

**ESCUELA DE**

**POSGRADO Y ESTUDIOS**

**CONTINUOS**

**MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO**

**LIDERAZGO PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS  
COLABORADORES DE UN CALL CENTER DE TRUJILLO, 2023.**

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

**DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Autora:**

Bachiller Melissa Lizeth Ruiz Grados

**Asesor(a):**

Maestro José Luis García Saavedra

<https://orcid.org/0000-0001-5583-8220>

Perú

2023

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial

### **SUB-LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de MYPE y PYME: Planeamiento tributario. Economía

**Jurado evaluador**

Jurado 1 Presidente	MG. PATRICIA NELLY KAMISATO GUSHI	08214386
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

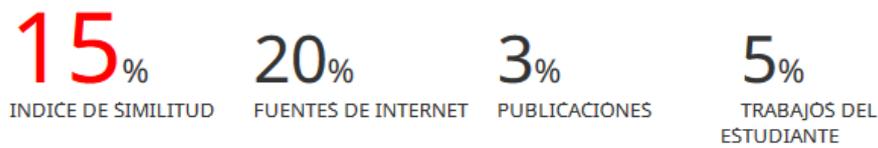
Jurado 2	MG. RAUL ALBERTO FLORES CASAFRANCA	07937771
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG WILLIAM MOISES CRUZADO PEREZ	40221700
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

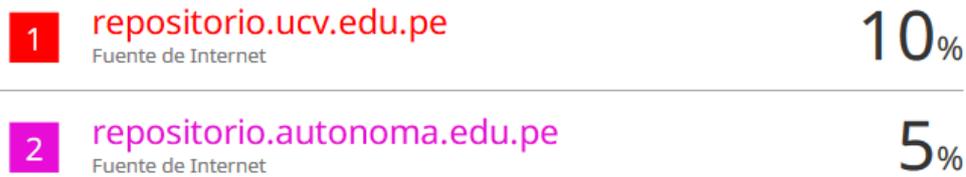
## Informe similitud

### Liderazgo personal y la productividad de los colaboradores en un Call center de Trujillo 2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS



Excluir citas    Activo    Excluir coincidencias < 2%  
Excluir bibliografía    Activo

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023. La investigación fue básica sustantiva con enfoque cuantitativo de nivel correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue por conveniencia y consistió en 87 trabajadores del Call Center estudiado. Como instrumentos se utilizó el cuestionario del liderazgo personal y el cuestionario de productividad laboral, ambos validados en constructo por 5 expertos. Los resultados infieren las siguientes conclusiones: Según el objetivo general, se determinó la relación entre el liderazgo personal y la productividad encontrándose una correlación positiva de intensidad regular ( $Rho = 0.646$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ). Así mismo, se determinó la relación entre el control del ego y la productividad, encontrándose una correlación positiva de intensidad regular ( $Rho = 0.522$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ). Se determinó la relación entre el equilibrio y la productividad, encontrándose una correlación positiva de intensidad baja ( $Rho = 0.256$ ,  $p = 0.017$ ,  $\alpha = 0.05$ ). Se determinó la relación entre el desapego y la productividad, encontrándose una correlación positiva de intensidad regular ( $Rho = 0.694$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ). Se determinó que existe relación entre la responsabilidad y la productividad, encontrándose una correlación positiva de intensidad baja ( $Rho = 0.394$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ).

**Palabras clave:** Liderazgo personal, Servicios – productividad, Servicios – Call Center

## **Abstract**

*The objective of this research was to determine the relationship between personal leadership and the productivity of collaborators of a Call Center in Trujillo, 2023. The research was basic substantive with a quantitative approach at a correlational level, with a non-experimental cross-sectional design. The sample was for convenience and consisted of 87 workers from the Call Center studied. The personal leadership questionnaire and the work productivity questionnaire were used as instruments, both validated in construct by 5 experts. The results infer the following conclusions: According to the general objective, a relationship was determined between personal leadership and the productivity, finding a positive correlation of medium intensity ( $Rho = 0.646$ ,  $p = 0.000$ ,  $alfa = 0.05$ ), Likewise, the relationship between ego control and productivity was determined, finding a positive correlation of medium intensity ( $Rho = 0.522$ ,  $p = 0.000$ ,  $alfa = 0.05$ ). The relationship between balance and productivity was determined, finding a positive correlation of low intensity ( $Rho = 0.256$ ,  $p = 0.017$ ,  $alfa = 0.05$ ). The relationship between detachment and productivity was determined, finding a positive correlation of medium intensity ( $Rho = 0.694$ ,  $p = 0.000$ ,  $alfa = 0.05$ ). The relationship between responsibility and productivity was determined, finding a positive correlation of medium intensity ( $Rho = 0.394$ ,  $p = 0.000$ ,  $alfa = 0.005$ )*

**Keywords:** Personal leadership, Services – productivity, Services – Call Center.

## **Dedicatoria y Agradecimientos**

La presente, está dedicado en primer lugar a nuestro Señor Creador, por darme la fortaleza para seguir adelante y lograr mis objetivos profesionales; asimismo, a mis padres y mi familia, por apoyarme en todo momento. También, a mi asesor, por brindarme su apoyo incondicional para culminar con éxito la investigación.

Agradezco principalmente a Dios, por darme un día más de vida, para cumplir con mis metas profesionales y personales. Asimismo, agradezco a mis padres por el apoyo incondicional y a todos mis docentes por complementar con sus conocimientos, para la culminación de este proyecto. También, a mi asesor, que siempre estuvo predispuesto a apoyarme en todo el proceso de investigación.

## Tabla de contenidos

Pág.

Jurado evaluador.....	2
Informe similitud .....	3
Resumen .....	4
Abstract.....	5
Dedicatoria y Agradecimientos .....	6
Tabla de contenidos .....	7
Índice de tablas .....	11
Índice de figuras .....	12
I. INTRODUCCIÓN.....	13
I.1. Realidad problemática .....	13
I.2. Pregunta de investigación .....	16
I.2.1. Pregunta general .....	16
I.2.2. Preguntas específicas.....	16
I.3. Objetivos de la investigación.....	17
I.3.1. Objetivo general .....	17
I.3.2. Objetivos específicos.....	17
I.4. Justificación de la investigación .....	17
I.5. Alcance de la investigación .....	18
II. MARCO TEÓRICO .....	19
II.1. Antecedentes.....	19
II.1.1. Antecedentes internacionales .....	19
II.1.2. Antecedentes nacionales .....	23
II.2. Bases teóricas .....	28
Liderazgo personal.....	28
Productividad de servicios .....	34

	Relación del liderazgo personal con la productividad de servicios .....	43
	II.3. Marco conceptual (terminología) .....	44
III.	HIPÓTESIS .....	46
	III.1. Declaración de hipótesis .....	46
	III.1.1. Hipótesis general .....	46
	III.1.2. Hipótesis específicas .....	46
	III.2. Operacionalización de variables .....	46
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS: .....	49
	IV.1. Tipo de investigación .....	49
	IV.2. Nivel de investigación .....	49
	IV.3. Diseño de investigación .....	50
	IV.4. Método de investigación .....	51
	IV.5. Población .....	51
	IV.6. Muestra .....	51
	IV.7. Técnicas de recolección de datos .....	51
	IV.7.1. Técnica .....	51
	IV.7.2. Instrumentos .....	52
V.	RESULTADOS .....	54
	V.1 Resultados descriptivos .....	54
	V.2 Resultados inferenciales .....	57
	Respecto al objetivo general, determinar la relación entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023. ....	57
	Objetivos específicos 1, determinar la relación entre el control de ego y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023. ....	59
	Objetivos específicos 2, determinar la relación entre el equilibrio y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023. ....	60

Objetivos específicos 3, determinar la relación entre el desapego y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.....	61
Objetivos específicos 4, determinar la relación entre la responsabilidad y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.....	62
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	63
VI.1. Discusión .....	63
VI.2. Conclusiones.....	68
VI.3. Recomendaciones .....	69
Lista de referencias .....	71
Apéndice.....	79
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	79
Anexo 02. Cuestionario productividad laboral. ....	81
Anexo 03. Ficha técnica 1 “CUESTIONARIO PRODUCTIVIDAD LABORAL” .....	82
Anexo 04. Cuestionario liderazgo personal.....	84
Anexo 05. Ficha técnica 2 “CUESTIONARIO LIDERAZGO PERSONAL” ....	85
Anexo 06: Validación en confiabilidad de instrumento cuestionario productividad laboral.....	87
Anexo 07: Validación en confiabilidad de instrumento cuestionario liderazgo personal.....	89
Anexo 08. Validación de expertos .....	91
Experto 1: Deza Castillo Juan Miguel .....	91
Experto 2: José Luis García Saavedra .....	99
Experto 3: Mendoza Torres Edwin Raúl .....	107
Experto 4: Arosemena Shishido Monica .....	115
Experto 5: Santos Carlos Alfaro Rodriguez .....	123
Anexo 09. Confirmación de juicio de expertos mediante estadístico V-AIKEN .....	131

V-AIKEN Liderazgo personal .....	131
V-AIKEN Productividad .....	134
Anexo 10. Base de datos de liderazgo personal .....	137
Anexo 11. Base de datos de productividad.....	140
Anexo 12. Construcción de escala liderazgo personal .....	143
Anexo 13. Construcción de escala Productividad .....	144

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de variables.</i> .....	47
<b>Tabla 2</b> <i>Liderazgo personal de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.</i> ...	54
<b>Tabla 3</b> <i>Productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.</i> .....	55
<b>Tabla 4</b> <i>Tabla cruzada para determinar la relación entre liderazgo personal y la productividad.</i> .....	56
<b>Tabla 5</b> <i>Prueba de normalidad de datos de las variables liderazgo personal y productividad.</i> .....	57
<b>Tabla 6</b> <i>Prueba Rho de Spearman para determinar correlación entre liderazgo personal y la productividad.</i> .....	58
<b>Tabla 7</b> <i>Prueba Rho de Spearman para determinar correlación entre la dimensión control del ego y la productividad.</i> .....	59
<b>Tabla 8</b> <i>Prueba Rho de Spearman para determinar correlación entre la dimensión equilibrio y la productividad.</i> .....	60
<b>Tabla 9</b> <i>Prueba Rho de Spearman para determinar correlación entre la dimensión desapego y la productividad.</i> .....	61
<b>Tabla 10</b> <i>Prueba Rho de Spearman para determinar correlación entre la dimensión responsabilidad y la productividad.</i> .....	62

## **Índice de figuras**

**Figura 1** *Liderazgo personal de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.. 55*

**Figura 2** *Productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023. .... 56*

## I. INTRODUCCIÓN

### I.1. Realidad problemática

A nivel mundial la productividad de los empleados se basaba en habilidades físicas y de factores personales; de hecho las definiciones de productividad hacen alusión a ello, lo cual tuvo un alto impacto en la revolución industrial de mediados del siglo XX, en países industrializados con una economía productiva y secundaria; sin embargo, a fines del siglo pasado, la actividad **manufacturera disminuyó en valor**, prevaleciendo una nueva economía; la terciaria, la economía del sector servicios, **la misma que cambió los esquemas de productividad**, pues ésta no depende del trabajo físico, sino de las habilidades psicológicas y sociales de los empleados; así como, la gestión del talento humano; desde entonces, la actividad de servicios ha sido un desafío (Backus, 2020). Se ha llegado a consensos que el sector servicios depende de habilidades psicológicas y capitalización de la experiencia diaria, lo que requiere de un liderazgo personal de los empleados; es decir, la capacidad de conducirse a uno mismo en una dirección positiva y productiva, implicando establecer metas, desarrollar planes para lograr objetivos y tomar medidas para progresar a través de la disciplina y perseverancia; esto significa motivarse así mismo, superar desafíos y mantenerse enfocado en las metas propias (Su et al., 2020). En la actualidad; la formación familiar, escolar y social en los países de Europa y otros desarrollados, cuentan con una población que tiene un gran liderazgo personal y ha llegado a lograr una economía global basadas en el sector científico como los países nórdicos, balcánicos, Israel, entre otros (Ochel y Wegner, 2019).

En los países desarrollados; donde su economía de alta productividad se basa en los servicios terciarios y se compite con innovación, trabajo en equipo y colaboración; el liderazgo personal influye en la superación y la productividad personal de varias maneras: ayudando a las personas a establecer y alcanzar metas, tener una visión clara de lo que quieren lograr; siendo así, más probable que se tomen medidas para que esto suceda; además, de desarrollar las habilidades y conocimientos que necesitan para el logro de sus propios objetivos; y no únicamente los brindados por la empresa, aprendiendo de esa manera a crecer en valor, lo que puede conducir a una mayor superación personal (Elche et al., 2020).

En los países en desarrollo; cuya cultura se perdió en su época colonial y se independizaron con una sociedad caudillista y de servidumbre, el liderazgo personal y la productividad no ha sido el enfoque cultural. Su enfoque fue basado en el trabajo y la seguridad de un salario, lo que frenó el liderazgo personal de la población por una cultura de seguidores (Rebon, 2017).

En Latinoamérica; donde la sociedad es muy inequitativa, y los trabajadores, técnicos y profesionales han tenido muchos desafíos, y son lo que el desarrollo socioeconómico les ha permitido ser, el liderazgo personal ha ayudado a las personas a superar los desafíos; ya que, cuando las personas enfrentan estos escenarios, pueden verse tentadas a darse por vencidas; sin embargo, el liderazgo personal otorga a las personas, perseverancia frente a los desafíos, al creer en sí mismos y mantenerse enfocados en el logro de sus objetivos (MacKechnie et al., 2022).

En Perú; como en los países en desarrollo, el liderazgo se reserva a los altos rangos: puestos de dirección, existiendo pocos estudios sobre el liderazgo en los trabajadores. El liderazgo personal en los empleados peruanos es importante por varias razones; en primer lugar, puede ayudar a los empleados a ser más productivos y alcanzar sus objetivos; no solo laborales, sino personales y familiares, lo que repercutirá en el trabajo y la motivación; y en segundo lugar, el liderazgo se vincula al compromiso y la satisfacción con su trabajo, motivando a los colaboradores a desarrollar sus habilidades y conocimientos, lo que puede hacerlos más valiosos para sus empleadores.

Fernández (2022), señala que las empresas de Call Center, son empresas que entre muchas labores están las ventas por teléfono; una labor compleja, pues la comunicación telefónica no es igual que la presencial. Las cifras se manejan estadísticamente; de 10 llamadas 1 venta, el personal que inicia de 20 llamadas, con 1 mes de experiencia la tasa puede reducirse de 10 comunicaciones a 2 ventas; y así, hay personal que desarrolla altas habilidades y es considerado para nivelar objetivos. Las bajas tasas de logro en las empresas Call Center antes mencionadas, llevan a la necesidad de investigar este tipo de problemas, ya que al inicio hacen que muchos empleados abandonen el empleo. En la empresa en estudio, el 30% abandonan el trabajo en los 3 primeros meses; en el año, el 53%, lo que lleva a costos de contratar y enseñar nuevamente. Solo un 47% logran las metas y continúan por más de 2 años, desarrollando sus habilidades, que más allá de

la capacitación, requiere de su automotivación, su autodeterminación a lograr las metas y tener los incentivos de productividad

Bajo el argumento señalado nace la necesidad de determinar la relación que existe entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores en las empresas de servicio de Call Center a fin de evitar la alta rotación, motivando la presente investigación.

## **I.2. Pregunta de investigación**

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

¿Existe relación entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023?

### **I.2.2. Preguntas específicas**

- ¿Existe relación entre el control del ego y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023?
- ¿Existe relación entre el equilibrio y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023?
- ¿Existe relación entre el desapego y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023?
- ¿Existe relación entre la responsabilidad y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023?

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

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

Determinar la relación entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.

#### **I.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre el control del ego y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.
- Determinar la relación entre el equilibrio y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.
- Determinar la relación entre el desapego y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.
- Determinar la relación entre la responsabilidad y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.

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

La presente investigación se justificó desde el criterio práctico, por cuanto la actividad de Call center es un rubro que se está incrementando, generando trabajo y economía; sin embargo, enfrenta competencia internacional y nacional, por lo que es necesario determinar los factores que mejoran su productividad, entre éstos se tiene el liderazgo personal, debido a que es un trabajo de persuasión y orientación.

Desde el criterio teórico, se justifica porque permite la validación del liderazgo personal, el mismo que fortalece al trabajador del Call center para persuadir, orientar mejorando progresivamente su productividad en el logro de las metas que le asignan en su labor.

Desde el criterio metodológico, se justifica porque permite la selección de instrumentos para medir las variables; en este caso de aplicación, lo que será de gran utilidad para los grupos de interés.

Desde el criterio social, el presente estudio contribuye al conocimiento del sector Call Center, el mismo que genera trabajo, inversión, soluciona las necesidades de la empresa y contribuye al ecosistema económico, donde sus resultados permitirán tomar medidas para mejora en los grupos de interés en el sector.

Desde el criterio ético, se justifica porque se hizo una revisión de documentación, se verificó su autenticidad a través del software Turniting, se aplicó el formato estandarizado APA 7 Edición, de acuerdo al reglamento ético de investigación de la Universidad (UPN, 2023).

## **I.5. Alcance de la investigación**

El alcance de la presente investigación estuvo limitada a la población de un Call Center de Trujillo y a las condiciones de liderazgo y productividad de su personal; así como, su disponibilidad, en el contexto socioeconómico de la Provincia de Trujillo, durante el año 2023.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **II.1. Antecedentes**

#### **II.1.1. Antecedentes internacionales**

Desde España, Peiró et al. (2019) en su publicación científica sobre el modelo de trabajador feliz-productivo y más allá: Patrones de bienestar y desempeño en el trabajo; este estudio tuvo como objetivo explorar los diferentes patrones de relaciones entre rendimiento y bienestar, sinérgicos (es decir, infeliz-improductivo y feliz-productivo) y antagónicos (es decir, feliz-improductivo e infeliz-productivo), teniendo en cuenta diferentes operacionalizaciones del bienestar (es decir, hedónico o procurador del placer inmediato frente a eudaimónico o buscador de bienestar y desarrollo) y desempeño (es decir, autoevaluación frente a las calificaciones de los supervisores). Se aplica una investigación descriptiva, de diseño correlacional con 1647 empleados, y se usó el cuestionario. En conclusión, los resultados de este estudio llaman nuestra atención sobre el hecho de que pueden existir diferentes tipologías de trabajadores “felices-productivos” que pueden tener en cuenta dimensiones tanto hedónicas como eudaimónicas del bienestar, así como dos informantes diferentes sobre el estado de ánimo de los empleados y desempeño laboral. Como podemos ver, un gran porcentaje de trabajadores no pertenecen a los patrones convencionales “feliz-productivo” o “infeliz-improductivo”, sino a los cuadrantes antagónicos de “infeliz pero productivo” y “feliz pero improductivo”.

