



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DEL RESTAURANTE SABORES PERUANOS S.A.C., SAN
MARTÍN DE PORRES - 2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

LADY JUANA MILAGROS PANTA CHUMPITAZ
ORCID: 0000-0003-1418-9628

ASESOR

LIC. ADEMAR VARGAS DÍAZ
ORCID: 0000-0001-5192-3161

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2022



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Panta Chumpitaz, L. J. M. (2022). *Liderazgo transformacional y desempeño laboral en los colaboradores del Restaurante Sabores Peruanos S.A.C., San Martín de Porres - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Lady Juana Milagros Panta Chumpitaz
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73470067
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2899-0910
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Ademar Vargas Díaz
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45476251
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5192-3161
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Alonso Ramos Chang
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40968849
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	James Aristides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Ademar Vargas Díaz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	45476251
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Liderazgo transformacional y desempeño laboral en los colaboradores del Restaurante Sabores Peruanos S.A.C., San Martín de Porres - 2018
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. RAMOS CHANG, JORGE ALONSO quien lo preside y los miembros del Jurado MG. PAJUELO RODRIGUEZ, JAMES ARISTIDES y LIC, VARGAS DIAZ, ADEMAR, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DEL RESTAURANTE SABORES PERUANOS S.A.C., SAN
MARTÍN DE PORRES – 2018**

Presentado por la bachiller:

1) PANTA CHUMPITAZ, LADY JUANA MILAGROS

Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, miércoles 16 de noviembre del 2022



PRESIDENTE
MAG. RAMOS CHANG,
JORGEALONSO



SECRETARIO
MG. PAJUELO RODRIGUEZ,
JAMES ARISTIDES



VOCAL
LIC, VARGAS DIAZ,
ADEMAR

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD


Yo ADEMAR VARGAS DÍAZ docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulado:

“LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE SABORES PERUANOS S.A.C., SAN MARTÍN DE PORRES - 2018”

del (de la, los) estudiante(s) LADY JUANA MILAGROS PANTA CHUMPITAZ constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 2 de marzo del 2023



(Firma)

ADEMAR VARGAS DÍAZ

DNI: 45476251

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres que están en el cielo guiándome y dándome las fuerzas para seguir adelante en el logro de mis objetivos; a mis amigos por su apoyo incondicional en el desarrollo profesional en la Universidad.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios por estar conmigo en cada momento de mi vida. A mis progenitores Anita Chumpitaz y Adelino Panta por su ayuda y apoyo en cada fase de mi formación tanto personal como académica, por educarme con valores, confiar en mis habilidades y por luchar por un mejor futuro para mí, aunque ya no estén presentes siempre están en mi corazón y mi día a día. Gracias a ellos pude terminar esta preciada etapa de mi vida académica. A mis familiares, en especial a mi tía Alma por sus enseñanzas y exigirme a dar más de mí y sobrepasar mis límites. Finalmente, a mis queridas amigas; Carmen y Maricarmen, por acompañarme a lo largo de mi vida universitaria y compartir tantas experiencias, de ellas me llevo los mejores recuerdos y espero que la vida nos vuelva a juntar en el mundo laboral.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación	16
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	17
1.4 Limitaciones de la investigación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudio	20
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	24
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	35
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	39
3.2 Población y muestra	39
3.3 Hipótesis	42
3.4 Variables – Operacionalización	43
3.5 Métodos y técnicas de investigación	45
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	46
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	48
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	51
4.2 Resultados descriptivos de las variables	53
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	55
4.4 Prueba de normalidad de la variable de estudio	61
4.5 Procedimientos correlacionales	62
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	68
5.2 Conclusiones	69

5.3	Recomendaciones	70
-----	-----------------------	----

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la población por sexo
Tabla 2	Distribución de la muestra por sexo
Tabla 3	Distribución de la muestra por tiempo de servicio
Tabla 4	Distribución de la muestra por edades
Tabla 5	Distribución de la muestra por estado civil
Tabla 6	Operacionalización de la variable liderazgo transformacional
Tabla 7	Operacionalización de la variable desempeño laboral
Tabla 8	Resultados de la validación del cuestionario de liderazgo transformacional
Tabla 9	Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral
Tabla 10	Confiabilidad del cuestionario de la variable liderazgo transformacional
Tabla 11	Confiabilidad del cuestionario de la variable desempeño laboral
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable liderazgo transformacional
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión influencia
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión estimulación
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión consideración
Tabla 17	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión competencia
Tabla 18	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión rendimiento
Tabla 19	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación
Tabla 20	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión eficiencia
Tabla 21	Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral
Tabla 22	Resultado de correlación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral
Tabla 23	Resultado de correlación entre la influencia y el desempeño laboral
Tabla 24	Resultado de correlación entre la estimulación y el desempeño laboral
Tabla 25	Resultado de correlación entre la consideración y el desempeño laboral

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Distribución porcentual de la variable liderazgo transformacional
- Figura 2 Distribución porcentual de la variable desempeño laboral
- Figura 3 Distribución porcentual de la dimensión influencia
- Figura 4 Distribución porcentual de la dimensión estimulación
- Figura 5 Distribución porcentual de la dimensión consideración
- Figura 6 Distribución porcentual de la dimensión competencia
- Figura 7 Distribución porcentual de la dimensión rendimiento
- Figura 8 Distribución porcentual de la dimensión motivación
- Figura 9 Distribución porcentual de la dimensión eficiencia
- Figura 10 Gráfico de dispersión entre las variables liderazgo transformacional y el desempeño laboral

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DEL RESTAURANTE SABORES PERUANOS S.A.C., SAN
MARTÍN DE PORRES – 2018**

LADY JUANA MILAGROS PANTA CHUMPITAZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

En la investigación se buscó determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en el restaurante Sabores Peruanos. La hipótesis alterna planteada consideró la existencia de la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres– 2018. El objetivo de la investigación consistió en determinar la relación que presenta el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres – 2018. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, por otro lado, el nivel de investigación considerado fue el descriptivo correlacional. La población, así como la muestra estuvieron conformados por 40 trabajadores del restaurante Sabores Peruanos. En la prueba de contrastación hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman del cual se obtuvo como resultado un nivel de significancia menor de 0.05, concluyendo que a mayor liderazgo transformacional mayor será el nivel de desempeño laboral en el restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres – 2018.

Palabras clave: liderazgo transformacional, desempeño laboral, inspiración.

**TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND LABOR PERFORMANCE IN THE
EMPLOYEES OF THE RESTAURANTE SABORES PERUANOS S.A.C., SAN
MARTÍN DE PORRES – 2018**

LADY JUANA MILAGROS PANTA CHUMPITAZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

In the investigation, he sought to determine the relationship that exists between transformational leadership and job performance in the restaurant Sabores Peruanos. The alternative hypothesis proposed considered the existence of a relationship between transformational leadership and job performance in employees of the restaurant Sabores Peruanos, San Martín de Porres- 2018. The objective of the research was to determine the relationship between transformational leadership and the work performance in the collaborators of the restaurant Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018. The research design is non-experimental, cross-sectional, on the other hand, the level of research considered is descriptive correlational. The population, as well as the sample, consisted of 40 workers from the Sabores Peruanos restaurant. In the hypothesis contrast test, the Spearman's Rho statistic was used, which resulted in a significance level of less than 0.05, concluding that the greater the transformational leadership, the higher the level of work performance in the Sabores Peruanos restaurant, San Martín de Porres. – 2018.

Keywords: transformational leadership, job performance, inspiration.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación titulado *Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante Sabores Peruanos S.A.C. – San Martín de Porres – 2018*, presenta como situación problemática el estudio del liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres – 2018. Actualmente, el liderazgo transformacional es un tema que no está muy utilizado por las empresas y es una herramienta muy poderosa que ayuda a destacar a los trabajadores frente a los clientes y que esta podría estar relacionado al desempeño laboral de cualquier organización.

El problema general planteado producto del análisis de la situación problemática es ¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante Sabores Peruanos S.A.C. San Martín de Porres - 2018?

Por otro lado, el objetivo de la investigación consiste en determinar el nivel de relación entre el liderazgo transformacional y desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante Sabores Peruanos S.A.C. San Martín de Porres – 2018.

Asimismo, la hipótesis de investigación formulada consistió en verificar la existencia de la relación que presenta el liderazgo transformacional y desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante Sabores Peruanos S.A.C. San Martín de Porres – 2018.

El presente trabajo de investigación estuvo constituido de cinco capítulos, los cuales serán detallados continuación:

El primer capítulo consistió en desarrollar el problema de investigación que comprendió el análisis de la realidad problemática que conllevó a la formulación de

los problemas de investigación, así como la importancia y pertinencia de la investigación para culminar con las limitaciones que se encontraron en el desarrollo del estudio.

El segundo capítulo consistió en desarrollar el marco teórico que comprendió el análisis de los antecedentes de estudio, tanto nacionales como internacionales, así como el desarrollo de las teorías que fundamentan la explicación de las variables de estudio y finalmente se desarrollaron las definiciones conceptuales de la terminología empleada.

El tercer capítulo consistió en desarrollar el marco metodológico del estudio que comprendió la identificación del tipo y diseño de investigación, así como la población y muestra del estudio. Asimismo, se desarrollaron las hipótesis y la operacionalización de las variables de estudio, luego se identificó el método y técnica de estudio, así como los instrumentos de recolección de datos.

El cuarto capítulo consistió en el desarrollo del análisis de los resultados como la validación y confiabilidad de los cuestionarios, el desarrollo descriptivo de las variables como de las dimensiones, luego se desarrolló la prueba de normalidad de los datos y se culminó con la prueba de hipótesis formulados en la investigación.

Finalmente, en el quinto capítulo se desarrollaron las principales discusiones de los resultados de la investigación, así como las conclusiones y las recomendaciones a las que se llegó en el estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

De Risio (2007) indica:

Los cambios constantes del mundo actual que son rápidos y con frecuencia generan valores contradictorios, requieren de nuevas formas de liderazgo que permitan no sólo conducir las ideas y las acciones, sino también la confiabilidad de intenciones y confianza en la misión que los líderes representan. (p. 32)

Martínez (2018) menciona:

Las organizaciones a nivel general están expuestas a cambios, como John Martín cuando llegó a la gerencia de Taco Bell en 1983, en donde identifico ciertas irregularidades en todos o la gran mayoría de procesos, queriendo de esta forma gestar cambios, permitiendo una reestructuración en la mentalidad de la organización, debido a que no había una misión clara, que promovía entre otras cosas la insatisfacción del cliente y no había claridad entre las funciones de los empleados, es algo que frecuentemente pasa en las organizaciones y que hace que haya deserción laboral, disminución en el desempeño. (p. 2)

Sandoval (2014) indica:

A lo anterior se le suma el ambiente competitivo que es cada vez más dinámico y agresivo, donde se pone a prueba en las organizaciones su capacidad de reaccionar y actuar ante los mercados cambiantes y exigencias de estos, donde se busca promover el valor de sus productos y servicios, para evidenciar de cierta manera su efectividad, entre tanto lo que se busca es concertar todos los procesos para producir una generación de valor. (p. 60)

Es así que, en el campo de laboral, se plantean nuevas formas de trabajo que han producido cambios en el tipo y forma de liderazgo los cuales priorizan el trabajo en equipo y una gestión flexible que promueva iniciativas y que desarrolle la

autocrítica. Dentro de las organizaciones, están consideradas también las instituciones empresariales.

A nivel nacional muchas empresas de los diferentes rubros no están en contacto con sus colaboradores haciendo que se sientan inseguros, sin ningún interés de la empresa hacia ellos. Dejando de lado a los trabajadores si supervisión alguna. En varios casos los jefes prefieren dejarles todo a sus colaboradores, por ello muchas de las pequeñas empresas que surgen en nuestro país, tienden a fracasar.

En el ámbito nacional, Aliaga (2013) afirma:

En el Perú el 70% de los colaboradores indican que las actividades que efectúan en las MYPE lo realizan por obligación hasta encontrar una alternativa laboral; por lo que los gerentes no dan recompensas a los esfuerzos que realizan dentro de su labor y que es por ello que insatisface sus expectativas, según una encuesta realizada a más de 2,000 trabajadores. (p. 27)

Cada colaborador es responsable de su puesto, así como cada jefe es responsable de su empresa y sus colaboradores; ellos necesitan incentivos no solo monetarios sino también emocionales. Un factor que interviene es la incertidumbre, ya que las personas se sienten afectadas si ocurren muchos cambios en la empresa en donde se encuentran.

También existe mucha controversia con lo que respecta a las evaluaciones de desempeño. Por ejemplo, 50% de personas opinan que su evaluación de desempeño es injusta. Además, uno de cada cuatro empleados detesta las evaluaciones de desempeño más que cualquier cosa en su vida laboral. Y un 28% de gerentes de recursos humanos piensa que los jefes y gerentes solo llenan los formularios de evaluación de desempeño por cumplir y salir del tema.

Esto demuestra que, tanto trabajadores como empleadores no tienen el interés en ver cómo va su desempeño en el ámbito en el cual trabajan; dejando de lado sus responsabilidades y el evaluarse como es debido para ver si hay algo en lo que se pueda mejorar o si existe la posibilidad de un ascenso; pero los usuarios lo sienten como un proceso burocrático que no aporta valor.

En el ámbito local los trabajadores del restaurante Sabores Peruanos, sienten la ausencia con respecto a su jefe; ya que no siempre está en contacto con ellos y a veces manda a un intermediario para ver cómo va el negocio. Los colaboradores no siempre toman buenas decisiones, ya que no cuentan con la capacidad profesional o experimental que el jefe, ya que ellos trabajan en dicha empresa para adquirir la experiencia necesaria y llegar a superarse.

Los colaboradores no tienen un buen desempeño por la falta de colaboración del jefe, el no estar en constante comunicación los tiene con un perfil bajo, anhelan saber cómo va el negocio y si sus expectativas están siendo cumplidas en los clientes.

Respecto a la influencia, no hay una influencia en caso del jefe a trabajador; ellos sienten que su jefe no es una guía y por ello no hay un desempeño adecuado con respecto a sus labores diarias.

Respecto a la estimulación, no hay medios por los cuales se pueda estimular al trabajador y no hay desempeño adecuado.

Respecto a la consideración, no existe consideración a los empleados con respecto a los estudios para terminar antes, no hay accesibilidades para poder trabajar.

Respecto a la competencia, existe competencia interna entre los trabajadores para lograr un mejor desempeño, los trabajadores antiguos quieren mantener sus puestos.

Respecto al rendimiento, el rendimiento de los trabajadores es bueno, pero hay algunos que necesitan un empuje para con sus responsabilidades.

Respecto a la motivación, en pocas ocasiones el jefe brinda una motivación hacia los trabajadores ya sea un aumento o premios.

Respecto a la eficiencia, hay una eficiencia muy baja en los trabajadores por varios motivos como exceso de horas.

