2020). *Análisis de la rotación de personal en una entidad*

*educativa superior. (Tesis de maestría en Gestión del Talento Humano, Universidad Cesar Vallejo, Lima).*

Lima, D., Shuguli, C. y Mantilla, K. (2020). Acciones para reducir la rotación del personal en una empresa ecuatoriana comercializadora de material ferretero. *Revista UNIANDES Episteme*, 7(1), 30-44. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8298221>

Márquez, A. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del cantón Milagro. *Revista Conrado*, 17(80), 371-381. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000300371](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300371)

Martínez, M., Rufino, L., Rufino, N. y Svirichi, O. (2018). *Correlación entre felicidad y rotación de personal en una empresa minera. (Tesis de maestría en Administración estratégica de empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima).*

Maxwell, J. (2018). *Desarrolle el líder que está en usted.* Grupo Nelson.

Mori, S. (2022). *La rotación de personal en una empresa manufacturera. (Tesis de maestría en Gestión del Talento Humano, Universidad Cesar Vallejo, Lima).*

Munayco, L. (2019). *Liderazgo transformacional de los administradores y absentismo laboral en los colaboradores de una empresa del rubro alimenticio. (Tesis de maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano, Universidad Privada del Norte, Lima).*

Pérez, O. (2022). Influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la rotación de personal en tiempo de COVID-19. *RECAI Revista de estudios en Contaduría, Administración e Informática,*

12(33), 20-35. Recuperado de:  
doi:10.36677/recai.v12i33.19614

Pertuz, F. (2018). Liderazgo transformacional en empresas sociales desde la perspectiva ética de la responsabilidad social empresarial. *Revista Telos*, 20(2), 377-400. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/993/99356889009/99356889009.pdf>

Quispe, J. (2022). *Estilos de liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de una institución de educación superior de sede Independencia Lima*. (Tesis de maestría en Administración de empresas, Universidad Privada del Norte, Lima).

Sánchez, I. (2017). *Estilos de dirección y liderazgo en las organizaciones*. Editorial Universidad del Valle. (Original publicado en 2009).

Sandoval, C. (2022). *Liderazgo en tiempos de crisis*. Conecta.

Santillán, M., (2022). *Propuesta de gestión para el control de la rotación de personal en la industria minera*. (Tesis de maestría en Regulación, Gestión y Economía Minera, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima).

Tantaleán, O. (2021). *Liderazgo Transformacional Directivo y Trabajo Colaborativo Docente en las Instituciones Educativas Dominicadas de la región Cajamarca, 2021*. (Tesis de maestría en Educación con mención en Gestión de la Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima).

Tapia, Z. y Antequera, J. (2020). El liderazgo transformacional y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales en las empresas. *Revista AD-GNOSIS*, 9(9), 119-134. Recuperado de:

DOI:10.21803/adgnosis.9.9.443

Torres, B. (2020). *Líderes y liderazgo*. Editorial Universidad de Guadalajara.

Torres, C. (2020). *El liderazgo transformacional del director en una institución educativa privada de la UGEL 02*. (Tesis de maestría en Educación con mención en Gestión de la educación, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima).

Urbina, C. (2019). *Clima laboral y rotación del personal del Programa de Formación General de una Universidad Privada de Trujillo*. (Tesis de maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano, Universidad Privada del Norte, Trujillo).

Utel Universidad. (2023, 20 de octubre). *Webinar: Perfil 2.0. Navegando en el mundo laboral con un perfil completo I Utel Universidad* [video]. YouTube.  
<https://www.youtube.com/watch?v=ut2WiPX4Sn0>

Van Morlegan, L. y Ayala, J. (2021). *La gestión moderna en recursos humanos*. Eudeba.

Vellisca, F. (2021). *Recursos Humanos y responsabilidad social corporativa*. Editex.