Desde Colombia, Rodríguez y Niño (2022) en su investigación sobre factores que afectan la productividad de los asesores comerciales en Call center de Cabecera de la ciudad de Bucaramanga. Encontró que es necesario que se conozca cuál es la productividad de cada uno de los factores productivos: capital, factor humano, tecnología y cómo contribuyen al cumplimiento de objetivos y metas empresariales; en el caso de los recursos humanos, se generan distintos factores causantes de la reducción de la productividad por parte de los empleados, ocasionando bajo rendimiento y mala producción de la empresa u organización siendo necesario analizar, comprender y estudiar los factores que generan disminución de la productividad y el rendimiento laboral en los asesores comerciales de los Call center en la zona de cabecera de la ciudad de Bucaramanga perteneciente al departamento de Santander, Colombia. Entre las acciones de mejora en el rendimiento laboral por parte de los asesores comerciales; el liderazgo, la motivación y profesionalización en el Call Center, son factores que inciden en la productividad.

Desde Colombia, Valencia (2020) en su investigación influencia de las prácticas de liderazgo en el nivel de rotación de los trabajadores del área de Call center en organizaciones de servicio, a partir del caso del área de Call center de la ASF (Agencia de Seguros Falabella), encontró la necesidad de disminuir la rotación de personal

no solo en cuanto a los costos que esto genera sino también al impacto que esto tiene en su productividad y reputación empresarial. Existe estigmatización de ser un trabajo de bajo valor, y que tiene sus retos para los trabajadores, como el estrés, logro de metas, el estado de ánimo y las remuneraciones limitadas; el nuevo personal requiere capacitaciones, lo que lleva a la inestabilidad, siendo el liderazgo de los supervisores aplicando tres fases: sensibilización, fortalecimiento y evaluación. Dicha propuesta está enfocada en mantener y elevar la percepción favorable, motivación y bienestar de todos los empleados, demostrando la importancia que esta organización brinda a cada uno de ellos, como seres integrales para el funcionamiento de la empresa y lograr disminuir los niveles de rotación del área que afecta seriamente la productividad de ASF.

Desde Ecuador, Lara et al. (2021) en su publicación científica sobre relación del liderazgo con la productividad empresarial; el objetivo principal de esta investigación fue analizar la relación del liderazgo con la productividad empresarial. La metodología implica un diseño no experimental-correlacional, con nivel descriptivo cualitativo, con una población de 26 profesionales, y cuestionario como recolección de información. Como conclusión, se tiene que tanto los factores que influyen en el rendimiento de una empresa, como las diferentes formas para incentivar y generar una mayor productividad en sus empleados, son algunas de las formas que se

pretenden dar a conocer y que desde la perspectiva que algunos autores han enunciado son las empresas quienes deben diseñar planes o alternativas que permitan a sus empleados colaborar. Igualmente se destaca que la productividad es sumamente importante para lograr un desarrollo económico tanto de la empresa como del país donde se encuentre, y que a su vez permitirá destacarse frente a la competencia. El líder debe estar siempre enfocado en las metas y visiones de la empresa de manera que esté a la par de las ideas presentes en el personal.

Desde Cuba, Lugo (2021) en su publicación científica sobre la superación, una opción para el mejoramiento del desempeño profesional en la investigación científica; éste tiene como objetivo contribuir a la formación permanente y la actualización sistemática de los graduados universitarios, el perfeccionamiento del desempeño de sus actividades profesionales y académicas, así como el enriquecimiento de su acervo cultural. Es un estudio descriptivo, con diseño correlacional, con una muestra de 17 profesionales, aplicado en cuestionarios de recolección. En conclusión, con el desarrollo vertiginoso de la ciencia a escala mundial, se hace más que necesario en nuestro país, convocar a las nuevas generaciones de investigadores que están vinculado al desarrollo de la investigación científica, para que se estimulen y sientan la necesidad de superarse sistemáticamente, aprovechando todo lo aprendido en las universidades; así como

enriqueciendo sus conocimientos y poniéndolos en práctica en cada uno de sus puestos de trabajo, con el fin de lograr un joven más actualizado, más preparado, pero fundamentalmente que está tono con el desarrollo acelerado que hoy tiene cada una de las materias de las cuales son graduados, lo que les permitirá en alguna medida a corto, mediano y a largo plazo, tener un investigador más completo y que sea capaz de enfrentarse al mundo de las investigaciones científicas con bases nanotecnológicas en Cuba, así como contribuya a un crecimiento personal.

### **II.1.2. Antecedentes nacionales**

Desde Lima – Perú, Bravo y Fernández (2019) en su investigación sobre la productividad de las empresas de Call center en Latinoamérica en los últimos 10 años: Una revisión de la literatura científica, concluye que en la actualidad, se está viendo a los Call center en todos los países como un negocio rentable, el cual generan grandes ingresos ofreciendo servicios de telemarketing, cobranzas, atención al cliente, etc., para diversas empresas que optan por tercerizar esos servicios y requieren ser productivas, pues éste servicio se puede dar de cualquier país; por lo que el factor humano, el cual se dirige directamente a las personas, se identifica que con una buena dirección se puede conseguir los objetivos y la rentabilidad del negocio, en este punto nos referimos directamente al capital de trabajo de las empresas Call center, las cuales son de mucha importancia para

las empresas, ya que son el principal motor que mueve esta industria donde su liderazgo es esencial para la productividad.

Desde Lima – Perú, Mego y Mego (2021) en su publicación científica sobre desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos en Perú-2019; planteó como objetivo principal diseñar una propuesta sobre el desarrollo personal con el desempeño laboral. Esta investigación fue de enfoque cuantitativa, de nivel descriptiva, y diseño no experimental-correlacional; la población y muestra fue de 50 participantes, se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario para recoger la información. Concluyendo que el 82% la conducta de los colaboradores está orientada al cambio, el 74% de gerentes utilizan la habilidades directivas para el logro de los objetivos, en cuanto al desempeño laboral el 80% indicaron que existe condiciones mínimas para el desempeño de las funciones, el 88% manifestaron que gerentes y trabajadores brindan un buen servicio al usuario y el 76% de los colaboradores conocen y aplican los procesos en el ejercicio de sus funciones; los factores de formación profesional, capacitación y línea de carrera influye en las competencias, compromisos y satisfacción laborales en una Gerencia de Gestión de Proyectos de Sistemas de una institución pública, verificado con el estadígrafo de Alfa de Cronbach de 0.977, el cual es aceptable.

Desde Lambayeque-Perú, Barreda (2021) en su tesis de maestría sobre propuesta de un programa de metodología de investigación acción para mejorar el liderazgo personal en las docentes del nivel inicial del Programa de Especialización PRONAFCAP. Arequipa, 2014; tuvo como objetivo proponer un programa de metodología de investigación acción para mejorar el liderazgo personal en las docentes. Utilizó la metodología cuantitativa descriptiva correlacional, con una población-muestra de 20 docentes participantes, y se aplicó el cuestionario y la ficha de observación al total de la población, mediante la técnica de la encuesta y observación. Se concluyó que el 60% de las docentes asumen con esfuerzo la metodología de la investigación acción, en tanto el liderazgo personal es limitado. Existe una relación directa entre la metodología de la investigación acción y el liderazgo personal; por lo tanto, se propone que la metodología de investigación acción mejora el liderazgo personal en las docentes del nivel inicial del programa de especialización PRONAFCAP. Arequipa, 2014. El desarrollo de la metodología de investigación acción de las docentes del nivel inicial del programa de especialización PRONAFCAP. Arequipa, 2014 no es satisfactorio. Se identifica un liderazgo personal medio en las docentes del nivel inicial del programa de especialización PRONAFCAP. Arequipa, 2014”.

Desde Chiclayo-Perú, Piscocoya (2023) en su tesis de maestría sobre coaching en la productividad en el área comercial de una empresa de transportes, Lambayeque; la presente investigación tuvo como objetivo principal explicar la relación que existe entre coaching en la productividad en el área comercial de una empresa de transportes, Lambayeque. La investigación tuvo una metodología básica, descriptiva y propositiva con un enfoque cuantitativo. De acuerdo con la naturaleza de sus variables, se aplicó una investigación no-experimental y con corte transversal. Se tomó como población a los 35 colaboradores administrativos, a quienes luego se les realizó un cuestionario. Finalmente se concluye que, con la propuesta validada por expertos en el tema, nos da la seguridad que nuestra propuesta de coaching puede ser aplicada en corto tiempo en la empresa de transportes, para que los colaboradores del área comercial incrementen su productividad y puedan lograrse los objetivos corporativos.

Desde Chiclayo-Perú, Dávila (2021) en su tesis de maestría sobre coaching laboral para la productividad de los colaboradores en la empresa Jeshua Operador Logístico SAC en Trujillo 2021; la presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación del coaching laboral con la productividad de los colaboradores en la empresa Jeshua Operador Logístico SAC en Trujillo 2021. La metodología, fue de tipo básica, diseño no

experimental, enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional y de corte transversal; con una población de 76 trabajadores, siendo su muestra de 63 servidores de la empresa; se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Resultados, fueron de dos tipos: análisis correlacional y análisis descriptivo, se ha determinado la existencia de la correlación entre las dos variables y que la variable coaching laboral presente al 25.4% de trabajadores en el nivel bajo, productividad el 12.7% en el nivel bajo, y en la gestión por competencias el 25.4% también se ubican en el mismo nivel. Se concluyó que existe relación significativa entre el coaching laboral y la productividad en la empresa Jeshua Operador Logístico SAC en Trujillo 2021.

Desde Lima-Perú, Galindo (2022) en su tesis de maestría sobre liderazgo, clima laboral y productividad en la Caja Municipal Arequipa de la ciudad de Ica, 2022; la presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de relación existente entre liderazgo y productividad en la Caja Municipal Arequipa de la ciudad de Ica en el año 2022. La metodología, fue un estudio básico, con un nivel correlacional y diseño no experimental – transversal, cuya población estuvo integrada por 142 colaboradores de la Caja Municipal, siendo la muestra de tipo censal; es decir, igual a la población, como técnica se empleó la encuesta, aplicándose tres cuestionarios para cada una de las variables. Se determinó la

existencia de una relación significativa y positiva entre las variables liderazgo ( $\rho = 0.642$ ,  $p = 0.000$ ), clima laboral ( $\rho = 0.862$ ,  $p = 0.000$ ) y la productividad en esta entidad. Así mismo, se comprobó la relación significativa, positiva y moderada entre el liderazgo y el clima laboral en la Caja Municipal Arequipa, al obtenerse un ( $\rho = 0.731$ ,  $p = 0.000$ ).

## **II.2. Bases teóricas**

### **Liderazgo personal**

El liderazgo es el proceso de influir en otros para lograr un objetivo común. Se trata de inspirar y motivar a otros a dar lo mejor de sí mismos. Los líderes pueden generar confianza y compenetración, y pueden crear un ambiente de trabajo positivo y productivo (Friedman, 2018).

Stewart y Stewart (2021) menciona que el liderazgo personal es la capacidad de hacerse cargo de su propia vida y responsabilidades; es decir, liderarse uno mismo, trazándose un sentido de vida. Se trata de establecer metas, hacer planes y tomar medidas para lograr las metas que para la gente común sin liderazgo son sueños. Los líderes personales no tienen miedo de correr riesgos, confían en sus habilidades y siempre están dispuestos a aprender y crecer.

El liderazgo personal es el proceso de liderarse a uno mismo, se manifiesta a través del desarrollo de las habilidades y cualidades necesarias

para vivir una vida plena y significativa en sus metas. Los líderes personales son conscientes de sí mismos, autodirigidos y automotivados. Son capaces de establecer metas, hacer planes y tomar medidas para lograr sus sueños (Lal, 2020). El liderazgo personal es la capacidad de influir en otros por los valores de sus logros o el liderazgo de estos, éstos se inspiran y motivan a otros a dar lo mejor de sí mismos. Los líderes personales pueden generar confianza y compenetración, y pueden crear un ambiente de trabajo positivo y productivo (Plaza, 2020).

El liderazgo personal es una habilidad importante para cualquiera que quiera alcanzar sus metas y vivir una vida plena. Al desarrollar las habilidades de liderazgo personal, puede hacerse cargo de su propia vida y crear el futuro que desea (Plaza, 2020).

Desde el punto de distintos autores tenemos las siguientes connotaciones: Según Sparks y Excellence (2019) manifiestan que; sin embargo, es el liderazgo personal es la auténtica cualidad que distingue al ser humano, donde reside la verdadera "gestión de máximos" que necesitamos para salir de cualquier crisis. El conjunto de esta obra de suma experiencia práctica, sensibilidad y madurez, que constituyen los mejores valores que alguien puede llevarse de su etapa profesional. Me gustaría; asimismo, resaltar el optimismo, la alegría y el sentido crítico que se desprenden de sus enfoques y que no son fruto de una ingenuidad sino de alguien a quien el cúmulo de vivencias y experiencias, lejos de convertirle en resabiado o

resentido, ha sabido encajarlas en su justo término y ofrecerlas como camino sereno para cualquier profesional que quiera hacer de su carrera una trayectoria de éxito por su liderazgo personal.

Para Ramírez (2021), el liderazgo personal es una habilidad innata que se desarrolla con el tiempo a medida que vamos incrementando nuestras capacidades, mejorando nuestros hábitos y fortaleciendo nuestras actitudes positivas. Además, consiste en saber lo que uno quiere realizar y tener la suficiente confianza en uno mismo para llevarlo a cabo. Es aprender a dar y recibir.

### **Ventajas**

Naemt (2020) menciona que hay muchos beneficios para el liderazgo personal. Cuando se hace cargo de tu propia vida, es más probable que se alcance las metas. También es más probable que se encuentren la felicidad y realización. El liderazgo personal ayuda a construir relaciones sólidas, ser más productivo en el trabajo y tener un impacto positivo en su entorno y talvez en el mundo. Entre los beneficios del liderazgo personal: **Mayor confianza en sí mismo**, el liderazgo personal ayuda a desarrollar un mayor sentido de confianza en sí mismo. Cuando se hace cargo de su propia vida, es más probable que se tenga confianza en sí mismo y en su capacidad para lograr sus objetivos. **Toma de decisiones mejorada**, el liderazgo personal ayuda a convertirse en un mejor tomador de decisiones. Cuando el líder está a cargo de su propia vida, necesita poder tomar decisiones que sean en su

mejor interés. El liderazgo personal fomenta a desarrollar las habilidades que necesita para tomar decisiones acertadas. **Mayor productividad**, el liderazgo personal ayuda a ser más productivo. Cuando se tiene una visión clara de su vida y se compromete a alcanzar sus metas, es más probable que sea productivo. **Relaciones más sólidas**, el liderazgo personal ayuda a construir relaciones más sólidas. Cuando se tiene confianza en sí mismo y en su capacidad para lograr sus objetivos, es más probable que pueda construir relaciones sólidas con los demás. **Impacto positivo en su entorno**, el liderazgo personal ayuda a tener un impacto positivo en el mundo. Cuando vive su vida con un propósito y se compromete a marcar la diferencia, es más probable que tenga un impacto positivo en el mundo.

También es importante tener confianza en sus habilidades, creer en sí mismo y en su capacidad para lograr sus objetivos, y es consciente de que tendrá errores, pero persistirá (Naemt, 2020).

### **Teorías**

Hay muchas teorías sobre el liderazgo personal, pero algunas de las más comunes incluyen: **Autoliderazgo**: esta teoría enfatiza la importancia de que las personas tomen el control de sus propias vidas y destinos. Los líderes autónomos son proactivos, establecen objetivos y toman medidas para alcanzarlos Graham (2022); esta teoría se centra en la capacidad natural de la persona. **Liderazgo transformacional**: esta teoría se centra en la capacidad de los líderes para inspirar y motivar a otros a lograr más de lo que creían posible. Los líderes transformacionales son carismáticos, visionarios y tienen

un fuerte sentido de propósito Afework et al. (2021); esta teoría se enfoca en la capacidad de auto transformarse. **Liderazgo de servicio:** esta teoría enfatiza la importancia de que los líderes antepongan las necesidades de los demás a las propias. Los líderes servidores son humildes, compasivos y están comprometidos a ayudar a otros a crecer y desarrollarse Taylor (2021); esta teoría se enfoca en que la persona en la búsqueda del valor, que es diferente del dinero. **Liderazgo auténtico:** esta teoría enfatiza la importancia de que los líderes sean genuinos y fieles a sí mismos. Los líderes auténticos son honestos, transparentes y éticos Kelley (2020); esta teoría se enfoca en la integridad personal.

Ninguna teoría del liderazgo personal es generalizable a todos, pero cada una ofrece información valiosa y es aplicable a diferentes tipos de personalidades sobre cómo convertirse en un líder más eficaz. Al comprender las diferentes teorías y enfoques del liderazgo personal, ayuda a una metodología para el autodesarrollo para el liderazgo de la persona (Lal, 2020).

### **Dimensiones del liderazgo personal**

Respecto a la **dimensión control de ego**, McBride (2020) afirma que las consecuencias del sobre control característico o bajo control pueden ser adaptativas o inadaptaada dependiendo de las circunstancias. El control excesivo puede facilitar disciplinado y comportamiento dirigido, que puede ser ventajoso en algunas situaciones. En otros textos, donde retrasar la gratificación y el placer no se justifica o psicológicamente indeseable, el

control excesivo puede ser perjudicial para las personas y, a menudo, para la sociedad. En paralelo, el bajo control puede facilitar la expresión de calidez, amabilidad, y la espontaneidad, que pueden ser ventajosas para promover la intimidad y el disfrute de la vida. Sin embargo, el control insuficiente puede ser desadaptativo cuando conduce a la errática, comportamiento no organizado o peligroso (Profler, 2020).

Respecto a la **dimensión equilibrio**, se refiere a la experiencia emocional que suele ser agradable o desagradable y nos activa procesos cognitivos como la atención o la valoración que facilitan el reconocimiento de la situación y una posible respuesta. Esta experiencia está íntimamente relacionada con los cambios corporales y las sensaciones de las que tenemos información. El bienestar y el malestar psicológico está asociado en buena medida a los estados emocionales que experimentamos (Rao, 2019).

Respecto a la **dimensión desapego**, se refiere a no depender de lo que tenemos o de una persona con la que tengamos vínculos afectivos, es lograr ser autónomos aunque no consigamos cosas o una persona en especial, y un exceso de apego sería vivir esclavizado, vivir con miedo (Morris et al., 2019).