Problema general

¿Qué relación existe entre liderazgo transformacional y desempeño laboral en los trabajadores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la influencia y desempeño laboral en los trabajadores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018?

¿Qué relación existe entre la estimulación y desempeño laboral en los trabajadores del restaurante sabores peruanos, San Martín de Porres - 2018?

¿Qué relación existe entre la consideración y desempeño laboral en los trabajadores del restaurante sabores peruanos, San Martín de Porres - 2018?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación se realiza porque no se observa un liderazgo transformacional por parte del gerente de la empresa, el cual no tiene contacto con sus colaboradores y no les deja responsabilidades los cuales lo lleven a nuevos desafíos, no lo guías y no siempre saben qué hacer y así el personal no tienen la capacidad para poder desenvolverse mejor en su puesto de trabajo teniendo un desempeño laboral no adecuado para sus clientes.

Esta investigación sirve para lograr solucionar los distintos inconvenientes que tiene la empresa y ver como los empleados se desenvuelven ante las distintas

situaciones y para que los empleados puedan sentirse a gusto al lado de sus compañeros bajo la tutela de un buen líder que ayude a cumplir con los objetivos de la organización.

Aspecto teórico. El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de dar a conocer los hechos ocurridos en la empresa con los problemas que conlleva. Desde esta perspectiva, busca dar explicaciones importantes de las variables consideradas en la investigación.

Aspecto práctico. En la investigación se plantean objetivos claros de la empresa, ayudando a ver el comportamiento de los trabajadores y llegando a verificar las hipótesis de tal forma que ayuden a plantear alternativas de solución a la problemática del estudio.

Aspecto metodológico. Esta investigación aporta con la estandarización de los instrumentos de recolección de datos que pasaron por procesos de validación y confiabilidad quedando a libre disposición de los futuros investigadores.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre liderazgo transformacional y desempeño laboral en los trabajadores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la influencia y el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

Determinar la relación entre la estimulación y el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

Determinar la relación entre la consideración y el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitación bibliográfica

Las referencias utilizadas en el desarrollo de la investigación fueron escasas, debido a que no se encontraron numerosas investigaciones donde se relacionen las dos variables en estudio y las pocas que se encontraron tenían más de una década por lo tanto eran obsoletas.

Limitación teórica

Presencia mínima de antecedentes de investigación relacionados con la temática presentada y metodología empleada en las principales universidades y escuelas de posgrado.

Limitación institucional

Acceso físico y virtual restringido a las instituciones de estudios especializados y sus respectivos repositorios.

Limitación temporal

Tiempo limitado para realizar las investigaciones debido a que las universidades y escuelas de posgrado cuentan con un horario de atención que difiere al horario del investigador.

Limitación económica

Escasos recursos económicos para adquirir material de referencia como libros, revistas, artículos científicos y hemerográfico actualizado.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Coello (2014) realizó la investigación titulada *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes*, siendo desarrollada en una muestra de 20 asesores. Esta investigación fue de tipo descriptivo y tuvo por objetivo identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento. En sus conclusiones se indica la existencia de altos niveles de insatisfacción en sus condiciones internas como la valoración de su trabajo, el salario que perciben, su participación en el equipo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales. En el equipo focal se consideró el tema de las capacitaciones y retroalimentaciones al equipo de asesores y se pudo evidenciar que existen ciertas falencias en la forma en que se comunica y la organización que sus líderes o supervisores tienen al momento de hacerlo. Por tanto, los asesores perciben poco respaldo y apoyo por parte de sus líderes al momento de conocer temas operativos y comerciales sobre todo cuando incurren en errores operativos.

Ramírez (2014) realizó la tesis titulada *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas en la Universidad de Montemorelos*, teniendo como muestra 106 empleados. Esta investigación fue de tipo descriptiva y tuvo como objetivo determinar si la capacitación, edad y antigüedad son influyentes en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución. En sus conclusiones se indica que los empleados cuentan con un grado que va entre bueno y excelente. En la dimensión que tiene que ver con la autopercepción del desempeño laboral, los empleados también se encontraron

ubicados entre bueno y excelente. Por otra parte, la edad del colaborador y su antigüedad en el área no influyen en el desarrollo del puesto, en cambio la capacitación laboral resultó influenciada, positiva y significativa; esto significa que, a más capacitaciones, será mejor el nivel de desempeño laboral de los colaboradores.

Da Silva y Rodríguez (2010) realizaron la investigación titulada *Relación entre liderazgo y desempeño de tareas en la Universidad Católica Andrés Bello*, en una muestra de 115 colaboradores de tres empresas. Esta investigación fue correlacional y tuvo como objetivo identificar la relación entre la percepción de los subordinados sobre el liderazgo de los gerentes y el desempeño de tareas de dichos subordinados. En sus conclusiones se indica que los gerentes de ventas exhibieron muy poco comportamiento referido al liderazgo. Asimismo, se evidenció niveles altos de exhibición de conductas de desempeño de actividades por parte de los representantes de venta. Sin embargo, se encontró una relación no significativa en el liderazgo transformacional y el desempeño de tareas, de la misma forma se halló una relación no significativa entre el liderazgo transaccional y el desempeño de tareas. Por último, no se evidenció relación significativa entre el liderazgo laissez-faire y el desempeño de tareas.

Guerra y Araujo (2007) realizaron un artículo de investigación titulada "Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas en la Universidad Rafael Bellosa Chacín – Venezuela", en una muestra de 95 personas. Esta investigación fue de tipo descriptiva correlacional, de campo y diseño no experimental transversal. El objetivo del estudio consiste en analizar el nivel de relación que presenta la inteligencia emocional y el desempeño laboral del nivel directivo. En sus conclusiones se indica que las aptitudes de la inteligencia emocional, presentes en el desempeño laboral de los directivos se

encuentran presentes en las competencias laborales, genéricas y básicas. De la misma forma se determinó que el liderazgo es el indicador que presenta mayor número de coincidencias. La inteligencia emocional del nivel directivo se ubica en niveles muy altos, lo cual permite que estas personas reconozcan las emociones propias y la de los demás, se esfuerzan diariamente por adquirir un mayor grado de excelencia personal y profesional.

Antecedentes nacionales

Guanilo (2017) realizó una investigación titulada *El liderazgo transaccional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Conservas Ricofres – 2017*, desarrollada en una muestra de 44 personas. Esta investigación fue de tipo descriptiva correlacional y tuvo como objetivo analizar el nivel de relación que existe entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral. En sus resultados se alcanzó el objetivo con una correlación moderada positiva, esto significa que si existe este tipo de liderazgo dentro de la empresa de la cual los trabajadores están en la obligación de aceptarlo por factores políticos de la empresa.

Blas (2017) realizó la tesis titulada *Relación entre el liderazgo y el desempeño en trabajadores del área de información de la Municipalidad Provincial de Santa, 2017*, desarrollada en una muestra de 22 colaboradores. Esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional y tuvo como objetivo estudiar el nivel de relación que presenta el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores. En sus conclusiones se explica el grado de correlación que presenta el liderazgo y el desempeño laboral mediante un resultado $r_{xy} = 0.631$, lo cual indica que la correlación es positiva fuerte, entonces se puede inferir que en la medida que el liderazgo del jefe aumenta, el desempeño laboral aumenta en la mayoría de los casos, y viceversa.

Lavado y Vargas (2017) realizaron la investigación titulada *El liderazgo transformacional y las competencias del director médico en los hospitales de nivel I-II de la Red Asistencial Alberto Sabogal Sologuren del Callao (EsSalud)*, desarrollada en una muestra de 15 colaboradores por entidad, pertenecientes a los hospitales de nivel I – II. Esta investigación es de nivel correlacional y tuvo como objetivo analizar como el liderazgo transformacional se complementa con las competencias del director médico de los hospitales de nivel I - II de la red asistencial Alberto Sabogal Sologuren del Callao (EsSalud) – Perú. En sus conclusiones se indica que las dimensiones de liderazgo transformacional que predominan en las actitudes y comportamiento de los directores de los hospitales son la motivación inspiracional y la influencia idealizada. Dentro del ejercicio de sus funciones y desempeño laboral, ejercen ciertos comportamientos y actitudes característicos dentro de las dimensiones de liderazgo transformacional que son la motivación inspiracional y la influencia idealizada, estos dos a su vez se complementan con las competencias de confianza e integridad, así como la orientación a la obtención de resultados.

Galván (2017) realizó la investigación titulada *Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2016*, desarrollada en una muestra de 50 trabajadores, la investigación fue descriptiva correlacional y tuvo como objetivo estudiar el nivel de relación estadística que presenta el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos. De acuerdo con sus conclusiones se puede afirmar que el liderazgo transformacional no se relaciona con el desempeño laboral según los resultados obtenidos, donde el coeficiente de correlación fue $\rho=0.113$ (mínimo nivel de correlación) y el p valor = 0.436 mayor que 0.05.

Quispe (2017) realizó la tesis titulada *Estilos de liderazgo y el desempeño laboral del área administrativa de la Corte Superior de Lima*, desarrollada en una muestra de 22 colaboradores. Este estudio se desarrolló mediante un nivel descriptivo correlacional y tuvo como objetivo establecer el nivel de relación entre los estilos de liderazgo de los empleados y el desempeño laboral del área administrativa de la Corte Superior de Lima, 2017. Los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman muestra un coeficiente de correlación de 0.729 con un nivel de significancia bilateral de 0.000; y de acuerdo con el baremo de estimación de la correlación de Spearman, se demuestra que existe una correlación moderada; es decir, se confirma la hipótesis de que existe correlación entre los estilos de liderazgo de los empleados y el desempeño laboral del área administrativa.

Rivas (2015) realizó la tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de las Municipalidades de la red Sondor–Andahuaylas, 2014*, desarrollada en una muestra de 129 personas. El estudio presenta un diseño transeccional correlacional y tuvo como objetivo analizar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de las municipalidades. La relación encontrada entre las variables clima organizacional y desempeño laboral es positiva alta, por lo que se afirma que a medida que mejora el clima organizacional mejora correlativamente el desempeño laboral de los servidores de las municipalidades distritales.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de liderazgo transformacional

2.2.1.1. Definiciones de liderazgo transformacional.

Respecto al liderazgo transformacional, Pedraja (2006) menciona: “El liderazgo transformacional es una relación de mutua estimulación entre el líder y los

seguidores, de tal manera que se produce una transformación y una elevación de la moral interna en procura de lograr resultados importantes para la organización” (p. 577).

De la misma manera, MacGregor (2003) concluye que el liderazgo transformacional es empleado por aquellas personas con una gran personalidad y visión, por las cuales son capaces de alterar las motivaciones de los demás y percepciones expectativas, así como liderar la transformación dentro de una empresa. Asimismo, determinó que tal tipología de liderazgo era observable: cuando los líderes y colaboradores trabajan unidos avanzan a un nivel superior tanto de moral como de motivación.

Por otra parte, Bass (2006) aporta:

Los mecanismos psicológicos explican la forma en que el liderazgo transformacional podría medirse, al igual que la forma en que impacta la motivación y el desempeño de los seguidores. El punto hasta el cual el líder se considera transformacional se mide en primer lugar, en términos de la influencia sobre los seguidores. Los seguidores de este tipo de líder sienten confianza, lealtad y respeto y debido a su calidad de ser transformacional, están dispuestos a trabajar con mayor ahínco de lo que se habría esperado. (p. 81)

En ese sentido, el liderazgo transformacional se define como la forma en que el líder impacta sobre las personas o sus seguidores, puesto que estos líderes basan su desarrollo en la confianza y la admiración que desarrollan en sus seguidores. Sin embargo, la mayor aportación de Bass al estudio del liderazgo transformacional sea la evidencia de las cuatro características que lo diferencian de otros:

- Estimulación intelectual. Bass (2006) menciona: “El líder transformacional no se limita a desafiar el statu quo dentro de una organización, sino fomenta de forma intensiva la creatividad entre sus seguidores, alentándolos a explorar nuevas formas de hacer las cosas y nuevas oportunidades” (p. 22).
- Consideración individualizada. Bass (2006) menciona: “El liderazgo transformacional implica mantener líneas de comunicación abierta con los seguidores, tanto de forma individual como colectiva” (p. 23). De esta manera, se asegura tener ideas innovadoras que le permitan mejorar sus productos y servicios mediante las innovaciones.
- Motivación y inspiración. Bass (2006) menciona: “Gracias a su visión, los líderes transformacionales tienen la competencia de articular a sus adeptos para lograr transmitir su pasión y motivación, lo que origina a colaboradores más comprometidos con la empresa y con mayor con mayor proactividad” (p. 24).
- Influencia idealizada. Bass (2006) explica: “El líder transformacional es un modelo que seguir para sus adeptos. Sus seguidores quieren emularlo como consecuencia del respeto y la confianza que tienen hacia él, debido a esto es que pueden originarse nuevos líderes transformacionales” (p. 26)

2.2.1.2. Principios del liderazgo transformacional.

En relación con los principios del liderazgo transformacional, Avolio (2015) menciona que en la práctica se logra aplicar los principios de este liderazgo con base en:

Actuar como ejemplo, ya que es la mejor forma de comunicar una ilusión y un propósito, analizar el entorno de la organización para conocer sus recursos, posibilidades, amenazas y debilidades, profundizar en los valores de las

personas que la componen y sus capacidades, desarrollar una estrategia coherente, desarrollando una visión para el equipo que comience con la exposición de la misión y visión de la compañía, y determine las formas en que cada persona puede contribuir directamente a ella, tramitar la entrega de la visión, combinar el trámite eficaz de los proyectos con una gestión del cambio sensible, anunciar las funciones y responsabilidades de cada persona con transparencia y conectar éstas a los planes estratégicos, utilizar la dirección por objetivos, incorporando algunos a corto plazo que sostiene los niveles de motivación del personal, ser un modelo de trabajo duro y la persistencia, promover la buena comunicación y dar a la retroalimentación al alcance que merece, formar relaciones cada vez más fuertes basadas en la seguridad, centrar la atención en las personas y alentar para ayudarles a lograr sus metas y sueños. (p. 27)

2.2.1.3. Características de liderazgo transformacional.

Los líderes transformacionales no saben el destino de sus estrategias de cambio, su única certeza es que las mejoras introducidas optimizarán el estado de las organizaciones y en ello trabajan. Al líder transformacional también se le llama líder carismático, pues el carisma es una de sus cualidades más características, esto queda reflejado en la cercanía que establece con los grupos de trabajo y en su capacidad para transmitir en ellos los procesos de cambio. Al líder transformacional no le define sólo la empatía, la serenidad, la atención y el entusiasmo, su esencia radica, en el cambio y para llevar a cabo ese cambio.