Zaballa, P., El Assafiri, Y., Medina, Y., Nogueira, D. y Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *Academo (Asunción)*, 8(1), 29-41. Recuperado de: <https://doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>

Zavala, M. (2020). *Liderazgo transformacional y cultura organizacional en tiempo de COVID-19 en la empresa Textiles Cross SAC*. (Tesis de maestría en Administración de empresas, Universidad

Privada del Norte, Lima).

## Apéndice

### Formato 1. Matriz de consistencia



MATRIZ DE CONSISTENCIA DE POSGRADO					
AUTOR:	EDISON DANTE CALLA PALACIOS				
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL				
SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:	ACTIVIDAD EMPRESARIAL SOSTENIBLE				
TÍTULO*:	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA PERCEPCIÓN SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL DE LIMA EN EL AÑO 2024				
PREGUNTA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / CATEGORÍA	METODOLOGÍA	
<b>1. Pregunta general:</b>	<b>1. Objetivo general:</b>	<b>1. Hipótesis general:</b>	<b>Variable / Categoría 1:</b>	<b>1. Tipo de investigación:</b>	
¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?	Determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.	Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.	V1: Liderazgo transformacional -Trascendencia en el colaborador -Motivación intrínseca -Comunicación y generación de confianza -Desarrollo de los miembros del equipo	Básica de enfoque cuantitativo	
<b>2. Preguntas específicas (opcional):</b>	<b>2. Objetivos específicos (opcional):</b>	<b>2. Hipótesis específicas (opcional):</b>	<b>Variable / Categoría 2:</b>	<b>2. Nivel de investigación:</b>	
P1: ¿Cuál es la relación que existe entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?	O1: Determinar la relación que existe entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.	H1: Existe relación significativa entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.	V2: Percepción sobre la rotación de personal -Rotación voluntaria -Rotación involuntaria	Correlación	
P2: ¿Cuál es la relación que existe entre la Motivación intrínseca y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?	O2: Determinar la relación que existe entre la Motivación intrínseca y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.	H2: Existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.		3. Diseño de la investigación:	No experimental
P3: ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?	O3: Determinar la relación que existe entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.	H3: Existe relación significativa entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.		4. Método:	Hipotético-Deductivo
P4: ¿Cuál es la relación que existe entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?	O4: Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.	H4: Existe relación significativa entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación voluntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.		5. Población:	Total de trabajadores de la empresa del sector retail
P5: ¿Cuál es la relación que existe entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?	O5: Determinar la relación que existe entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.	H5: Existe relación significativa entre la Trascendencia en el colaborador y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.			
P6: ¿Cuál es la relación que existe entre la Motivación intrínseca y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?	O6: Determinar la relación que existe entre la Motivación intrínseca y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.	H6: Existe relación significativa entre la Motivación intrínseca y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.			
P7: ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?	O7: Determinar la relación que existe entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.	H7: Existe relación significativa entre la Comunicación y generación de confianza y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.			
P8: ¿Cuál es la relación que existe entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024?	O8: Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.	H8: Existe relación significativa entre el Desarrollo de los miembros del equipo y la rotación involuntaria de los colaboradores de una empresa del sector retail de Lima en el año 2024.			

(\*) Se recomienda como máximo 12 palabras, pero no se limita a esto.

**Formato 2.** Cuestionario de Liderazgo transformacional

**Cuestionario de Liderazgo transformacional**

Señor colaborador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario: Liderazgo Transformacional, que le mostramos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 3 donde:

