



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Liderazgo transformacional y desempeño laboral en conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del callao, 2015”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGIA

AUTOR:

VARGAS ALEGRE, Doris Guisela

ASESOR:

Dr. VALLEJOS SALDARREAGA, José Francisco

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ

2015

Dr. José Francisco Vallejos Saldarriaga
PRESIDENTE

Mg. María Merino García
SECRETARIO

Lic. Omar Lizárraga Carrasco
VOCAL

Dedicatoria

A mis padres y hermana que con su amor y comprensión, están a mi lado todo este tiempo.

A mis amigos incondicionales que siempre me apoyaron cuando necesité su ayuda.

Agradecimiento

A Dios, mis asesores los cuales me orientaron y me incentivaron a seguir investigando. Agradecimiento muy especial a mi madre y mi padre ya que con su apoyo, lograron que continúe con esta investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Doris Guisela Vargas Alegre con DNI: 44823188, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral en Conductores de una empresa de Servicios de Transporte Urbano del distrito del Callao, 2015”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Febrero del 2016

Vargas Alegre Doris Guisela

DNI 44823188

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciada en Psicología, presento la tesis titulada: “Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral en Conductores de una empresa de Servicios de Transporte Urbano del Distrito del Callao, 2015”. La investigación tiene la finalidad de determinar si existe correlación entre la variable 1 Liderazgo Transformacional y la variable 2 Desempeño Laboral.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Doris Guisela Vargas Alegre

INDICE

	Pág.
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de autoría	V
Presentación	VI
Índice	VI
Resumen	VIII
Abstrac	IX
I Introducción	10
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Trabajos previos	11
1.3 Teorías relacionadas	11
1.4 Formulación del problema	27
1.5 Justificación del estudio	27
1.6 Hipótesis	28
1.7 Objetivos	29
II. Método	30
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Variables y Operacionalización	30
2.3 Población y muestra	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
2.5 Métodos de análisis de datos	37
2.6 Aspectos éticos	38
III. Resultados	38
IV. Discusión	46
V. Conclusiones	49
VI. Recomendaciones	50
VII. Referencias	51
ANEXOS	
Anexo 1 Consentimiento informado	
Anexo 2 Carta de presentación	
Anexo 3 Escala del liderazgo transformacional	
Anexo 4 Cuestionario de desempeño laboral	

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Liderazgo Transformacional y desempeño laboral en una Empresa de servicio de transporte urbano. La investigación realizada fue de enfoque descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 500 conductores, y la muestra fue de 218. Se utilizó la Escala del Liderazgo Transformacional de Rafferty y Griffin como técnica de recopilación de datos de la variable Liderazgo Transformacional, así mismo se empleó el Cuestionario de Desempeño Laboral de Cepal, Los resultados de la investigación indican que si existe correlación entre ambas variables.

Palabras clave: *Liderazgo Transformacional, Desempeño Laboral, Conductores*

ABSTRACT

This present study aims to determine the relationship between Transformational Leadership and Job Performance in a Service Company of Urban Transport. The research was descriptive approach - correlational, with a non-experimental design, cross section. The population consisted of 500 drivers, and the sample was 218. Scale of Transformational Leadership Rafferty and Griffin as a technique for data collection Transformational Leadership variable, was used likewise Work Performance Questionnaire was used ECLAC, to collect the data of the variable Work Performance obtaining a reliability test with Cronbach's alpha 0.834. Likewise Scale Transformational Leadership underwent content validity and Cronbach's alpha was 0.823, which shows an adequate level of items for further analysis. The research results indicate that if there is a correlation between the two variables.

Keywords: Transformational Leadership, Work Performance, *Drivers*

I. INTRODUCCIÓN:

1.1 Realidad problemática:

La presente investigación titulada: “Liderazgo Transformacional y desempeño laboral en conductores de una empresa de servicio de Transporte urbano”, tiene como objetivo plantear una mejoría en el actual servicio de transporte y mostrar al lector la importancia que tiene la relación existente entre el Liderazgo Transformacional y el desempeño laboral en los Conductores y así mismo dar a conocer como se relacionan las dimensiones del liderazgo transformacional con la variable desempeño laboral en los conductores de transporte urbano en el distrito del Callao.

Actualmente, el reto de las Organizaciones es alcanzar los niveles de competencia más altos. Así mismo Vivimos en un mundo globalizado, donde se hace notar la carencia de un líder transformacional en el sector del transporte urbano. Es por ello la existencia de un Líder Transformacional en la Organización. A demás de tener un rol muy importante, que es dirigir y motivar a los integrantes de la misma. Logrando así que las personas sean más eficientes y capaces de dar mucho de sí mismos para el bienestar y producción de la empresa.

Northouse (2010, citado por Salas, 2013) refiere que el Liderazgo Transformacional incluye la interacción del líder con sus colaboradores de forma respetuosa con sus “emociones, valores y objetivos a largo plazo, integrando la satisfacción de sus necesidades y tratándoles como ser humanos”.

Yates (2002, citado por Salas, 2013), afirmó que Genghis Khan era un Líder Transformacional de entre los siglos XII y XIII, el cual unió a las Tribus Mongolas para crear uno de los mayores Imperios de la historia.

Otro ejemplo es Mahatma Gandhi, era un líder conocedor de sus creencias y valores, capaz de comunicarlo con efectividad y persuadir a los otros a aceptar esos valores y creencias. Así mismo estos Líderes han sido capaces de generar revoluciones políticas o de otra índole.

Para Chiavenato (2000, citado por Romero y Urdaneta, 2009), Por otro lado Chiavenato refiere que un buen Desempeño Laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una Organización (p. 69).

Sin embargo, se realizó la presente investigación con el fin de determinar la relación entre las variables, liderazgo transformacional con el desempeño laboral

y de qué manera se relacionan para contribuir en el desarrollo y beneficio de los conductores de transporte urbano.

1.2 Trabajos previos:

1.2.1 Investigaciones internacionales:

López y Moreno (2013) señalan que el rendimiento laboral de los conductores de autobuses es asegurar y salvaguardar la integridad y seguridad física de las personas que viajen en estos, a la vez se realizó una previa evaluación del rendimiento laboral de los conductores, así mismo es fundamental estudiar los factores o variables psicosociales que inciden en el adecuado desempeño de las funciones de esta población en particular. Por otro lado estas autoras evaluaron el rendimiento laboral de los conductores a través de un instrumento para evaluar algunos factores psicológicos y laborales de los conductores de autobuses, teniendo como población a los conductores de autobuses de la empresa de Buses Paracito, S.A del Área Metropolitana de Costa Rica. Se concluyó que la evaluación del rendimiento laboral es primordial en la gestión de las empresas. Como se ha referido con anterioridad, el rendimiento laboral se encuentra absolutamente relacionado con la producción de la empresa, es por ello la importancia de prever e incluso controlar las variables que interactúan en el rendimiento laboral de los conductores.

1.3 Teorías relacionadas al tema:

1.3.1 Definición del Liderazgo Transformacional:

Según Burns (1978, citado por Moreira, 2010,) refieren que el concepto de liderazgo es ejecutado por individuos que hacen cambios profundos en la sociedad, tanto en las actitudes y comportamientos de los miembros de las organizaciones, como también obteniendo de ellos el compromiso y la empatía necesarios para lograr los objetivos.

1.3.2 Teoría del liderazgo Transformacional:

Según Mac Gregor y Burns (1978, citado por Paricahua, 2013) define por primera vez el concepto de liderazgo transformacional en su libro "liderazgo", en su investigación sobre liderazgo político.

Sin embargo hoy en día este término ya está siendo usado en el campo de la psicología de las organizaciones. El cual introdujo los conceptos de liderazgo transformacional y liderazgo transaccional en sus trabajos acerca del liderazgo político. La característica principal de los dos tipos de liderazgo es lo que comúnmente ofrecen líderes y seguidores. El liderazgo transformacional, a diferencia del transaccional, ofrece un propósito que trasciende las metas a corto plazo y se enfoca en necesidades intrínsecas del más alto nivel.

Los líderes transformacionales ofrecen un propósito que trasciende los objetivos a corto plazo y se centra en las necesidades intrínsecas de orden superior, es por ello que los líderes transformacionales acuden a los ideales y valores de los mayores seguidores.

Del mismo modo, se pueden visualizar los valores propios y utilizar lo carismático como métodos para atraer a la gente a los valores y al líder.

1.3.3 Teoría de Bass y Avolio:

Según Bass y Avolio (1990, citado por Moreira (2010) afirman que el Liderazgo transformacional, tiene como referencia el incremento de las capacidades de los miembros de una organización para resolver individual o colectivamente los diferentes problemas y la toma de decisiones. Estos líderes transformacionales motivan a los seguidores para lograr el rendimiento más allá de expectativas, mediante la transformación de actitudes, creencias y valores de los seguidores en lugar de simplemente obtener el cumplimiento.

Bass (1990, citado por Moreira, 2010) Así mismo menciona que existe una serie de sub-dimensiones de liderazgo transformacional el cual inserta el carisma (que más tarde pasó a llamarse influencia idealizada), motivación inspiradora, intelectual estimulación, y la consideración individual.

En cuanto a la popularidad de la teoría de liderazgo transformacional, se han propuesto preocupaciones acerca de la forma en que se han definido las sub dimensiones del modelo.