Respecto a la **dimensión responsabilidad**, se refiere a la responsabilidad es la forma que el derecho ha implementado y desarrollado para reparar el daño causado en el patrimonio, tanto económico como moral, y de esta forma equilibrar y compensar las relaciones humanas, y sus

consecuencias económicas, por lo que todo orden jurídico sano tiene en mayor porcentaje de cumplimiento de la reparación del daño causado y por lo tanto un mayor grado de responsabilidad y de injusticia en todos los ámbitos de la sociedad (Shaw, 2020).

### **Productividad de servicios**

La productividad es la tasa a la que una empresa o país produce bienes y servicios (producto), generalmente juzgada en función de las cantidades de insumos (mano de obra, capital, energía u otros recursos) utilizados para entregar esos bienes y servicios; también es la eficiencia de una organización o de sus empleados para convertir insumos, como capital y mano de obra, en productos, como servicios o productos (Hasson, 2019).

Un servicio es una acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado; en líneas generales, la condición de servir es dar o prestar apoyo o asistencia a alguien valiéndonos de un conjunto de medios materiales o inmateriales (Aresti, 2019).

Pucheu (2021) menciona que la productividad del servicio es una medida de la eficiencia y eficacia con la que una organización de servicios puede prestar sus servicios; por lo general, se mide por el número de unidades de producción que se pueden producir por unidad de entrada. Según Rodríguez (2022) la productividad del servicio es la relación entre el valor de

los servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos; también es una medida de qué tan bien una organización de servicios está utilizando sus recursos para producir valor para sus clientes.

El equipo humano es fundamental para la productividad del servicio, los empleados son quienes interactúan con los clientes y brindan los servicios que ofrece la empresa, también son los responsables de desarrollar e implementar nuevas ideas de servicio (Méndez, 2022).

Hay una serie de razones por las que el equipo humano es importante para la productividad del servicio; primero, los empleados son los que tienen el conocimiento y las habilidades para brindar servicios de alta calidad, también son los que pueden construir relaciones con los clientes y comprender sus necesidades; en segundo lugar, los empleados están motivados para brindar servicios de alta calidad cuando se sienten valorados y apreciados, también están motivados cuando tienen los recursos que necesitan para hacer su trabajo de manera efectiva; tercero, los empleados pueden identificar y resolver problemas que pueden afectar la productividad del servicio, también son capaces de proponer nuevas ideas para mejorar los servicios (Rodríguez, 2022).

IGI Global (2019) indica que hay una serie de cosas que los proveedores de servicios pueden hacer para mejorar la productividad de su equipo humano. En primer lugar, pueden proporcionar a los empleados la

formación y el desarrollo que necesitan para tener éxito. En segundo lugar, pueden crear un ambiente de trabajo positivo y de apoyo donde los empleados se sientan valorados y apreciados. En tercer lugar, pueden proporcionar a los empleados los recursos que necesitan para hacer su trabajo de manera eficaz.

Al invertir en su equipo humano, los proveedores de servicios pueden mejorar su productividad y brindar una mejor experiencia a sus clientes.

Mosley y Smith (2020) mencionan las formas para lograr la productividad de los proveedores de servicios de su equipo humano: Proporcione a los empleados la capacitación y el desarrollo que necesitan para tener éxito. Esto incluye brindarles el conocimiento y las habilidades que necesitan para brindar servicios de alta calidad, así como las habilidades blandas que necesitan para interactuar con los clientes de manera efectiva. Cree un ambiente de trabajo positivo y de apoyo donde los empleados se sientan valorados y apreciados. Esto incluye brindarles un entorno de trabajo seguro y cómodo, así como oportunidades de reconocimiento y ascenso. Proporcionar a los empleados los recursos que necesitan para hacer su trabajo de manera efectiva. Esto incluye proporcionarles las herramientas y la tecnología que necesitan, así como el tiempo y el apoyo que necesitan para completar su trabajo. Al invertir en su equipo humano, los proveedores de servicios pueden mejorar su productividad y brindar una mejor experiencia a sus clientes (Mosley y Smith, 2020).

Díaz y Quintana (2021) mencionan que la productividad de servicios es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc.) durante un periodo determinado; siendo el objetivo de la productividad medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado. De acuerdo con Zeebaree et al. (2019), la productividad del servicio es una medida de la eficiencia con la que un proveedor de servicios utiliza sus recursos para prestar servicios a sus clientes, que se calcula como la relación entre el valor de los servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos.

### **Importancia**

La productividad del servicio es la capacidad de una organización de servicios para entregar sus servicios a un costo menor mientras mantiene o mejora la calidad del servicio; es una medida de qué tan bien una organización de servicios está administrando sus costos (García et al., 2020).

Stone et al. (2020) menciona que la productividad del servicio es importante para las organizaciones de servicios porque puede ayudarlas a:

- Costos reducidos:** al mejorar la productividad de los servicios, las organizaciones de servicios pueden reducir los costos de la prestación de sus servicios. Esto puede conducir a mayores ganancias y una mayor competitividad.
- Calidad mejorada:** al mejorar la productividad del servicio, las organizaciones de servicios pueden mejorar la calidad de sus servicios. Esto puede conducir a una mayor satisfacción y lealtad del cliente.

**Mayor**

**cuota de mercado:** al mejorar la productividad de los servicios, las organizaciones de servicios pueden aumentar su cuota de mercado. Esto se puede hacer ofreciendo precios más bajos o mejorando la calidad de sus servicios. **Mejora de la moral de los empleados:** cuando los empleados son productivos, es más probable que estén satisfechos con su trabajo. Esto puede conducir a un aumento de la moral de los empleados y una reducción de la rotación. **Mayor satisfacción del cliente:** cuando los clientes reciben un servicio de alta calidad, es más probable que estén satisfechos con su experiencia. Esto puede conducir a una mayor satisfacción y lealtad del cliente. **Mayor rentabilidad:** cuando las organizaciones de servicios son productivas, pueden generar más ingresos y reducir costos. Esto puede conducir a una mayor rentabilidad. **Posición competitiva mejorada:** cuando las organizaciones de servicios son más productivas que sus competidores, pueden ofrecer precios más bajos y servicios de mayor calidad. Esto puede conducir a una mejor posición competitiva.

En general, mejorar la productividad de los servicios puede generar una serie de beneficios para las organizaciones de servicios, estos beneficios pueden incluir costos reducidos, calidad mejorada, mayor participación de mercado, mayor moral de los empleados, mayor satisfacción del cliente, mayor rentabilidad y una mejor posición competitiva (Whitter, 2019).

### **Factores que pueden afectar la productividad del servicio**

Mosley y Smith (2020) mencionan que hay una serie de factores que pueden afectar la productividad del servicio, que incluyen: El liderazgo en la productividad del sector servicios es un factor clave para el éxito, Los líderes deben crear un entorno en el que los empleados se sientan cómodos proponiendo nuevas ideas y soluciones. Esto puede conducir a la implementación de nuevas tecnologías y procesos que pueden mejorar la eficiencia y la eficacia. **La calidad del servicio**, esta se refiere que cuanto mayor sea la calidad del servicio, más probable es que los clientes regresen y más probable es que recomienden el servicio a otros. **La eficiencia del proceso de prestación de servicios**, esta se refiere que cuanto más eficiente sea el proceso de prestación de servicios, menos tiempo se tardará en prestar el servicio y menores serán los costes. **La satisfacción de los clientes**, esta se refiere que cuanto más satisfechos están los clientes con el servicio, más probable es que regresen y más probable es que recomienden el servicio a otros.

### **Mejoramiento de la productividad de servicios**

Whitter (2019) indica que hay una serie de cosas que las organizaciones de servicios pueden hacer para mejorar la productividad de sus servicios. Éstas incluyen: **Invertir en capacitación y desarrollo para los empleados**, refiere que los empleados que están bien capacitados y que tienen las habilidades y el conocimiento para brindar el servicio de manera eficiente y efectiva serán más productivos. El liderazgo de los supervisores que

desarrollar las habilidades de los empleados ayudándolos a ser más productivos y eficientes en sus tareas. **Uso de la tecnología para automatizar tareas**, refiere que la tecnología se puede utilizar para automatizar tareas que requieren mucho tiempo y que las máquinas pueden realizar de manera más eficiente. Esto puede liberar a los empleados para que se concentren en tareas que requieren interacción y juicio humanos. **Rediseño del proceso de prestación de servicios**, refiere que el proceso de prestación de servicios se puede rediseñar para que sea más eficiente y eficaz. Esto puede implicar agilizar el proceso, eliminar pasos innecesarios y facilitar el acceso de los clientes al servicio. **Medición y seguimiento de la productividad de los servicios**, refiere que las organizaciones de servicios necesitan medir y realizar un seguimiento de la productividad de sus servicios para identificar las áreas en las que se pueden realizar mejoras. Esto se puede hacer mediante la recopilación de datos sobre el número de unidades de producto que se producen por unidad de insumo, la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. Al tomar estos pasos, las organizaciones de servicios pueden mejorar la productividad de sus servicios y brindar un mejor servicio a sus clientes.

Rodríguez (2022b) menciona algunos consejos adicionales para mejorar la productividad del servicio: **Centrarse en el cliente**, el objetivo de cualquier organización de servicios debe ser brindar el mejor servicio posible a sus clientes. Esto significa comprender las necesidades de los clientes y diseñar un proceso de prestación de servicios que satisfaga esas necesidades.

**Empoderar a los empleados**, los empleados que estén facultados para tomar decisiones y que reciban los recursos que necesitan para hacer su trabajo serán más productivos. **Cree un entorno de trabajo positivo**, un entorno de trabajo positivo en el que los empleados se sientan valorados y apreciados conducirá a una mayor productividad. **Celebre los éxitos**, refiere que cuando los empleados alcanzan sus objetivos, es importante celebrar su éxito. Esto los motivará a seguir siendo productivos.

### **Teorías**

Hay varias teorías de la productividad del servicio. Algunas de las teorías más comunes incluyen: **la visión basada en recursos**, esta teoría sostiene que la productividad del servicio está determinada por los recursos a los que tiene acceso una organización de servicios. Estos recursos pueden incluir recursos físicos, recursos humanos y recursos financieros (Rodríguez, 2022b). **La visión basada en procesos**, esta teoría sostiene que la productividad del servicio está determinada por la forma en que una organización de servicios presta sus servicios. La visión basada en procesos enfatiza la importancia de la eficiencia y la eficacia en el proceso de prestación de servicios (Pucheu, 2021). **La visión basada en el cliente**, esta teoría sostiene que la productividad del servicio está determinada por la forma en que los clientes perciben el servicio. La visión basada en el cliente enfatiza la importancia de la satisfacción y lealtad del cliente para mejorar la productividad del servicio (Chiavenato, 2021).

Cada una de estas teorías tiene sus propias fortalezas y debilidades. La vista basada en recursos es relativamente simple y fácil de entender, pero puede que no sea tan precisa para predecir la productividad del servicio en todos los casos. La vista basada en procesos es más compleja, pero puede ser más precisa para predecir la productividad del servicio en algunos casos. La vista basada en el cliente es la más compleja, pero puede ser la más precisa para predecir la productividad del servicio en todos los casos (Alles, 2019).

En la práctica, es probable que todas estas teorías desempeñen un papel en la determinación de la productividad del servicio. Las organizaciones de servicios que desean mejorar la productividad de sus servicios deben considerar todas estas teorías y desarrollar estrategias que aborden cada una de ellas (Canossa, 2019).

### **Dimensiones de productividad**

Respecto a la **dimensión motivación**, refiere que son los procesos responsables de la potencia, la dirección y el sentido de los esfuerzos que hace un individuo para obtener un propósito determinado, también la motivación son los procedimientos que comienza con una imperfección fisiológica o psicológica, o con una carencia que activa una conducta o un estímulo. La clave para entender el proceso de motivación recae en el sentido y en la relación, entre necesidades, estímulo y alicientes (Gellerman, 2022).

Respecto a la **dimensión formación y desarrollo**, consiste en la constitución de capital humano, y resulta en una mayor productividad laboral de los colaboradores y si los mercados son de gran capacidad, deberían volverse en ingresos superiores y cualidades de empleabilidad rentable. Las ganancias de la formación de capital humano no son sólo unipersonales, sino que hay externalidades que repercuten en mejores tasas de crecimiento económico y en significativos grados de cohesión social (Kaur, 2019).

Respecto a la **dimensión eficiencia**, se refiere al vínculo entre lo que se puede obtener, denota hacer justamente las cosas y hacer hincapié en los recursos empleados (Sartori et al., 2020). También eficiencia quiere decir crear bienes de alta calidad en el menor tiempo factible, la eficiencia, es un componente en la productividad, ya que nos faculta determinar si se empleó la medida conveniente de recursos para lograr una resolución, que puede ser un producto o servicio y si se llevó a cabo con la tarea de manera óptima (Sickles y Zelenyuk, 2019).

### **Relación del liderazgo personal con la productividad de servicios**

Existe una fuerte relación entre el liderazgo personal y la productividad del servicio del equipo humano. Los líderes personales crean un ambiente de trabajo positivo y de apoyo donde los empleados se sienten valorados y apreciados, esto conduce a una mayor moral y productividad de los empleados; los líderes personales también brindan instrucciones claras y concisas, que ayudan a los empleados a comprender qué se espera de ellos y

cómo hacer su trabajo de manera efectiva; los líderes personales también proporcionan retroalimentación periódica, lo que ayuda a los empleados a identificar áreas en las que mejoran y se les da la motivación para hacerlo; los líderes personales también celebran los éxitos, lo que ayuda a impulsar la moral y la productividad de los empleados (Medina, 2021).

Al demostrar liderazgo personal, los proveedores de servicios crean un ambiente de trabajo positivo donde los empleados estén motivados para brindar servicios de alta calidad a los clientes, esto conduce a una mayor productividad y una mayor satisfacción del cliente (López et al., 2023).

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

**Autenticidad:** ser fiel a uno mismo, incluso frente a presiones o críticas.

**Capacitación:** el desarrollo de las habilidades y conocimientos de los miembros del grupo.

**Capital humano:** las habilidades, conocimientos y capacidades de una fuerza laboral.

**Colaboración:** la voluntad de los miembros del grupo de trabajar juntos para lograr un objetivo común.

**Comunicación efectiva:** la capacidad de compartir información e ideas de manera clara y concisa.

**Comunicación efectiva:** la capacidad de los miembros del grupo para compartir información e ideas de manera clara y concisa.

**Coraje:** la capacidad de hacer lo correcto, incluso cuando es difícil.

**Empoderamiento:** dar a otros la autoridad y responsabilidad para tomar decisiones y actuar.

**Integridad:** la cualidad de ser honesto y tener sólidos principios morales.

**Liderazgo carismático:** un estilo de liderazgo que inspira y motiva a otros a través del encanto y atractivo personal.

**Mejora de la productividad:** el proceso de aumentar la producción de un grupo u organización, al mismo tiempo que se reduce la entrada de tiempo, esfuerzo y recursos.

**Motivación:** el deseo de hacer algo o de lograr una meta.

**Motivación:** el deseo de los miembros del grupo de rendir al máximo.

**Productividad del grupo:** el resultado de un grupo de personas que trabajan juntas, en relación con la entrada de tiempo, esfuerzo y recursos (Hasson, 2019).

**Recursos humanos:** las personas que trabajan para una organización.

**Resiliencia:** la capacidad de recuperarse de contratiempos y desafíos.

**Tecnología:** el uso de herramientas y equipos para mejorar la eficiencia de los procesos de trabajo.

**Toma de decisiones:** el proceso de elegir entre dos o más opciones.

**Trabajo en equipo:** la capacidad de un grupo de personas para trabajar juntas de manera efectiva para lograr un objetivo común.

**Visión:** la capacidad de ver el futuro y crear un plan para lograrlo.

### **III. HIPÓTESIS**

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

##### **III.1.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.

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

- Existe relación entre el control del ego y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.
- Existe relación entre el equilibrio y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.
- Existe relación entre el desapego y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.
- Existe relación entre la responsabilidad y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.