Avolio (2015) explica que las características del liderazgo transformacional son las siguientes:

- Motivación permanente. Esto se logra mediante estímulos, incentivos, recompensas y una labor de permanente reconocimiento de los logros obtenidos.
- Estimulación intelectual. Este líder promueve un clima de participación constante en el que fluyan la creación y la expresión de las ideas.
- Crecimiento a largo plazo. El líder transformacional nunca trabaja a corto o mediano plazo; esa labor lo comisiona los directivos seccionales o líderes de departamento.

2.2.1.4. Principales ventajas del liderazgo transformacional.

Respecto a las ventajas del liderazgo transformacional Avolio (2015) menciona:

- Desarrollo de habilidades sociales. Es el desarrollo de las nuevas habilidades, talentos o destrezas en las personas.
- Aumento de la autoestima de los trabajadores. No importan tanto las labores que desempeñen las personas como el clima laboral en que lo hagan. Cuando existen la motivación y los estímulos adecuados, los empleados de una compañía sienten que son importantes y que su labor tiene sentido.
- Aprendizaje corporativo. Se hace énfasis en el aprendizaje como forma directa del conocimiento, es decir, no insiste en eliminar los errores, más bien, proporciona herramientas para gestionarlos y sacarles el mayor provecho.
- Se estableció un clima propicio para nuevas ideas. La motivación también es un escenario importante en los que las ideas y las propuestas brotan con más naturalidad que en sistemas de liderazgo autoritarios o demasiado jerarquizados.

- Fortalecimiento de los equipos de trabajo. El líder transformacional busca delegar funciones para desarrollar las funciones mediante el trabajo en equipo para el logro de los objetivos.
- Aumento del nivel de compromiso. Consiste en mejorar la eficacia y en cada nuevo proyecto harán lo posible por mostrar lo mejor de sí mismos. Por último, sentirán la identidad de la empresa como propia.

2.2.1.5. Dimensiones de liderazgo transformacional.

A. Influencia.

Pérez et al. (2012) mencionan:

Es la autoridad de una persona sobre otra. Esto puede utilizarse para la intervención en una negociación, para obtener una ventaja competitiva o para ordenar algo y a alguien. Es decir, la influencia es la capacidad de controlar, dirigir y modificar las percepciones de las demás personas. (p. 93)

De la misma manera, García (2013) afirma: “El líder transformacional se convierte en un modelo para sus seguidores, por la confianza y respeto que tienen depositados en él” (p. 11).

B. Estimulación.

Respecto a la estimulación Pérez et al. (2012) aportan:

Es la actividad que se le otorga a las personas para un buen desarrollo o funcionamiento físico y psicológico. La estimulación se obtiene por medio de recompensas llamadas también estímulos, que despiertan en las personas la motivación para realizar alguna actividad. (p. 93)

De otro modo García (2013) menciona: “El líder transformacional desafía el statu quo dentro de una organización, además de fomentar la creatividad entre sus

colaboradores invitándoles a que aporten sus ideas y las mejoras que crean convenientes” (p. 11).

C. Consideración.

Respecto a la consideración, Pérez et al. (2012) mencionan: “Es algo voluntario para ayudar a otros, demostrando cortesía, respeto y amabilidad hacia los demás, sin confundirlo con una obligación a cumplir con ellos” (p. 90).

De la misma manera García (2013) aporta: “Destaca la importancia de mantener líneas de comunicación abiertas con los colaboradores, para asegurar que se compartan nuevas ideas, para que surjan nuevos productos o innovaciones, con lo cual se mantiene al equipo motivado” (p. 13).

2.2.2. Bases teóricas de desempeño laboral

2.2.2.1. Definiciones de desempeño laboral.

Respecto al desempeño laboral, Wade (2014) menciona:

Un desempeño debe ser constante y sobre todo sostenible con el paso de los años, por ello es indispensable para el éxito de la empresa. Sin embargo, algunas de estas deben tener las condiciones adecuadas para que se dé un buen desempeño y así salir beneficiada en todos los aspectos. El desempeño laboral dura a través del tiempo, el colaborador siempre debe mantener un desempeño eficiente para lograr las metas de la organización y las suyas. (p. 40)

De la misma manera, Alles (2008) aporta:

El desempeño laboral es un proceso para definir, implementar y medir evaluando la performance (desempeño) anhelada por cada trabajador de la empresa; ya sea individual o grupal. Es una herramienta que nos brinda información sobre el desempeño y las competencias de los trabajadores, el

cual los califica para una buena dirección estratégica, con la finalidad de identificar áreas para mejorar que puedan incrementar así su colaboración con el logro de los objetivos de la empresa. Es la herramienta la cual mide como los colaboradores se desempeñan en su labor diaria y logran sus objetivos a determinar. (pp. 19-20).

Por otra parte, Chiavenato (2017) menciona:

El desempeño laboral es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro, afín de estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una o varias personas. Como cada colaborador se desempeña en su centro de trabajo y da a conocer su potencial, dando a conocer sus cualidades y aptitudes. (p. 243)

2.2.2.2. Métodos de evaluación de desempeño laboral.

Respecto a los métodos de evaluación para el desempeño laboral, Díaz et al. (2017) explica que existen varios métodos o formas estandarizadas para la evaluación de los empleados:

- Evaluación por parte de un supervisor. Realizada por un jefe o superior que conoce al empleado, su rendimiento y las funciones que realizan dentro de las organizaciones.
- Autoevaluación. Es el propio empleado quien evalúa su desempeño y propone nuevas formas de mejorar.
- Evaluación entre compañeros. Se lleva a cabo entre empleados con el mismo cargo o puesto.
- Evaluación por parte del empleado. Son los empleados quién valoran a su superior.

- Evaluación por parte del cliente. El cliente evalúa el trabajo de los empleados con los que tiene contacto.
- Evaluación 360°. Incluye todos los métodos anteriores, siendo bastante más complejo y requiere de tiempo y poder de análisis.
- Evaluación automatizada. Se evalúa al trabajador mediante un seguimiento informático. Un tanto intrusivo, se debe contar siempre con la autorización del trabajador.

2.2.2.3. Características de desempeño laboral.

El desempeño laboral tiene varias características, con respecto a ello Flores (2008) indica que las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre el desarrollar su trabajo. Entre ellos se tiene:

- Adaptabilidad. Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- Comunicación. Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo al lenguaje o terminología las necesidades del receptor. Al buen empleo de la gramática, organizacional estructura en comunicaciones.
- Iniciativa. Se refiere a la intención de influir activamente sobre los conocimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que tomaron para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- Conocimientos. Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad

que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

- Trabajo en equipo. Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente y equipos y grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente amónico que permite el consenso.
- Desarrollo de talentos. Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

2.2.2.4. Método de investigación de campo.

Respecto al método de investigación de campo, Flores (2008) se sustenta sobre la base de entrevistas hechas por un especialista (quien asesora el proceso de evaluación) con el supervisor inmediato, a fin de verificar y evaluar el desempeño de sus subordinados. Se busca determinar los motivos del desempeño registrado mediante el análisis de hechos y situaciones. Este sistema consta de tres pasos:

- Evaluación inicial. Cada funcionario es evaluado inicialmente en uno de tres aspectos como desempeño satisfactorio e insatisfactorio.
- Análisis suplementario. El desempeño definido en la evaluación inicial es evaluado con mayor profundidad mediante preguntas formuladas del especialista o asesor al jefe.
- Planeamiento. Tras el análisis del desempeño viene la elaboración de un plan de acción, este puede tener como conclusión la necesidad de darle conserjería al empleado evaluado.

Por otro lado, los métodos de campo del desempeño laboral, según Flores (2008) son los que se mencionan a continuación:

- Método comparación por pares. Se compara a los empleados en turnos de a dos, anotándose en la columna de la derecha aquél que se considera como mejor desempeño.
- Evaluación en 360 grados. También conocida como evaluación integral, ya que busca una expectativa del desempeño de los trabajadores lo más abarcadora posible, con la participación desde todos los ángulos.

2.2.2.5. Dimensiones de desempeño laboral.

A. Competencia.

Respecto a la competencia, Pérez et al. (2012) mencionan:

Enfrentamiento que llevan a cabo dos o más sujetos respecto a algo. Se refiere a la rivalidad entre personas que pretenden acceder a algo en común, a la realidad que se vive en las empresas que luchan en un determinado sector del mercado al vender o demandar un mismo bien o servicio. (p. 95)

Por otra parte, Tobón (2013) aporta: “Las competencias se entienden como actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas; conformándolo el saber ser, el saber y el saber conocer” (p. 5).

B. Rendimiento.

Respecto al rendimiento Pérez et al. (2012) mencionan: “El rendimiento está asociado a un vínculo existente entre los medios que se utilizan para adquirir algo y el resultado que se logra al final. De este modo, se relaciona el rendimiento realizado con el beneficio obtenido” (p. 12).

Por otra parte, Pérez et al. (2012) aportan: “El resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión” (p. 12).

C. Motivación.

Pérez et al. (2012) definen a la motivación de la siguiente manera:

La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta del personal. Es el énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio para satisfacer la necesidad, creando con ello el impulso necesario para que ponga en obra esa acción, o bien para que deje de hacerlo.

(p. 13)

De la misma manera, Robbins (1999) aporta:

Es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento de la motivación. (p. 17)

D. Eficiencia.

Pérez et al. (2012) menciona: “Es la capacidad de disponer de algo o de alguien para conseguir lo que se requiere detenidamente. La eficiencia logra ese efecto en el menor tiempo posible, con el mínimo de recursos utilizables” (p. 14).

De la misma manera, Fernández y Sánchez (1997) concluyen: “La eficiencia es la capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno” (p. 32).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Competencia

Es cuando los trabajadores demuestran sus capacidades y compiten entre para obtener tal vez el ascenso que desean o una recompensa bien merecida por su desempeño.

Consideración

Es tener en cuenta al trabajador, el ver como realiza su trabajo en el área correspondiente y como se desenvuelve y otras. Es un trabajador el cual siempre hay que tener en cuenta.

Desempeño laboral

El desempeño laboral es como los colaboradores de una empresa muestran sus habilidades, actitudes y conocimientos de acuerdo a lo requerido en cada área y sobre todo cómo se siente el trabajador para desenvolverse mejor.

Eficiencia

Es cuando una persona llega a su objetivo planeado; utilizando la menor cantidad de recursos posible, superándose a sí misma y demostrando toda su capacidad ante diferentes hechos.

Estimulación

Es como podemos motivar a nuestros trabajadores para que tengan un mejor desempeño y manejo de sus labores diarias, dándoles también así un reconocimiento por el trabajo realizado.

Influencia

Es como podemos influir en el comportamiento de los demás; para una mejor organización, trabajo en equipo ayudando así en el desempeño laboral de los trabajadores.

Motivación

Es cuando por medio de un objeto se persuade a realizar las actividades a los trabajadores.

Liderazgo

El liderazgo es para que la empresa pueda crecer y es necesario mantener la motivación de todos los colaboradores que la conforman, preocupándose así por asistir desde el trabajador con la menor responsabilidad hasta al mismo directivo de una empresa, por ello también se le conoce bajo el nombre de liderazgo carismático para lograr la integración del equipo de trabajo.

Liderazgo transformacional

El liderazgo transformacional describe una serie de habilidades en el ámbito laboral para la evolución de las compañías si quieren lograr el éxito de sus proyectos; es así como surge el líder transformador.

Rendimiento

Es cuando existe una relación entre los objetivos alcanzados y el tiempo utilizado en ello, viendo también la productividad de los trabajadores.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica de nivel correlacional, básica porque su análisis de fundamente en una teoría, y correlacional porque busca determinar el nivel de relación entre las dos variables presentes en esta investigación; analizando si el aumento de una de las variables coincide con el aumento de la otra variable. Al respecto, Tuckman (1978) menciona: “Este diseño implica la recolección de datos o más conjunto de datos de un grupo de sujetos con la intención de determinar la subsecuente relación entre los conjuntos de datos” (p. 128).

Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental, porque no hay manipulación de las variables, sino estas solo se observan, describen el fenómeno dentro del lugar en que se desarrolló la investigación. Respecto al diseño no experimental, Sánchez (2015) menciona que este tipo está direccionada al conocimiento de la realidad tal como se muestra en un espacio y tiempo determinado.

3.2. Población y Muestra

Población

La población está conformada por los 40 colaboradores de las distintas áreas del restaurante Sabores Peruanos de San Martín de Porres.

Tabla 1

Distribución de la población por sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	25	62.5%
Mujeres	15	37.5%
Total	40	100%

Se muestra en la tabla 1 que los colaboradores varones son 25 lo que representa un 62.5% de la población y las colaboradoras mujeres son 15 lo que representa el 37.5% del total de la muestra.

Muestra

El muestreo de esta investigación es no probabilístico, dicha muestra está conformada por 40 colaboradores del restaurante Sabores Peruanos. La investigadora se determinó mediante un muestreo censal o por conveniencia, por lo cual la muestra está conformada por el total de colaboradores. Al respecto, Castro (2003) menciona con respecto al tipo de muestreo no probabilístico lo siguiente: “La finalidad no es la generalización en términos de probabilidad. También se les conoce como, guiadas por uno o varios propósitos, pues la elección de los elementos depende de razones relacionadas con las características de la investigación” (p. 396). Por otro lado, respecto a la muestra censal, Castro (2003) menciona: “La muestra censal expresa que si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p. 69).

Tabla 2

Distribución de la muestra por sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	25	62.5%
Mujeres	15	37.5%
Total	40	100%

Se puede apreciar en la tabla 2 que los colaboradores varones son 25 lo que representa un 62.5% de la población y las colaboradoras mujeres son 15 lo que representa el 37.5% del total de la muestra.

Tabla 3*Distribución de la muestra por tiempo de servicio*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
1 - 3 meses	5	12.5%
4 - 6 meses	7	17.5%
7 - 9 meses	8	20%
1 año a más	20	50%
Total	40	100%

Se puede apreciar en la tabla 3, que los colaboradores que trabajan de 1-3 meses son 5 lo que representa un 12.5%, seguido de los colaboradores que trabajan 4-6 meses son 7 que representan el 17.5%, continuando con los que trabajan de 7-9 meses son 8 que representan un 20% y los colaboradores que trabajan de 1 año a más son 20 lo que representa el 50% del total de la muestra.

Tabla 4*Distribución de la muestra por edades*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-22 años	12	30%
23-28 años	9	22.5%
29-39 años	15	37.5%
40 a más años	4	10%
Total	40	100%

Se puede apreciar en la tabla 4, que los colaboradores de edades entre 18-22 años son 12 lo que representa un 30%, seguido de las edades entre 23-28 años son 9 que representan el 22.5%, continuando con las edades entre 29-39 años son 15 que representan un 37.5% y los de 40 a más años son 4 lo que representa el 10% del total de la muestra.