1.3.4 Según la teoría de Koontz y Wehrich (2003, citado por Cruz, Salanova y Martínez, 2013)

Los líderes transformacionales “articulan una visión e inspiran a sus seguidores, tienen así mismo la capacidad de motivar, moldear la cultura organizacional y crear un ambiente favorable al cambio organizacional”. Lo cual hace referencia que, no solo el individuo en sí, es aquel que toma decisiones para sí mismo. Por lo contrario, es el grupo quienes logran identificarlo como líder mediante el proceso que determine hallarlo como líder transformacional. Tanto por su manera de comportarse, por su forma de pensar frente a la vida, frente al mundo, frente a los sujetos donde interactúa, sus valores llegan a incidir en sus decisiones, en su entorno familiar y amistades.

Dimensiones de Rafferty y Griffin (2004, citado por Dávalos, 2014):

Consideró cinco sub dimensiones del liderazgo transformacional, basándose en la teoría de Bass y Avolio.

Visión: es la expresión de una imagen idealizada del futuro en torno a los valores de la organización.

Comunicación inspiradora: En este estudio, se sugiere que la comunicación inspiradora es una construcción distinta, el cual se define como:

La expresión de mensajes positivos y alentadores acerca de la organización, y las declaraciones que construyen la motivación y la confianza.

Estimulación intelectual: Los efectos de la estimulación intelectual se ven en los aumentos de las capacidades de los seguidores de conceptualizar, comprender y analizar los problemas y en la mejora de la calidad de las soluciones que genera

Llegando a la conclusión de que la estimulación intelectual se define como la mejora de intereses de los empleados y la sensibilización de los problemas, y el aumento de su capacidad de pensar acerca de los problemas de nuevas maneras.

Liderazgo de apoyo: es el apoyo individualizado el cual define como un comportamiento por parte de un líder que indica que él o ella respeta sus seguidores y se preocupa por los sentimientos y las necesidades de los seguidores.

Reconocimiento personal: es la provisión de recompensas como elogio y el reconocimiento de los esfuerzos para el logro de los objetos específicos.

Así mismo, Covey (1997, citado por Gonzales y Gonzales, 2008), afirma que el fin del liderazgo transformacional es lograr transformar a los individuos y a las organizaciones de distinto sector, transformar sus conciencias y sus corazones, aumentando su visión, su sentido de intuición y comprensión.

Cumpliendo así sus objetivos de una manera clara y confiable, haciendo que la conducta sea sensata con las creencias, principios y valores, como también animado a cambios constantes que se presenten en el tiempo y generen un cambio para sus seguidores, ya que por ser líderes de transformacionales se requiere de visión, iniciativa, paciencia, respeto, persistencia, valentía y fe, en todo momento.

Componentes del Liderazgo Transformacional:

Así mismo Moreira (2010) el liderazgo transformacional incluye cuatro componentes principales basados en los aportes teóricos de (Bass, 1985 y Avolio, 1990), todos ellos conectados entre sí. Estas cuatro dimensiones son teóricamente independientes, y puede dar lugar a distintos perfiles de liderazgo transformacional a partir de los resultados alcanzados en cada una. Estos son: El componente carismático (influencia idealizada), el componente inspiracional, componente de la consideración individualizada y componente de la estimulación intelectual.

Enfoque del Liderazgo Transformacional:

Es uno de los enfoques más desarrollados en la actualidad. Su principal precursor es Bernard (1985), quien se basó en las ideas originales acerca del liderazgo carismático y transformacional de Robert House (1977) y James Mac Gregor Burns (1978).

Burns (1978, citado por Lupano y Castro, 2008) en su enfoque demostró que el liderazgo transformacional es un proceso por el cual los líderes transmiten su influencia a sus seguidores. Sin embargo los líderes modifican sus conductas al observar respuestas de apoyo o resistencia por parte de sus líderes.

Agrega también que se llega a considerar al liderazgo como un proceso que requiere ser compartido por varios líderes que son de distintos niveles de una misma institución.

Sin embargo el liderazgo carismático suele hacer referencia a la personalidad individual de cada líder determinado. Además Burns establece una clara diferencia entre el liderazgo transformacional y el liderazgo transaccional.

Liderazgo Transaccional y Transformacional:

Según Bass y Avolio (1994, citados por Villalón, 2014) refieren, que es necesario explicar anticipadamente al liderazgo transformacional como tema central de este estudio. Además de su relación con el liderazgo transaccional.

En seguida el autor Bass describe cada uno de los liderazgos: como menciona el liderazgo transformacional es un proceso que describe la relación de líder-seguidor, por consiguiente se caracteriza por ser carismático, es por ello que los seguidores se identifican y desean ser como el líder. Además demuestra ser intelectualmente estimulante, y expande sus habilidades a sus seguidores; con el fin de inspirarlos a través de desafíos y persuasión. Brindándoles significado y entendimiento, por otro lado a los subordinados se les provee de apoyo, guía y entendimiento individualmente. Mientras que el liderazgo transaccional define al líder como el que centra la transacción o contrato con el seguidor, así mismo el seguidor demuestra sus carencias los cuales pueden ser obtenidos si su desempeño se adecua a su contrato con el líder.

Características de los líderes transaccionales y transformacionales:

Liderazgo transaccional:

- a) Recompensas contingentes: intercambio de recompensas o promesas de recompensas por el esfuerzo y el buen desempeño. Reconocimiento del éxito.
- b) Administración por excepción (activa): Procura e identifica desviaciones de las reglas y las normas para provocar acciones correctivas.
- c) Administración por excepción (pasiva): interviene sólo cuando las normas no se cumplen.
- d) Liberalidad (*laissez-faire*): renuncia a las responsabilidades, evita tomar decisiones, omite.

Liderazgo Transformacional:

- a) Carisma: proporciona visión y sentido de misión, infunde orgullo, genera respeto y confianza
- b) Inspiración: comunica elevadas expectativas, utiliza símbolos para concentrar esfuerzos, expresa propósitos importantes a través de medios simples.
- c) Estimulación intelectual: promueve la inteligencia, la racionalidad y una cuidadosa solución de problemas.
- d) Consideración personal: ofrece atención personal, trata, asesora e impulsa individualmente.

Comportamientos de Líder Transformacional:

Paricahua (2013), hace referencia a los comportamientos del líder transformacional como pieza importante para un liderazgo transformacional eficaz.

- a.) Estar conectado a sí mismo, con el mundo y las personas que le rodean.
- b) Ser basado en la realidad
- c) Tener una visión y comunicarla con pasión y propósito. Permita que la emoción de hablar a los demás de una manera que va más allá de la mente, y habla para el corazón.
- d.) Desarrollar y compartir una visión inspiradora del futuro de la organización
- e) Comportarse de una manera que sacan lo mejor de las personas y equipos
- f) Mostrando genuina preocupación y respeto por los demás
- g.- Invertir continuamente en el desarrollo de ellos mismos y otros
- h.- Acceder al impresionante poder de la mente. Sea curioso, abierto a nuevas ideas y aprender constantemente.
- i.- El desarrollo de una cultura de colaboración en lugar de mando y control donde el cambio es bienvenida como una oportunidad y no una amenaza
- j.- El reconocimiento de que el liderazgo tiene que demostrarse a veces por todos en la organización

k.- El liderazgo transformacional auténtico genera confianza real entre líderes y seguidores.

l.-“sin el compromiso continuo, aplicación y modelado de liderazgo, las normas de la ética empresarial no puede y no se logrará en las organizaciones... las empresas mal dirigidos terminan haciendo las cosas poco éticas.

m.- Los líderes transformacionales se concentran en valores finales como la integridad y la equidad. Ellos ven la responsabilidad de su organización, desarrollo e impacto en la sociedad.

Sin duda estos comportamientos del líder transformacional hacen que aumenten la conciencia de lo que es correcto, así mismo es importante cuando ayudan a las necesidades de los seguidores.

Importancia del Liderazgo en las Organizaciones:

Noriega (2008, citado por Paricahua 2013), define en su investigación que el liderazgo se menciona a menudo, por su vital importancia en la historia de las instituciones, tanto en lo social, político y militar. Frecuentemente es un tema que origina un debate entre los grandes de los negocios. Para el autor entonces no es importante si el líder en la institución nace o se hace, por lo tanto el líder es valorado en la organización por ser impulsor y generador de valores.

Determinados especialistas describen que observan al liderazgo de una manera panorámica, los cuales discernen la competencia y valores característicos de la institución. Así mismo podemos mencionar que al interpretar y analizar el liderazgo desde dos perspectivas: 1) El líder muestra su cualidad personal, como una función que se da dentro de una empresa, comunidad o sociedad. 2) Se describe al liderazgo como un proceso de interacción entre individuos por lo cual una de ellas canaliza, a través de su influencia personal, poder, energías, potencialidades y actividades de un grupo, para obtener un objetivo en común con el fin de transformar a la organización como a los individuos que participan en ella.

A continuación en los mismos términos haremos referencia a la definición de la variable Desempeño Laboral.

1.3.5 Definición del Desempeño Laboral:

Faria (1995), citado por Fuel (2015) define que el “desempeño laboral es el resultado de la conducta de los trabajadores frente al contenido de su cargo, tanto como sus atribuciones, tareas y actividades, el cual van a depender de un proceso de mediación o regulación entre el mismo trabajador y la empresa”.