#### **III.2. Operacionalización de variables**

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables.*

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización		Dimensiones (Sub-variables)	Definición conceptual	Indicador	Ítems	Nivel de Medición
	Según su naturaleza	Definición Conceptual	Definición Operacional					
Liderazgo personal	Cualitativa Ordinal	Es la capacidad de influir en otros por los valores de sus logros o el liderazgo de estos, estos se inspiran y motivan a otros a dar lo mejor de sí mismos; los líderes personales pueden generar confianza y compenetración, y pueden crear un ambiente de trabajo positivo y productivo (Plaza, 2020).	Categoría alcanzada en el instrumento cuestionario liderazgo personal, distribuida en 4 dimensiones: Control del ego, equilibrio, desapego, responsabilidad.	Control del ego	Son consecuencias del sobre control característico o bajo control pueden ser adaptativas o inadaptada dependiendo de las circunstancias (McBride, 2020).	Independencia	1. Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones. 2. Me considero una persona de principios sólidos, y me comporto en coherencia a mis valores y creencias.	Bajo Moderado Alto
						Libertad de mascarar	3. Soy una persona que ofrece resistencia a los cambios del entorno. Prefiero la estabilidad y el equilibrio.	
						Equilibrio orgánico	4. Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas	
				Equilibrio	Experiencia emocional que suele ser agradable o desagradable y nos activa procesos cognitivos como la atención o la valoración (Rao, 2019).	Equilibrio mental	5. Me gusta escuchar a mis colaboradores y compañeros, y apoyarles en aquello que sea Necesario. 6. Me considero una persona abierta, flexible y generosa.	
						Equilibrio espiritual	7. Tengo interés por evolucionar profesionalmente e intento actualizar mis conocimientos.	
						Afrontamiento productivo	8. Suelo gritar a las personas con las que trabajo para conseguir que cumplan mis instrucciones y hagan lo que yo quiero. 9. Soy una persona creativa, y me intereso por las novedades que surgen.	
				Desapego	No depender de lo que tenemos o de una persona con la que tengamos vínculos afectivos (Morris et al., 2019).	Superación de frustración	10. Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes. 11. Intento aprovecharme de las situaciones y de las personas que me rodean, variando para ello mis ideas y actitudes.	
						Responsabilidad	12. Defiendo mis ideas, cuando estoy convencido de ellas, sin esperar la aprobación de los demás. 13. Cuando tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias. No me gusta actuar "en caliente".	
						Lealtad y respeto por sí mismo	14. Mi trabajo siempre da resultados positivos. No me equivoco en mis decisiones ni en lo que hago, y ello es debido a mi esfuerzo.	
				Ausencia de negatividad	15. Conozco en profundidad a mis colaboradores, sus puntos fuertes y sus puntos débiles, sus virtudes y sus defectos. Me			

					interesa conocer a los demás con los que me relaciono y con los que colaboro			
Productividad	Cualitativa Ordinal	Según Rodríguez (2022) es la relación entre el valor de los servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos; también es una medida de qué tan bien una organización de servicios está utilizando sus recursos para producir valor para sus clientes.	Categoría alcanzada en el instrumento cuestionario productividad laboral, distribuida en 3 dimensiones: motivación, formación y desarrollo, y eficiencia.	Motivación	Procesos responsables de la potencia, la dirección y el sentido de los esfuerzos que hace un individuo para obtener un propósito determinado (Gellerman, 2022).	<p>Confort</p> <p>Contribución a expectativas empresariales</p> <p>Eliminación de barreras a la productividad</p>	<p>1. ¿Su jefe se preocupa en tener una silla ergonómica, escritorio, etc.?</p> <p>2. ¿El trabajo que usted realiza satisface las expectativas de la empresa?</p> <p>3. ¿Le reconocen a usted las tareas que realiza en su área?</p> <p>4. ¿Reconoce usted el apoyo de sus compañeros?</p> <p>5. ¿Usted considera que hay impedimentos para lograr los objetivos de la empresa?</p> <p>6. ¿El trabajo en grupo alcanza los logros de la empresa?</p> <p>7. ¿Ha realizado estudios relacionados con el trabajo que desempeña en su área?</p> <p>8. ¿Usted cumple con el perfil de su puesto de trabajo?</p> <p>9. ¿Usted recibe capacitación en su centro de labores?</p> <p>10. ¿Ha recibido instrucciones para desarrollar bien sus labores en su área que desempeña?</p> <p>11. ¿Su jefe desarrolla programas para mejorar sus competencias?</p> <p>12. ¿Usted considera la gestión de competencias, está asociada a la formación?</p>	Bajo Medio Alto
				Formación y desarrollo	Constitución de capital humano, y resulta en una mayor productividad laboral de los colaboradores (Kaur, 2019).	Inducción y Know How	<p>13. ¿Usted hace uso de los recursos para cumplir con su trabajo?</p> <p>14. ¿Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad?</p> <p>15. ¿Hace un buen uso de los recursos de la empresa para incrementar su eficiencia?</p> <p>16. Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad.</p> <p>17. ¿Cumple de forma efectiva todas las actividades laborales en su horario habitual?</p> <p>18. ¿Usted llega a terminar a tiempo todas sus tareas que le encarga su jefe?</p>	
				Eficiencia	Vínculo entre lo que se puede obtener, denota hacer justamente las cosas y hacer hincapié en los recursos empleados (Sartori et al., 2020).	<p>Nivel de tecnología y desempeño en su uso</p> <p>Eficiencia y eficacia</p>		

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

### **IV.1. Tipo de investigación**

La investigación fue básica sustantiva con enfoque cuantitativo, esta investigación es un tipo de estudio enfocada en mejorar la comprensión de un fenómeno, estudio o ley de la naturaleza en particular, además examina datos para encontrar lo desconocido y satisfacer un sentimiento de curiosidad (Baena, 2017). La investigación cuantitativa es una investigación sistemática de fenómenos mediante la recopilación de datos cuantificables y la realización de técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales (Acharyya y Bhattacharya, 2020).

De acuerdo con lo manifestado por Bernal (2016, p. 32) para quien una investigación “tiene como finalidad el mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales y es básica porque es el fundamento de otra investigación”, se tipificó la investigación desarrollada como un estudio básico sustantivo, de campo al considerar que su propósito era conocer la relación entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores, y por cuanto la información que fue requerida para el análisis, se obtuvo directamente de las unidades de análisis, mediante la aplicación de instrumentos específicos.

### **IV.2. Nivel de investigación**

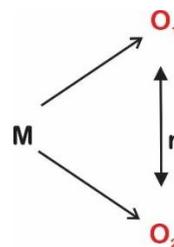
El nivel de investigación de la presente investigación fue correlacional. La investigación correlacional investiga las relaciones entre

dos variables (o más) sin que el investigador controle o manipule ninguna de ellas; es un tipo no experimental de investigación cuantitativa (Acharyya y Bhattacharya, 2020).

### IV.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación de la presente investigación fue no experimental de corte transversal. La investigación no experimental es aquella que carece de la manipulación de una variable independiente; en lugar de manipular una variable independiente, los investigadores que realizan investigaciones no experimentales simplemente miden las variables tal como ocurren naturalmente (en el laboratorio o en el mundo real). La investigación no experimental tiene el diseño transversal, donde se observan y analizan grupos preexistentes con variables definidas al mismo tiempo (Hernández et al., 2014).

En definitiva, el método de la investigación realizada responde al diagrama siguiente:



Donde:

**M:** Muestra

**O<sub>1</sub>:** Datos de la variable liderazgo personal

**O<sub>2</sub>:** Datos de la variable productividad

**R:** Relación entre variables

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

El método de investigación fue hipotético deductivo, este método de estudio es un enfoque de investigación que comienza con una teoría sobre cómo funcionan las cosas y deriva hipótesis comprobables de ella; también es una forma de razonamiento deductivo en el sentido de que comienza con principios, suposiciones e ideas generales, y a partir de ellos llega a afirmaciones más particulares sobre cómo es realmente el mundo y cómo funciona (Baranov, 2021).

#### **IV.5. Población**

La población estuvo compuesta de 87 trabajadores de un Call Center de Trujillo.

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

La muestra es por conveniencia, dado que está conformado por toda la población que son 87 trabajadores de un Call Center de Trujillo.

#### **IV.7. Técnicas de recolección de datos**

##### **IV.7.1. Técnica**

La técnica de recolección de datos usada fue la encuesta; la encuesta es una actividad en la que a muchas personas se les hace una pregunta o una serie de preguntas para recopilar información sobre lo que la mayoría de la gente hace o piensa sobre algo (Acharyya y Bhattacharya, 2020).

#### **IV.7.2. Instrumentos**

##### **Para la variable Liderazgo personal**

**Ficha técnica:**

**Nombre original:** Cuestionario del liderazgo personal

**Adaptado de varias teorías**

**Tipo de instrumento:** Cuestionario

**Objetivo:** Describir el liderazgo personal

**Administración:** Individual

**Duración:** 10 minutos

**Teoría:** El liderazgo personal es cuantificado en 4 dimensiones control de ego, equilibrio, desapego, responsabilidad

**Estructura:**

El cuestionario consta de cuatro dimensiones control de ego (3 ítems, equilibrio (4 ítems), desapego (4 ítems), responsabilidad (4 ítems).

El cuestionario se detalla en el anexo 4 y su ficha técnica se detalla en el anexo 5, la validación en confiabilidad obtuvo un alfa de Crombach de 0.895, lo que lo hace confiable y se detalla en anexo 6, la validación en constructo en anexos 8 y 9

##### **Para la variable productividad laboral**

**Ficha Técnica:**

**Nombre:** Cuestionario de la Productividad Laboral

**Adaptado de varias teorías**

**Administración:** Individual y colectiva.

**Duración:** 15 minutos

**Aplicación:** Colaboradores de un Call Center de Trujillo

**Materiales:** Lápiz y hoja de cuestionario

El cuestionario se detalla en el anexo 2 y su ficha técnica se detalla en el anexo 3, la validación en confiabilidad obtuvo un alfa de Crombach

de 0.880, lo que lo hace confiable y se detalla en anexo 6, la validación en constructo en anexos 8 y 9

### **Descripción del cuestionario:**

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir las tres dimensiones estas son **motivación, formación y desempeño, eficiencia**. La escala fue adaptada a nuestro medio, consta de dieciocho preguntas, de los cuales seis son para la dimensión motivación, formación de desempeño, eficiencia. Para encontrar los resultados se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones.

Normas de calificación se detallan en anexo 2 ficha técnica se detalla en el anexo 3, la validación de escala en anexo 11

## V. RESULTADOS

### V.1 Resultados descriptivos

**Tabla 2**

*Liderazgo personal de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.*

Categoría	Control de ego		Equilibrio		Desapego		Responsabilidad		LIDERAZGO PERSONAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	29	33 %	20	23 %	16	18 %	20	23 %	16	18 %
Moderado	28	32 %	30	34 %	30	34 %	34	39 %	20	23 %
Alto	30	34 %	37	43 %	41	47 %	33	38 %	51	59 %
Total	87	100 %	87	100 %	87	100 %	87	100 %	87	100 %

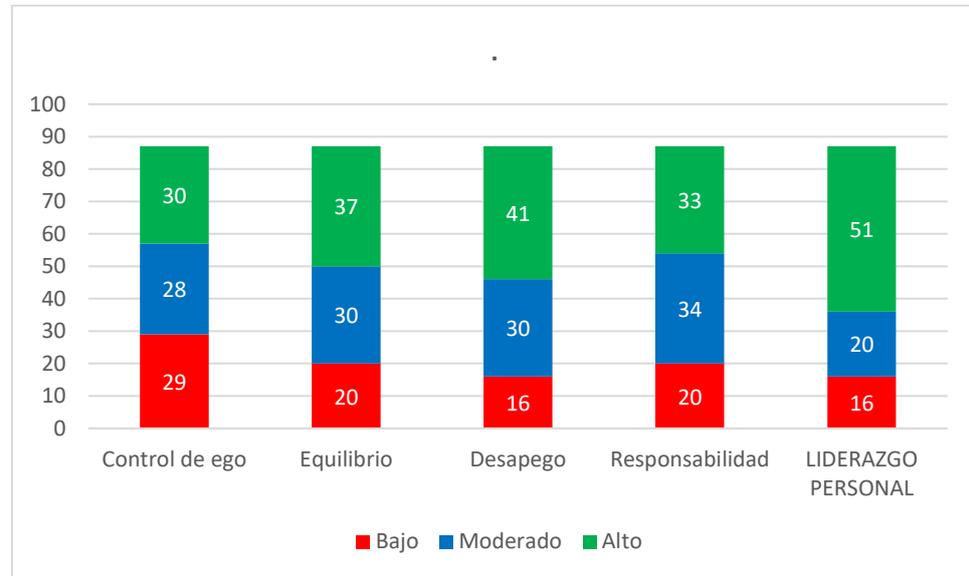
En la tabla 2 se aprecia que la variable liderazgo personal bajo la percepción de los colaboradores es alta en un 59%. Seguido de un 41% percibido por los colaboradores que corresponden a un nivel de moderado a bajo (23% y 18% respectivamente).

Así también, en cuanto a las dimensiones se observa que tanto el control del ego, equilibrio y el desapego son percibidas en un nivel alto (34%, 43% y 47% respectivamente). Sin embargo, la dimensión responsabilidad es percibida en un nivel moderado (39%).

Estos resultados se muestran a continuación.

**Figura 1**

Liderazgo personal de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.



Nota. Fuente tabla 2.

**Tabla 3**

Productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.

Categoría	Motivación		Formación y desarrollo		Eficiencia		PRODUCTIVIDAD	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	24	28 %	24	28 %	15	17 %	20	23 %
Medio	27	31 %	36	41 %	17	20 %	30	34 %
Alto	36	41 %	27	31 %	55	63 %	37	43 %
Total	87	100 %	87	100 %	87	100 %	87	100 %

En la tabla 3 se aprecia a la variable productividad bajo la prospección de los colaboradores es alta en un 43%. Seguido de un 57% percibido por los colaboradores que corresponden a un nivel de medio a bajo (34% y 23% respectivamente)

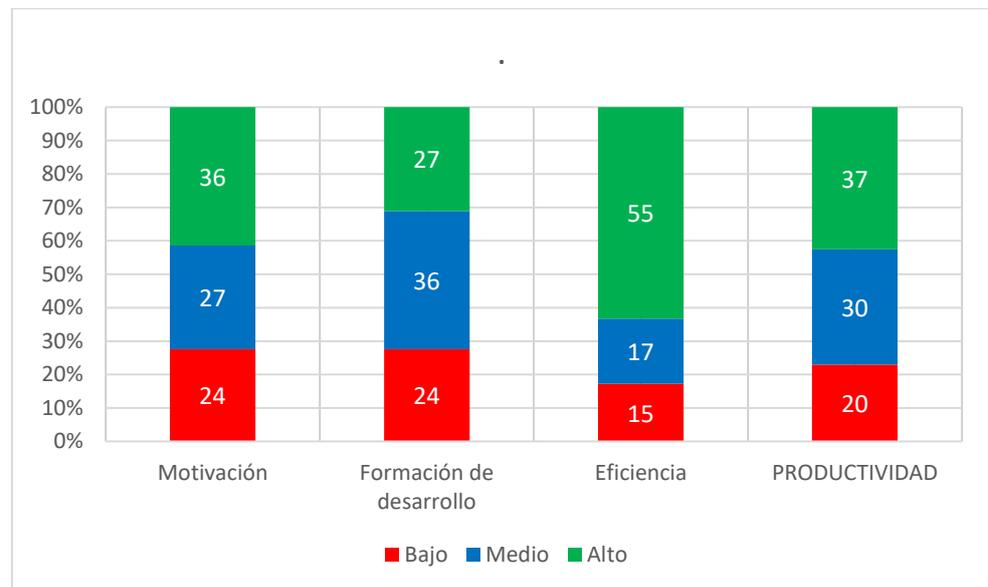
Así también, en cuanto a las dimensiones se observa que tanto la motivación y la eficiencia son percibidas en un nivel alto (41% y 63%

respectivamente). Sin embargo; la dimensión formación y desarrollo es percibida en un nivel medio (41%).

Estos resultados se muestran a continuación.

**Figura 2**

*Productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.*



Nota. Fuente tabla 3.

**Tabla 4**

*Tabla cruzada para determinar la relación entre liderazgo personal y la productividad.*

		PRODUCTIVIDAD						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		f	%	f	%	f	%	f	%
LIDERAZGO PERSONAL	Bajo	13	65%	3	10%	0	0%	16	18%
	Moderado	5	25%	10	33%	5	14%	20	23%
	Alto	2	10%	17	57%	32	86%	51	59%
Total		20	100%	30	100%	37	100%	87	100%

En la tabla 4 se aprecia la variable productividad, donde la categoría bajo destaca el 65% (13 trabajadores) respecto a la categoría bajo de liderazgo personal; la categoría medio destaca 57 % (17 trabajadores) respecto a la categoría alto de la variable liderazgo personal; así mismo, la categoría alto destaca 86% (32 trabajadores) en la categoría ato de la variable liderazgo personal.

## V.2 Resultados inferenciales

**Respecto al objetivo general, determinar la relación entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.**

### Prueba de normalidad:

**Ho:** Existe distribución normal.

**H1:** No existe distribución normal.

### Tabla 5

*Prueba de normalidad de datos de las variables liderazgo personal y productividad.*

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Control del ego	,229	87	,000
Equilibrio	,271	87	,000
Desapego	,297	87	,000
Responsabilidad	,244	87	,000
LIDERAZGO PERSONAL	,363	87	,000
Motivación	,266	87	,000
Formación y desarrollo	,208	87	,000
Eficiencia	,389	87	,000
PRODUCTIVIDAD	,271	87	,000

Dado que  $p = 0.000 < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, **NO PRESENTAN DISTRIBUCIÓN NORMAL.**

**Prueba de hipótesis general:**

**Ho:** No existe relación entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.

**H1:** Existe relación entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.

**Tabla 6**

*Prueba Rho de Spearman para determinar correlación entre liderazgo personal y la productividad.*

<b>Rho de Spearman</b>		<b>Liderazgo Personal</b>
<b>Productividad</b>	Coeficiente de correlación	,646**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	87

Dado que  $p = 0.000$  menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, existe relación entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023” y esta correlación es directa, de intensidad regular ( $Rho = 0.646$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ).

La interpretación de los resultados de correlación se interpretan según señala Martínez et al. (2009) como 1) Perfecta si  $R = 1$ ; 2) Excelente  $R = 0.9 <= R < 1$ ; 3) Buena  $R = 0.8 <= R < 0.9$ ; 4) Regular  $R = 0.5 <= R < 0.8$ ; 5) Baja  $R < 0.5$ . Una relación buena o excelente implica que tiene en forma totalmente tangible ventaja debido a la relación. Un nivel de relación media

implica que, frente a condiciones similares, puede otorgar ventaja la relación, y una relación mala implica que no afecta o no aporta la relación, lo que sugiere que es una variable que se puede prescindir. En el caso de la presente investigación el valor salió regular, lo que implica que es influyente bajo condiciones similares.

**Objetivos específicos 1, determinar la relación entre el control de ego y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.**

**Prueba de hipótesis específica 1:**

**Ho:** No existe relación entre el control del ego y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.

**H1:** Existe relación entre el control del ego y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.

**Tabla 7**

*Prueba Rho de Spearman para determinar correlación entre la dimensión control del ego y la productividad.*

<b>Rho de Spearman</b>	<b>PRODUCTIVIDAD</b>
Coeficiente de correlación	,522**
Control del ego Sig. (bilateral)	,000
N	87

Dado que  $p = 0.000$  menor que  $0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa “Existe relación entre el control del ego y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023” y esta es directa de intensidad regular ( $Rho = 0.522$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ).

**Objetivos específicos 2, determinar la relación entre el equilibrio y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.**

**Prueba de hipótesis específica 2:**

**Ho:** No existe relación entre el equilibrio y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.

**H1:** Existe relación entre el equilibrio y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.

**Tabla 8**

*Prueba Rho de Spearman para determinar correlación entre el equilibrio y la productividad.*

	<b>Rho de Spearman</b>	<b>PRODUCTIVIDAD</b>
	Coeficiente de correlación	,256*
Equilibrio	Sig. (bilateral)	,017
	N	87

Dado que  $p = 0.017$  menor que  $0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa “Existe relación entre el equilibrio y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023” y esta es directa de intensidad baja ( $Rho = 0.256$ ,  $p = 0.017$ ,  $\alpha = 0.05$ ).

**Objetivos específicos 3, determinar la relación entre el desapego y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.**

**Prueba de hipótesis específica 3:**

**Ho:** No existe relación entre el desapego y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.

**H1:** Existe relación entre el desapego y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.

**Tabla 9**

*Prueba Rho de Spearman para determinar correlación entre el desapego y la productividad.*

	<b>Rho de Spearman</b>	<b>PRODUCTIVIDAD</b>
	Coeficiente de correlación	,694**
Desapego	Sig. (bilateral)	,000
	N	87

Dado que  $p = 0.000$  menor que  $0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa “Existe relación entre el desapego y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023” y esta es directa de intensidad regular ( $Rho = 0.694$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ).

