



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y
PERSONALIDAD PROACTIVA DEL PERSONAL
DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN UNA
EMPRESA DE ALIMENTOS 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA:**

AUTORA:

ARQUIÑIGO VARGAS, MILAGROS MARCELA

ASESOR:

Dr. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ

2015 - I

PÁGINA DEL JURADO

Nombre:

José Luis Vallejos Saldarriaga.

Presidente

Nombre:

Secretaria

Nombre:

Vocal

DEDICATORIA

A mi familia, sobre todo a mi madre, por su apoyo y amor incondicional a través de estos años; a mis amistades que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

¡Gracias a ustedes!

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la vida, mi madre; el pilar fundamental de mi persona, amistades con su aliento y motivación, maestros con sus grandes enseñanzas, mis gatos que me mantuvieron despierta maullando todas las noches. Muchas gracias por la paciencia, tolerancia y apoyo permanente, sin su ayuda no hubiera sido posible culminar esta investigación.

Somos lo que hacemos día a día.

De modo que la excelencia no es un acto, sino un hábito.

Aristóteles

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Milagros Marcela Arquíñigo Vargas, con DNI N° 72204825, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Junio del 2015

Milagros Marcela Arquíñigo Vargas

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Liderazgo transformacional y personalidad proactiva del personal del área de atención al cliente en una empresa de alimentos 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Psicología.

Milagros Marcela Arquiñigo Vargas

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Cita	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	ix
Índice	x
Índice de tablas	xi
Resumen	xii
Abstract	
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Problema	28
1.2. Hipótesis	28
1.2.1. Hipótesis General	28
1.2.2. Hipótesis Específicas	28
1.3. Objetivos	29
1.3.1. General	29
1.3.2. Específicas	29
II. MARCO METODOLÓGICO	30
2.1. Identificación de Variable	31
2.2. Operacionalización de variable	31
2.3. Metodología	33
2.4. Tipos de estudio	33
2.5. Diseño de Investigación	33
2.6. Población, muestra y muestreo	33
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.8. Métodos de análisis de datos	41
2.9. Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS	42
IV. DISCUSIÓN	54

V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62

Índice de tablas

		Página
Tabla. 1	Matriz de operacionalización de la variable liderazgo transformacional y personalidad proactiva	20
Tabla 2.	Alfa de Crombach de Liderazgo transformacional	25
Tabla 3.	Alfa de Crombrach de Personalidad proactiva	28
Tabla 4.	Distribución de frecuencia y porcentajes en los niveles de Personalidad proactiva	31
Tabla 5.	Distribución de frecuencia y porcentajes en los niveles de personalidad proactiva según edad	31
Tabla 6.	Distribución de frecuencia y porcentajes en los niveles de personalidad proactiva según sexo	32
Tabla 7.	Distribución de frecuencia y porcentajes en los niveles de Liderazgo Transformacional	33
Tabla 8.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Visión de Liderazgo Transformacional	34
Tabla 9.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Comunicación inspiradora de Liderazgo Transformacional	34
Tabla 10.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Estimulación Intelectual de Liderazgo Transformacional	35
Tabla 11.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Liderazgo de apoyo de Liderazgo Transformacional.	35
Tabla 12.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Reconocimiento personal de Liderazgo Transformacional	36
Tabla 13.	Distribución de frecuencia y porcentajes en los niveles de Liderazgo transformacional según edad	36
Tabla 14.	Distribución de frecuencia y porcentajes en los niveles de Liderazgo transformacional según sexo	37
Tabla 15.	Prueba de normalidad estudiadas - prueba de Kolmogorov Smirnov	39
Tabla 16.	Correlación entre personalidad proactiva y liderazgo transformacional	40
Tabla 17.	Correlación entre personalidad proactiva y las dimensiones de liderazgo transformacional	41

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y personalidad proactiva del personal del área de atención al cliente en una empresa de alimentos 2015. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 202 colaboradores y la muestra fue censal. Se utilizó la Escala de Liderazgo Transformacional de Rafferty y Griffin como técnica de recopilación de datos de la variable liderazgo transformacional, así mismo se empleó la Escala de personalidad proactiva de Crant para recopilar los datos de la variable personalidad proactiva. Los resultados de la investigación indican que existe una correlación débil entre las variables de Liderazgo transformacional y personalidad proactiva ($r = ,190$) y existe una correlación leve entre personalidad proactiva con algunas de las dimensiones de liderazgo transformacional; las cuales son: Visión, estimulación intelectual y reconocimiento personal; lo que indica que existe una relación directa entre las variables.

Palabras clave: Liderazgo transformacional, personalidad proactiva, escalas.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between transformational leadership and proactive personality staff customer service area in a food company 2015. The research was quantitative approach, basic type, and correlational level, with a non-experimental design. The population consisted of 202 employees and the sample was census. The scale of Transformational Leadership by Rafferty and Griffin was used as data collection technique of transformational leadership variable. Also the Scale Crant proactive personality was used to collect the data of proactive personality variable. The research results indicate a weak correlation between the variables of transformational leadership and proactive personality ($r = .190$) and there is a slight correlation between proactive personality with some dimensions of transformational leadership; which they are: vision, intellectual stimulation and personal recognition; It is indicating that there is a direct relationship between the variables.

Keywords: Transformational Leadership, proactive personality, scales.