(1) Siempre, (2) Algunas veces, (3) Nunca

ITEMS	Siempre	Algunas veces	Nunca
1. Mi jefe me inspira a superar las dificultades del trabajo diario			
2. Inspiro a mis compañeros en hacer correctamente nuestras funciones			
3. Mi jefe nos enseña con el ejemplo			
4. Me enfoco en el buen servicio más que en el producto			
5. Me encuentro motivado a ser mejor cada día			
6. Me siento feliz al servir a los demás			
7. Me siento a gusto de hacer lo correcto			
8. Considero que debo generar valor agregado en mi trabajo diario			
9. Considero que es importante actuar de buena fe en la empresa			
10. Mi jefe está dispuesto a enseñarme cada vez que presente alguna inquietud y/o dificultad			
11. Mi jefe sugiere ideas nuevas de trabajo			
12. Mi jefe respeta mis aportes e ideas			
13. Se me informan las tareas y objetivos a cumplir de forma oportuna			
14. Mi jefe gestiona capacitaciones, cursos que potencian mi desempeño			
15. Se toman en cuenta mis aportes e ideas			
16. Mi jefe se preocupa por capacitarme			
17. Mi jefe confía en mí			

Fuente: Elaboración propia

**Formato 3.** Cuestionario de percepción sobre la rotación de personal

**Cuestionario de percepción sobre la rotación de personal**

Señor colaborador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario: Percepción sobre la rotación de personal, que le mostramos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 3 donde:

(1) Siempre, (2) Algunas veces, (3) Nunca

ITEMS	Siempre	Algunas veces	Nunca
1. Puedo seguir creciendo profesionalmente en esta empresa			
2. Deseo iniciar mi negocio propio			
3. Considero que ya he cumplido un ciclo en la empresa			
4. Mi jefe realiza críticas constructivas			
5. Mi jefe brinda retroalimentación oportuna			
6. Tengo sobrecarga de trabajo			
7. En la empresa reconocen mi esfuerzo			
8. Me siento valorado para un posible asenso			
9. Deseo obtener un mejor salario			
10. Mi jefe agradece y reconoce mi esfuerzo			
11. Me siento desprotegido ante un posible término de contrato			
12. Mis compañeros valoran mi trabajo			
13. Percibo que puedo perder mi puesto de trabajo			
14. Estoy de acuerdo con las políticas de la empresa			
15. Estoy conforme con los beneficios otorgados por la empresa			
16. Me identifico con los valores de la empresa			
17. Me cuesta adaptarme a las funciones que debo cumplir			

Fuente: Elaboración propia

**Formato 4.** Validación de experto 1

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA PERCEPCIÓN SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL DE LIMA EN EL AÑO 2024**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**I. DATOS GENERALES**

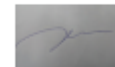
- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: FLORES CASAFRANCA RAUL ALBERTO
- 1.2 Grado académico: MAGISTER
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE POSGRADO EN UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL
- 1.6 Autor del Instrumento: CALLA PALACIOS EDISON DANTE

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Buena 41-60 %	Muy buena 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

90%



Mg. Raúl Alberto Flores Casafranca  
DNI: 07937771  
Lima, 25 de marzo de 2024

**Formato 5. Validación de experto 2**

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE  
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA PERCEPCIÓN SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL DE LIMA EN EL AÑO 2024**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**IV. DATOS GENERALES**

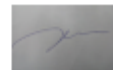
- 4.1 Apellidos y Nombres del Experto: FLORES CASAFRANCA RAUL ALBERTO
- 4.2 Grado académico: MAGISTER
- 4.3 Áreas de experiencia profesional: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- 4.4 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE POSGRADO EN UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 4.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL
- 4.6 Autor del Instrumento: CALLA PALACIOS EDISON DANTE

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21- 40 %	Bueno 41- 60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal				X	
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

85%



Mg. Raúl Alberto Flores Casafranca  
D.N.I. 07937771  
Lima, 25 de marzo de 2024

Formato 6. Validación de experto 3

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA PERCEPCIÓN SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL DE LIMA EN EL AÑO 2024**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: GARCIA SAAVEDRA JOSE LUIS
- 1.2 Grado académico: MAGISTER
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE EN UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL
- 1.6 Autor del Instrumento: CALLA PALACIOS EDISON DANTE

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Buena 41-60 %	Muy buena 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%