Tabla 5*Distribución de la muestra por estado civil*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	20	50%
Casado	9	23%
Viudo	1	3%
Conviviente	6	15%
Divorciado	4	10%
Total	40	100%

Se puede apreciar en la tabla 5, que los colaboradores de estado civil soltero son 20 colaboradores lo que representa un 50%, seguido de los casados que son 9 representando el 23%, continuando con los de estado civil viudo solo hay 1 que representa un 3%, también están los convivientes que son 6 que representan el 15% y por último los divorciados que son 4 lo que representa el 10% del total de la muestra.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la influencia y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

Existe relación entre la estimulación y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

Existe relación entre la consideración y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de liderazgo transformacional

MacGregor (2003) define: “Al liderazgo transformacional como una metodología en el cual los líderes y seguidores hacen entre sí para avanzar a un nivel más alto de la moral y la motivación” (p. 38). El estilo de transformación ocasiona cambios contundentes en la vida de los colaboradores y las instituciones.

Definición operacional de liderazgo transformacional

Para medir la presente variable y sus dimensiones se utilizó un instrumento que consta de 29 ítems, que se van a puntuar a través de la escala de Likert.

Tabla 6

Operacionalización de la variable liderazgo transformacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos		
Influencia	- Manejo emocional	1 al 9	1. Totalmente desacuerdo	Bajo [9 - 11)		
	- Control de percepciones			Medio [13 - 14)		
	- Generar compromiso			Alto [16 - 17)		
Estimulación	- Ideas innovadoras	10 al 19	2. En desacuerdo	Bajo [10 - 12)		
	- Desarrollo de creatividad			3. Ni desacuerdo	Medio [14 - 15)	
	- Uso de metodología			ni de acuerdo	Alto [17 - 18)	
Consideración	- Desarrollo y desempeño profesional	20 al 30	4. De acuerdo	Bajo [11 - 12)		
	- Manejo empático				5. Totalmente de acuerdo	Medio [14 - 16)
	- Desarrollo personal					Alto [18 - 22)

Definición conceptual de desempeño laboral.

Chiavenato (2017) define el desempeño laboral de la siguiente manera: “Es como los colaboradores son evaluados de acuerdo con su desarrollo en su ambiente laboral, como desempeñan sus labores y como se desenvuelven en las distintas situaciones, alcanzando así sus objetivos” (p. 245).

Definición operacional de desempeño laboral.

Para medir la presente variable y sus dimensiones se utilizó un instrumento que consta de 30 ítems, que se van a puntuar a través de la escala de Likert.

Tabla 5

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos	
Competencia	- Manejo de situaciones	de actividades 1 al 11		Bajo [11 – 14)	
	- Destreza			Medio [16 – 18)	
	- Esfuerzo en el comportamiento			Alto [19 – 23)	
Rendimiento	- Calidad de trabajo	12 al 21	1. Totalmente desacuerdo	Bajo [11 – 13)	
	- Superación			2. En desacuerdo	Medio [15 – 17)
	- Destreza de tareas			3. Ni	Alto [9 – 21)
Motivación	- Optimismo en actividades	22 al 27	desacuerdo ni de acuerdo	Bajo [6 – 8)	
	- Decisiones para bienestar			4. De acuerdo	Medio [8 – 10)
	- Medios para lograrlo			5. Totalmente de acuerdo	Alto [11 – 13)
Eficiencia	- Optimización	Del 28 al 36		Bajo [9 – 13)	
	- Gestión y administración de recursos				Medio [15 – 18)
				Alto [20 – 23)	

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método de investigación

El método aplicado en esta investigación es el método cuantitativo; porque las variables que se van a aplicar son medibles y este proceso ayuda a deducir las hipótesis llegando así a nuestro objetivo. Al respecto, Bonilla y Rodríguez (2005) mencionan: “La investigación cuantitativa inicia con la deducción de hipótesis, continuando con la operacionalización de las variables y la definición de sus indicadores, la recolección y el procesamiento de los datos” (p. 84).

Este tipo de investigación se realiza por la medición, teniendo en cuenta que las variables son operacionalizadas ya que cuentan con una teoría, este tipo de herramienta es una adversidad para el estudio de la realidad, porque las hipótesis formuladas favorecen la medición, pero reducen la posibilidad de que la teoría sea explicada partiendo de lo obtenido en el objeto de estudio.

Técnicas de investigación

Durante el desarrollo de la presente investigación se hará uso de diferentes técnicas de investigación, las cuales serán aplicadas durante el proceso de la investigación, utilizándose; la observación y el fichaje para la correcta recolección de la información primaria, así como la secundaria, realizándose también dos cuestionarios como principal fuente de recolección de datos y evaluar el liderazgo liberal con el desempeño laboral.

Respecto a la observación, se sabe que es una técnica que consiste en observar atenta y minuciosamente los acontecimientos y fenómenos que ocurren dentro de una empresa, tomando la información necesaria y registrarla para un posterior análisis, es uno de los elementos fundamentales que requiere todo proceso

investigativo, apoyándose el investigador en ella para obtener el mayor número de datos.

Respecto al fichaje, es una técnica auxiliar dentro de todas las demás técnicas, esta consiste en registrar la información o datos obtenidas en los instrumentos llamados fichas técnicas, las cuales son debidamente elaboradas y ordenadas conteniendo la mayor parte de la información que se adquiere en una investigación ahorrando tiempo y dinero.

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Cuestionarios

En el desarrollo de la investigación fueron aplicados dos cuestionarios; el primero fue aplicado al gerente para evaluar el liderazgo transformacional y el segundo a los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos para evaluar su desempeño laboral, estos instrumentos fueron elaborados por la investigadora Lady Panta, antes de su aplicación pasaron por la prueba de confiabilidad y validez.

Instrumentos

El primer instrumento aplicado fue el cuestionario de liderazgo transformacional, que ayudo a recabar los datos de las dimensiones influencia, orientación y consideración; el segundo instrumento aplicado fue el cuestionario de desempeño laboral, que permite describir los valores de las dimensiones competencia, rendimiento, motivación y eficiencia en los trabajadores del restaurante Sabores Peruanos 2017.

Todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Entendido dichos procedimientos, en la presente investigación se utilizó instrumentos validados y confiables. Sin embargo, se pasarán nuevamente por un proceso de validez y confiabilidad ambos instrumentos.

Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

Instrumento I. Ficha técnica del cuestionario de liderazgo transformacional

Nombre	: Cuestionario de liderazgo transformacional
Autor	: Lady Juana Milagros Panta Chumpitaz
Precedencia	: Perú
Administración	: Individual
Duración	: Sin límite de tiempo
Aplicación	: Adultos
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir las dimensiones del liderazgo transformacional dentro de una organización. La escala fue diseñada y adaptada a nuestro contexto, cuenta con 30 preguntas, de las cuales nueve son para la dimensión influencia, ocho para la dimensión estimulación y 11 para la dimensión consideración. Para la repuestas se utilizó la escala de valoración tipo Likert con cinco opciones siendo la máxima calificación del instrumento 75.

Instrumento II. Ficha técnica del cuestionario de desempeño laboral

Nombre	: Cuestionario de desempeño laboral
Autor	: Lady Juana Milagros Panta Chumpitaz
Precedencia	: Perú
Administración	: Individual
Duración	: Sin límite de tiempo
Aplicación	: Adultos
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir las dimensiones del desempeño laboral dentro de una organización. La escala fue confeccionada y adaptada a nuestro medio, consta de 34 ítems, de los cuales 11 son para la dimensión competencia, diez para la dimensión rendimiento, seis para la dimensión motivación, y nueve para la dimensión eficiencia. Para la repuestas se utilizó la escala de valoración tipo Likert con cinco opciones siendo la máxima calificación del instrumento 75.

Validación de instrumento

Antes de aplicarse los dos instrumentos de recolección de datos estos serán sometidos a prueba de confiabilidad y validez.

Morales (2000) define a la validación de instrumentos de la siguiente manera:

Es el grado con el cual un instrumento sirve a la finalidad para a cuál está definido. En función de ello, la validez aplicada en esta investigación fue la de contenido, para lo cual se expuso cuestionario a juicio de los tres expertos.
(párr. 44)

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Una vez recolectados los datos estos fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 24 a través de técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. Los resultados descriptivos fueron presentados en tablas de frecuencia y diagrama de barras. Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman.

Alfa de Cronbach

Respecto al estadístico Alfa de Cronbach, Molina (2008) menciona:

El estadístico puede considerarse como un coeficiente de correlación. Una interpretación de seis resultados nos indica que, si los diferentes ítems de una escala están midiendo una realidad común, las respuestas a estos tendrían que presentar una elevada correlación entre sí, en caso contrario, la existencia de una baja correlación en algunos ítems mostraría que algunas declaraciones de la escala no son medidas fiables de constructo. (p. 73)

Coefficiente de correlación de Spearman

Helsel (2002) menciona que el coeficiente de corrección de Spearman es: “La medida de correlación entre dos variables aleatorias continuas que tiene ventajas en el cálculo al no requerir de cambio de datos y es necesario que los datos estén ordenados y reemplazado en el orden específico” (p. 91).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable liderazgo transformacional

El instrumento fue validado mediante juicio de expertos en el tema, los cuales determinaron que la prueba es consistente en cuanto a los ítems que considera para su medición. En la siguiente tabla se muestra los resultados de la validez del instrumento.

Tabla 6

Resultados de la validación del cuestionario de liderazgo transformacional

Validador	Experto	Aplicabilidad
Lic. Ademar Vargas Díaz	Metodológico	Aplicable
Mag. Jorge Ramos Chang	Temático	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez	Estadístico	Aplicable

Validez del instrumento de la variable desempeño laboral

El instrumento fue validado mediante juicio de expertos en el tema, los cuales determinaron indicaron que la prueba es consistente en cuanto a pertinencia y suficiencia de información. En la siguiente tabla se muestra los resultados de la validez del instrumento.

Tabla 9

Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral

Validador	Experto	Aplicabilidad
Lic. Ademar Vargas Díaz	Metodológico	Aplicable
Mag. Jorge Ramos Chang	Temático	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez	Estadístico	Aplicable

Los expertos que evaluaron los cuestionarios de liderazgo transformacional y desempeño laboral indicaron que ambos cuestionarios presentan pertinencia y objetividad en la medición de las variables, es decir, realmente miden las variables que indican medir.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Confiabilidad del instrumento del liderazgo transformacional.

La determinación de la confiabilidad se desarrolló mediante la aplicación de la prueba alfa de Cronbach debido a la naturaleza de las variables y a las preguntas del cuestionario tipo Likert.

Tabla 10

Confiabilidad del cuestionario de la variable liderazgo transformacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,769	30

En la tabla se observa que el instrumento que mide la variable liderazgo transformacional es confiable ya que el valor del estadístico alfa de Cronbach es de 0.769 siendo mayor a 0.70 entonces es considerado como significativo y adecuado para el recojo de datos.

Confiabilidad del instrumento del desempeño laboral.

La determinación de la confiabilidad se desarrolló mediante la aplicación de la prueba alfa de Cronbach considerando que es una prueba propia de escala politómica y considerando la naturaleza de las variables y a las preguntas del cuestionario tipo Likert es considerado la prueba adecuada.

Tabla 7

Confiabilidad del cuestionario de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,765	36

En la tabla se observa que el instrumento de la variable desempeño laboral es confiable ya que el valor del estadístico alfa de Cronbach es de 0.765 siendo mayor a 0.70 entonces es considerado como significativo y adecuado para la recolección de información.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable liderazgo transformacional

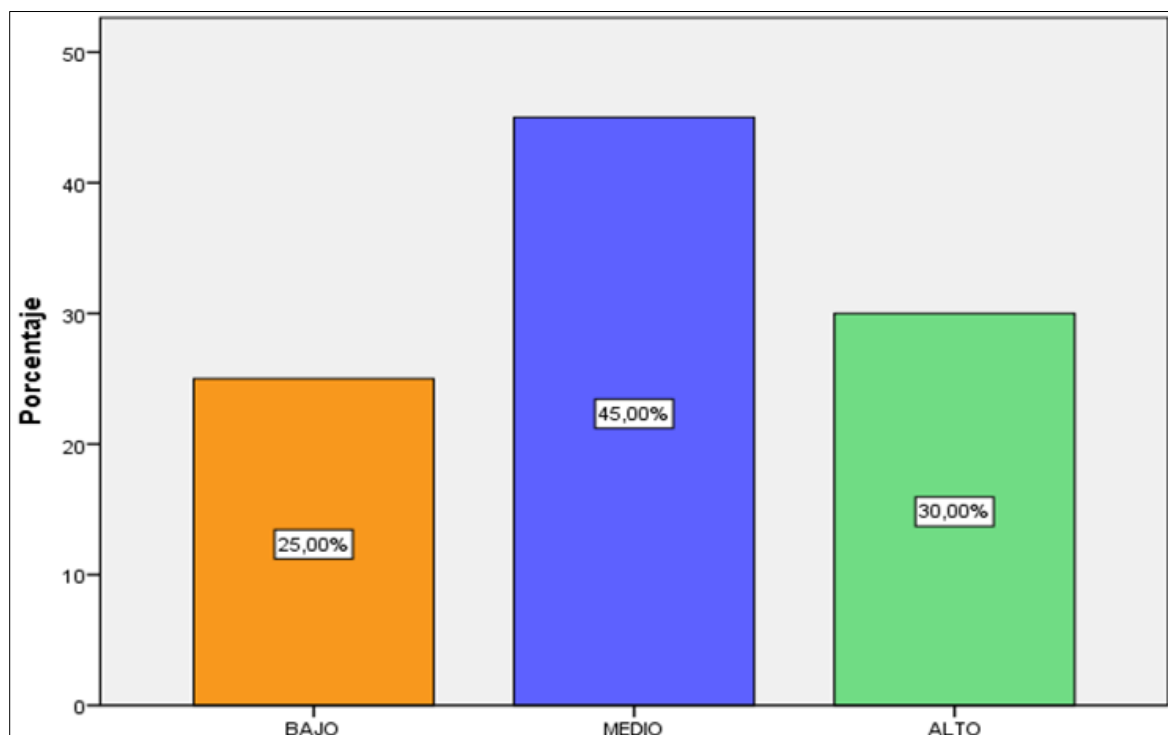
Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable liderazgo transformacional

Niveles	Frecuencias	Porcentaje
Bajo	10	25,0
Medio	18	45,0
Alto	12	30,0
Total	40	100,0

Figura 1

Distribución porcentual de la variable liderazgo transformacional



En la tabla y figura se observa que 10 de los trabajadores quienes representan el 25% de la muestra en estudio estiman que en el restaurante existe un nivel bajo de liderazgo transformacional, por otra parte, 18 trabajadores quienes representan el 45% estiman que existe un nivel medio de liderazgo transformacional y finalmente 12 trabajadores quienes representan el 30% estiman que existe un nivel alto de liderazgo transformacional.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