1.3.6 Teoría de Campbell:

Este es un modelo teórico propuesto por Campbell, MacCloy, Oppler y Sager (Lopez, 2012) los cuales proponen que el desempeño es la acción y no los resultados de la misma, por eso se centra en su análisis.

Este autor señala que el conocimiento declarativo, el conocimiento de los procedimientos y las destrezas, y la motivación son primordiales para determinar una conducta, así mismo establece 8 componentes para el desempeño, los cuales son: Rendimiento de la tarea específica del puesto, Rendimiento de tareas no específicas del puesto, Rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita, Demostración del esfuerzo, Mantenimiento de la disciplina personal, Facilitar el desempeño del equipo y de los pares, Supervisión / liderazgo y Administración.

1.3.7 Teoría de la Motivación – Cognición:

Este modelo teórico fue desarrollado por Earley y Shalley (1991, citado por Peiró et. al 1996) para dar a entender el desempeño laboral y se puede decir que es una amplificación del establecimiento de metas de Locke y Lathman. Estos investigadores pretenden explicar el procedimiento por el que las metas organizacionales influyen en el Desempeño Laboral, y como estas se transforman en acciones.

Por otro lado, también proponen que existen dos partes que conforman el desempeño, la primera es de formulación, evaluación e internalización de las metas laborales y la segunda es de desarrollo y ejecución de planes de acción.

1.3.8 Teorías para la evaluación del desempeño:

Alles (2005), define que el desempeño o la gestión de una persona, se torna un instrumento para dirigir y supervisar a los individuos que tiene a su mando. Por otro lado tiene como primordial objetivo el desarrollo personal y profesional de su

personal, además del éxito constante de resultados de la organización y la producción correcta de los recursos humanos.

Sin embargo existe un nexo de comprensión y adecuado dialogo entre el encargado y sus trabajadores, lo cual permite que la mejora de cada influya en una buena producción de la empresa. Tanto los empresarios como los colaboradores desconfían de las evaluaciones del desempeño. Ya que necesariamente se cree que las evaluaciones de desempeño son para tomar decisiones que pueden ser de beneficio o perjudicial.

Por lo tanto las evaluaciones de desempeño tienen como objetivo tener resultados buenos y beneficiosos que impliquen una buena relación entre jefe y empleado la cual conlleve a una relación duradera entre la organización y los colaboradores. Así mismo se considera que es de mucha importancia realizar en la organización evaluaciones de desempeño que permitan medir el desempeño de los colaboradores en relación con las funciones que realizan en la empresa para tomar decisiones de promociones y remuneraciones, así como también de reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre la conducta del empleado. Por otra parte las organizaciones necesitan considerar que es de mucho beneficio hacer uso de este instrumento que permite modificar la conducta de sus colaboradores.

1.3.9 Teoría de la conducta en las organizaciones:

Esta teoría fue desarrollada por Naylor, Pichard y Ellgen (1980, citado por Peiró, et al., 1996) el cual establece que todo acto ocasiona una conducta específica, la cual es importante para la organización.

Así mismo, considera que la conducta es igual a comportarse y su unidad es el acto, por eso se centra en los productos que dan lugar al comportamiento de la persona, también, menciona que la conducta origina un determinado producto, en este caso solo son las que tienen interés para alguien en la organización, dejando de lado aquellas que no tienen relevancia, como por ejemplo despedirse con la mano levantada, la cual pasa desapercibida para los intereses de la organización.

Por otro lado, estos autores también señalan que la conducta posee dos dimensiones: dirección y amplitud, los cuales determinan el nivel de compromiso del trabajador con una conducta específica.

A demás, se señala una interacción entre el organismo y el entorno, siguiendo el ciclo estímulo, organismo y respuesta; y sus componentes son el entorno las diferencias individuales, las percepciones, las evaluaciones percibidas, resultados y afecto, las valencias, utilidades, actos, y síntesis.

1.3.9.1 Teoría de la Acción según Hacker:

Esta teoría fue desarrollada por Hacker (1970, citado por López, 2012) el cual refiere que goza de gran prestigio en la Psicología del trabajo en Europa, es de corte cognitiva y se fundamenta en el procesamiento de la información, pero solo la información que está estrechamente relacionada con la conducta. Si bien, en esta teoría se puede apreciar aspectos comunes con otras teorías cognitivas de la conducta, la diferencia radica en que se especializa en entornos laborales objetivos y resultados del trabajo.

Por otro lado, este autor nos afirma que la idea que la “Acción”, se puede explicar desde dos perspectivas, la primera la “Acción” se deriva desde una meta hasta un plan, su ejecución y el Feedback posterior; la segunda indica que la “Acción” está determinada por cogniciones que se dan de manera consciente o automática

Sumando a lo anterior, la teoría también señala que la acción está compuesta por 6 pasos: Desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución-control y Feedback.

Pasos que componen este modelo teórico:

Desarrollo de metas:

Hacker (1970, citado por López, 2012) define que las metas son parte esencial para esta teoría, refiere que “la acción se define como conducta orientada por las metas. La acción es la unidad mínima de conducta que está vinculada con una meta consciente”.

Así mismo, están integradas por aspectos cognitivos y motivacionales, y su formación se inicia con un anhelo que luego se convierte de alguna manera en pretensión.

Otras características importantes del desarrollo de metas es en primer lugar, que pueden variar según cumplimiento del trabajador y los cambios

del entorno; en segundo lugar, son relativamente estables y no varían constantemente y finalmente estas son tácitas, puesto que no requiere llamar la atención del trabajador en todo momento, porque si ya la internalizó, no es necesario ser consciente de su presencia durante todo el tiempo.

Por otra parte, en relación con las metas este autor considera las siguientes variables, que podrían modificar su resultado:

- a. La dificultad de esas metas, según su complejidad.
- b. Las particularidad de la metas, ya que mientas más detallada sea tendrá mayor implicación para la acción.
- c. La jerarquización de metas y sub metas, puesto que su disgregación en varios elementos favorecen a su logro.
- d. La conectividad de metas y sub metas.
- e. El tiempo hacia el que se orienta la meta.
- f. La valencia, que puede ser positiva o negativa, que está unido a los estados de la meta.
- g. La diferencia entre las metas de proceso y las de estado; las metas de proceso son direccionadas a conseguir una acción y las otras a conseguir un resultado específico.

Orientación, prognosis y señales del entorno:

Luego de formase las metas, el trabajador se dirige hacia ellas, por lo que se conjetura la búsqueda y recogida de información, desarrollo de similitudes y uso de representaciones abstractas. Esto quiere decir que un trabajador presta atención a diferentes estímulos importantes para la acción y los integra en un sistema de conocimientos sobre su tarea.

Las señales de su entorno, tienen que ver con los conocimientos y los patrones mentales que desarrolla el trabajador sobre su proceso de trabajo.

Generación de planes:

La generación de planes nos indica que se crea algún tipo de plan antes que se manifieste una acción, pero no requiere de mucho detalle, puesto que en algunas situaciones solo parte de una lista de sub metas, que pueden ser conscientes o automatizadas.

Esta se refiere, básicamente a una idea inicial sobre cómo actuar para realizar una meta, y el plan o plan de acción es como se lleva a cabo. Los planes o planes de acción son habilidades automatizadas propias de la persona como el hablar, caminar, etc., o programas de acción controlados. Los parámetros más importantes de los planes son:

- a) Los detalles con que están planteados, esto indica que si un plan falla existe otro de reserva.
- b) Jerarquización previa de los planes en sus planes.
- c) Curso de acción de los planes, ayuda a diferenciar si se dan en corto o a largo plazo.

Decisión:

La decisión trata sobre qué plan se elige para determinado momento.

Ejecución-control:

La ejecución y control se deslinda del concepto de plan, por lo que se le considera tácito. Esta teoría considera algunas características para este punto:

- a) La flexibilidad, puesto que si los planes no tienen éxitos son rechazados.
- b) La rapidez en la ejecución de los planes.
- c) La coordinación entre planes, ya que algunos se llevan a cabo de manera cooperativa.
- d) Las personas si desean pueden realizar varios planes sucesivos, intercalados o simultáneamente, que se puede dar según cada persona.

Feedback:

Se refiere a “la información acerca del grado en que se ha progresado una meta”. Ese proceso permite que el trabajador se contacte con el mundo externo y real, por

ello esta teoría destaca su relevancia para los cursos de acción. Se pueden destacar los siguientes parámetros:

- a) El nivel en que el Feedback dado responde a la realidad, ya que mientras más real difícilmente.
- b) El trabajador lo interprete sesgadamente, y así evitara auto justificarse.
- c) El componente del Feedback ante el que se reacciona, ya que también tiene un componente
- d) Social porque gran parte se transmite a través de personas y esto puede llevar a adoptar
- e) Estrategias defensivas.
- f) Resulta útil promover una búsqueda del Feedback y una reacción casi inmediata, pero si se abusa puede perjudicar las actividades de planificación.

Finalmente, esta teoría resalta 3 aspectos:

- a) La estructura jerárquica de la acción, se refiere que las acciones están jerarquizadas, puesto que hay algunas de mayor nivel y otras de menor nivel, pero esta jerarquía es débil, ya que si las acciones de menor nivel se han llevado a cabo, entonces las metas de mayor nivel se han cumplido.
- b) La existencia de diferentes niveles de regulación de la acción, se divide en una parte consciente y automatizada y otra en pensamiento y acción muscular.
- c) La existencia de un sistema operativo de imagen, que está compuesta por el conocimiento que permite actuar a una persona.