**Objetivos específicos 4, determinar la relación entre la responsabilidad y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.**

**Prueba de hipótesis específica 4:**

**Ho:** No existe relación entre la responsabilidad y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.

**H1:** Existe relación entre la responsabilidad y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.

**Tabla 10**

*Prueba Rho de Spearman para determinar correlación entre la responsabilidad y la productividad.*

<b>Rho de Spearman</b>		<b>PRODUCTIVIDAD</b>
	Coeficiente de correlación	,394**
Responsabilidad	Sig. (bilateral)	,000
	N	87

Dado que  $p = 0.000$  menor que  $0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa “Existe relación entre la responsabilidad y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023” y esta es directa de intensidad baja ( $Rho = 0.394$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ).

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

### **VI.1. Discusión**

Los resultados encontrados proceden de la metodología científica aplicada, instrumentos sustentados teóricamente, y validados en constructo por expertos y validado en confiabilidad mediante encuesta piloto, y los resultados se validaron a través de pruebas estadísticas, para lo cual se utilizó el software SPSS.

A partir de los hallazgos encontrados respecto al objetivo general, determinar la relación entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023., aceptamos la hipótesis alterna general que establece la relación de dependencia entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023, los resultados obtenidos de la tabla 6 evidencian una correlación directa de intensidad regular ( $Rho = 0.646$ ) entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023, datos que comparados con lo encontrado por Rodríguez y Niño (2022), investigación sobre factores que afectan la productividad de los asesores comerciales en Call Center de cabecera de la ciudad de Bucaramanga. la identificación con el líder con las acciones de mejora en el rendimiento laboral por parte de los asesores comerciales, desarrollando el liderazgo personal en cada uno de los empleados, la motivación y profesionalización en el Call Center son factores que inciden en la productividad, lo que sintoniza con el sustento teórico de Kelley (2020), quien señala que la relación entre el

liderazgo personal y el desempeño laboral es positiva, los empleados que son líderes personales eficaces son más propensos a tener un desempeño laboral superior, porque son capaces de motivar e inspirar a los demás conduciendo a un aumento de la productividad, la creatividad y la satisfacción laboral, son capaces de crear un entorno de trabajo positivo y productivo ayudando a los empleados a sentirse más comprometidos con su trabajo y con la organización, son capaces de tomar decisiones acertadas. Esto puede ayudar a las organizaciones a alcanzar sus objetivos y a tener éxito.

En lo que respecta a la hipótesis específica 1 existe relación entre el control del ego y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023, los resultados obtenidos en la tabla 7 se evidencia una correlación positiva de nivel regular ( $Rho = 0.522$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05) entre la dimensión control de ego y la productividad reflejando que el control del ego es un rasgo del liderazgo personal que influye en la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, datos que sintonizan con los hallados por Lugo (2021) en su publicación: La superación, una opción para el mejoramiento del desempeño profesional en la investigación científica; quien destaca que el control del ego juega un rol importante en la superación, el mismo que debe ser adecuado hacia la autosuperación y autocontrol hacia el liderazgo o logro de metas, mas no en la soberbia u arrogancia, de ahí que hay que controlarlo para que trabaje en forma positiva hacia el liderazgo, porque también puede caer en la autocomplacencia, lo que influiría negativamente en la productividad, mientras que si influyen positivamente

será innovador, en constante autosuperación y no solo mejorará su productividad, sino también inspirará a los demás en la mejora de la suya, así como en la mejora de su liderazgo personal, lo que converge con el sustento teórico de Profiler (2020), quien sostiene que el control del ego permite decisiones más acertadas, construir relaciones sólidas, inspirar y atraer a los demás, un ego positivo nos ayuda a alcanzar nuestros objetivos y a vivir una vida plena, se tiene una visión positiva de la vida. Un ego negativo puede llevar a comportamientos egoístas, narcisistas y destructivos, muchos de estos en el lenguaje inconsciente, por lo que producen rechazo inconsciente en los demás y una pérdida de liderazgo, afectando el rendimiento laboral porque está centrado en aspectos egoístas lo que limita el desempeño personal y se enfoca en por lo menos desvalorar del desempeño de los demás.

En lo que respecta a la hipótesis específica 2 existe relación entre el equilibrio y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023, los resultados obtenidos en la tabla 8 se evidencia una correlación directa de intensidad baja ( $Rho=0.256$ ,  $p = 0.017$ , alfa 0.05) entre el equilibrio y la productividad reflejando que el equilibrio es un rasgo del liderazgo personal que influye en la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, resultados que contrastado por los hallados por Barreda (2021) en su tesis: Propuesta de un programa de metodología de investigación acción para mejorar el liderazgo personal en las docentes del nivel inicial del Programa de Especialización PRONAFCAP, quien encontró relación entre los factores de liderazgo y la productividad, ya que los líderes

están sujetos a muchas presiones, en diversas dimensiones; y en particular en las labores, siendo un rasgo del liderazgo, el equilibrio o autocontrol de las emociones los que hace que el líder nunca sea reactivo, sino siempre empático y asertivo, el equilibrio es uno de los factores por lo que ese líder siempre será lo que es y ninguna circunstancia lo perturba, y esto repercute mucho no solo en su productividad personal sino en la productividad del equipo, resultado que guarda coherencia con el hallado por Rao (2019), quien señala que los líderes necesitan ser capaces de equilibrar una serie de factores como las necesidades de las personas y las de la organización, comprender y satisfacer las necesidades de las personas que lideran, al mismo tiempo que cumplen los objetivos de la organización, no menos importante es también su visión y la realidad, ser capaces de tener una visión clara del futuro, pero también ser capaces de adaptarse a la realidad cambiante, necesitan ser capaces de tomar decisiones racionales, pero también ser capaces de conectar con las emociones de las personas que lideran.

En lo que respecta a la hipótesis específica 3 existe relación entre el desapego y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023, los resultados obtenidos en la tabla 9 se evidencia una correlación positiva de intensidad regular ( $Rho = 0.694$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha 0.05$ ) entre el desapego y la productividad reflejando que el desapego es un rasgo del liderazgo personal que influye en la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, resultados que contrastado con los hallados por Dávila (2021), quien también encontró relación significativa entre este rasgo

y la productividad, señala la importancia del desapego en la productividad, esta cualidad hace que no necesite refuerzo positivo en su conducta y que no sea afectado por el refuerzo negativo, y junto con su autocontrol se mantenga sólido en sus objetivos y su forma de ser, no condicionándose por el entorno, ni las circunstancias; sin duda, es una cualidad que otorga estabilidad a la productividad y sobre todo a las características del trabajador, pues esto significa que su potencial siempre se mantendrá, inclusive si el clima laboral es adverso o indiferente. Es oportuno el sustento teórico de Morris et al. (2019), quien señala que desapego laboral es comprometerse en cooperar o colaborar más que centrarse en ayudar o proteger; estar presente en el proyecto para observar que ofrecen los demás y utilizar lo que se observa para la cooperación, salir de tu zona de confort cuando ves clara la solución o la respuesta y no darla, sino estar con tu compañero para que sea él quien la encuentre (correspondiendo a él encontrar la solución).

En lo que respecta a la hipótesis específica 4 existe relación entre la responsabilidad y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023, los resultados obtenidos en la tabla 10 se evidencia que existe correlación positiva de nivel bajo ( $Rho = 0.394$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05) entre la responsabilidad y la productividad reflejando que la responsabilidad es un rasgo del liderazgo personal que influye en la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, resultados que al contrastar con los hallados por Lara et al. (2021) en su tesis: Relación del liderazgo con la productividad empresarial, quien también encontró relación positiva en este

rasgo de liderazgo y la productividad; la responsabilidad, desde el aspecto mínimo de cumplir no solo los aspectos contractuales sino también a ser responsable con su posición laboral y ser el mejor en lo que le ha confiado la empresa; y en el caso de un profesional, hacer su profesión a pesar de las circunstancias.

El sustento teórico de Shaw (2020), señala que la responsabilidad es la cualidad que tiene aquel individuo que cumple sus obligaciones o promesas y asume las consecuencias de sus actos, cuando los realiza de manera consciente e intencionada, y en los que tienen liderazgo personal es cumplir las promesas que uno mismo se hace, si se compromete a ser el mejor, a lograr tal cosa, no descansa hasta haberlo alcanzado, es la responsabilidad con uno mismo y las metas o visiones que tenga sobre sí mismo, esto implica que tiene que haber definido objetivos y visiones sobre su persona y su vida, algo que no es común en las personas.

## **VI.2. Conclusiones**

Respondiendo al objetivo general, se determinó relación estadística significativa de intensidad regular ( $Rho = 0.646$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05) entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.

Respondiendo el objetivo específico 1, se determinó la relación estadística significativa de intensidad regular ( $Rho = 0.522$ ,  $p = 0.000$ , alfa

0.05). entre el control del ego y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.

Respondiendo el objetivo específico 2, se determinó la relación estadística significativa de baja intensidad ( $Rho = 0.256$ ,  $p = 0.017$ , alfa 0.05) entre el equilibrio y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.

Respondiendo el objetivo específico 3, se determinó la relación estadística significativa de intensidad regular ( $Rho = 0.694$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05) entre el desapego y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.

Respondiendo el objetivo específico 4, se determinó la relación estadística significativa de intensidad baja ( $Rho = 0.394$ ,  $p = 0.000$ , alfa 0.05) entre la responsabilidad y la productividad de los colaboradores de un Call Center de Trujillo, 2023.

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

Se recomienda desarrollar programas de mejora de liderazgo, ya que hay relación entre éste y la productividad, y dado que el sector tiene competencia tanto nacional como internacional, el liderazgo puede mejorar la productividad.

A los supervisores de la empresa tomar en cuenta la importancia del control del ego, en particular en la etapa de inducción, pues el trabajo presenta muchos retos y barreras, como tasas de éxito (1 colocación por cada 10 llamadas, por ejemplo) y lograr a mejores rendimiento y bonificaciones puede

ser frustrante y causa de alta rotación, reforzar el control de ego de los trabajadores les permite más proactividad y mejora continua en lugar de desalentarse: Taller de control de emociones.

Se recomienda a los supervisores a promover el equilibrio emocional en los trabajadores, pues muchos éxitos pueden derivar en exceso de confianza o bajos éxitos desalentar, es necesario que se mantenga un equilibrio a fin de mantener su productividad.

Desarrollar programas motivacionales a fin de evitar o controlar los niveles de desapego, y mejorando las capacitaciones y habilidades para esta actividad, ya que requiere de capitalización de las experiencias y es una actividad en crecimiento, y que puede ser una gran oportunidad de desarrollo y especialización.

Desarrollar en el personal el valor de la responsabilidad, no solo por el trabajo de la empresa, sino por el desarrollo de carácter, responsabilidad con asumir el desafío del trabajo y el logro de las metas, esto además de capacitaciones y círculos de calidad de mejora continua.

## Lista de referencias

- Acharyya, R., & Bhattacharya, N. (2020). *Research Methodology for Social Sciences*. Routledge.
- Afework, M. A., Lemmie, M. T., Kasim, M. J. J., & Kumar, D. K. L. P. (2021). *The Effect of Transformational Leadership Style on Employee Motivation: In the Case of Agriculture and Natural Resource Bureau, Benishangul Gumuz Regional State*. D&M ACADEMIA.
- Alles, M. (2019). *Desarrollo del talento humano*. Ediciones Granica.
- Aresti, P. M. (2019). *Prestación de servicios o de obra del administrador y deber de lealtad: Art. 220 LSC*. Editorial Tirant Lo Blanch.
- Backus, M. (2020). Why Is Productivity Correlated With Competition? *Econometrica*, 88(6), 2415–2444. <https://doi.org/10.3982/ECTA12926>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Grupo Editorial Patria. [https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n/DFEyxQEACAAJ?hl=es](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/DFEyxQEACAAJ?hl=es)
- Baranov, D. (2021). *Conceptual Foundations of Social Research Methods*. Routledge.
- Barreda, A. (2021). *Propuesta de un programa de metodología de investigación acción para mejorar el liderazgo personal en las docentes del nivel inicial del Programa de Especialización PRONAFCAP. Arequipa, 2014* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9599>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4ª ed.). Pearson.

- Bravo, G., & Fernández, J. (2019). *La productividad de las empresas de call center en Latinoamérica en los últimos 10 años: Una revisión de la literatura científica* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25629>
- Canossa, H. (2019). *Humanos en la Empresa: Gestión de Talento Humano, Más Que Recursos en la Organización*. Independently Published.
- Chiavenato, I. (2021). *Gestión de Talento Humano*. Independently Published.
- Dávila, M. C. J. (2021). *Coaching laboral para la productividad de los colaboradores en la empresa Jeshua Operador Logístico SAC en Trujillo 2021* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71269>
- Díaz, G. A., & Quintana, M. D. (2021). *La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización*. Vol. 22(Núm. 1-2021). [http://elcriterio.com/revista/contenidos\\_22\\_1/Vol22\\_num1\\_3.pdf](http://elcriterio.com/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf)
- Elche, D., Ruiz-Palomino, P., & Linuesa-Langreo, J. (2020). Servant leadership and organizational citizenship behavior: The mediating effect of empathy and service climate. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(6), 2035–2053. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2019-0501>
- Enríquez, Y. (2018). *Influencia del liderazgo personal en la percepción del desempeño laboral de los Enfermeros Asistenciales del Instituto Nacional del Niño de San Borja Lima- 2017* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21962>
- Fernández, A. (2022). *Estudio de la rotación en los call centers* [ICADE Business School]. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/77339/TFM001756.pdf?sequence=1>

- Friedman, S. D. (2018). *Total Leadership: Se un mejor lider, consigue una vida mas plena*. Los Libros De La Catarata.
- Galindo, L. A. (2022). *Liderazgo, clima laboral y productividad en la Caja Municipal Arequipa de la ciudad de Ica, 2022* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97773>
- García, M. E., Peiró, J. M., Montañez, M. I., Kozusznik, M. W., & Silvia. (2020). Happy-Productive Teams and Work Units: A Systematic Review of the ‘Happy-Productive Worker Thesis’. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(1), Article 1. <https://doi.org/10.3390/ijerph17010069>
- Gellerman, S. W. (2022). *Motivation And Productivity*. Creative Media Partners, LLC.
- Graham, S. (2022). *Autoliderazgo: Para liderar a otros, primero líderate a ti mismo*. Taller del Éxito.
- Hasson, G. (2019). *Productivity: Get Motivated, Get Organised and Get Things Done*. John Wiley & Sons.
- Hernández R, Fernández C, & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). McGraw-Hill. [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- IGI Global, I. R. M. A. (Ed.). (2019). *Human Performance Technology: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. IGI Global.
- Kaur, P. (2019). *Training and Development*. New Century Publications.
- Kelley, R. (2020). *Authentic Leadership: An Imperative for Diversity and Inclusion in the Workplace*. Independently Published.

- Lal, C. (2020). *We Can Lead: A Guidebook of Personal Leadership and Self-Coaching*. Notion Press.
- Lara, M. G., Avilés, P. A., & Barba, J. A. (2021). *Relación del liderazgo con la productividad empresarial*. 8(3).  
<https://www.revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2228>
- López, J., Villaseñor, N., & Adrián, E. (2023). *Liderazgo de acción positiva*. Ediciones Octaedro.
- Lugo, J. L. (2021). La superación, una opción para el mejoramiento del desempeño profesional en la investigación científica. *Órbita Científica*.  
<http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rOrb/article/view/1191>
- MacKechnie, M. C., Miclau, T. A., Cordero, D. M., Tahir, P., & Miclau III, T. (2022). Leadership development programs for healthcare professionals in low-and middle-income countries: A systematic review. *The International Journal of Health Planning and Management*, 37(4), 2149–2166. <https://doi.org/10.1002/hpm.3457>
- Martínez, R. M., Tuya, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 0–0. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- McBride, M. (2020). *The Ego is Your Enemy: Control Your Compulsive Ego, Change Your Life and the People Around You*. Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.
- Medina, M. A. (2021). *Liderazgo para el siglo XXI*. Letrame Grupo Editorial.

- Mego, O., & Mego, M. D. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos en Perú- 2019. *TZHOECOEN*, 13(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872>
- Mendez, J. A. (2022). *Factor humano*. Letrame Grupo Editorial.
- Morris, Z. L., Whitethorne, C., & Banks, S. (2019). *Detachment*. Independently Published.
- Mosley, J. E., & Smith, S. R. (Eds.). (2020). *Human Service Organizations and the Question of Impact*. Routledge.
- Naemt. (2020). *Principios de Ética Y Liderazgo Personal (Pepl)*. Jones & Bartlett Learning, LLC.
- Ochel, W., & Wegner, M. (2019). *Service Economies in Europe: Opportunities for Growth*. Routledge.
- Oscoc, A. F. (2018). *Clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017* [Universidad Autónoma de Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/969>
- Peiró, J. M., Kozusznik, M. W., Rodríguez-Molina, I., & Tordera, N. (2019). The Happy-Productive Worker Model and Beyond: Patterns of Wellbeing and Performance at Work. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(3), Article 3. <https://doi.org/10.3390/ijerph16030479>
- Piscocya, J. E. (2023). *Coaching en la productividad en el área comercial de una empresa de transportes, Lambayeque* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120292>
- Plaza, L. (2020). *Liderazgo personal, el camino hacia el éxito: Claves para desarrollar tu poder interior*. Punto Rojo Libros.

- Profler, K. (2020). *Coaching to Control the Ego*. Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.
- Pucheu, J. A. (2021). *Gestión de la productividad y el desempeño: Cómo gestionar personas en distintos tipos de procesos y puestos*. Ediciones UC.
- Ramírez, S. (2021). *Manifiesto de Felicidad: Liderazgo Personal para Gente Que No Se Resigna*. Editorial Planeta, S. A.
- Rao, C. B. (2019). *Work-Life Balance: Essays in Individual and Organizational Behavior*. Notion Press.
- Rebon, L. (2017). *Caudillismo in Latin America: Political and Social Phenomena*. Independently Published.
- Rodríguez, D. C. (2022a). *Impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en la productividad laboral*. Editorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC.
- Rodríguez, D. C. (2022b). *La productividad en el servicio*. Editorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC.
- Rodríguez, K., & Niño, M. (2022). *Factores que afectan la productividad de los asesores comerciales en call center de cabecera de la ciudad de Bucaramanga*. [Universidad Tecnológica de Santander].  
<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/9100>
- Sarabia, F. J. (1999). *Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=307534>
- Sartori, F., Pacheco, D., & Riehs, L. F. (2020). *Analysis and Management of Productivity and Efficiency in Production Systems for Goods and Services*. CRC Press.