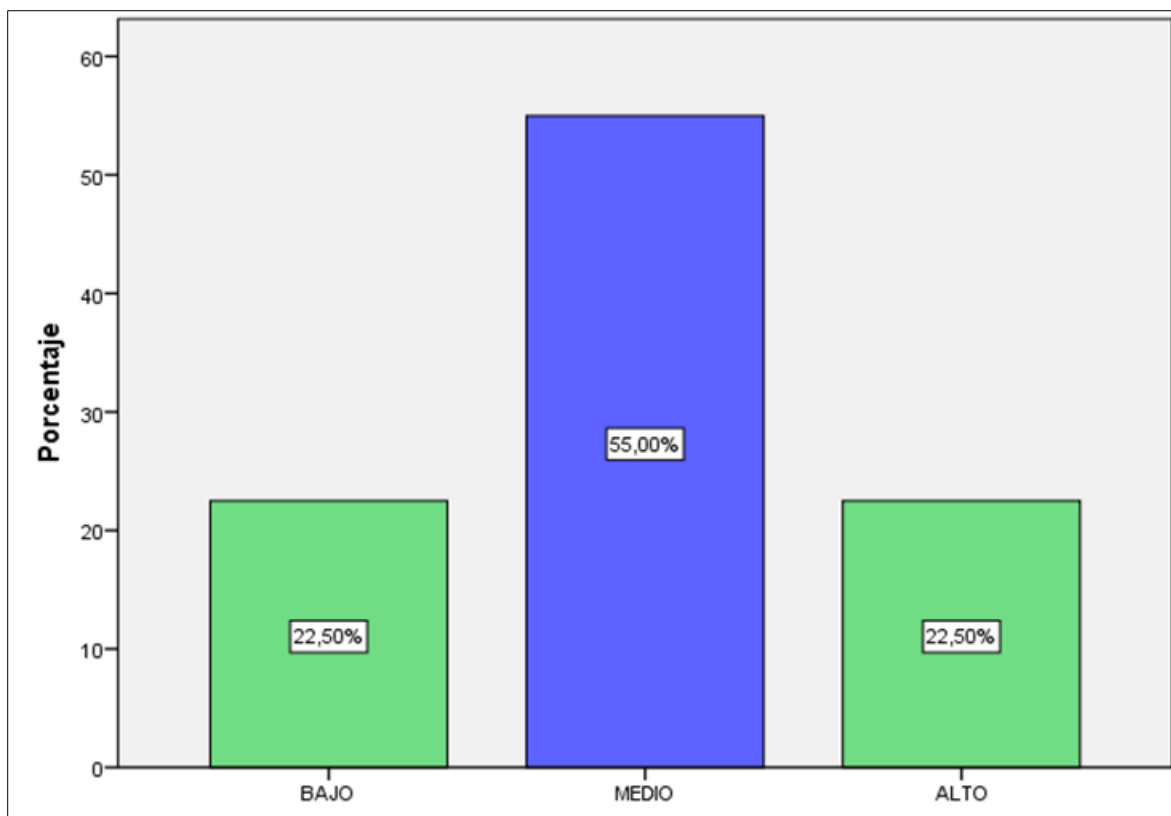
Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	22,5
Medio	22	55,0
Alto	9	22,5
Total	40	100,0

Figura 2

Distribución porcentual de la variable desempeño laboral



En la tabla y figura se observa que 9 de los trabajadores quienes representan el 22,5% de la muestra en estudio estiman que en el restaurante existe un nivel bajo en el desempeño laboral, por otra parte, 22 trabajadores quienes representan el 55% estiman que existe un nivel medio de desempeño laboral y finalmente 9 trabajadores quienes representan el 22,5% estiman que existe un nivel alto de desempeño laboral de los colaboradores.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones del liderazgo transformacional

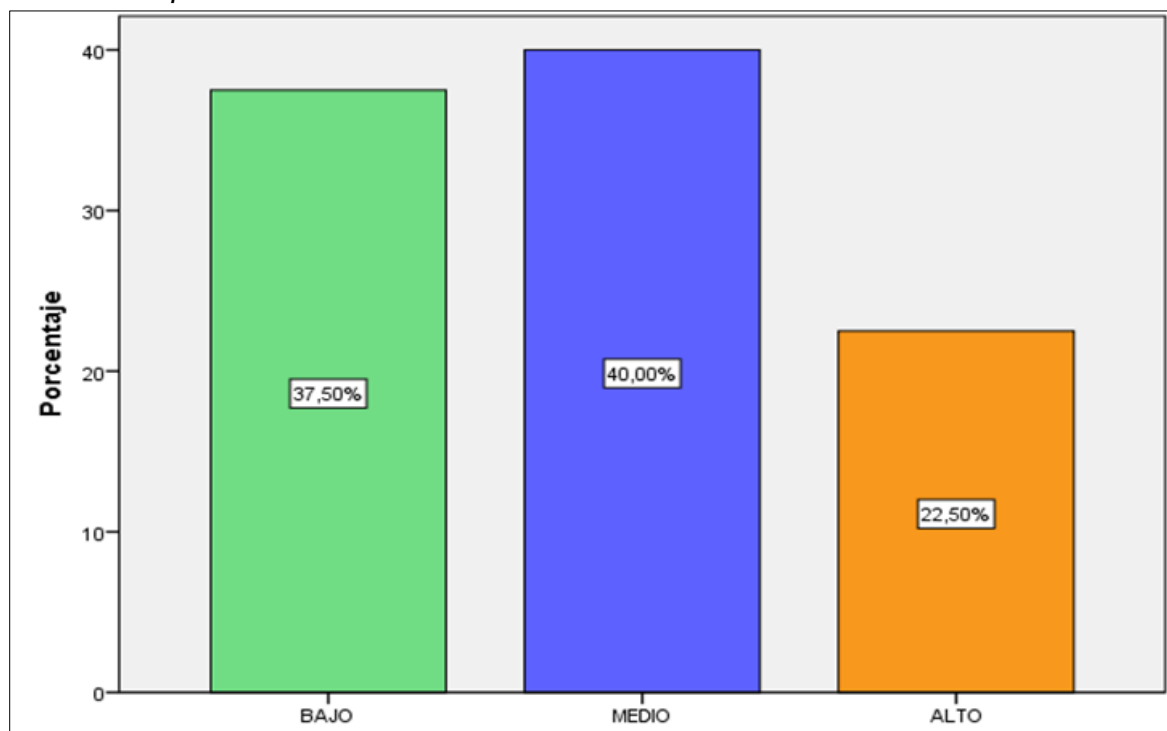
Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión influencia

Niveles	Frecuencias	Porcentaje
Bajo	15	37,5
Medio	16	40,0
Alto	9	22,5
Total	40	100,0

Figura 3

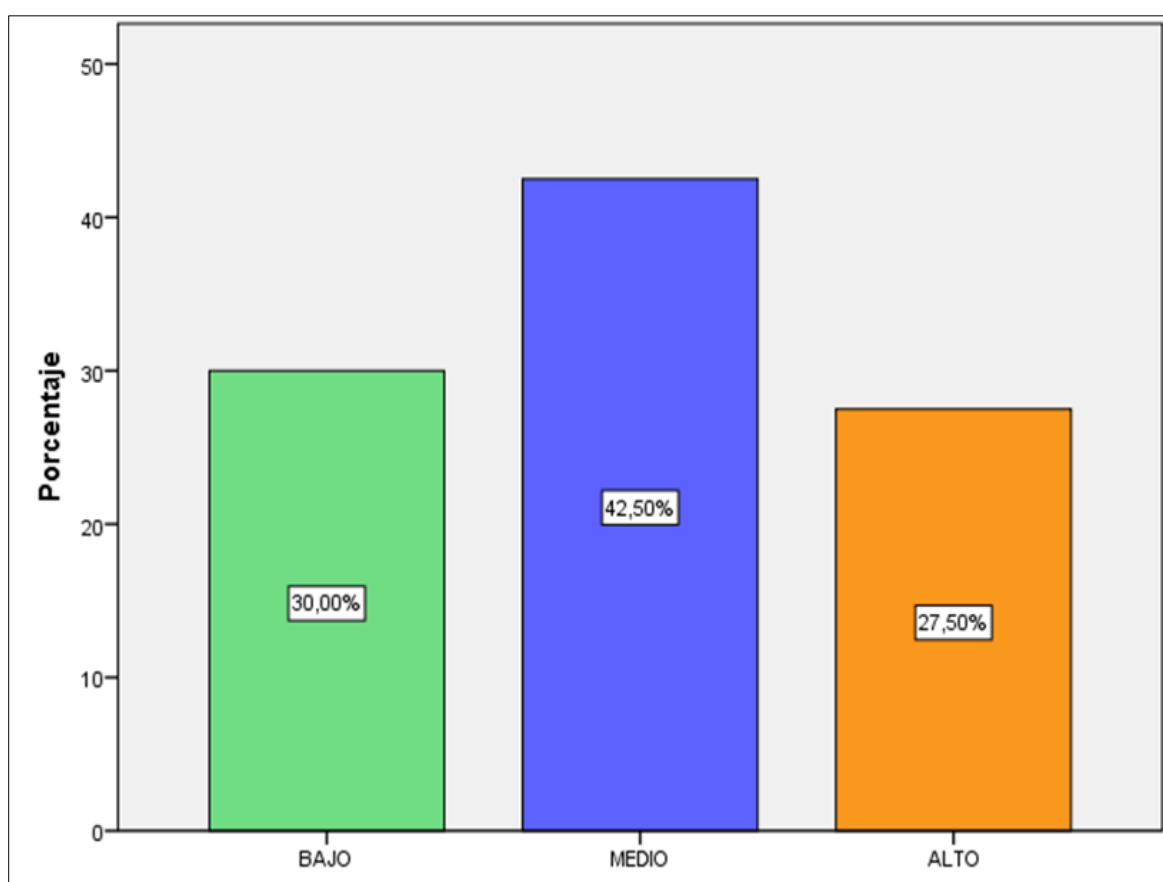
Distribución porcentual de la dimensión influencia



En la tabla y figura se observa que 15 de los trabajadores quienes representan el 37,5% de la muestra en estudio estiman que en el restaurante existe un nivel bajo en la dimensión influencia, por otra parte, 16 trabajadores quienes representan el 40% estiman que existe un nivel medio en la dimensión influencia y finalmente 9 trabajadores quienes representan el 22,5% estiman que existe un nivel alto en la dimensión influencia.

Tabla 11*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión estimulación*

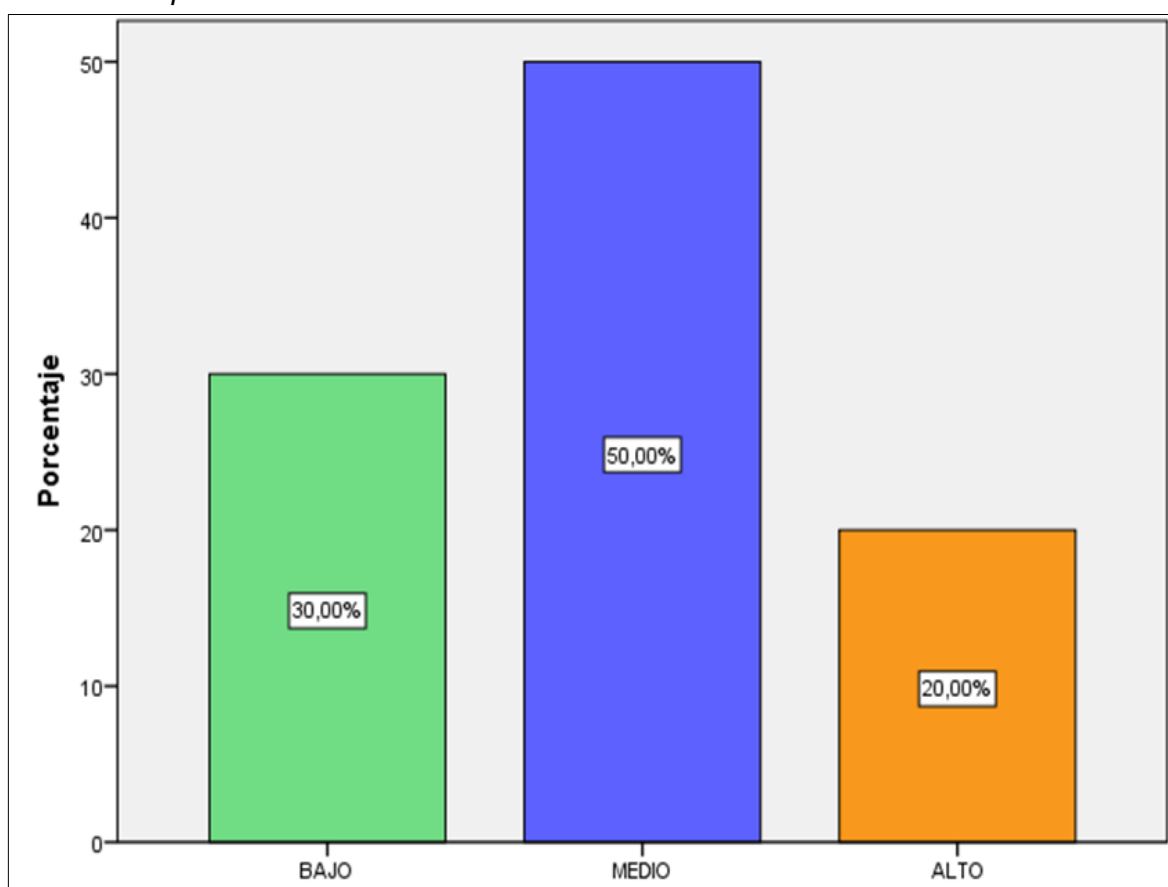
Niveles	Frecuencias	Porcentaje
Bajo	12	30,0
Medio	17	42,5
Alto	11	27,5
Total	40	100,0

Figura 4*Distribución porcentual de la dimensión estimulación*

En la tabla y figura se observa que 12 de los trabajadores quienes representan el 30% de la muestra en estudio estiman que en el restaurante existe un nivel bajo en la dimensión estimulación, por otra parte, 17 trabajadores quienes representan el 42,5% estiman que existe un nivel medio en la dimensión estimulación y finalmente 11 trabajadores quienes representan el 27,5% estiman que existe un nivel alto en la dimensión estimulación.

Tabla 16*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión consideración*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	30,0
Medio	20	50,0
Alto	8	20,0
Total	40	100,0

Figura 5*Distribución porcentual de la dimensión consideración*

En la tabla y figura se observa que 12 de los trabajadores quienes representan el 30% de la muestra en estudio estiman que en el restaurante existe un nivel bajo en la dimensión consideración, por otra parte, 20 trabajadores quienes representan el 50% estiman que existe un nivel medio en la dimensión consideración y finalmente 8 trabajadores quienes representan el 20% estiman que existe un nivel alto en la dimensión consideración.

Resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral

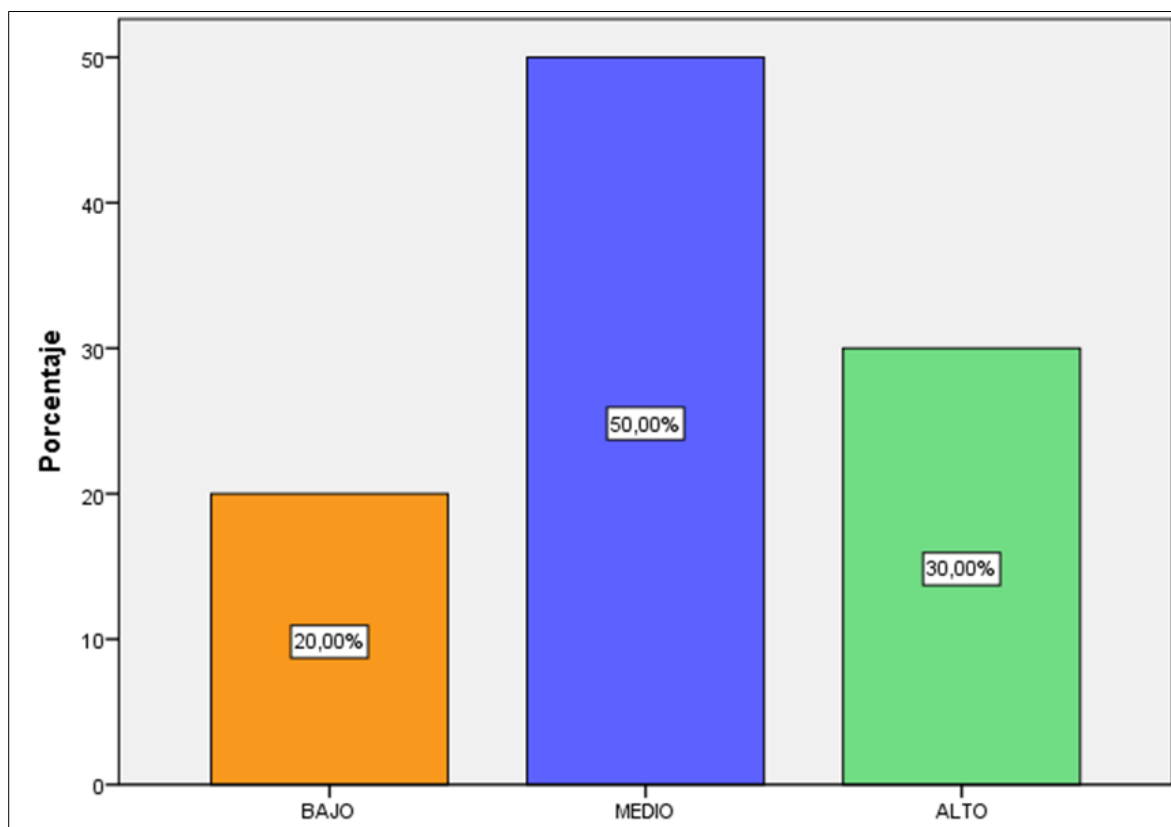
Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión competencia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	20,0
Medio	20	50,0
Alto	12	30,0
Total	40	100,0

Figura 6

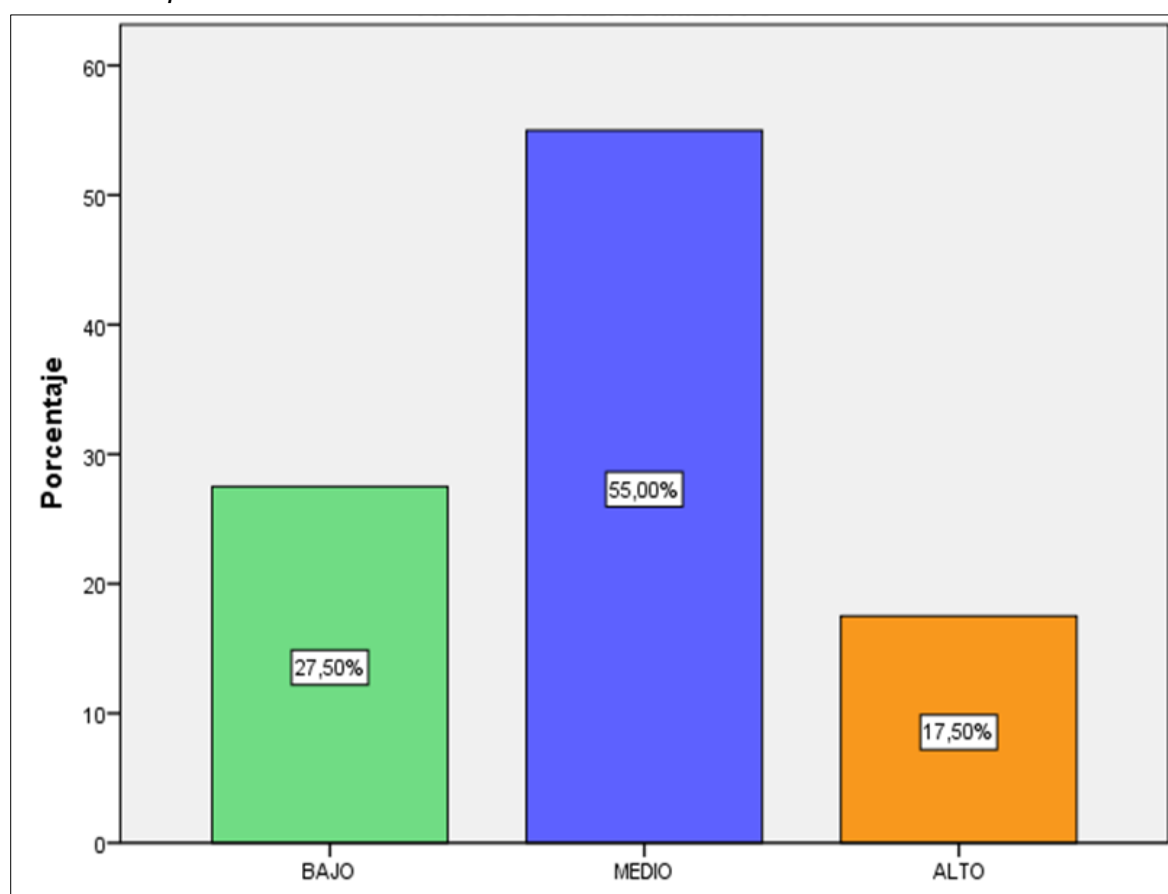
Distribución porcentual de la dimensión competencia



En la tabla y figura se observa que 8 de los trabajadores quienes representan el 20% de la muestra en estudio estiman que en el restaurante existe un nivel bajo en la dimensión competencia, por otra parte, 20 trabajadores quienes representan el 50% estiman que existe un nivel medio en la dimensión competencia y finalmente 12 trabajadores quienes representan el 30% estiman que existe un nivel alto en la dimensión competencia.

Tabla 12*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión rendimiento*

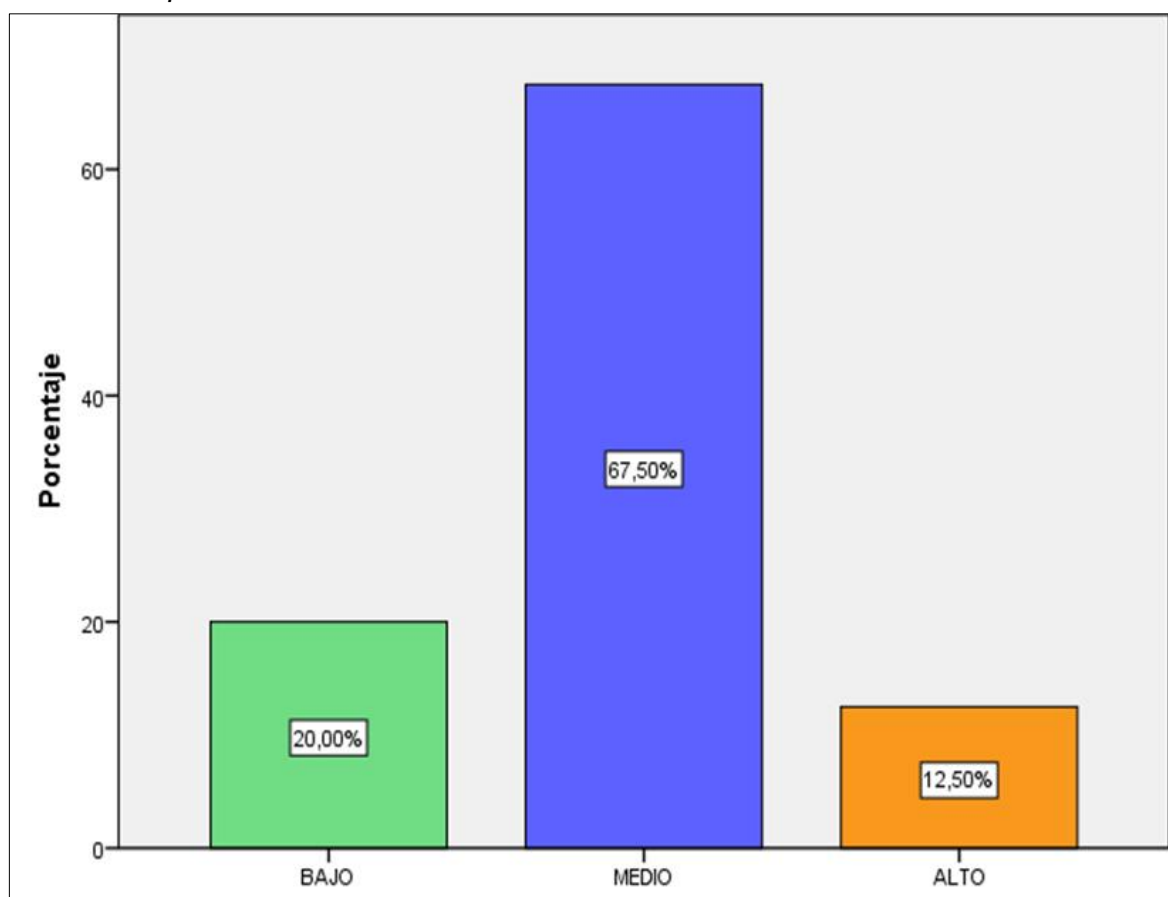
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	27,5
Medio	22	55,0
Alto	7	17,5
Total	40	100,0

Figura 7*Distribución porcentual de la dimensión rendimiento*

En la tabla y figura se observa que 11 de los trabajadores quienes representan el 27,5% de la muestra en estudio estiman que en el restaurante existe un nivel bajo en la dimensión rendimiento, por otra parte, 22 trabajadores quienes representan el 55% estiman que existe un nivel medio en la dimensión rendimiento y finalmente 7 trabajadores quienes representan el 17,5% estiman que existe un nivel alto en la dimensión rendimiento.

Tabla 13*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión motivación*

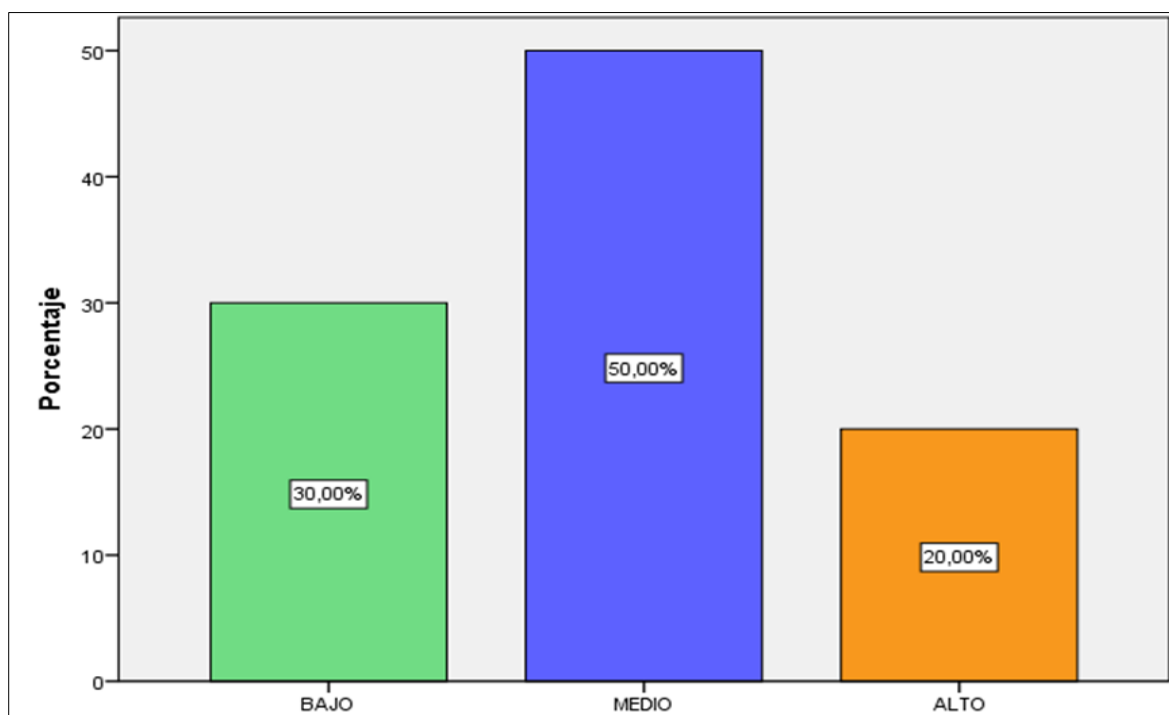
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	20,0
Medio	27	67,5
Alto	5	12,5
Total	40	100,0

Figura 8*Distribución porcentual de la dimensión motivación*

En la tabla y figura se observa que 8 de los trabajadores quienes representan el 20% de la muestra en estudio estiman que en el restaurante existe un nivel bajo en la dimensión motivación, por otra parte, 27 trabajadores quienes representan el 67,5% estiman que existe un nivel medio en la dimensión motivación y finalmente 5 trabajadores quienes representan el 12,5% estiman que existe un nivel alto en la dimensión motivación.

Tabla 14*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión eficiencia*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	30,0
Medio	20	50,0
Alto	8	20,0
Total	40	100,0

Figura 9*Distribución porcentual de la dimensión eficiencia*

En la tabla y figura se observa que 12 de los trabajadores quienes representan el 30% de la muestra en estudio estiman que en el restaurante existe un nivel bajo en la dimensión eficiencia, por otra parte, 20 trabajadores quienes representan el 50% estiman que existe un nivel medio y finalmente 8 trabajadores quienes representan el 20% estiman que existe un nivel alto en la dimensión eficiencia.

4.4. Prueba de normalidad de la variable de estudio

H_0 . La distribución de la variable desempeño laboral es normal.

H_a . La distribución de la variable desempeño laboral no es normal.