Medición del Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2007, pg. 242-249) la medición del Desempeño no se fundamenta en algo general, sino en algo específico, como el comportamiento de una persona de un determinado puesto, ya que considera que es situacional y varía de una persona a otra.

Es por ello, que este autor considera que utilizar los métodos tradicionales

de evaluación de desempeño no es del todo propicio, puesto que en la actualidad las organizaciones son más competitivas y dinámicas, con nuevas tendencias como el acercamiento entre jefes y subordinados.

Así mismo, define que otro factor que ha intervenido es la gradual sustitución de la organización (conformada por funciones y departamentos) por procesos o equipos, lo cual ha alterado los sistemas de indicadores y de mediciones dentro de una empresa, por lo que una de sus tendencias nos propone procesos simples y no estructurados, por lo cual los complicados procesos estructurados, formalizados y burocráticos, están basados en llenar cuestionarios, muy amplios y genéricos.

Es por ello, que propone evaluaciones no estructuradas y flexibles, realizadas por los ejecutivos de nivel inmediatamente superior, que están en contacto directo y cotidiano con los evaluados, lo cual es propicio para el crecimiento profesional y el logro de los objetivos o resultados, ya que ahora se busca constatar cuales son los objetivos formulados y si estos han sido alcanzados, además de cómo se podría mejorar el desempeño.

Determinantes del Desempeño Laboral:

Peters y Connor (1980, citado por Peiró et. al, 1996) menciona 8 tipos de variables situacionales importantes para el desempeño:

- a) Información relacionada con el trabajo (que puede ser de parte de los jefes, supervisores, compañeros, reglamentos de la organización, etc.).
- b) Herramientas y equipos.
- c) Materiales y suministros.
- d) Apoyo financiero (llamadas de teléfono, viajes, etc.).
- e) Servicios requeridos y ayuda de otros.
- f) Preparación de la tarea (entrenamiento, capacitaciones, etc.).
- g) Disponibilidad temporal (se refiere si hay suficiente tiempo para desarrollar el trabajo).
- h) Entorno laboral (se refiere a las condiciones físicas del lugar de trabajo).

Desde otra perspectiva, Toro (1992) indica que los determinantes del desempeño son los conocimientos, las habilidades y la motivación, pero existe un grupo de variables llamadas "Condiciones Antecedentes" que

condicionan al desempeño sobre los determinantes mediante un contexto o circunstancia, estas están clasificadas en 3 grupos: Las condiciones sociales, culturales y demográficas. Los factores de personalidad y las condiciones del puesto de trabajo.

Los problemas más comunes en la evaluación de desempeño son:

- a) Carencia de normas
- b) Criterios subjetivos o poco realistas (falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador).
- c) Errores del evaluado
- d) Mala retroalimentación.
- e) Comunicaciones negativas.

Dimensiones de Desempeño Laboral según Cepal (2006, citado por Guzmán, 2007)

Eficacia Laboral:

Cepal (2006, citado por Guzmán, 2007) menciona que “El grado de cumplimiento de los objetivos planteados. Son a medida que la instrucción está cumpliendo con sus objetivos fundamentales”, por lo tanto las instituciones enfatizan la eficacia de sus trabajadores que están iniciando un cambio importante. Por lo cual son responsables de los resultados de la empresa. Es decir no es necesario pensar únicamente lo que la institución puede hacer, si no pensar en que sus trabajadores pueden llegar a ser en la organización más eficaces

Por lo tanto la eficacia de los colaboradores de una institución comprende de los siguientes factores:

- a) Capacidad
- b) Auto motivación
- c) Autogestión
- d) Simplificación
- e) Suerte
- f) Responsabilidad
- g) La eficacia individual y la eficacia empresarial

En esta investigación se destaca que es necesario incorporar una cultura organizacional dentro de la empresa, además la persona que brinda sus servicios a una empresa debe mostrar responsabilidad en sus funciones, teniendo credibilidad frente a lo que realiza, a pesar de las adversidades, para lograr ser eficaz, por otro lado el autor concluye en su investigación que cada persona, y solo de esa persona, depende si se quiere ser eficaz, y de cada empresa, depende ser eficaz. Sin embargo se destacan objetivos como: logro de objetivos, actitudes y efectividad.

Eficiencia Laboral:

Cepal (2006, citado por Guzmán, 2007) “Relación entre dos magnitudes físicas: producción de un bien o de un servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto. Ejemplo; costo unitario de producción o costo promedio”.

Así mismo eficiencia “significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes, R los recursos utilizados”. Por otro lado se puede decir que la eficiencia es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones. Los cuales hacen referencia a los recursos empleados y resultados obtenidos.

La práctica tiene como propósito, obtener metas u objetivos, como recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) ilimitados y (en muchos casos) en situaciones adversas y muy competitivas. Así mismo el autor refiere que una empresa, producto o persona es “eficiente” cuando es capaz de alcanzar resultados deseados a través de los recursos disponibles. Sus indicadores son: productividad, competencia y liderazgo.

Calidad Laboral:

Cepal (2006, citado por Guzmán, 2007), es la “Capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa en las necesidades de sus usuarios, Sus atributos de calidad: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad, comodidad y cortesía en la atención”.

Según el autor refiere que el trabajador dentro de la organización generando un grado de importancia, ya que se involucra en la toma de decisiones mediante los procesos, a la vez brinda autonomía en las funciones mejorando el ambiente laboral, con los otros aspectos hallando énfasis en la compensación.

Economía Laboral:

Cepal (2006, citado por Guzmán, 2007), "Capacidad de la institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos de su misión institucional, ejemplo: autofinanciamiento, ejecución del presupuesto y recuperación del préstamo.

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el Liderazgo transformacional y Desempeño laboral en los Conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao, 2015?

1.5 Justificación del estudio

Teniendo en cuenta lo manifestado mencionamos que no solo pueden llegar a ser Líderes Transformacionales los Gerentes o Jefes sino que también podemos encontrar Líderes Transformacionales en los Conductores de Transporte Urbano.

El presente estudio brinda un beneficio a la sociedad en el sector de transporte urbano debido a que contara con información relevante al describir la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los conductores, siendo ambas variables de suma importancia en el desarrollo general de éstos, por lo tanto los resultados podrán ser tomados como punto de partida para futuras investigaciones en este contexto.

Así mismo, el presente estudio tiene una pertinencia aplicativa, ya que con dichos resultados se podrá documentar el problema y determinar la relación del liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los conductores de transporte urbano.

Es por ello la importancia de realizar un estudio de investigación sobre la problemática presente en el sector del transporte urbano, y así nos permita conocer

las dimensiones de liderazgo transformacional y su relación con el desempeño laboral.

1.6. Hipótesis:

1.6.1 Hipótesis General:

Existe correlación entre el liderazgo transformacional y desempeño laboral en los conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del callao, 2015.

1.6.2 Hipótesis específicas:

Existe correlación entre la Visión de la Escala de Liderazgo Transformacional y el desempeño laboral en los Conductores de una empresa de Servicios de transporte urbano del distrito del Callao, 2015.

Existe correlación entre Comunicación Inspiradora de la Escala de Liderazgo Transformacional y desempeño laboral en los Conductores de una empresa de Servicios de transporte urbano del distrito del Callao, 2015.

Existe correlación entre Estimulación Intelectual de la Escala de Liderazgo Transformacional y desempeño laboral en los Conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao, 2015.

Existe correlación entre Liderazgo de Apoyo de la Escala de Liderazgo Transformacional y desempeño laboral en los Conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao, 2015.

Existe correlación entre Reconocimiento Personal de la Escala de Liderazgo Transformacional y desempeño laboral en los Conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao, 2015.

1.7 Objetivos:

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral en los Conductores de una empresa de servicios de transporte Urbano del Distrito del Callao, 2015.

1.7.2 Objetivos Específicos:

Determinar el nivel de Liderazgo transformacional en los conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao.

Determinar el nivel de Desempeño laboral en los conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao.

Determinar la relación entre Visión y el Desempeño laboral en los conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao.

Determinar la relación entre Comunicación inspiradora y el Desempeño laboral en los conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao.

Determinar la relación entre Estimulación intelectual y el Desempeño laboral en los conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao.

Determinar la relación entre Liderazgo de apoyo y el Desempeño laboral en los conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao.

Determinar la relación entre Reconocimiento personal y Desempeño laboral en los conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao.

II. MÉTODO:

2.1 Diseño de investigación:

Diseño no experimental porque no se van a manipular deliberadamente las variables y solo se observaran los fenómenos en su entorno natural para después analizarlos, Hernández et al (2010).

En cuanto a su temporalidad, el presente estudio es trasversal pues se recolectaran informaciones al instante. El objetivo es conocer la incidencia e interrelación de las variables de estudio en un momento dado. Hernández et al (2010).