José Luis García Saavedra

DNI 10805767

Lima, 25 de marzo de 2024

**Formato 7. Validación de experto 4**

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE  
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA PERCEPCIÓN SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL DE LIMA EN EL AÑO 2024**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**IV. DATOS GENERALES**

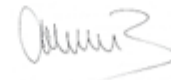
- 4.1 Apellidos y Nombres del Experto: GARCIA SAAVEDRA JOSE LUIS
- 4.2 Grado académico: MAGISTER
- 4.3 Áreas de experiencia profesional: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- 4.4 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE EN UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 4.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL
- 4.6 Autor del Instrumento: CALLA PALACIOS EDISON DANTE

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21- 40 %	Bueno 41- 60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal				X	
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

V. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento es aplicable.

VI. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

80%



José Luis García Saavedra

DNI 10805767

Lima, 25 de marzo de 2024

**Formato 8.** Validación de experto 5

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA PERCEPCIÓN SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL DE LIMA EN EL AÑO 2024**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: DUFFOO HART GUILLERMO ERNESTO
- 1.2 Grado académico: MAGÍSTER
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE EN UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL
- 1.6 Autor del Instrumento: CALLA PALACIOS EDISON DANTE

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Buena 41-60 %	Muy buena 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

La intencionalidad se cumple, pero puede verse afectada por la tendencia central. Sugiero una cuarta opción en la escala que obligue a graduar mejor la opción de respuesta

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

90%



Mg. Guillermo Duffoo Hart

DNI N° 06636177

Lima, 25 de marzo de 2024

**Formato 9.** Validación de experto 6

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA PERCEPCIÓN SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL DE LIMA EN EL AÑO 2024**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**IV. DATOS GENERALES**

- 4.1 Apellidos y Nombres del Experto: DUFFOO HART GUILLERMO ERNESTO
- 4.2 Grado académico: MAGÍSTER
- 4.3 Áreas de experiencia profesional: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- 4.4 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE EN UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 4.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL
- 4.6 Autor del Instrumento: CALLA PALACIOS EDISON DANTE

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Buena 41-60 %	Muy buena 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- VI. La intencionalidad se cumple, pero puede verse afectada por la tendencia central. Sugiero una cuarta opción en la escala que obligue a graduar mejor la opción de respuesta

**VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

90%



Mg. Guillermo Duffoo Hart  
DNI N° 06636177

Lima, 25 de marzo de 2024

Formato 10. Validación de experto 7

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA PERCEPCIÓN SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL DE LIMA EN EL AÑO 2024**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: EGGERSTEDT PALACIOS ROXANNA LUCIA
- 1.2 Grado académico: MAGÍSTER
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE EN UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL
- 1.6 Autor del Instrumento: CALLA PALACIOS EDISON DANTE

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

La encuesta cumple de manera satisfactoria con los indicadores para el análisis de la investigación

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

100

  
Roxanna Lucia Eggerstedt Palacios  
DNI 07886803

Lima, 25 de marzo de 2024

**Formato 11. Validación de experto 8**

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE  
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA PERCEPCIÓN SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR RETAIL DE LIMA EN EL AÑO 2024**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**IV. DATOS GENERALES**

- 4.1 Apellidos y Nombres del Experto: EGGERSTEDT PALACIOS ROXANNA LUCIA
- 4.2 Grado académico: MAGÍSTER
- 4.3 Áreas de experiencia profesional: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- 4.4 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE EN UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 4.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL
- 4.6 Autor del Instrumento: CALLA PALACIOS EDISON DANTE

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 -20 %	Regular 21- 40 %	Bueno 41- 60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – liderazgo transformacional y la percepción sobre la rotación de personal					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

La encuesta cumple de manera satisfactoria con los indicadores para el análisis de la investigación

**VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

100



Roxanna Lucia Eggerstedt Palacios  
DNI 07886803

Lima, 25 de marzo de 2024