Tabla 21*Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral*

	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,944	40	,046

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla anterior, se observa el resultado de la prueba de normalidad aplicado a la variable desempeño laboral. Para esta prueba se utilizó el estadístico Shapiro-Wilk debido a que la muestra es menor a 50 elementos, se obtuvo como resultado un p-valor 0,046 menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) planteada, por lo cual se concluye que la distribución de los datos de la variable liderazgo transformacional no es normal, por lo tanto, para la prueba de hipótesis se utilizará el estadístico Rho de Spearman.

4.5. Procedimientos correlacionales***Prueba de hipótesis general***

Ho: No existe relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

Ha: Existe relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

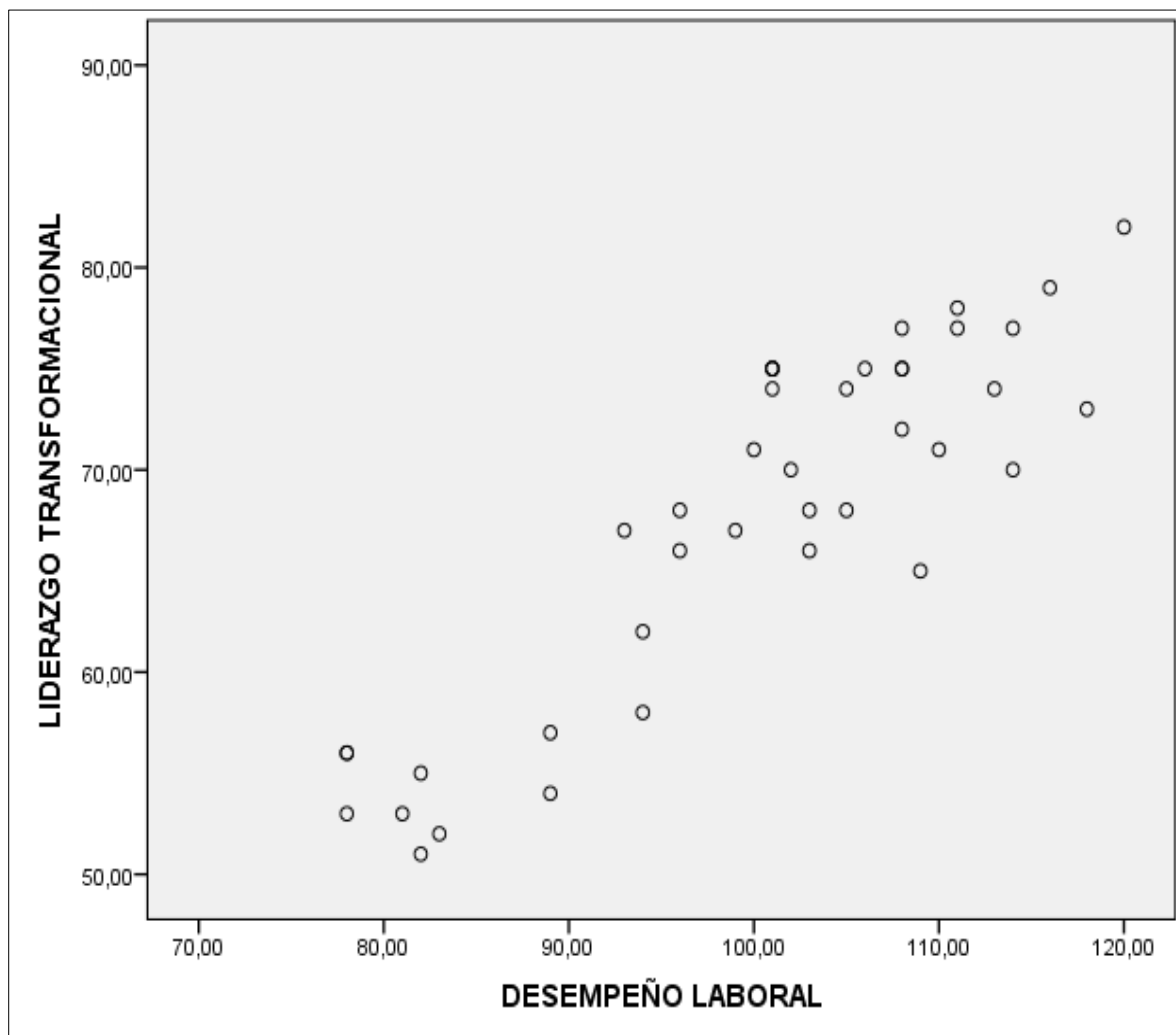
Tabla 22*Resultado de correlación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de	Liderazgo	Coefficiente de correlación	,805**
Spearman	transformacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	40

** la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 10

Gráfico de dispersión entre las variables liderazgo transformacional y el desempeño laboral



La prueba de correlación con el estadístico Rho de Spearman se evidenció un coeficiente de correlación 0,805 por lo cual se evidencia que existe una correlación positiva considerable entre la variable liderazgo transformacional y el desempeño laboral en el restaurante Sabores Peruanos S.A.C. Lima – 2018. Por otro lado, la prueba de hipótesis con el estadístico Rho de Spearman evidenció un p-valor = 0,000 < 0,05 por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a), es decir se concluye que existe relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en el restaurante Sabores Peruanos S.A.C. Lima – 2018.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación entre la influencia y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

H₁. Existe relación entre la influencia y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

Tabla 15

Resultado de correlación entre la influencia y el desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Influencia	Coefficiente de correlación	,502**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

** la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La prueba de correlación con el estadístico Rho de Spearman se evidenció un coeficiente de correlación 0,502 por lo cual se evidencia que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión influencia y el desempeño laboral en el restaurante Sabores Peruanos S.A.C. Lima – 2018. Por otro lado, la prueba de hipótesis con el estadístico Rho de Spearman evidenció un p-valor = 0,000 < 0,05 por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H₀) y aceptar la hipótesis alterna (H_a), es decir se concluye que existe relación entre la influencia y el desempeño laboral en el restaurante Sabores Peruanos S.A.C. Lima – 2018.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre la estimulación y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

H₂. Existe relación entre la estimulación y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

Tabla 24*Resultado de correlación entre la estimulación y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Estimulación	Coeficiente de correlación	,791**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

** la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La prueba de correlación con el estadístico Rho de Spearman se evidenció un coeficiente de correlación 0,791 por lo cual se evidencia que existe una correlación positiva media entre la dimensión estimulación y el desempeño laboral en el restaurante Sabores Peruanos S.A.C. Lima – 2018. Por otro lado, la prueba de hipótesis con el estadístico Rho de Spearman evidenció un p-valor = 0,000 < 0,05 por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a), es decir se concluye que existe relación entre la estimulación y el desempeño laboral en el restaurante Sabores Peruanos S.A.C. Lima – 2018.

Prueba de hipótesis específica 3

H_0 . No existe relación entre la consideración y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

H_3 . Existe relación entre la consideración y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.

Tabla 25*Resultado de correlación entre la consideración y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Consideración	Coeficiente de correlación	,716**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

** la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La prueba de correlación con el estadístico Rho de Spearman se evidenció un coeficiente de correlación 0,716 por lo cual se evidencia que existe una correlación positiva media entre la dimensión consideración y el desempeño laboral en el restaurante Sabores Peruanos S.A.C. Lima – 2018. Por otro lado, la prueba de hipótesis con el estadístico Rho de Spearman evidenció un p-valor = 0,000 < 0,05 por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a), es decir se concluye que existe relación entre la consideración y el desempeño laboral en el restaurante Sabores Peruanos S.A.C. Lima – 2018.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los resultados que se obtuvieron en el presente trabajo, respecto al objetivo general resultó ser favorable, debido a que se encontró una correlación muy alta entre las variables en estudio con el estadístico Rho de Spearman, siendo el coeficiente de correlación 0.805, cuyo resultado podemos comparar con la investigación de Guanilo (2017) en su tesis titulada *El liderazgo transformacional y las competencias del director médico en los hospitales de nivel I-II de la Red Asistencial Alberto Sabogal Sologuren del callao (EsSalud) Perú*, donde se comprueba que la relación es completamente positiva existiendo entre el liderazgo transformacional y desempeño laboral un comportamiento que afecta tanto al líder como a los trabajadores, y según a este resultado se puede confirmar que el liderazgo influye mucho en los trabajadores.

En cuanto al primer objetivo específico de investigación planteado se evidenció un coeficiente de correlación 0.502, lo cual indicó una correlación positiva; el p_valor obtenido fue de $0.000 < 0.05$, por tanto, se rechazó la hipótesis nula, debido a que se afirma que existe relación entre la influencia y desempeño laboral, en torno a dicho análisis los resultados obtenidos se asemeja con la investigación de Da Silva y Rodríguez (2010), en su tesis *Relación entre liderazgo y desempeño de tareas” en la Universidad Católica Andrés Bello*, donde los gerentes de ventas que participaron, exhibiendo así mismo y con mayor frecuencia comportamientos asociados influencia idealizada conducta y atributo; correspondientes al liderazgo transformacional, por tanto contribuye a la investigación, afirmando que existe una relación positiva entre la influencia y el desempeño laboral, ya que refleja el impacto en cuanto al desempeño de los trabajadores.

En cuanto al segundo objetivo específico planteado en la investigación, se encontró una correlación de 0.791, lo cual se aprecia un nivel de correlación positivo, el p valor encontrado $0.000 < 0.05$, se toma la decisión de rechaza la hipótesis nula, ya que se afirma que existe relación entre la estimulación y desempeño laboral, San Martín de Porres – 2018, en torno a dicho análisis se asemeja con la investigación de Ramírez (2014) en su tesis *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas*, donde los trabajadores tiene capacitaciones, los cuales pretenden obtener un grado mayor para crecer profesionalmente, así mismo afirmando que existe una relación positiva entre la estimulación y el desempeño laboral, ya que refleja un buen impacto en cuanto a la capacitación de los trabajadores.

En cuanto al tercer objetivo específico planeado en la investigación se encontró una correlación de 0.716, lo cual se aprecia un nivel de correlación positivo, el p valor de $0.000 < 0.05$, se tomó la decisión de rechaza la hipótesis nula, ya que se afirma que existe relación entre la consideración y desempeño laboral, San Martín de Porres – 2017, en torno a dicho análisis se asemeja con la investigación de Guanilo (2017) en su tesis *El liderazgo transaccional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Conservas Ricofres - 2017*, donde se determina una relación entre recompensa y el desempeño laboral; dando así la consideración del líder hacia los trabajadores. Un resultado positivo de correlación moderada, esto significa que los colaboradores reciben una recompensa muy aparte de su sueldo, por ejercer sus labores con eficaz dentro de la organización.

5.2. Conclusiones

Los resultados obtenidos en relación con el objetivo general planteado evidencian un coeficiente de correlación de Rho de 0.805, con un p valor $0.000 < 0.05$,

por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa alta entre el liderazgo transformacional y desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos en el distrito de San Martín de Porres – 2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación con el objetivo específico 1 planteado se evidencia un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.502, con un p valor de $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se concluyó que existe una correlación significativa muy alta entre la influencia y desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos en el distrito de San Martín de Porres – 2018.

Respecto a los resultados obtenidos en relación con el objetivo específico 2 planteado se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.791, con un p valor de $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se concluyó que existe una correlación significativa muy alta entre la estimulación y desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos en el distrito de San Martín de Porres – 2018.

Por último, en los resultados obtenidos en relación con el objetivo específico 3 planteado se evidenció un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.71, con un p valor de $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se concluyó que existe una correlación significativa muy alta entre la consideración y desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos en el distrito de San Martín de Porres – 2018.

5.3. Recomendaciones

Para llevar a cabo la mejora de la empresa hay que influir sobre la manera positiva con la capacidad de empuje y actitud proactiva, por lo tanto este liderazgo se debe transmitir a los otros miembros de la organización, por medio de las estrategias de comunicación, iniciativas de aprendizaje, teniendo en cuenta una mezcla generacional, donde todas esas estrategias estén dirigidas no solo a una población,

sino identificando las diferencias para que se puedan implementar estrategias bien direccionadas.

Se propone al gerente del restaurante Sabores Peruanos, elaborar un plan de actividades recreativas y motivacionales en áreas de esparcimiento para el personal de la empresa, siendo una manera de poder influir en ellos, prestándoles mayor atención y saliendo de la rutina.

Brindarles capacitaciones constantes; desarrollando sus capacidades sociales y fomentando su creatividad, brindarles incentivos como recompensa al cumplimiento de su trabajo y así tener un mejor desempeño; ejerciendo su trabajo con mayor énfasis y demostrando sus habilidades.

Se propone organizar talleres mensuales en los cuales todo el personal expresa y/o expone como fue su experiencia durante ese mes mejorando la comunicación entre el personal fomentándose así equipos de trabajo para mejorar y exigirse más en sus trabajos.

Se propone que realicen más investigaciones sobre estos temas, sobre todo de desempeño y liderazgo; con el objetivo de hallar otros factores que influyan positiva o negativamente al desempeño de los colaboradores y esto a su vez pueda aportar nuevas y mejores soluciones a la problemática del desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Aliaga, I. (2013). La micro y pequeña empresa (Mypes) en el Perú. *Revista Jurídica del Perú*, 140(13), 20-27.
<https://www.congreso.gob.pe/Biblioteca/RBFORMMICPEQEM>
- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias: Evaluación 360°* (2ª ed.). Granica.
- Avolio, B. (2015). *Multifactor leadership questionnaire* (3ª ed.). INC.
- Bass, B. (2006). *Liderazgo transformacional*. Langston.
- Blas, E. (2017). *Relación entre el liderazgo y el desempeño en trabajadores del área de información de la Municipalidad Provincial de Santa, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11942>
- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos*. Morata.
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración* (2ª ed.). Uyapal.
- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). McGraw-Hill.
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center del departamento Inbound Pymes* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6015>
- Da Silva, J. y Rodríguez, S. (2010). *Relación entre liderazgo y desempeño de tareas en la Universidad Católica Andrés Bello* [Tesis de pregrado. Universidad Católica Andrés Bello]. Repositorio Institucional UCAB.
<http://w2.ucab.edu.ve/tesisdigitalizadas2/search/Liderazgo.html>
- De Risio, S. (2007). Liderazgo y formación de líderes. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 5(12), 10-20. <http://goo.gl/amQ9EN>

- Díaz, C., Gutiérrez, H. y Amancio, A. (2017). Autosentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 73-87. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Fernández, M. y Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional*. Díaz de Santos.
- Flores, J. (2008). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Universidad del Pacífico.
- Galván, E. (2017). *Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unánue – Lima, 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo del Perú]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7091>
- García, J. (2013). *Fundamentos de dirección y gestión de recursos humanos*. Thomson.
- Guanilo, W. (2017). *El liderazgo transaccional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Conservas Ricofres – 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Universidad Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16710>
- Guerra, M. y Araujo, M. (2007). Inteligencia Emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación Superior Públicas. *Revista de la Universidad Rafael Belloso Chacín*, 4(2), 2-16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Helsel, D. (2002). *Statistical methods in water resources*. Reston
- Lavado, R. y Vargas, M. (2017). *El liderazgo transformacional y las competencias del director médico en los hospitales de nivel I - II de la Red Asistencial Alberto Sabogal Sologuren del callao (Essalud) Perú* [Tesis de pregrado, Universidad

Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622915>

Macgregor, J. (2003). *Leadership*. Harper & Row.