- Shaw, P. (2020). *Leadership to the Limits: Balancing freedom and responsibility*. Canterbury Press.
- Sickles, R. C., & Zelenyuk, V. (2019). *Measurement of productivity and efficiency*. Cambridge University Press.
- Sparks, C., & Excellence, F. (2019). *My Leadership Journal: Exploring Your Personal Leadership Style*. Independently Published.
- Stewart, J. P., & Stewart, D. J. (2021). *Lead Now! A Personal Leadership Coaching Guide for Results-Driven Leaders*. Page Two Press.
- Stone, R. J., Cox, A., & Gavin, M. (2020). *Human Resource Management, 10th Edition*. John Wiley & Sons.
- Su, W., Lyu, B., Chen, H., & Zhang, Y. (2020). How does servant leadership influence employees' service innovative behavior? The roles of intrinsic motivation and identification with the leader. *Baltic Journal of Management*, 15(4), 571–586. <https://doi.org/10.1108/BJM-09-2019-0335>
- Taylor, L. (2021). *Servant Leadership: Learn the Most Effective Soft Skills to Become a Servant Leader and Guide Your Team to Success*. DK Publishing (Dorling Kindersley).
- UPN. (2023). *Código de ética de la investigación científica en UPN*. <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/codigo-de-etica-para-la-investigacion-cientifica-en-upn.pdf>
- Valencia, I. (2020). *Influencia de las prácticas de liderazgo en el nivel de rotación de los trabajadores del área de call center en organizaciones de servicio, a partir del caso del área de call center de la ASF*. [Universidad Externado de Colombia].

<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/3f40d1c7-42c3-42b2-8736-d92faaf64e95/content>

Whitter, B. (2019). *Employee Experience: Develop a Happy, Productive and Supported Workforce for Exceptional Individual and Business Performance*. Kogan Page.

Zeebaree, S. R. M., Shukur, H. M., & Hussan, B. K. (2019). Human resource management systems for enterprise organizations: A review. *Periodicals of Engineering and Natural Sciences*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.21533/pen.v7i2.428>

## Apéndice

### Anexo 01. Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA DE POSGRADO</b>				
<b>AUTOR:</b>	Ruiz Grados Melissa Lizeth			
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:</b>	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
<b>SUB-LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:</b>	Gestión de MYPE y PYME: Planeamiento tributario. Economía.			
<b>TÍTULO*:</b>	Liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.			
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>
¿Existe relación entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023?	Determinar la relación entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.	Existe relación entre el liderazgo personal y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.	Liderazgo Personal	Básica sustantiva con 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: ¿Existe relación entre el control del ego y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023?	O1: Determinar la relación entre el control del ego y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023	H1: Existe relación entre el control del ego y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.	Productividad	Correlacional
				<b>3. Diseño de la investigación:</b>
				No experimental - Transversal

P2: ¿Existe relación entre el equilibrio y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023?	O2: Determinar la relación entre el equilibrio y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023	H2: Existe relación entre el equilibrio y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.		<b>4. Método:</b>
P3: ¿Existe relación entre el desapego y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023?	O3: Determinar la relación entre el desapego y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.	H3: Existe relación entre el desapego y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.		Hipotético deductivo
P4: ¿Existe relación entre la responsabilidad y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023?	O4: Determinar la relación entre la responsabilidad y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023	H4: Existe relación entre la responsabilidad y la productividad de los colaboradores de un Call center de Trujillo, 2023.		<b>5. Población:</b>
				87 trabajadores de un Call center de Trujillo.

## Anexo 02. Cuestionario productividad laboral.

### INSTRUCCIÓN:

Por favor a continuación lee atentamente las afirmaciones y luego marca con una equis “x” la respuesta que consideres correcta de acuerdo con la escala siguiente:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
S	CS	AV	CN	V
5	4	3	2	1

MOTIVACIÓN		N	CN	AV	CS	S
1	¿Su jefe se preocupa en tener una silla ergonómica, escritorio, etc.?					
2	¿El trabajo que usted realiza satisface las expectativas de la empresa?					
3	¿Le reconocen a usted las tareas que realiza en su área?					
4	¿Reconoce usted el apoyo de sus compañeros?					
5	¿Usted considera que hay impedimentos para lograr los objetivos de la empresa?					
6	¿El trabajo en grupo alcanza los logros de la empresa?					
FORMACIÓN Y DESARROLLO		N	CN	AV	CS	S
7	¿Ha realizado estudios relacionados con el trabajo que desempeña en su área?					
8	¿Usted cumple con el perfil de su puesto de trabajo?					
9	¿Usted recibe capacitación en su centro de labores?					
10	¿Ha recibido instrucciones para desarrollar bien sus labores en su área que desempeña?					
11	¿Su jefe desarrolla programas para mejorar sus competencias?					
12	¿Usted considera la gestión de competencias, está asociada a la formación?					
EFICIENCIA		N	CN	AV	CS	S
13	¿Usted hace uso de los recursos para cumplir con su trabajo?					
14	¿Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad?					
15	¿Hace un buen uso de los recursos de la empresa para incrementar su eficiencia?					
16	Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad.					
17	¿Cumple de forma efectiva todas las actividades laborales en su horario habitual?					
18	¿Usted llega a terminar a tiempo todas sus tareas que le encarga su jefe?					

**¡Gracias por su colaboración!**

### Anexo 03. Ficha técnica 1 “CUESTIONARIO PRODUCTIVIDAD LABORAL”

NOMBRE DEL CUESTIONARIO	CUESTIONARIO PRODUCTIVIDAD LABORAL.
ADMINISTRACIÓN	Individual
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	Obtener información sobre productividad laboral
DURACIÓN DE LA PRUEBA	15 minutos
AUTOR	(Oscco, 2018)
ADAPTADO	Autor
DIMENSIONES	Motivación (1,2,3,4,5,6) Formación de desarrollo (7,8,9,10,11,12) Eficiencia (13,14,15,16,17,18)

#### Escala de ítem

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
S	CS	AV	CN	N
5	4	3	2	1

#### Escala de Dimensiones

Dimensión	Ítems	Rango	Escala	Puntaje
Motivación	6	6-30	Bajo Medio Alto	18-42
Formación y desarrollo	6	6-30		43-66
Eficiencia	6	6-30		67-90
TOTAL	18	18-90		

Motivación	Confort	1	¿Su jefe se preocupa en tener una silla ergonómica, escritorio, etc.?
	Contribución a expectativas empresariales	2	¿El trabajo que usted realiza satisface las expectativas de la empresa?
		3	¿Le reconocen a usted las tareas que realiza en su área?
		4	¿Reconoce usted el apoyo de sus compañeros?
		Eliminación de barreras a la productividad	5
	6		¿El trabajo en grupo alcanza los logros de la empresa?
Formación y desarrollo	Inducción y Know How	7	¿Ha realizado estudios relacionados con el trabajo que desempeña en su área?
		8	¿Usted cumple con el perfil de su puesto de trabajo?
		9	¿Usted recibe capacitación en su centro de labores?
		10	¿Ha recibido instrucciones para desarrollar bien sus labores en su área que desempeña?
		11	¿Su jefe desarrolla programas para mejorar sus competencias?
	Estrategia de personal	12	¿Usted considera la gestión de competencias, está asociada a la formación?
Eficiencia		13	¿Usted hace uso de los recursos para cumplir con su trabajo?

	Nivel de tecnología y desempeño en su uso	14	¿Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad?
		15	¿Hace un buen uso de los recursos de la empresa para incrementar su eficiencia?
	Eficiencia y eficacia	16	Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad.
		17	¿Cumple de forma efectiva todas las actividades laborales en su horario habitual?
		18	¿Usted llega a terminar a tiempo todas sus tareas que le encarga su jefe?

#### **Anexo 04. Cuestionario liderazgo personal**

Por favor a continuación lee atentamente las afirmaciones y luego marca con una equis “x” la respuesta que consideres correcta de acuerdo con la escala siguiente:

<b>N°</b>	<b>ítems</b>	<b>Verdad</b>	<b>Falso</b>
<b>1</b>	Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones.		
<b>2</b>	Me considero una persona de principios sólidos, y me comporto en coherencia a mis valores y creencias.		
<b>3</b>	Soy una persona que ofrece resistencia a los cambios del entorno. Prefiero la estabilidad y el equilibrio.		
<b>4</b>	Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas		
<b>5</b>	Me gusta escuchar a mis colaboradores y compañeros, y apoyarles en aquello que sea Necesario.		
<b>6</b>	Me considero una persona abierta, flexible y generosa.		
<b>7</b>	Tengo interés por evolucionar profesionalmente e intento actualizar mis conocimientos.		
<b>8</b>	Suelo gritar a las personas con las que trabajo para conseguir que cumplan mis instrucciones y hagan lo que yo quiero.		
<b>9</b>	Soy una persona creativa, y me intereso por las novedades que surgen.		
<b>10</b>	Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes.		
<b>11</b>	Intento aprovecharme de las situaciones y de las personas que me rodean, variando para ello mis ideas y actitudes.		
<b>12</b>	Defiendo mis ideas, cuando estoy convencido de ellas, sin esperar la aprobación de los demás.		
<b>13</b>	Cuando tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias. No me gusta actuar "en caliente".		
<b>14</b>	Mi trabajo siempre da resultados positivos. No me equivoco en mis decisiones ni en lo que hago, y ello es debido a mi esfuerzo.		
<b>15</b>	Conozco en profundidad a mis colaboradores, sus puntos fuertes y sus puntos débiles, sus virtudes y sus defectos. Me interesa conocer a los demás con los que me relaciono y con los que colaboro		

**¡Gracias por su colaboración!**

## Anexo 05. Ficha técnica 2 “CUESTIONARIO LIDERAZGO PERSONAL”

NOMBRE DEL CUESTIONARIO	CUESTIONARIO LIDERAZGO PERSONAL
ADMINISTRACIÓN	Individual
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	Obtener información sobre liderazgo personal
DURACIÓN DE LA PRUEBA	15 minutos
AUTOR	(Enríquez, 2018)
ADAPTADO	Autor
DIMENSIONES	Control de ego (1, 2, 3) Equilibrio (4, 5, 6, 7) Desapego (8, 9, 10, 11) Responsabilidad (12, 13, 14, 15)

### Escala de ítem

<b>Falso</b>	<b>Verdad</b>
0	1

### Escala de Dimensiones

Dimensión	Ítems	Rango	Escala	Puntaje
Control de ego	3	0-3	Bajo Moderado Alto	0-5 6-10 11-15
Equilibrio	4	0-4		
Desapego	4	0-4		
Responsabilidad	4	0-4		
TOTAL	15	0-15		

	Indicador	N°	Ítems
Control de ego	Independencia	1	Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones.
		2	Me considero una persona de principios sólidos, y me comporto en coherencia a mis valores y creencias.
	Libertad de mascarar	3	Soy una persona que ofrece resistencia a los cambios del entorno. Prefiero la estabilidad y el equilibrio.
Equilibrio	Equilibrio orgánico	4	Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas.
	Equilibrio mental	5	Me gusta escuchar a mis colaboradores y compañeros, y apoyarles en aquello que sea Necesario.
		6	Me considero una persona abierta, flexible y generosa.
Equilibrio espiritual	7	Tengo interés por evolucionar profesionalmente e intento actualizar mis conocimientos.	
Desapego	Afrontamiento productivo	8	Suelo gritar a las personas con las que trabajo para conseguir que cumplan mis instrucciones y hagan lo que yo quiero.
		9	Soy una persona creativa, y me intereso por las novedades que surgen.
	Superación de frustración	10	Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes.

		11	Intento aprovecharme de las situaciones y de las personas que me rodean, variando para ello mis ideas y actitudes.
Responsabilidad	Asumir retos de crecimiento	12	Defiendo mis ideas, cuando estoy convencido de ellas, sin esperar la aprobación de los demás.
	Afrontamiento de problemas	13	Cuando tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias. No me gusta actuar "en caliente".
	Lealtad y respeto por sí mismo	14	Mi trabajo siempre da resultados positivos. No me equivoco en mis decisiones ni en lo que hago, y ello es debido a mi esfuerzo.
	Ausencia de negatividad	15	Conozco en profundidad a mis colaboradores, sus puntos fuertes y sus puntos débiles, sus virtudes y sus defectos. Me interesa conocer a los demás con los que me relaciono y con los que colaboro

## **Anexo 06: Validación en confiabilidad de instrumento cuestionario productividad laboral**

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 10 trabajadores de un Call Center de Trujillo.

Los resultados fueron procesados para determinar el coeficiente Alfa de Cronbach de los resultados de las preguntas se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 22. Y se detallan en la siguiente tabla.

Tabla.

Resultados de procesamiento de 10 encuestas para determinar la confiabilidad de las preguntas mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.880	18

Dado que el coeficiente hallado es  $0.880 > 0.8$  se concluye que el test y las preguntas son altamente confiable.

Nº	Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	¿Su jefe se preocupa en tener una silla ergonómica, escritorio, etc.?	0.8	0.934
2	¿El trabajo que usted realiza satisface las expectativas de la empresa?	0.744	0.946
3	¿Le reconocen a usted las tareas que realiza en su área?	0.77	0.881
4	¿Reconoce usted el apoyo de sus compañeros?	0.661	0.908
5	¿Usted considera que hay impedimentos para lograr los objetivos de la empresa?	0.593	0.994
6	¿El trabajo en grupo alcanza los logros de la empresa?	0.769	0.708
7	¿Ha realizado estudios relacionados con el trabajo que desempeña en su área?	0.302	0.809
8	¿Usted cumple con el perfil de su puesto de trabajo?	0.627	0.986

9	¿Usted recibe capacitación en su centro de labores?	0.843	0.765
10	¿Ha recibido instrucciones para desarrollar bien sus labores en su área que desempeña?	0.716	0.989
11	¿Su jefe desarrolla programas para mejorar sus competencias?	0.486	0.934
12	¿Usted considera la gestión de competencias, está asociada a la formación?	0.611	0.932
13	¿Usted hace uso de los recursos para cumplir con su trabajo?	0.396	0.791
14	¿Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad?	0.613	0.894
15	¿Hace un buen uso de los recursos de la empresa para incrementar su eficiencia?	0.337	0.729
16	Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad.	0.384	0.837
17	¿Cumple de forma efectiva todas las actividades laborales en su horario habitual?	0.315	0.894
18	¿Usted llega a terminar a tiempo todas sus tareas que le encarga su jefe?	0.324	0.915

### Anexo 07: Validación en confiabilidad de instrumento cuestionario liderazgo personal

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 10 trabajadores de un Call Center de Trujillo.

Los resultados fueron procesados para determinar el coeficiente Alfa de Cronbach de los resultados de las preguntas se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 22. Y se detallan en la siguiente tabla.

Tabla.

Resultados de procesamiento de 10 encuestas para determinar la confiabilidad de las preguntas mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.895	15

Dado que el coeficiente hallado es  $0.895 > 0.8$  se concluye que el test y las preguntas son altamente confiable.

N°	Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones.	0.65	0.997
2	Me considero una persona de principios sólidos, y me comporto en coherencia a mis valores y creencias.	0.881	0.865
3	Soy una persona que ofrece resistencia a los cambios del entorno. Prefiero la estabilidad y el equilibrio.	0.501	0.903
4	Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas	0.464	0.84
5	Me gusta escuchar a mis colaboradores y compañeros, y apoyarles en aquello que sea Necesario.	0.341	0.998
6	Me considero una persona abierta, flexible y generosa.	0.644	0.983
7	Tengo interés por evolucionar profesionalmente e intento actualizar mis conocimientos.	0.893	0.994
8	Suelo gritar a las personas con las que trabajo para conseguir que cumplan mis instrucciones y hagan lo que yo quiero.	0.628	0.986

9	Soy una persona creativa, y me intereso por las novedades que surgen.	0.573	0.79
10	Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes.	0.921	0.707
11	Intento aprovecharme de las situaciones y de las personas que me rodean, variando para ello mis ideas y actitudes.	0.597	0.809
12	Defiendo mis ideas, cuando estoy convencido de ellas, sin esperar la aprobación de los demás.	0.46	0.946
13	Cuando tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias. No me gusta actuar "en caliente".	0.964	0.778
14	Mi trabajo siempre da resultados positivos. No me equivoco en mis decisiones ni en lo que hago, y ello es debido a mi esfuerzo.	0.763	0.929
15	Conozco en profundidad a mis colaboradores, sus puntos fuertes y sus puntos débiles, sus virtudes y sus defectos. Me interesa conocer a los demás con los que me relaciono y con los que colaboro	0.674	0.907

## **Anexo 08. Validación de expertos**

### **Experto 1: Deza Castillo Juan Miguel**

#### **Cuestionario liderazgo personal**

Trujillo, 28 de Agosto 2023

**Señor(a) : Deza Castillo Juan Miguel**

Presente.-

**ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la **Maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano** de la Escuela de Posgrado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; donde estoy desarrollando la tesis: **Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023.**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Melissa Lizeth Ruiz Grados

---

Investigadora(a)



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

(LIDERAZGO PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE UN CALL CENTER DE TRUJILLO, 2023)

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **Deza Castillo Juan Miguel**
- 1.2 Grado académico: Mg. en Administración de Empresas
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Gestión Empresarial, Planeamiento Estratégico
- 1.4 Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario liderazgo personal.
- 1.6 Autor del Instrumento: Yandira Enriquez

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

ÍTEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems o modificar? Detalle en el anexo 3		X	

**Aportes y/o sugerencias:**

El instrumento validado hace detalle de evaluación en los ítems de la variable Liderazgo personal

Aplicable       No aplicable



Juan Miguel Deza Castillo  
Fecha: 03/09/2023



Anexo 3: Instrumento

(Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023)

**Investigador: Melissa Lizeth Ruiz Grados**

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario: Cuestionario liderazgo personal, que le mostramos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

**NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 al 4 donde:**

**(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ÍTEMS / INDICADORES	1	1.5	2.5	3.5	4	Observaciones
<b>Independencia</b>						
1. Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones.				X		
2. Me considero una persona de principios sólidos, y me comporto en coherencia a mis valores y creencias.				X		
<b>Libertad de mascaras</b>						
3. Soy una persona que ofrece resistencia a los cambios del entorno. Prefiero la estabilidad y el equilibrio.				X		
<b>Equilibrio orgánico</b>						
4. Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas.				X		
<b>Equilibrio mental</b>						
5. Tengo interés por evolucionar profesionalmente e intento actualizar mis conocimientos.				X		
<b>Afrontamiento productivo</b>						
6. Suelo gritar a las personas con las que trabajo para conseguir que cumplan mis instrucciones y hagan lo que yo quiero.				X		
7. Soy una persona creativa, y me intereso por las novedades que surgen.				X		
<b>Superación de frustración</b>						
8. Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes.				X		
9. Intento aprovecharme de las situaciones y de las personas que me rodean, variando para ello mis ideas y actitudes.				X		



Asumir retos de crecimiento				
0. Defiendo mis ideas, cuando estoy convencido de ellas, sin esperar la aprobación de los demás.				X
Afrontamiento de problemas				
1. Cuando tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias. No me gusta actuar "en caliente".				X
Lealtad y respeto por sí mismo				
2. Mi trabajo siempre da resultados positivos. No me equivoco en mis decisiones ni en lo que hago, y ello es debido a mi esfuerzo.				X
Ausencia de negatividad				
3. Conozco en profundidad a mis colaboradores, sus puntos fuertes y sus puntos débiles, sus virtudes y sus defectos. Me interesa conocer a los demás con los que me relaciono y con los que colaboro				X

Juan Miguel Deza Castillo  
Fecha:03/09/2023



**cuestionario productividad laboral**

Trujillo, 28 de agosto 2023

lor(a) : **García Saavedra José Luis**

sente. -

JNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la **Maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano** de la Escuela de Posgrado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; donde estoy desarrollando la tesis: **Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023.**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

a lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Melissa Lizeth Ruiz Grados

---

Investigadora(a)



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

(LIDERAZGO PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE UN CALL CENTER DE TRUJILLO, 2023)

**DATOS GENERALES**

- 1.7 Apellidos y nombres del experto: **Deza Castillo Juan Miguel**  
 1.8 Grado académico: Mg. en Administración de Empresas  
 1.9 Áreas de experiencia profesional: Gestión Empresarial, Planeamiento Estratégico  
 1.10 Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte  
 1.11 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario productividad laboral.  
 1.12 Autor del Instrumento: Arnold Fernando Oscco Huauya

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		Tiene errores mínimos de redacción
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems o modificar? Detalle en el anexo 3		X	

**Comentarios y/o sugerencias:**

El instrumento validado hace detalle de evaluación en los ítems de la variable productividad

Aplicable       No aplicable



Nombre y Firma  
Fecha: 03/09/2023



3: Instrumento

(Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023)

**Investigador: Melissa Lizeth Ruiz Grados**

especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario: Cuestionario productividad laboral, que le mostramos; marque con un aspa el ítem que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:

(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno

Categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

La casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ÍTEMS / INDICADORES	(1)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
<b>Motivación</b>				X		
¿Su jefe se preocupa en tener una silla ergonómica, escritorio, etc.?				X		
¿El trabajo que usted realiza satisface las expectativas de la empresa?				X		
¿Le reconocen las tareas que realiza en su área?			X			
¿Reconoce usted el apoyo de sus compañeros?				X		
¿Usted considera que hay impedimentos para lograr los objetivos de la empresa?				X		
¿El trabajo en grupo alcanza los logros de la empresa?				X		
<b>Formación y Desarrollo</b>						
¿Ha realizado estudios relacionados con el trabajo que desempeña en su área?				X		
¿Usted cumple con el perfil de su puesto de trabajo?					X	
¿Usted recibe capacitación en su centro de labores?				X		
¿Ha recibido instrucciones para desarrollar bien las labores en su área que desempeña?				X		
¿Su jefe desarrolla programas para mejorar sus competencias?				X		
¿Usted considera la gestión de competencias, asociada a la formación?				X		
<b>Eficiencia</b>						
¿Usted hace uso de los recursos para cumplir con su trabajo?				X		
¿Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad?				X		
¿Hace un buen uso de los recursos de la empresa para incrementar su eficiencia?				X		
¿Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad?					X	



18. ¿Cumple de forma efectiva todas las actividades laborales en su horario habitual?				X	
19. ¿Usted llega a terminar a tiempo todas las tareas que le encarga su jefe?			X		

---

Juan Miguel Deza Castillo  
Fecha: 03/09/2023

## **Experto 2: José Luis García Saavedra**

### **Cuestionario liderazgo personal.**

Trujillo, 28 de agosto 2023

**Señor(a) : García Saavedra José Luis**

Presente. -

**ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la **Maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano** de la Escuela de Posgrado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; donde estoy desarrollando la tesis: **Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023.**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

4. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
5. Ficha de opinión de expertos
6. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Melissa Lizeth Ruiz Grados

---

Investigadora(a)



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

(LIDERAZGO PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE UN CALL CENTER DE TRUJILLO, 2023)

**DATOS GENERALES**

- 1.13 Apellidos y nombres del experto: García Saavedra José Luis
- 1.14 Grado académico: Doctor, MBA, Ingeniero
- 1.15 Áreas de experiencia profesional: Talento humano
- 1.16 Cargo e institución donde labora: Docente universitario / UPN
- 1.17 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario liderazgo personal.
- 1.18 Autor del Instrumento: Yandira Enriquez

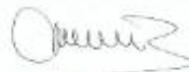
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?	X		
10	¿Se debe eliminar algunos ítems o modificar? Detalle en el anexo 3	X		

**Comentarios y/o sugerencias:**

Instrumento validado.

Aplicable  No aplicable



Nombre y Firma  
Fecha: 29/08/2023



(Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023)

Investigador: Melissa Lizeth Ruiz Grados

Como especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario: Cuestionario liderazgo personal, que le mostramos; marque con un espacio el ítem que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si la ítem cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

A: Para cada ítem se considera la escala de 1 al 4 donde:

1) Ineficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno

Categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

El espacio de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ÍTEMS / INDICADORES	1	1.5	2.5	3.5	4	Observaciones
<b>Independencia</b>						
Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones.				X		
Me considero una persona de principios sólidos, y me comporto en coherencia a mis valores y creencias.				X		
<b>Libertad de mascaras</b>						
Soy una persona que ofrece resistencia a los cambios del entorno. Prefiero la estabilidad y el equilibrio.				X		
<b>Equilibrio orgánico</b>						
Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas.				X		
<b>Equilibrio mental</b>						
Tengo interés por evolucionar profesionalmente e intento actualizar mis conocimientos.				X		
<b>Afrontamiento productivo</b>						
Suelo gritar a las personas con las que trabajo para conseguir que cumplan mis instrucciones y hagan lo que yo quiero.				X		
Soy una persona creativa, y me intereso por las novedades que surgen.				X		
<b>Superación de frustración</b>						
Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes.				X		
Intento aprovecharme de las situaciones y de las personas que me rodean, variando para ello mis ideas y actitudes.				X		
<b>Asumir retos de crecimiento</b>						



efiendo mis ideas, cuando estoy invencido de ellas, sin esperar la aprobación de los demás.				X	
<b>Afrontamiento de problemas</b>					
uando tomo decisiones, pienso y flexiono sobre los hechos y sus insecuencias. No me gusta actuar "en caliente".				X	
<b>Lealtad y respeto por sí mismo</b>					
li trabajo siempre da resultados positivos. o me equivoco en mis decisiones ni en lo que hago, y ello es debido a mi esfuerzo.				X	
<b>Ausencia de negatividad</b>					
onozco en profundidad a mis colaboradores, sus puntos fuertes y sus puntos débiles, sus virtudes y sus defectos. e interesa conocer a los demás con los que me relaciono y con los que colaboro				X	

Nombre y Firma  
Fecha: 29/08/2023

**Cuestionario productividad laboral.**

Trujillo, 28 de agosto 2023

Señor(a) : **García Saavedra José Luis**

Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en **Dirección y Gestión del Talento Humano** de la Escuela de Posgrado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; donde estoy desarrollando la tesis: **Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023.**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

7. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
8. Ficha de opinión de expertos
9. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Melissa Lizeth Ruiz Grados

---

Investigadora(a)



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

(LIDERAZGO PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE UN CALL CENTER DE TRUJILLO, 2023)

**I. DATOS GENERALES**

- 1.19 Apellidos y nombres del experto: García Saavedra, José Luis
- 1.20 Grado académico: Doctor, MBA, Ingeniero
- 1.21 Áreas de experiencia profesional: Talento Humano
- 1.22 Cargo e institución donde labora: Docente universitario / UPN
- 1.23 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario productividad laboral.
- 1.24 Autor del Instrumento: Arnold Fernando Oscco Huauya

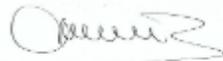
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

ÍTEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?	X		
10	¿Se debe eliminar algunos ítems o modificar? Detalle en el anexo 3	X		

**Aportes y/o sugerencias:**

Instrumento validado.

Aplicable       No aplicable



\_\_\_\_\_  
José Luis García Saavedra  
Fecha: 29/08/2023



(Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023)

**Investigador: Melissa Lizeth Ruiz Grados**

especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario: Cuestionario productividad laboral, que le mostramos; marque con un aspa el ítem o que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:

1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno

Categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

La casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ÍTEM / INDICADORES	(1)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
<b>Motivación</b>						
¿Su jefe se preocupa en tener una silla ergonómica, escritorio, etc.?				X		
¿El trabajo que usted realiza satisface las expectativas de la empresa?				X		
¿Le reconocen a usted las tareas que realiza en su área?				X		
¿Reconoce usted el apoyo de sus compañeros?				X		
¿Usted considera que hay impedimentos para lograr los objetivos de la empresa?				X		
¿El trabajo en grupo alcanza los logros de la empresa?				X		
<b>Formación y Desarrollo</b>						
¿Ha realizado estudios relacionados con el trabajo que desempeña en su área?				X		
¿Usted cumple con el perfil de su puesto de trabajo?				X		
¿Usted recibe capacitación en su centro de labores?				X		
¿Ha recibido instrucciones para desarrollar bien los trabajos en su área que desempeña?				X		
¿Su jefe desarrolla programas para mejorar sus competencias?				X		
¿Usted considera la gestión de competencias, asociada a la formación?				X		
<b>Eficiencia</b>						
¿Usted hace uso de los recursos para cumplir con su trabajo?				X		
¿Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad?				X		
¿Hace un buen uso de los recursos de la empresa para incrementar su eficiencia?				X		
¿Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad.				X		



¿Cumple de forma efectiva todas las actividades laborales en su horario habitual?				X	
¿Usted llega a terminar a tiempo todas sus tareas que le encarga su jefe?				X	

\_\_\_\_\_  
José Luis García Saavedra  
Fecha: 29/08/2023

### **Experto 3: Mendoza Torres Edwin Raúl**

#### **Cuestionario liderazgo personal.**

Trujillo, 28 de Agosto 2023

Señor(a) : **MENDOZA TORRES EDWIN RAUL**

Presente.-

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la **Maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano** de la Escuela de Posgrado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; donde estoy desarrollando la tesis: **Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023.**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

4. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
5. Ficha de opinión de expertos
6. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Melissa Lizeth Ruiz Grados

---

Investigadora(a)



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

(LIDERAZGO PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE UN CALL CENTER DE TRUJILLO, 2023)

**DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **MENDOZA TORRES EDWIN RAUL**
- 1.2 Grado académico: Maestro
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Director de Escuela / Director Oficina Registro Técnico UNT/Docente RRHH
- 1.4 Cargo e institución donde labora: UNT
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario liderazgo personal.
- 1.6 Autor del Instrumento: Yandira Enriquez

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

EMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?	X		
10	¿Se debe eliminar algunos ítems o modificar? Detalle en el anexo 3	X		

Comentarios y/o sugerencias:

.....

Aplicable  No aplicable



Mendoza Torres Edwin Raúl  
Fecha: 04/09/2023



(Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023)

Investigador: Melissa Lizeth Ruiz Grados

Como especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario: Cuestionario liderazgo personal, que le mostramos; marque con un aspa el ítem que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

**A: Para cada ítem se considera la escala de 1 al 4 donde:**

**1) Ineficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno**

**Categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

La casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ÍTEMS / INDICADORES	1	1.5	2.5	3.5	4	Observaciones
<b>Independencia</b>						
Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones.				X		
Me considero una persona de principios sólidos, y me comporto en coherencia a mis valores y creencias.				X		
<b>Libertad de mascarar</b>						
Soy una persona que ofrece resistencia a los cambios del entorno. Prefiero la estabilidad y el equilibrio.				X		
<b>Equilibrio orgánico</b>						
Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas.				X		
<b>Equilibrio mental</b>						
Tengo interés por evolucionar profesionalmente e intento actualizar mis conocimientos.				X		
<b>Afrontamiento productivo</b>						
Suelo gritar a las personas con las que trabajo para conseguir que cumplan mis instrucciones y hagan lo que yo quiero.				X		
Soy una persona creativa, y me intereso por las novedades que surgen.				X		
<b>Superación de frustración</b>						
Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes.				X		
Intento aprovecharme de las situaciones y de las personas que me rodean, variando para ello mis ideas y actitudes.				X		
<b>Asumir retos de crecimiento</b>						



0. Defiendo mis ideas, cuando estoy convencido de ellas, sin esperar la aprobación de los demás.					X	
<b>Afrontamiento de problemas</b>						
1. Cuando tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias. No me gusta actuar "en caliente".					X	
<b>Lealtad y respeto por sí mismo</b>						
2. Mi trabajo siempre da resultados positivos. No me equivoco en mis decisiones ni en lo que hago, y ello es debido a mi esfuerzo.					X	
<b>Ausencia de negatividad</b>						
3. Conozco en profundidad a mis colaboradores, sus puntos fuertes y sus puntos débiles, sus virtudes y sus defectos. Me interesa conocer a los demás con los que me relaciono y con los que colaboro					X	



Nombre y Firma  
Fecha: 04/09/2023

nte.-

ITO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en **Dirección y Gestión del Talento Humano** de la Escuela de Posgrado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; donde estoy desarrollando la tesis: **Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023**.

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

lo cual acompaño:

- . Matriz de consistencia y operacionalización de variables
- . Ficha de opinión de expertos
- . Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Melissa Lizeth Ruiz Grados

---

Investigadora(a)



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

(LIDERAZGO PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE UN CALL CENTER DE TRUJILLO, 2023)

**DATOS GENERALES**

- 1 Apellidos y nombres del experto: **MENDOZA TORRES EDWIN RAUL**
- 2 Grado académico: Maestro
- 3 Áreas de experiencia profesional: Director de Escuela / Director de Registro Técnico/Docente RRHH
- 4 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional de Trujillo
- 5 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario productividad laboral.
- 6 Autor del Instrumento: Arnold Fernando Oscco Huauya

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

IS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
	¿Se debe incrementar el número de ítems?	X		
	¿Se debe eliminar algunos ítems o modificar? Detalle en el anexo 3	X		

es y/o sugerencias:

.....

Aplicable       No aplicable



Mendoza Torres Edwin Raúl  
Fecha: 04/09/2023



(Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023)

Investigador: Melissa Lizeth Ruiz Grados

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems el cuestionario: Cuestionario productividad laboral, que le mostramos; marque con un aspa el asillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

**IOTA:** Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:

**1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ÍTEMS / INDICADORES	(1)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
<b>Motivación</b>						
1. ¿Su jefe se preocupa en tener una silla ergonómica, escritorio, etc.?				X		
2. ¿El trabajo que usted realiza satisface las expectativas de la empresa?				X		
3. ¿Le reconocen a usted las tareas que realiza en su área?				X		
4. ¿Reconoce usted el apoyo de sus compañeros?				X		
5. ¿Usted considera que hay impedimentos para lograr los objetivos de la empresa?				X		
6. ¿El trabajo en grupo alcanza los logros de la empresa?				X		
<b>Formación y Desarrollo</b>						
8. ¿Ha realizado estudios relacionados con el trabajo que desempeña en su área?				X		
9. ¿Usted cumple con el perfil de su puesto de trabajo?				X		
10. ¿Usted recibe capacitación en su centro de labores?				X		
11. ¿Ha recibido instrucciones para desarrollar bien sus labores en su área que desempeña?				X		
12. ¿Su jefe desarrolla programas para mejorar sus competencias?				X		
13. ¿Usted considera la gestión de competencias, está asociada a la formación?				X		
<b>Eficiencia</b>						
14. ¿Usted hace uso de los recursos para cumplir con su trabajo?				X		
15. ¿Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad?				X		
16. ¿Hace un buen uso de los recursos de la empresa para incrementar su eficiencia?				X		
17. Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad.				X		



18. ¿Cumple de forma efectiva todas las actividades laborales en su horario habitual?				X	
19. ¿Usted llega a terminar a tiempo todas sus tareas que le encarga su jefe?				X	



---

Mendoza Torres Edwin Raúl  
Fecha: 04/09/2023

## **Experto 4: Arosemena Shishido Monica**

Trujillo, 28 de Agosto del 2023

Señor(a) : AROSEMENA SHISHIDO MONICA

Presente.-

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la Maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano de la Escuela de Posgrado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; donde estoy desarrollando la tesis: **Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023.**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Melissa Lizeth Ruiz Grados

---

Investigadora(a)



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

(LIDERAZGO PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE UN CALL CENTER DE TRUJILLO, 2023)

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: AROSEMENA SHISHIDO MONICA HANAKO  
 1.2 Grado académico: MAESTRÍA  
 1.3 Áreas de experiencia profesional: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, RECURSOS HUMANOS, CALIDAD EDUCATIVA.  
 1.4 Cargo e institución donde labora: ESPECIALISTA DE ACREDITACIÓN Y LICENCIAMIENTO – UPN (último cargo 2022)  
 1.5 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario liderazgo personal.  
 1.6 Autor del Instrumento: Yandira Enriquez

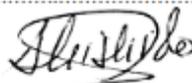
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?		X	Se recomienda mejorar la redacción de acuerdo con las observaciones dejadas en el documento Word.
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems o modificar? Detalle en el anexo 3		X	

**Aportes y/o sugerencias:**

.....