2.2 Variables y Operacionalización:

Liderazgo transformacional

Tabla 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Liderazgo transformacional	Es un proceso por el que se da a través de una relación (líder y seguidor), así mismo el líder se caracteriza por ser carismático, es por ello que sus seguidores se identifican deseando imitarlo. Bass y Avolio (1994).	Bajo Medio Alto	Visión	Escala ordinal
		Bajo Medio Alto	Comunicación inspiradora	
		Bajo Medio Alto	Estimulación intelectual	
		Bajo Medio Alto	Liderazgo de apoyo	
		Bajo Medio Alto	Reconocimiento personal	

Desempeño laboral

Tabla 2

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Desempeño laboral	Es una intervención pública o un desarrollo que opera de acuerdo a ciertos criterios, estándares, pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos, CEPAL (2006, Pg. 4).	Bajo Medio Alto	Eficiencia Laboral	Escala ordinal
		Bajo Medio Alto	Eficiencia Laboral	
		Bajo Medio Alto	Calidad Laboral	
		Bajo Medio Alto	Economía Laboral	

2.3 Metodología:

El método que se utilizó en este estudio fue el método deductivo, pues para el autor Chávez (2008), refiere que lo que se deduce inicia de lo general a lo particular.

Por otro lado Este método es aquel que inicia de los datos generales para deducir a través del razonamiento lógico. Como por ejemplo en casos individuales para así corroborar su validez.

2.4 Población, muestra y muestreo:

2.4.1 Población:

Estuvo conformado por 500 conductores que trabajan dentro del Consorcio de Transportes Kilmer.

2.4.2 Muestra:

Para efectos de la investigación se trabajó con una muestra de 218 conductores del Consorcio Kilmer transportes.

$$\frac{NZ2. P (1-P)}{(N-1) e2 + Z2. P (1-P)}$$

Tabla 3

TAMAÑO POBLACIONAL	N	500
NIVEL DE CONFIANZA		95%
VALOR DE Z	Z	1.96
PROPORCIÓN DE P	P	0.5
ERROR DE PERMISIBLE	e	0.05
TAMAÑO DE MUESTRA	n	218

2.4.3 Muestreo:

Hernández et al (2010), esta investigación es de tipo no probabilística intencional, ya que son seleccionados de acuerdo a criterio.

2.5 Criterios de selección:

2.5.1 Criterios de inclusión:

- Trabajadores conductores de una empresa de transporte urbano del consorcio Kilmer transportes y servicios.
- Adultos de 18 a 60 años
- De género masculino
- Secundaria completa e incompleta

2.5.2 Criterios de exclusión:

- Que no sean conductores de una empresa de transporte urbano del consorcio Kilmer transportes y servicios.
- Que no sean de 18 a 60 años
- Que no sean del género masculino
- Que no tengan Secundaria completa e incompleta

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Escala de liderazgo transformacional de Rafferty Griffin

Ficha Técnica:

- Autores: Alannah E. Rafferty y Mark A. Griffin
- Administración: Individual o Colectiva
- Duración: Sin límites de tiempo
- Aplicación: adultos de 18 a 60 años

Tal escala es resultado de la adaptación realizada por la alumna Sandra Paricahua, de la Universidad César Vallejo Lima – Norte, en el año 2013 para la realización de su tesis.

2.6.1 Características de la Prueba:

Los autores Rafferty y Griffin, basándose en la teoría del liderazgo transformacional de Bass consideraron estas 5 dimensiones:

1. **Visión:** Es la expresión de una imagen idealizada del futuro en torno a los valores de la organización.
2. **Comunicación Inspirada:** Es la expresión de mensajes positivos, alentadores acerca de la organización. Las declaraciones que contribuyen a la motivación y la confianza.
3. **Estimulación Intelectual:** Mejora de interés de los empleados, la sensibilización y el aumento de su capacidad de pensar acerca de los problemas de nuevas maneras.
4. **Liderazgo De Apoyo:** Se refiere a la expresión de preocupación por los seguidores, teniendo en cuenta sus carencias individuales
5. **Reconocimiento Personal:** La provisión de recompensas como el elogio y el reconocimiento de los esfuerzos para el logro de los objetivos específicos

2.6.2 Baremos:

A continuación se detalla la tabla de niveles realizados para poder analizar los puntajes directos del cuestionario.

Tabla 4

Niveles de liderazgo transformacional

Niveles	Liderazgo Transformacional	Visión	Comunicación Inspiradora	Estimulación Intelectual	Liderazgo de Apoyo	Reconocimiento Personal
BAJO	40 al 53	7 al 9	3 al 11	4 al 7	3 al 11	7 al 13
MEDIO	54 al 63	12	12	8 al 14	12 al 13	14
ALTO	64 al 72	13 al 15	13 al 15	15	14 al 15	15

2.6.3 Validez de contenido por criterio de jueces:

La validez de contenido hace mención al grado de los ítems de un instrumento que se muestra en un dominio específico de contenido de lo que se pretende medir (Hernández, 2010).

Para ello se realizó la técnica del criterio de Jueces, contando con la participación de cinco jueces del área organizacional que evaluaron el instrumento. Los jueces expertos que colaboraron en la valoración del cuestionario fueron:

Juez 1 = Docente Universitario. Universidad César Vallejo. Psicólogo Organizacional

Juez 2 = Docente Universitario. Universidad César Vallejo. Psicólogo dedicado a la investigación

Juez 3 = Docente Universitario. Universidad César Vallejo. Psicóloga Organizacional.

Juez 4 = Docente Universitario. Universidad César Vallejo. Psicóloga Organizacional.

Juez 5 = Analista de Selección y Capacitación. Del área de Recursos Humanos de una institución privada

Para analizar la validez de contenido se estableció un sistema de valoración de Sí y No. Para obtener la interpretación de resultados de la Prueba Binomial, se establece la H_0 y la H_a .

H_0 : La proporción de los jueces es de 0.50, por lo tanto la prueba no tiene validez de contenido.

H_a : La proporción de los jueces es diferente de 0.5, por lo tanto, si hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

2.6.4 Confiabilidad:

En la tabla se indica que el nivel de confiabilidad según el alfa de Cronbach del test total que es 0.839, lo que implica que el nivel de confiabilidad por consistencia interna es alto Hernández et al (2010).

Tabla 5

Confiabilidad del instrumento del liderazgo transformacional

A.E.	Alfa de Cronbach	N de elementos
	,839	15

Rafferty, M.A. Griffin Hallaron el alfa de Cronbach de cada dimensión:

1. Visión: esta escala tiene alfa de 0,82 de Cronbach
2. Comunicación Inspiradora: esta escala tiene alfa de 0,84 de Cronbach
3. Estimulación Intelectual: esta escala tiene alfa de 0,88 de Cronbach
4. Liderazgo de Apoyo: esta escala tiene alfa de 0,95 de Cronbach
5. Reconocimiento Personal: esta escala tiene alfa de 0,96 de Cronbach

2.6. 5 **Calificación:**

Se califica con escala Likert de 5 puntos, donde 1 es denominado "raras veces o nunca", mientras que 5 se refiere a "muy frecuente o siempre". Teniendo en cuenta que la puntuación en el ítem N° 3 la puntuación es inversa.

Se suma todas las repuestas y se procede a sacar el promedio, que luego se identifica en rango.

Encuesta Desempeño laboral de Cepal 2006

Ficha Técnica

Técnicas: la encuesta – cuestionario

Autor: Cepal

Administración: Individual

Duración: Sin límites de tiempo

Aplicación: adultos de 18 a 60 años

Monitoreo: validación por juicios de expertos

Técnicas de fichaje e instrumento: (las fichas bibliográficas, para registrar la indagación de bases teóricas del estudio).

Técnica de opinión de expertos y su instrumento: el informe de juicio de expertos, aplicado y desarrollado por dos o tres Magíster o doctores en Educación para validar la encuesta – cuestionario.

Técnica de: Software, Spss, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

De dicha prueba estadística y a través del valor de “r” se establecerá que tipos de correlación entre los datos de las variables.

Tal escala es resultado de la adaptación realizada por el alumno André Alejandro Zerpa Sosa, de la Universidad Cesar Vallejo Lima – Norte, en el año 2014 para la realización de su tesis.

Baremos:

Tabla 6

Niveles de Desempeño Laboral

	Desempeño laboral	Eficiencia laboral	Eficacia laboral	Calidad laboral	Economía laboral
Bajo	8 al 12	2 al 3	2	2	1
Medio	13 al 14	4	3	3	2 al 3
Alto	15 al 16	5	4	4	4

2.6.6 La validez de contenido:

Hace mención al grado de los ítems de un instrumento que muestra un dominio específico de contenido de lo que se pretende medir (Hernández, 2010).

Para ello se realizó la técnica del criterio de Jueces, contando con la participación de 3 jueces del área educativa que evaluaron el instrumento.

Los jueces expertos que colaboraron en la valoración del cuestionario fueron:

Juez 1 = Docente Universitario. Universidad César Vallejo. Magister en Educación

Juez 2 = Docente Universitario. Universidad César Vallejo. Magister en Educación

Juez 3 = Docente Universitario. Universidad César Vallejo. Magister en Educación

Confiabilidad del instrumento de Desempeño laboral:

Tabla: 7

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	24

En la tabla se indica que el nivel de confiabilidad según el alfa de Cronbach del test total que es 0.834, lo que implica que el nivel de confiabilidad por consistencia interna es alto Hernández et al (2010).