Martínez, L. (2018). *Propuesta de desarrollo organizacional para fomentar el liderazgo transformacional en los trabajadores de Taco Bell* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC.
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/264259bf-0a3b-463c-8baa-58edeec0607c/content>

Molina, X. (2008). *La estructura y naturaleza del capital social en las aglomeraciones territoriales de empresas: Una aplicación al sector cerámico español*. Fundación BBVA.

Morales, S. (2000). Aprendizaje basado en problemas: Validación de un Instrumento de Evaluación. *Revistas de investigación UNMSM*, 61(3), 45-58.
<https://doi.org/10.15381/anales.v61i3.4343>

Pedraja, L. (2006). Importancia de los estilos de liderazgo sobre la eficacia: un estudio comparativo entre grandes y pequeñas y medianas empresas privadas. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(10), 3-4.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100003

Pérez, J., Camos, V. y Martínez, M. (2012). Comparación por género de los estilos de liderazgo en una muestra de gerenciales en Puerto Rico. *Revista puertorriqueña de psicología*, 21(14), 10-20.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1946-20262010000100005

- Quispe, J. (2017). *Estilos de liderazgo y el desempeño laboral del área administrativa de la Corte Superior de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7201/QUISPE_NJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, A. (2014). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas* [Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos]. Repositorio Institucional UM. <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/98>
- Rivas, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de las Municipalidades de la red Sondor–Andahuaylas, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Universidad Institucional Unajma. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/254>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.
- Sánchez, C. (2015). *Diseño y metodología de la Investigación Científica* (5ª ed.). Business Support Aneth.
- Sandoval, J. (2014). *Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor*. Estudios gerenciales.
- Tobón, S. (2013). *Competencias*. Universidad Veracruzana.
- Tuckman, B. (1978). *Conducting educational research*. Harcourt Brace Jovanovich.
- Wade, P. (2014). *Cómo medir el impacto de la formación*. Centro de estudios Ramón Areces

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Liderazgo transformacional y desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos S.A.C., San Martín de Porres - 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre liderazgo transformacional y desempeño laboral en los trabajadores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la influencia y desempeño laboral en los trabajadores</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre liderazgo transformacional y desempeño laboral en los trabajadores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la influencia y el desempeño laboral en los</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la influencia y el desempeño laboral en los</p>	Variable 1: Liderazgo transformacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Influencia	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo emocional - Control de percepciones - Generar compromiso 	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo	Bajo [9 - 11) Medio [13 - 14) Alto [16 - 17)
			Estimulación	<ul style="list-style-type: none"> - Ideas innovadoras - Desarrollo de creatividad - Uso de metodología 	3. Ni desacuerdo ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Bajo [10 - 12) Medio [14 - 15) Alto [17 - 18)
Consideración	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo y desempeño profesional 		Bajo [11 - 12) Medio [14 - 16) Alto [18 - 22)			

del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018? ¿Qué relación existe entre la estimulación y el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante sabores peruanos, San Martín de Porres - 2018?	del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018. Determinar la relación entre la estimulación y el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.	colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018. Existe relación entre la estimulación y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante Sabores Peruanos, San Martín de Porres - 2018.		- Manejo empático - Desarrollo personal		
Variable 2: Desempeño laboral						
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Competencia	- Manejo de situaciones - Destreza de actividades - Esfuerzo en el comportamiento	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo	Bajo [11 – 14) Medio [16 – 18) Alto [19 – 23)
			Rendimiento	- Calidad de trabajo - Superación - Destreza de tareas	3. Ni desacuerdo ni de acuerdo 4. De acuerdo	Bajo [11 – 13) Medio [15 – 17) Alto [9 – 21)
			Motivación	- Optimismo en actividades - Decisiones para bienestar	5. Totalmente de acuerdo	Bajo [6 – 8) Medio [8 – 10) Alto [11 – 13)
			Eficiencia	- Medios para lograrlo - Optimización		Bajo [9 – 13) Medio [15 – 18) Alto [20 – 23)

		San Martín de Porres - 2018.		- Gestión y administración de recursos		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística por utilizar		
Tipo: Básica. Diseño: No experimental. Método: Cuantitativo	Población: 40 colaboradores del restaurante Sabores Peruanos Tamaño de muestra: Censal	Variable 1: Liderazgo transformacional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de liderazgo transformacional	Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de desempeño laboral	Estadísticos descriptivos - Tablas estadísticas - Gráficos estadísticos Estadísticos inferenciales - Rho de Spearman		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Introducción: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código.

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

Nº	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
INFLUENCIA						
01	El trato del gerente hacia el personal es el adecuado.					
02	Cuentan con su jefe al momento de un problema.					
03	La actitud de su jefe es equitativa para todos.					
04	El manejo con el personal es el adecuado.					
05	El comportamiento del jefe en los colaboradores es influyente.					
06	El jefe consulta con algún cambio que realice o solo lo hace.					
07	El jefe contribuye al éxito de la empresa junto a los colaboradores.					
08	El jefe transmite los valores hacia el trabajador para luego transmitirlo a los clientes.					
09	El jefe les ayuda para obtener sus propósitos y así generan compromiso entre ustedes.					
ESTIMULACIÓN						
10	El gerente apoya al momento de brindar alguna idea.					
11	Pueden mostrar sus ideas y propuestas libremente.					
12	Las ideas que brindan son escuchadas por el jefe.					
13	Existe algún impedimento al momento de querer innovar algo.					
14	Les permiten desarrollar su creatividad con respecto al trabajo.					
15	Tienen la libertad de mostrar sus ideales.					
16	Desarrollan sus talentos en áreas correspondientes.					

17	Les brindan capacitaciones constantemente.					
18	Asisten a ferias para ayudarlos con su desenvolvimiento en el trabajo.					
19	Interactúan entre ustedes para conocer más sobre su trabajo.					
CONSIDERACIÓN						
20	El jefe les da una buena recomendación al momento de cambiar de empleo.					
21	Les brindan el apoyo al momento de conseguir otro trabajo.					
22	Les ayudan a reforzar sus habilidades.					
23	Cuentan con todos los beneficios correspondientes.					
24	Ven al gerente ponerse en su posición y trata de colaborar con ustedes.					
25	Existe respeto y compañerismo en el ámbito laboral.					
26	Se involucra el jefe en los anhelos que tiene el personal.					
27	Ante alguna dificultad o problema, el gerente les brinda su apoyo.					
28	El gerente les brinda una capacidad para estudiar.					
29	Sienten que su talento es valorado por el jefe.					
30	Les recompensan con algún premio por sus metas logradas.					

INSTRUMENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL



Introducción: A continuación, le presentamos 36 preguntas, le pedimos que lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con una (X) una de las cinco alternativas dadas, tenga en cuenta que no existe respuestas incorrectas o correctas.

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

Nº	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
COMPETENCIA						
01	Son capaces de afrontar si se presenta una situación difícil.					
02	Su jefe les deja desarrollar su capacidad de juicio para solucionar problemas.					
03	Ayudan a los clientes en momentos de emergencia por voluntad propia.					
04	Se trazan una meta con respecto a sus labores diarias.					
05	Demuestran sus habilidades al momento de desempeñar su rol correspondiente.					
06	Se ayudan entre ustedes para poder destacar en sus áreas.					
07	Sus experiencias adquiridas son de suma importancia para los clientes.					
08	Sus aptitudes hacia los clientes son buenas.					
09	La relación cliente – servicio es adecuado.					
10	El servicio hacia los clientes es cordial y cómodo.					
11	La atención requerida es instantánea.					
RENDIMIENTO						
12	Tienen una buena relación con sus clientes.					
13	El trato entre los colaboradores es respetuoso.					
14	El ambiente en el cual reciben a los clientes es idóneo.					
15	Su rendimiento atrae a mayor clientela.					
16	Sienten que van superándose con el transcurso de los años.					
17	Sienten que merecen un mejor trato por el trabajo realizado.					
18	Son capaces de adaptarse a cualquier situación y enfrentarla.					

19	Tienen compromiso hacia sus responsabilidades.					
20	El trabajador es responsable de cada una de sus áreas.					
21	Los trabajadores son proactivos en sus funciones.					
MOTIVACIÓN						
22	Les brindan incentivos y los motivan para conseguir sus metas.					
23	Su desarrollo laboral está completamente satisfecho.					
24	Las actividades realizadas son por voluntad y no por beneficios propios.					
25	En el ambiente en el cual trabajan es bueno para ustedes.					
26	Su clima laboral es el adecuado entre los trabajadores.					
27	Las decisiones que tomar son convenientes para todos los colaboradores.					
EFICIENCIA						
28	Cuentan con todas las herramientas necesarias para su trabajo.					
29	El ritmo de trabajo de los colaboradores es el óptimo.					
30	Utilizan sus recursos de manera que no se desperdicien.					
31	Las actividades se realizan a tiempo.					
32	Tienden a demorarse al momento de atender al cliente con un pedido.					
33	Tienen un buen manejo de sus recursos materiales y financieros.					
34	Existe una gestión controlada de los recursos materiales.					
35	Distribuye adecuadamente los recursos materiales.					
36	No existe desperdicio de materiales.					

Anexo 3. Ficha de validación de los cuestionarios

Validación del instrumento _____		
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____		
Opinión de aplicabilidad:		
Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: <u>RAMOS CHANG, JORGE ALONSO</u>		
DNI: <u>40968849</u>		
Especialidad del validador:	Temático <input checked="" type="checkbox"/>	Metodológico <input type="checkbox"/> Estadístico <input type="checkbox"/>
<p>¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo</p>		
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión		 Firma del Experto Informante.
Validación del instrumento _____		
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____		
Opinión de aplicabilidad:		
Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: <u>RAMOS CHANG, JORGE ALONSO.</u>		
DNI: <u>40968849</u>		
Especialidad del validador:	Temático <input type="checkbox"/>	Metodológico <input type="checkbox"/> Estadístico <input type="checkbox"/>
<p>¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo</p>		
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión		 Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEBASTIÁN

DNI: 7858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEBASTIÁN

DNI: 785848

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [X]

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ademar Vargas Díaz

DNI: 45476251

Especialidad del validador: Temático Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ademar Vargas Díaz

DNI: 45476251

Especialidad del validador: Temático Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

**Anexo 4. Certificado de realización de la investigación en el restaurante
Sabores Peruanos**



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

El que suscribe en representación del restaurante Sabores Peruanos, certifica:

Que la señorita **Lay Juana Milagros Panta Chumpitaz**, identificada con DNI N° **73470067**, realizó estudios de investigación en nuestra empresa, en el periodo Setiembre 2018.

En este estudio aplico un cuestionario a los colaboradores del restaurante, dicha investigación gira entorno a su tesis denominada, "**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE SABORES PERUANOS S.A.C. SAN MARTIN DE PORRES - 2018**".

Se expide el presente certificado para los fines que estime conveniente.

Atentamente.

SABORES PERUANOS

Yulisa Olga Villena Chumpitaz
DNI N° 40759423

Anexo 5. Índice de similitud

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=2026165855&lang=es&u=1075289969

feedback studio Lady Juana Milagros Panta Chumpitaz LIDERAZ... /null 23 de 23

Resumen de coincidencias

13 %

Rank	Source	Similarity %
1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	7 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	Entregado a Universita ... Trabajo del estudiante	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Colegio Ch... Trabajo del estudiante	1 %
6	Cabrera Orosco, Isabel ... Publicación	1 %
7	Montova Meza, Daniel ...	1 %

TESIS
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE SABORES PERUANOS S.A.C., SAN MARTÍN DE PORRES - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
LADY JUANA MILAGROS PANTA CHUMPITAZ
ORCID: 0000-0003-1418-9628

ASESOR
LIC. ADEMAR VARGAS DÍAZ
ORCID: 0000-0001-5192-3161

Página: 1 de 91 Número de palabras: 15354 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 25°C Mayorm. soleado 10:56 1/03/2023

	VP12	VP13	VP14	VP15	VP16	VP17	VP18	VP19	VP20	VP21	RENDIMIENTO	VP22	VP23	VP24	VP25
1	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	13,00	2,00	2,00	1,00	2,00
2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	12,00	2,00	2,00	2,00	2,00
3	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	13,00	2,00	1,00	1,00	1,00
4	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	1,00	1,00	15,00	1,00	1,00	1,00	1,00
5	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	15,00	2,00	2,00	2,00	1,00
6	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	16,00	2,00	2,00	2,00	2,00
7	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	14,00	2,00	1,00	2,00	2,00
8	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	21,00	2,00	2,00	1,00	1,00
9	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	17,00	3,00	1,00	2,00	2,00
10	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	14,00	1,00	2,00	2,00	2,00
11	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	18,00	2,00	2,00	1,00	2,00
12	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	20,00	1,00	1,00	2,00	2,00
13	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	17,00	1,00	2,00	1,00	2,00
14	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	13,00	1,00	2,00	2,00	1,00
15	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	14,00	2,00	2,00	2,00	2,00
16	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	13,00	2,00	1,00	1,00	1,00
17	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	17,00	1,00	1,00	1,00	1,00
18	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	14,00	2,00	2,00	2,00	1,00
19	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	17,00	2,00	2,00	1,00	2,00
20	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	16,00	1,00	2,00	1,00	2,00
21	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	18,00	2,00	1,00	2,00	2,00
22	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	11,00	2,00	1,00	2,00	1,00
23	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	16,00	2,00	1,00	2,00	2,00

	P29	P30	CONSIDERACIÓN	V1	VP1	VP2	VP3	VP4	VP5	VP6	VP7	VP8	VP9	VP10
1	2,00	1,00	15,00	65,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00
2	1,00	2,00	14,00	68,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00
3	1,00	1,00	11,00	53,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
4	2,00	1,00	13,00	57,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
5	2,00	2,00	18,00	68,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
6	2,00	2,00	19,00	73,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
7	2,00	1,00	14,00	68,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00
8	2,00	1,00	22,00	82,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
9	1,00	1,00	15,00	77,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00
10	1,00	2,00	15,00	71,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
11	1,00	1,00	15,00	75,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00
12	1,00	1,00	15,00	71,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00
13	1,00	1,00	14,00	74,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00
14	1,00	1,00	12,00	54,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
15	2,00	1,00	13,00	75,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00
16	1,00	1,00	11,00	53,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
17	2,00	1,00	12,00	62,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
18	1,00	2,00	16,00	66,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00
19	1,00	2,00	19,00	77,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
20	1,00	1,00	13,00	67,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00
21	1,00	1,00	13,00	75,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00
22	1,00	1,00	11,00	51,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
23	1,00	2,00	15,00	75,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00