Aplicable       No aplicable

  
 Nombre y Firma  
 Fecha: 04/09/2023

Anexo 3: Instrumento

(Liderazgo personal y la productividad de un Call Center de Trujillo, 2023)

Investigador: **Melissa Lizeth Ruiz Grados**

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario: Cuestionario liderazgo personal, que le mostramos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

**NOTA:** Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:

**(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno**

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS / INDICADORES	1	1.5	2.5	3.5	4	Observaciones
<b>Independencia</b>						
1. Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones.				X		
2. Me considero una persona de principios sólidos, y me comporto en coherencia a mis valores y creencias.				X		
<b>Libertad de mascarar</b>						
3. Soy una persona que ofrece resistencia a los cambios del entorno. Prefiero la estabilidad y el equilibrio.				X		
<b>Equilibrio orgánico</b>						
4. Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas.			X			Mejorar la redacción
<b>Equilibrio mental</b>						
5. Tengo interés por evolucionar profesionalmente e intento actualizar mis conocimientos.				X		
<b>Afrontamiento productivo</b>						
6. Suelo gritar a las personas con las que trabajo para conseguir que cumplan mis instrucciones y hagan lo que yo quiero.				X		Se consigue el afrontamiento con la pregunta. Sin embargo, puede ser más específica.
7. Soy una persona creativa, y me intereso por las novedades que surgen.						
<b>Superación de frustración</b>						
8. Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes.				X		
9. Intento aprovecharme de las situaciones y de las personas que me rodean, variando para ello mis ideas y actitudes.				X		

<b>Asumir retos de crecimiento</b>						
10. Defiendo mis ideas, cuando estoy convencido de ellas, sin esperar la aprobación de los demás.				X		
<b>Afrontamiento de problemas</b>						
11. Cuando tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias. No me gusta actuar "en caliente".				X		
<b>Lealtad y respeto por sí mismo</b>						
12. Mi trabajo siempre da resultados positivos. No me equivoco en mis decisiones ni en lo que hago, y ello es debido a mi esfuerzo.				X		
<b>Ausencia de negatividad</b>						
13. Conozco en profundidad a mis colaboradores, sus puntos fuertes y sus puntos débiles, sus virtudes y sus defectos. Me interesa conocer a los demás con los que me relaciono y con los que colaboro				X		



Nombre y Firma  
Fecha:04/09/2023



Trujillo, 28 de Agosto 2023

Señor(a) : **AROSEMENA SHISHIDO MONICA**

Presente.-

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la Maestría en **Dirección y Gestión del Talento Humano** de la Escuela de Posgrado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; donde estoy desarrollando la tesis: **Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023.**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Melissa Lizeth Ruiz Grados

---

Investigadora(a)



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

(LIDERAZGO PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE UN CALL CENTER DE TRUJILLO, 2023)

**DATOS GENERALES**

- Apellidos y nombres del experto: **AROSEMENA SHISHIDO MONICA HANAKO**
- Grado académico: **MAESTRÍA**
- Áreas de experiencia profesional: **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD EDUCATIVA**
- Cargo e institución donde labora: **ESPECIALISTA DE ACREDITACIÓN Y LICENCIAMIENTO – UPN (último cargo 2022)**
- Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario productividad laboral.**
- Autor del Instrumento: **Arnold Fernando Oscco Huauya**

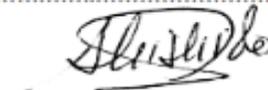
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
	SI	NO	
¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
¿El número de ítems es el adecuado?	X		
¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
¿Se debe eliminar algunos ítems o modificar? Detalle en el anexo 3		X	

is y/o sugerencias:

.....

ilicable      \_ No aplicable



Nombre y Firma  
Fecha: 04/09/2023



Anexo 3: Instrumento

(Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023)

**Investigador: Melissa Lizeth Ruiz Grados**

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario: Cuestionario productividad laboral, que le mostramos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

**NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:**

**(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS / INDICADORES	(1)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
<b>Motivación</b>						
1. ¿Su jefe se preocupa en tener una silla ergonómica, escritorio, etc.?					X	
2. ¿El trabajo que usted realiza satisface las expectativas de la empresa?			X			En la pregunta no se observa el direccionamiento al encuestado sobre su propia motivación.
3. ¿Le reconocen a usted las tareas que realiza en su área?					X	
4. ¿Reconoce usted el apoyo de sus compañeros?					X	
5. ¿Usted considera que hay impedimentos para lograr los objetivos de la empresa?					X	
7. ¿El trabajo en grupo alcanza los logros de la empresa?			X			En la pregunta no se observa el direccionamiento al encuestado sobre su propia motivación.
<b>Formación y Desarrollo</b>						
8. ¿Ha realizado estudios relacionados con el trabajo que desempeña en su área?				X		
9. ¿Usted cumple con el perfil de su puesto de trabajo?				X		
10. ¿Usted recibe capacitación en su centro de labores?				X		
11. ¿Ha recibido instrucciones para desarrollar bien sus labores en su área que desempeña?				X		
12. ¿Su jefe desarrolla programas para mejorar sus competencias?				X		
13. ¿Usted considera la gestión de competencias, está asociada a la formación?				X		



Eficiencia					
Usted hace uso de los recursos para cumplir con su trabajo?			X		Se dejó recomendaciones en el documento word
Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad?				X	
Hace un buen uso de los recursos de la empresa para incrementar su eficiencia?				X	
Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad.				X	Pregunta 15 y 17 repetida.
Cumple de forma efectiva todas las actividades laborales en su horario habitual?				X	
Usted llega a terminar a tiempo todas sus tareas que le encarga su jefe?				X	

Nombre y Firma  
Fecha: 04/09/2023

## Experto 5: Santos Carlos Alfaro Rodriguez



Trujillo, 28 de Agosto 2023

Señor(a) : Santos Carlos Alfaro Rodriguez

Presente.-

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la **Maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano** de la Escuela de Posgrado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; donde estoy desarrollando la tesis: **Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023**.

Por tal motivo, recuro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Melissa Lizeth Ruiz Grados  
Investigadora(a)



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

(LIDERAZGO PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE UN CALL CENTER DE TRUJILLO, 2023)

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Sandoval, Carlos, Alfaro, Dalmaguer
- 1.2 Grado académico: Magister en Administración
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Economista, Docente
- 1.4 Cargo e institución donde labora: Docente Universitario, UCV
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario liderazgo personal
- 1.6 Autor del Instrumento: Yandira Enriquez

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems o modificar? Detalle en el anexo 3		X	

Aportes y/o sugerencias:

Aplicable       No aplicable



Nombre y Firma  
Fecha: 29/08/2023

Anexo 3: Instrumento

(Liderazgo personal y la productividad de un Call Center de Trujillo, 2023)

Investigador: Melissa Lizeth Ruiz Grados

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario: Cuestionario liderazgo personal, que le mostramos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:

(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS / INDICADORES	1	1.5	2.5	3.5	4	Observaciones
<b>Independencia</b>						
1. Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones.				X		
2. Me considero una persona de principios sólidos, y me comporto en coherencia a mis valores y creencias.				X		
<b>Libertad de mascarar</b>						
3. Soy una persona que ofrece resistencia a los cambios del entorno. Prefiero la estabilidad y el equilibrio.				X		
<b>Equilibrio orgánico</b>						
4. Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas.				X		
<b>Equilibrio mental</b>						
5. Tengo interés por evolucionar profesionalmente e intento actualizar mis conocimientos.				X		
<b>Afrontamiento productivo</b>						
6. Suelo gritar a las personas con las que trabajo para conseguir que cumplan mis instrucciones y hagan lo que yo quiero.				X		
7. Soy una persona creativa, y me intereso por las novedades que surgen.				X		
<b>Superación de frustración</b>						
8. Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes.				X		
9. Intento aprovecharme de las situaciones y de las personas que me rodean, variando para ello mis ideas y actitudes.				X		



<b>Asumir retos de crecimiento</b>				
10. Defiendo mis ideas, cuando estoy convencido de ellas, sin esperar la aprobación de los demás.				X
<b>Afrontamiento de problemas</b>				
11. Cuando tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias. No me gusta actuar "en caliente".				X
<b>Lealtad y respeto por sí mismo</b>				
12. Mi trabajo siempre da resultados positivos. No me equivoco en mis decisiones ni en lo que hago, y ello es debido a mi esfuerzo.				X
<b>Ausencia de negatividad</b>				
13. Conozco en profundidad a mis colaboradores, sus puntos fuertes y sus puntos débiles, sus virtudes y sus defectos. Me interesa conocer a los demás con los que me relaciono y con los que colaboro				X

Nombre y Firma  
Fecha: 29.06.2023



Trujillo, 28 de Agosto del 2023

Señor(a) : Santos Carlos Alvaro Rodriguez

Presente.-

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la **Maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano** de la Escuela de Posgrado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; donde estoy desarrollando la tesis: **Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023.**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Melissa Lizeth Ruiz Grados

---

Investigadora(a)



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

(LIDERAZGO PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE UN CALL CENTER DE TRUJILLO, 2023)

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Santos Carlos Alfaro Rodriguez
- 1.2 Grado académico: Magister en Administración
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Económica, Docente
- 1.4 Cargo e institución donde labora: Docente Universidad UCV
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario productividad laboral
- 1.6 Autor del Instrumento: Arnold Fernando Osco Huauya

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems o modificar? Detalle en el anexo 3		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....

Aplicable

No aplicable



Nombre y Firma  
Fecha: 21/08/2023



Anexo 3: Instrumento

(Liderazgo personal y la productividad de un call center de Trujillo, 2023)

Investigador: Melissa Lizeth Ruiz Grados

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario: Cuestionario productividad laboral, que le mostramos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:

(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS / INDICADORES	(1)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
<b>Motivación</b>						
1. ¿Su jefe se preocupa en tener una silla ergonómica, escritorio, etc.?				X		
2. ¿El trabajo que usted realiza satisface las expectativas de la empresa?				X		
3. ¿Le reconocen a usted las tareas que realiza en su área?				X		
4. ¿Reconoce usted el apoyo de sus compañeros?				X		
5. ¿Usted considera que hay impedimentos para lograr los objetivos de la empresa?				X		
6. ¿El trabajo en grupo alcanza los logros de la empresa?				X		
<b>Formación y Desarrollo</b>						
8. ¿Ha realizado estudios relacionados con el trabajo que desempeña en su área?				X		
9. ¿Usted cumple con el perfil de su puesto de trabajo?				X		
10. ¿Usted recibe capacitación en su centro de labores?				X		
11. ¿Ha recibido instrucciones para desarrollar bien sus labores en su área que desempeña?				X		
12. ¿Su jefe desarrolla programas para mejorar sus competencias?				X		
13. ¿Usted considera la gestión de competencias, está asociada a la formación?				X		
<b>Eficiencia</b>						
14. ¿Usted hace uso de los recursos para cumplir con su trabajo?				X		
15. ¿Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad?				X		
16. ¿Hace un buen uso de los recursos de la empresa para incrementar su eficiencia?				X		



17. Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad.			X		
18. ¿Cumple de forma efectiva todas las actividades laborales en su horario habitual?			X		
19. ¿Usted llega a terminar a tiempo todas sus tareas que le encarga su jefe?			X		

Nombre y Firma  
Fecha: 24.06.2023

**Anexo 09. Confirmación de juicio de expertos mediante estadístico V-AIKEN**

**V-AIKEN Liderazgo personal**

**Coherencia**

# Categorías   [MENÚ](#)

# Jueces

JUECES	1	2	3	4	5
item 1	2	2	2	2	2
item 2	2	2	2	1	2
item 3	2	2	2	2	2
item 4	2	2	2	2	2
item 5	2	2	2	2	2
item 6	2	2	2	2	2
item 7	2	1	2	2	2
item 8	2	2	2	2	2
item 9	2	2	2	2	2
item 10	2	2	2	2	2
item 11	2	2	2	2	2
item 12	2	2	2	2	2
item 13	2	2	2	2	1
item 14	2	1	2	2	2
item 15	2	2	2	2	2

V	Sig.	H	Sig.
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*

**Relevancia**

# Categorías 3

Borrar todo [MENÚ](#)

# Jueces 5

JUECES	1	2	3	4	5
item 1	2	2	2	2	2
item 2	2	2	2	2	2
item 3	2	1	2	2	2
item 4	2	2	1	2	2
item 5	2	2	2	2	2
item 6	2	2	2	2	2
item 7	2	2	2	2	2
item 8	2	2	2	2	2
item 9	2	1	2	2	2
item 10	2	2	1	2	2
item 11	2	2	2	2	2
item 12	2	2	2	2	2
item 13	2	2	2	2	2
item 14	2	2	2	2	2
item 15	2	2	2	2	2

V	Sig.	H	Sig.
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*

**Claridad**

# Categorías 3

Borrar todo [MENÚ](#)

# Jueces 5

JUECES	1	2	3	4	5
item 1	2	1	2	2	2
item 2	2	2	2	2	2
item 3	2	2	2	2	2
item 4	2	2	2	2	2
item 5	2	2	1	2	2
item 6	2	2	2	2	2
item 7	2	2	2	2	2
item 8	2	1	2	2	2
item 9	2	2	2	2	2
item 10	2	2	2	2	2
item 11	2	2	2	2	2
item 12	2	2	2	2	1
item 13	2	2	2	2	2
item 14	2	2	2	2	2
item 15	2	2	1	2	2

V	Sig.	H	Sig.
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	

## V-AIKEN Productividad

### Coherencia

# Categorías 3

Borrar todo [MENÚ](#)

# Jueces 5

JUECES	1	2	3	4	5
item 1	2	2	2	2	2
item 2	2	2	2	2	2
item 3	2	2	2	2	2
item 4	2	2	2	2	2
item 5	2	2	2	2	2
item 6	2	1	2	2	2
item 7	2	2	2	2	2
item 8	2	2	2	2	2
item 9	2	2	2	2	2
item 10	2	2	2	2	2
item 11	2	2	2	2	2
item 12	2	2	2	2	2
item 13	2	1	2	2	2
item 14	2	2	2	2	2
item 15	2	2	2	2	1
item 16	1	2	2	2	2
item 17	2	2	2	2	2
item 18	2	2	1	2	2

V	Sig.	H	Sig.
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	

**Relevancia**

# Categorías 3

Borrar todo [MENÚ](#)

# Jueces 5

JUECES	1	2	3	4	5
ítem 1	2	2	2	1	2
ítem 2	2	2	2	1	2
ítem 3	2	2	2	2	2
ítem 4	2	2	2	2	2
ítem 5	2	2	2	2	2
ítem 6	2	2	2	1	2
ítem 7	2	2	2	2	2
ítem 8	1	2	2	2	2
ítem 9	2	2	2	1	2
ítem 10	1	2	2	2	2
ítem 11	2	2	2	2	2
ítem 12	2	2	2	2	2
ítem 13	2	2	2	2	2
ítem 14	2	2	2	1	2
ítem 15	2	2	2	2	2
ítem 16	1	2	2	2	2
ítem 17	2	2	2	2	2
ítem 18	2	2	2	2	2

V	Sig.	H	Sig.
0.90	*	0.67	
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*

### Claridad

# Categorías 3

Borrar todo [MENÜ](#)

# Jueces 5

JUECES	1	2	3	4	5
ítem 1	1	2	2	2	2
ítem 2	2	2	2	2	2
ítem 3	2	2	2	2	2
ítem 4	2	2	2	2	2
ítem 5	2	2	2	2	2
ítem 6	2	1	2	2	2
ítem 7	2	2	2	2	2
ítem 8	1	2	2	2	2
ítem 9	2	2	2	1	2
ítem 10	2	2	2	2	2
ítem 11	2	2	2	2	2
ítem 12	2	2	2	2	2
ítem 13	2	1	2	2	2
ítem 14	2	2	2	2	2
ítem 15	2	2	2	2	2
ítem 16	1	2	2	2	2
ítem 17	2	2	1	2	2
ítem 18	2	2	2	2	2

V	Sig.	H	Sig.
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*
1.00	*	1.00	*
0.90	*	0.67	
0.90	*	0.67	
1.00	*	1.00	*

**Anexo 10. Base de datos de liderazgo personal**

	Control de ego			Equilibrio				Desapego				Responsabilidad			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
P1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0
P2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1
P3	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
P4	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0
P5	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1
P6	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1
P7	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
P8	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0
P9	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1
P10	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1
P11	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0
P12	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
P13	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1
P14	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1
P15	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0
P16	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
P17	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1
P18	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
P19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P20	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0
P21	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0
P22	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
P23	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0
P24	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
P25	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
P26	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0
P27	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P28	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1
P29	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
P30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P31	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0
P32	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0
P33	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
P34	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0

P35	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
P36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
P37	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0
P38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P39	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1
P40	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
P41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P42	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0
P43	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0
P44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
P45	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0
P46	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
P47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
P48	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0
P49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P50	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1
P51	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P53	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
P54	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0
P55	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P56	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
P57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
P58	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
P59	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P60	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P61	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
P62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P63	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
P64	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
P65	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P66	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
P67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
P68	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
P69	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0
P70	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P71	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
P72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1

P73	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P75	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
P76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P77	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
P78	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
P79	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P80	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
P81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
P82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
P83	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
P84	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
P85	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
P87	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1

**Anexo 11. Base de datos de productividad**

	Motivación						Formación de desarrollo						Eficiencia					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
P1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	
P2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	
P3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	
P4	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	
P5	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	
P6	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	
P7	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	
P8	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	
P9	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	3	3	2	
P10	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
P11	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	
P12	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	
P13	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	
P14	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	
P15	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	
P16	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	
P17	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
P18	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	
P19	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
P20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
P21	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
P22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
P23	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
P24	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
P25	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
P26	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
P27	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
P28	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
P29	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
P30	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
P31	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
P32	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
P33	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	
P34	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	

P35	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	5
P36	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4
P37	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4
P38	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
P39	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5
P40	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5
P41	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
P42	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4
P43	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4
P44	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
P45	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5
P46	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4
P47	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
P48	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5
P49	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	5
P50	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4
P51	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5
P52	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P53	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5
P54	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
P55	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
P56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5
P57	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5
P58	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
P59	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
P60	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
P61	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5
P62	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
P63	4	4	5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
P64	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
P65	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
P66	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
P67	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
P68	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
P69	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
P70	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
P71	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
P72	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5

P73	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P74	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
P75	4	4	5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
P76	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
P77	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
P78	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
P79	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
P80	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
P81	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
P82	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
P83	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
P84	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
P85	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
P86	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
P87	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4

## Anexo 12. Construcción de escala liderazgo personal

<b>Construcción de escala de valoración</b>		
Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	0	1
Nro de ítems	15	
Nro de niveles	3	
<b>Baremo para tres niveles</b>		
	Mínimo	Máximo
Bajo	0	5
Moderado	6	10
Alto	11	15

**Anexo 13. Construcción de escala Productividad**

## Construcción de escala de valoración

Escala de Likert	Mínimo 1	Máximo 5
Nro de ítems	18	
Nro de niveles	3	
<b>Baremo para tres niveles</b>		
	Mínimo	Máximo
Bajo	18	42
Moderado	43	66
Alto	67	90

(Sarabia, 1999)