Baremos de medición:

Los baremos de medición de esta variable estarán determinados por Cepal (2006, citado por Cerpa, 201) el cual al referirse a ciertos criterios, estándares, pautas de acción o logro de resultados de acuerdo a los planes establecidos en su comportamiento organizacional, los clasifica en tres:

1. **Alta:** una persona se ubica en este nivel cuando puede autorregular su capacidad o cualidad que es muy apreciada por la empresa u organización debido a que en la práctica todo lo que hace tiene como propósito alcanzar. Metas u objetivos.
2. **Media:** cuando la persona tiene cierto control de adaptación y disposición. Sin embargo en determinados contextos se hallan condiciones que permite elevar su calificación profesional y cultural. De acuerdo a sus aspiraciones personales, el cual no logra autorregular y puede traerle complicaciones.
3. **Baja:** tiene consecuencia de las modificaciones que requiere la actualización del sistema. El cual se ve afectado en el trabajo que realiza. A demás tiene serios conflictos, por lo que hace que el trabajador muestre desinterés por lo que sucede en el área.

2.7 Métodos de análisis de datos:

Los resultados analizados se presentaron en tablas o figuras según corresponden a los análisis correspondientes, se especifican los datos en frecuencia, porcentajes, medias, desviación estándar, según los objetivos. La base de datos obtenidos de esta investigación fue sometida a análisis estadísticos, haciendo uso de la estadística descriptiva para el objetivo descriptivo del estudio.

Primero se analizaron los datos estadísticos descriptivos de la muestra en cuanto a las variables sociodemográficas. Así mismo, se usó la estadística inferencial para comprobar las hipótesis planteadas, la decisión de usar los estadísticos para la contratación de las hipótesis se realizó de

acuerdo al análisis de la distribución normal de los datos analizados con la prueba no paramétrica de Kolmogorov – Smirnov. Se usó los estadísticos no paramétricos.

2.8 Aspectos éticos:

Por razones éticas no se hizo referencia de los nombres de los conductores que fueron parte del estudio de investigación, aquella información fue confidencial, sin duda se realizó una gestión de documento formal (consentimiento informado), a la empresa y autoridades correspondientes acerca del estudio de investigación de las cuales son partes.

III. RESULTADOS:

3.1 FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LOS NIVELES DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Tabla 8

A continuación se presentan la frecuencia y porcentaje de los evaluados en sus niveles de liderazgo transformacional en la muestra

Niveles del liderazgo transformacional en conductores de una empresa de servicios de transporte urbano.

Rangos	Frecuencia	Porcentajes
Bajo	77	35.3%
Medio	110	50.5%
Alto	31	14.2%
Total	218	100.0%

En la tabla 8, se muestra las frecuencias y porcentajes del liderazgo transformacional que de 218 encuestados, 31 sujetos que equivale a 14.2% manifiestan que perciben un nivel alto en relación al liderazgo transformacional. Así mismo, 110 sujetos que equivale a (50.5%) se ubican en que perciben un nivel medio en relación al liderazgo transformacional y 77 sujetos que equivalen a 35.3% perciben un nivel bajo en relación al liderazgo transformacional.

3.2 FRECUENCIAS Y PORCENTAJES EN LOS NIVELES DE DESEMPEÑO LABORAL.

A continuación se presentan la frecuencia y porcentaje de los evaluados en sus niveles de Desempeño laboral en la muestra.

Tabla 9

Niveles del desempeño laboral en conductores de una empresa de servicios de transporte urbano.

Rangos	Frecuencia	Porcentajes
Bajo	77	35.3%
Medio	110	50.5%
Alto	31	14.2%
Total	218	100.0%

En la tabla 9, se muestra las frecuencias y porcentajes del Desempeño Laboral que de 218 encuestados, 31 sujetos que equivale a 14.2% manifiestan que perciben un nivel alto en relación al Desempeño Laboral. Así mismo, 110 sujetos que equivale a (50.5%) se ubican en que perciben un nivel medio en relación al Desempeño Laboral y 77 sujetos que equivalen a 35.3% perciben un nivel bajo en relación al Desempeño Laboral.

3.3 Contrastación de hipótesis

3.3.1 PRUEBA DE NORMALIDAD PARA TODAS LAS VARIABLES EVALUADAS

Tabla 10

Prueba de normalidad para las variables estudiadas mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov

		Liderazgo Transformacional	Desempeño Laboral
N		218	218
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,18	3,32
	Desviación típica	0,803	0,747
Diferencias más extremas	Absoluta	0,242	0,306
	Positiva	0,242	0,180
	Negativa	-0,196	-0,306
Z de Kolmogorov-Smirnov		3,569	4,519
Sig. asintót. (bilateral)		0,000	0,000

a. La distribución de contraste es la Normal.
b. Se han calculado a partir de los datos.

Sin duda, la distribución de la normalidad de los datos para la variable Liderazgo Transformacional y sus dimensiones, así como para Desempeño Laboral Se observa en todas las variables valores p (sig.) menores a 0.05, lo cual indica que todas las variables no se ajustan a la distribución normal.

De lo anteriormente expuesto, se desprende que la prueba de hipótesis para las correlaciones se realizará tanto con estadísticos no paramétricos, en este caso con la correlación de Spearman, dado que en ninguno de los casos ambas variables al ser correlacionadas se ajustan a la distribución normal.

3.3.2 Prueba de hipótesis general:

Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y desempeño laboral en los conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del callao, 2015

Tabla 11

Correlación entre el Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral

Correlaciones					
		Liderazgo Transformacional	Desempeño Laboral		
Rho de Spearman	Liderazgo Transformacional	Coefficiente de correlación	1,000	,487**	
		Sig. (bilateral)		,000	
		N	218	218	
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,487**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000		
		N	218	218	

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.00 puntos por lo que se determina que si existe correlación entre la variable 1: Liderazgo Transformacional sobre la variable 2 Desempeño Laboral ya que el p (sig.) es menor a 0.05, lo cual indica que si existe una correlación estadísticamente significativa positiva entre ambas variables, es por ello que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1).

3.3.3 Prueba de hipótesis específica 1

Existe relación entre la Visión de la Escala de Liderazgo Transformacional y el desempeño laboral en los Conductores de una empresa de Servicios de transporte urbano del distrito del Callao, 2015.

Tabla 12

Correlación entre Desempeño Laboral y Visión

Correlaciones				
			Desempeño Laboral	Visión
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,003
		Sig. (bilateral)	.	,967
		N	218	218
	Visión	Coeficiente de correlación	-,003	1,000
		Sig. (bilateral)	,967	
		N	218	218

En la tabla 12, se percibe que el p-valor es igual a 0.967, el cual es mayor al nivel de significancia (5%), existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula, con lo que se puede afirmar que no existe correlación entre Desempeño Laboral y la dimensión de visión en los conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao.

3.3.4 Prueba de hipótesis específica 2

Existe relación entre Comunicación Inspiradora de la Escala de Liderazgo Transformacional y desempeño laboral en los Conductores de una empresa de Servicios de transporte urbano del distrito del Callao, 2015.

Tabla 13*Correlación entre Desempeño Laboral y Comunicación Inspiradora*

		Correlaciones		
			Desempeño Laboral	Comunicación Inspiradora
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,460**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Comunicación Inspiradora	Coeficiente de correlación	,460**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

En la tabla 13, que en cuanto a la dimensión de Comunicación Inspiradora se puede observar que el p-valor es igual a 0.00, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05 lo cual indica que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alternativa, con lo que se puede afirmar que si existe correlación entre Desempeño Laboral y Comunicación Inspiradora en los conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao.

3.3.5 Prueba de hipótesis específica 3

Existe relación entre Estimulación Intelectual de la Escala de Liderazgo Transformacional y desempeño laboral en los Conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao, 2015.

Tabla 14*Correlación entre Desempeño Laboral y Estimulación Intelectual*

		Correlaciones		
			Desempeño Laboral	Estimulación Intelectual
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,470**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Estimulación Intelectual	Coefficiente de correlación	,470**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

En la tabla 14, la dimensión de Estimulación Intelectual manifiesta que el p-valor es igual a 0.00, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05 lo cual indica que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alternativa, con lo que se puede afirmar que si existe correlación entre Desempeño Laboral y Estimulación Intelectual en los conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao.

3.3.6 Prueba de hipótesis específica 4

Existe relación entre Liderazgo de Apoyo de la Escala de Liderazgo Transformacional y desempeño laboral en los Conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao, 2015.

Tabla 15*Correlación entre Desempeño Laboral y Liderazgo de Apoyo*

		Correlaciones		
			Desempeño Laboral	Liderazgo de Apoyo
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,305**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	218	218
	Liderazgo de Apoyo	Coefficiente de correlación	,305**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

En la tabla 15, la dimensión de Liderazgo de Apoyo se observa que el p-valor es igual a 0.00, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05 lo cual indica que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alternativa, con lo que se puede afirmar que si existe correlación entre Desempeño Laboral y liderazgo de Apoyo en los conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao.

3.3.6 Prueba de hipótesis específica 5

Existe relación entre Reconocimiento Personal de la Escala de Liderazgo Transformacional y desempeño laboral en los Conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao, 2015.

Tabla 16*Correlación entre Desempeño Laboral y Reconocimiento Personal*

		Correlaciones		
			Desempeño Laboral	Reconocimiento Personal
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,248**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Reconocimiento Personal	Coefficiente de correlación	,248**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

En la tabla 16, el cual indica que la dimensión de Reconocimiento Personal manifiesta que el p-valor es igual a 0.00, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05 lo cual indica que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alternativa, con lo que se puede afirmar que si existe correlación entre Desempeño Laboral y Reconocimiento Personal en los conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados encontrados en la presente investigación y comparándolos con los resultados obtenidos en otras investigaciones se puede señalar que:

Se encontró que el nivel alcanzado de la variable Liderazgo Transformacional en los conductores de una empresa de servicios de transporte urbano, es que están de acuerdo que exista Liderazgo Transformacional.

Así mismo en diferentes investigaciones sobre esta variable se menciona que el concepto de Liderazgo Transformacional, se dio a conocer

Gracias a la teoría de Bass y Avolio (1990 citado por Moreira 2010)

En la cual afirma que el Liderazgo transformacional, tiene como referencia el incremento de las capacidades de los miembros de una organización para resolver individual o colectivamente los diferentes problemas y la toma de decisiones.

Esto hace referencia que estos líderes transformacionales motivan a los seguidores para lograr el rendimiento más allá de expectativas, mediante la transformación de actitudes, creencias y valores de los seguidores en lugar de simplemente obtener el cumplimiento.

Por ello se deduce que así como existe Liderazgo Transformacional en los conductores dentro la empresa, podemos afirmar que pueden estar en entornos laborales favorables, esto nos conlleva a que se sienten motivados dentro la empresa.

Del mismo modo se encontró que el nivel alcanzado para la variable Desempeño Laboral de los conductores de una empresa de servicio de transporte urbano es que perciben que hay un favorable Desempeño Laboral en la empresa.

Para Alles (2005) El análisis del desempeño o de la gestión de una persona, es un instrumento para dirigir y supervisar al personal.

Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.

Por otra parte, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado dialogo.

En cuanto a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados.

Por otro lado no se encontró correlación con la dimensión de Visión y Desempeño Laboral ya que Koontz y Weihrich (2005, citado por Cruz, Salanova y Martínez, 2013) afirman que los líderes transformacionales “articulan una visión e inspiran a sus seguidores.

Teniendo así mismo la capacidad de motivar, moldear la cultura organizacional y crear un ambiente favorable al cambio organizacional”.

Lo cual indica, que el líder no se basa en la persona que toma decisiones en sí.

Sino en la medida de que el grupo lo reconozca como líder, por su forma de ser, por su filosofía frente a la vida, frente al mundo, frente a las personas donde interactúa.

Sus valores inciden en sus decisiones, familia y amigos. (p. 58).

En cuanto a la dimensión Comunicación Inspiradora referimos que si se encontró correlación positiva con la variable Desempeño Laboral.

Para Rafferty y Griffin (2004, citado por Dávalos, 2014) mencionan que Bass y Avolio definen que la Comunicación Inspiradora es una construcción distinta.

El cual se define como: La expresión de mensajes positivos y alentadores acerca de la organización, y las declaraciones que construyen la motivación y la confianza.

Continuando con la siguiente dimensión encontramos que Estimulación Intelectual, sí tiene correlación positiva con la variable Desempeño Laboral.

Es por ello que para Rafferty y Griffin (2004, citado por Dávalos, 2014) mencionan que Bass y Avolio definen que la Estimulación Intelectual.

Se observa en los aumentos de las capacidades de los seguidores de conceptualizar, comprender y analizar los problemas y en la mejora de la calidad de las soluciones que generan.

Por lo cual llegaron a la conclusión de que la estimulación intelectual se define como la mejora de intereses de los empleados

Y la sensibilización de los problemas, y el aumento de su capacidad de pensar acerca de los problemas de nuevas maneras.

Continuando con la dimensión Liderazgo de Apoyo encontramos que si existe correlación positiva con la variable Desempeño Laboral.

Donde Rafferty y Griffin (2004, citado por Dávalos, 2014) mencionan que Bass y Avolio refieren que el Liderazgo de Apoyo es un apoyo individualizado.

El cual define como un comportamiento por parte de un líder que indica que él o ella respetan sus seguidores y se preocupa por los sentimientos y las necesidades de los seguidores.

Por ultimo encontramos que la dimensión de Reconocimiento Personal si tiene correlación positiva con la variable Desempeño Laboral.

Donde Rafferty y Griffin (2004, citado por Dávalos, 2014) mencionan que Bass y Avolio manifiestan que el Reconocimiento Personal es la provisión de recompensas como elogio y el reconocimiento de los esfuerzos para el logro de los objetos específicos

V. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación entre la variable de Liderazgo Transformacional y la variable de desempeño laboral en los Conductores de una empresa de servicios de transporte urbano a un nivel de p (sig.) menor a 0.05, lo cual indica que si existe una correlación estadísticamente significativa positiva entre ambas variables.

Segunda: Existe relación a la media del Liderazgo Transformacional en todas sus dimensiones, excepto una dimensión el cual no está de acuerdo y las otras dimensiones, si están de acuerdo que, si existe Liderazgo Transformacional en la empresa de servicios de transporte urbano.

Tercera: Existe relación a la media del Desempeño Laboral como en todas sus dimensiones se observó que perciben un buen Desempeño Laboral. Lo cual nos indicaría que existe un buen Desempeño en los conductores dentro de la empresa de servicios de transporte urbano.

Sobre la correlación entre la variable Desempeño Laboral y las dimensiones de la variable Liderazgo Transformacional se encontró:

Cuarta: Que el p-valor es igual a 0.967, el cual es mayor al nivel de significancia 0,05, existe suficiente evidencia que no existe correlación entre Visión y Desempeño Laboral.

Quinta: Dado que el p-valor es igual a 0.00, el cual es menor al nivel de significancia 0,05, existe suficiente evidencia que si existe correlación entre Comunicación Inspiradora y Desempeño Laboral.

Sexta: Dado que el p-valor es igual a 0.00, el cual es menor al nivel de significancia 0,05 existe suficiente evidencia que si existe correlación entre Estimulación Intelectual y Desempeño Laboral.

Séptima: Dado que el p-valor es igual a 0.00, el cual es menor al nivel de significancia 0,05 existe suficiente evidencia que si existe correlación entre Liderazgo de Apoyo y Desempeño Laboral.

Octava: Dado que el p-valor es igual a 0,00, el cual es menor al nivel de significancia 0,05, existe suficiente evidencia que si existe correlación entre Reconocimiento Personal y Desempeño Laboral.

VI. RECOMENDACIONES

1. Es necesario incrementar investigaciones actualizadas en este contexto en el campo de los conductores de transporte urbano.
2. Es necesario incrementar investigaciones a nivel nacional como internacional sobre las variables estudiadas.
3. En cuanto a la visión que tiene la empresa, se recomienda que los dirigentes de la consorcio Kilmer realice una capacitación informativa a los conductores sobre los planes a futuro que tiene la empresa, para que ellos no ignoren aquellos proyectos.
4. Brindar charlas Psicolaborales acerca de problemática social que refleja el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los conductores de transporte urbano.

VII. REFERENCIAS

Alles M. (2005) “Desempeño por competencias” – evaluación de 360° Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/30283133/alles-martha-desempeno-por-competencias-de-360%C2%BA-completo>

Cruz V., Salanova M. e I. Martínez (2013), *Liderazgo transformacional investigación actual y retos futuros*. Redalgy.org. Vol.25. Pg. 16

Chiavenato, I. (2007). “Evaluación del Desempeño”. En Autor (Ed.). “Administración de Recursos Humanos” pp. 241 – 273. México D.F., México: Mc Graw – Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2007). “Medición del Desempeño”. En Autor (Ed.). “Administración de Recursos Humanos” pp. 242 – 249 México D.F., México: Mc Graw – Hill Interamericana.

Dávalos L. (2014). *Estandarización de la escala de liderazgo transformacional de Rafferty y Griffin en docentes de educación básica regular de colegios nacionales de Villa el Salvador*. Lima – Perú. Universidad Autónoma, pg. 3, Recuperado de:

http://www.academia.edu/18497559/ESCALA_DE_LIDERAZGO_TRANSFORMACIONAL_DE_RAFFERTY_Y_GRIFFIN

Fuel G. (2015). “Identificación de los estilos de los directores y jefes y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de GLOBAL EXPRESS S.A.” (Tesis de Licenciatura) Universidad Central - Ecuador

Gonzales Od. Y Or. Gonzales (2008) *Percepciones de los estudiantes Universitarios, frente al liderazgo del docente*. Portada REMO. Vol.5.pg. 3

Guzmán M. (2007) *Evaluaciones de programas*. Notas Técnicas. CEPAL - Serie Gestión pública Vol.64, pg. 11

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010), “Metodología de la investigación”, México: Interamericana. Editores S.A y C.V.

López, J. (2012) *“Clima Laboral y Desempeño Laboral en Vendedores de una Empresa Financiera del Distrito de Miraflores”*. Universidad César Vallejo. Lima, Norte

López C. y Moreno M. (2013) *Instrumento Para Evaluar Variables Psicológicas y Laborales En Conductores De Autobuses* Dialnet Vol. 92(2), Pg. 111

Lupano y Castro (2008) *Estudios sobre Liderazgo. Teorías y Evolución* Dialnet Vol. 6 Pg. 112

Moreira, C. (2010) *“Liderazgo Transformacional y Género en Organizaciones Militares”*. (Tesis de Doctorado) Universidad Complutense de Madrid – España

Paricahua M. (2013) *“Inteligencia Emocional y Liderazgo Transformacional en Trabajadores de una Empresa de Courier en Lima Metropolitana”*. Recuperado de biblioteca de la Universidad César Vallejo Lima – Norte.

Paricahua, M. (2013), *“Adaptación de la escala de Liderazgo Transformacional.”* Universidad César Vallejo – Lima – Perú.

Peiró, J. y Prieto, F. (1996), *“Actividad laboral y desempeño”*. En Ramos, F., García, F. y Peiró, J. (Eds.). *Tratado de la psicología del trabajo*, 1, 283 – 344. Madrid, España. *Síntesis psicología*.

Romero F. y E. Urdaneta, (2009), *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. Dialnet Vol. 7, Maracaibo, estado de Zulia, Venezuela.pg. 69

Salas A. (2013) *“Liderazgo Transformacional, Capacidad De Aprendizaje Organizativo Y Felicidad En El Trabajo”* (Tesis de Doctorado) Universidad de Valencia – España

Toro, F. (1992). Qué es desempeño ocupacional. En Autor (Ed.). *Desempeño Productividad, Contribuciones de la psicología ocupacional* (pp. 25 33). Medellín, Colombia: Cincel.

Villalón C. (2014) *“El Liderazgo Transformacional como Agente Motivador en un Establecimiento Municipal, (Tesis de Magister). Chile - 2014”*

Zerpa, A. (2014), *“Adaptación del cuestionario de desempeño laboral.”* Universidad César Vallejo. Lima. Perú.



Consentimiento informado

La presente investigación, es conducida por la señorita Vargas Alegre Doris Guisela, estudiante de psicología de la Universidad Cesar Vallejo - Lima Norte quien tiene como objetivo ejecutar la administración de la Escala de Liderazgo Transformacional y el Cuestionario de Desempeño Laboral a los conductores de servicios de transporte urbano de Consorcio Kilmer transportes S.A.. 2015.

El proceso consiste en la aplicación de una escala psicológica, donde el tiempo aproximado será de 15 a 25 minutos aproximadamente.

La participación es voluntaria. La información que se obtenga será confidencial y no será usada con otro fin, fuera de los propuestos para la investigación.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede indagar en cualquier momento durante su participación al e-mail. guiselav25@gmail.com / guisel_ryg@hotmail.com Así mismo puede retirarse de la investigación en cualquier momento, sin que ello perjudique en forma alguna. Sus respuestas a las pruebas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas.

De ante mano agradecemos su participación.

A handwritten signature in blue ink, written over a horizontal dashed line.

Firma de la participante

DNI:

A handwritten signature in blue ink, written over a horizontal dashed line.

Firma de la investigadora

DNI: 44823188

Anexo 2

CARGO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

Los Olivos, 16 de setiembre de 2015

CARTA N° 199-2015/EAP/PSI. UCV LIMA

Señor Licenciado
VICENTA CRISOSTOMO VICTORIANO
Gerente General del Consorcio de Transportes Kilmer
Calle Asti 272 - San Martín de Porres
Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **VARGAS ALEGRE DORIS GUISELA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE URBANO DEL DISTRITO DEL CALLAO, 2015**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Handwritten signature]

Mg. Taniht Cubas Romero
Directora de la Escuela Académico
Profesional de Psicología
Filial - Lima

CAMPUS LIMA NORTE
Av. Alfredo Mendiola 6232,
Panamericana Norte, Los Olivos.
Tel.: (+511) 202 4342
Fax.: (+511) 202 4343
www.ucvlima.edu.pe

[Handwritten signature]

ANEXOS: 3

ESCALA DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Nombre..... Edad..... Sexo (F) (M)

Área de trabajo..... Fecha.....

INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

Marca con un aspa (x) el número de acuerdo a las siguientes alternativas:

Rara vez o nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Con mucha frecuencia o siempre
1	2	3	4	5

Nº	REACTIVOS	ALTERNATIVAS				
		RV	PV	AV	MV	CF
01	Tiene una idea clara hacia dónde vamos como organización					
02	Tiene una idea clara de cómo quiere que sea su área en cinco años					
03	No tiene idea de hacia dónde va la organización					
04	Dice cosas que hacen sentir a sus compañeros orgullosos de ser parte de esta organización					
05	Dice cosas positivas acerca del área de trabajo					
06	Anima a la gente a ver ambientes cambiantes así como situaciones llenas de oportunidades					
07	Desafío a mis compañeros a pensar sobre antiguos problemas en nuevas alternativas o propuestas					
08	Brindo a mis compañeros ideas que obligan a repensar algunas cosas que nunca han pensado antes					
09	He ayudado a mis compañeros a replantear algunos supuestos básicos sobre la manera de hacer su trabajo					
10	Considero los sentimientos de los demás antes de actuar					
11	Me comporto tomando en consideración las necesidades personales de mis compañeros					
12	Me preocupo por que los intereses de mis compañeros sean atendidos					
13	Elogio cuando hacen un trabajo mejor que el promedio					
14	Reconozco la mejora en la calidad del trabajo de mis compañeros					
15	Personalmente felicito cuando hacen bien un trabajo pendiente					

ANEXO: 4

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre..... Edad..... Sexo (F) (M)

Área de trabajo..... Fecha.....

INSTRUCCIONES

Este cuestionario deberá ser completado por el trabajador, su punto de vista es muy importante para conocer la percepción que existe sobre el desempeño laboral de la institución y específicamente de la subgerencia del archivo registral físico Lima y poder determinar, conclusiones y recomendaciones en vías de una mejora continua. Este documento solo se aplicara en un solo acto a los trabajadores. El cuestionario deberá marcarse con una "A" el valor de calificación correspondiente.

Indicadores de comportamiento

Nº	DIMENSIONES E ITEMS	FACTORES DE LA CALIFICACION			
		N	RV	A V	S
EFICIENCIA LABORAL		N	RV	A V	S
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la organización.				
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en el área del trabajo para el logro de los objetivos.				
3	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.				
4	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.				
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.				
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.				
EFICIENCIA LABORAL		N	RV	A V	S
1	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.				
2	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.				
3	Cree que la competencia entre los trabajadores permite que el área sea más eficiente.				
4	Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias.				
5	Considera que la institución propicia el liderazgo en el equipo.				
6	Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.				
CALIDAD LABORAL		N	RV	A V	S
1	Considera usted que cumple con responsabilidades las tareas que se le encomienda.				
2	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.				
3	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.				
4	Considera que su superior presta atención suficiente a su trabajo.				
5	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.				
6	Considera estar satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda.				
ECONOMIA LABORAL		N	RV	A V	S
1	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.				
2	Considera que los canales de distribución económica de la institución han permitido nuevos proyectos.				
3	Considera que la institución le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.				
4	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.				
5	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de trabajadores en el área.				
6	Considera que la institución brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.				

Yo, César Raúl Manrique Tapia, docente de la Facultad de humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada

"Liderazgo transformacional y desempeño laboral en conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del Callao, 2015", de la estudiante VARGAS ALEGRE DORIS GUISELA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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 César Vallejo.

Los Olivos, 17 de julio de 2018



Mg. César Raúl Manrique Tapia

DNI: 09227908

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1051278222&s=1&o=979011739&lang=es

feedback studio | Liderazgo transformacional y desempeño laboral en conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del callao, 2015

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Liderazgo transformacional y desempeño laboral en conductores de una empresa de servicios de transporte urbano del distrito del callao, 2015”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGIA

AUTOR:

VARGAS ALEGRE, Doris Guisela

Página: 1 de 44 | Número de palabras: 10417 | Text-only Report | High Resolution | Activado | 9:00 p.m. 10/07/2018

Resumen de coincidencias

13 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

13	1	www.eclac.cl	Fuente de Internet	1 %
	2	sc8b15c0ef4311f66.ji...	Fuente de Internet	1 %
	3	repositorio.unasam.ed...	Fuente de Internet	1 %
	4	www.universidadtanga...	Fuente de Internet	1 %
	5	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	1 %
	6	Entregado a University ...	Trabajo del estudiante	1 %
	7	pirhua.udep.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
	8	Entregado a 79699	Trabajo del estudiante	1 %
	9	cielamaritza.blogspot...	Fuente de Internet	1 %
	10	exploredoc.com	Fuente de Internet	1 %
	11	www.ebscohost.com	Fuente de Internet	<1 %



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Vargas Alegre Doris Guisela
D.N.I. : 44023188
Domicilio : H.Z.B.L.T. 30, ASOC. Coop. los Susseñes - Puente Piedra
Teléfono : Fijo 4920203 Móvil 942506756
E-mail : guisela.v23@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[X] Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología
Carrera : Psicología
Título : Licenciada en Psicología

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Vargas Alegre Doris Guisela

Título de la tesis:

Liderazgo transformacional y desempeño laboral en conductores de una empresa de servicio de transporte urbano del distrito del callao, 2015.

Año de publicación : 2015

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Signature]

Fecha : 16-08-2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Vargas Alegre Doris Guisela.....
 identificado con DNI N° 44823188....., egresado de la Escuela Profesional de
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 "Liderazgo transformacional y desempeño laboral en
Conductores de una empresa de servicios de transporte
urbano del distrito del Callao, 2015
" ;
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



 FIRMA

DNI: 44823188.....

FECHA: 16 de Agosto del 2018...

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	-------------------------------	--------	---------------------	--------	------------------------------------