



# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DEL AREA DE OPERACIONES DE UNA  
EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA METROPOLITANA, 2014”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

CHARO MERY TENORIO CASAPERALTA

ASESORA:

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACION:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERU

2014



---

ECO. VICTOR JAUREGUI CONTRERAS  
PRESIDENTE



---

MG. MARTHA AMES COCA  
SECRETARIO



---

MG. HILARIO CHIPANA CHIPANA  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Primeramente a Dios, por haberme permitido llegar a este punto y haberme dado perseverancia para alcanzar mis objetivos.

A mis padres por su incondicional apoyo, por sus consejos y valores que han hecho de mí una persona de bien, pero sobre todo por su amor incondicional.

A mi esposo e hijas, por su comprensión a mis ausencias y malos momentos, por su aliento para culminar mis proyectos personales, ya que sin su apoyo, no hubiera sido posible esto.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a todas las personas que colaboraron directa e indirectamente para la elaboración de este informe.

A mi Asesoras Martha y Teresa quienes me guiaron en el desarrollo de mi Proyecto de Investigación brindando todos los conocimientos requeridos y el mayor apoyo posible de su parte, para poder realizar este Proyecto.

A la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO y sus profesores que me impartieron sus conocimientos a lo largo de estos más de 2 años, y que de alguna manera han contribuido al desarrollo del presente proyecto.

## DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo Charo Mery Tenorio Casaperalta con DNI 10648579, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 08 de Abril del 2014

.....  
Charo Mery Tenorio Casaperalta

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada "Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de una empresa de servicios de Lima Metropolitana, 2014; con la finalidad de identificar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de una empresa de servicios de Lima Metropolitana, 2014; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Charo Mery Tenorio Casaperalta

## INDICE GENERAL

PÁGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes	2
Marco teórico	9
Liderazgo Transformacional	9
Desempeño laboral	21
Justificación	28
Realidad Problemática	29
Planteamiento del problema	30
Objetivos	31
II. MARCO METODOLÓGICO	32
2.1. Hipótesis	32
2.2. Variables	32
2.3. Operacionalización de Variables	33
2.4. Metodología	39
2.5. Tipos de Estudio	39

2.6. Diseño de investigación	40
2.7. Población y Muestra	41
2.8. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	42
2.9. Métodos de Análisis de Datos	46
2.10. Aspectos Éticos	46
III. RESULTADOS	47
3.1 Confiabilidad del instrumento	47
Confiabilidad de la variable Liderazgo transformacional	47
Confiabilidad de la variable Desempeño laboral	48
3.2 Resultado de la encuesta	49
3.3 Prueba de Hipótesis	58
Prueba de hipótesis general	58
Prueba de hipótesis específica 1	59
Prueba de hipótesis específica 2	60
Prueba de hipótesis específica 3	61
Prueba de hipótesis específica 4	62
IV. DISCUSIÓN	63
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	69
MATRIZ	

## RESUMEN

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA METROPOLITANA, 2014; es el título de la investigación que presento, tuvo como propósito identificar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de una empresa de servicios de Lima metropolitana, 2014. El objeto de estudio que representa la variable independiente Liderazgo transformacional, según Bass desarrolla cuatro acciones, estimulación intelectual, motivación inspiracional, consideración individual e influencia idealizada; así mismo la variable dependiente desempeño laboral según Chiavenato, tiene tres factores que la afectan, el esfuerzo individual, las capacidades del individuo y las percepciones de la función.

Se hizo uso de procedimientos metodológicos y en consideración a la gama existente y a la realidad objeto de estudio, los métodos usados fueron hipotético, deductivo, observacional, así también la investigación es de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal, siendo la población el universo de la investigación, esta estuvo representada por 20 colaboradores, la misma que nos servirá para obtener información mediante la aplicación de una encuesta basada en un cuestionario, elaborado en función a los indicadores por ser evidencias observables, la cual se validara a través del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach y a través de un juicio de expertos. Así mismo se hizo uso del paquete estadístico SPSS Statistics IBM, versión 22. Finalmente los resultados obtenidos permitieron concluir que existe relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores.

**Palabras Claves:** Liderazgo transformacional, motivación, desempeño laboral.

## ABSTRACT

TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND JOB PERFORMANCE OF PARTNERSHIP AREA OPERATIONS SERVICES COMPANY LIMA, 2014; is the title of the research that I present, I aimed to identify the relationship between transformational leadership and job performance of employees from the operations of a service provider metropolitan Lima, 2014 The object of study is the independent variable transformational leadership, as Bass develops four actions, intellectual stimulation, inspirational motivation, individualized consideration and idealized influence; likewise the dependent variable job performance according Chiavenato has three factors that affect individual effort, individual abilities and perceptions of the function.

Use of methodological procedures were made and in consideration of the existing range and the reality under study, the methods used were hypothetical, deductive, observational, so the research is correlational descriptive, non-experimental, cross-sectional, population being the universe of research, this was represented by 20 employees, the same that will serve us for information by applying a survey based on a questionnaire prepared based on the indicators to be observable evidence, which is validated through internal consistency coefficient Cronbach Alpha and through an expert opinion. Also made use of IBM SPSS Statistics Version 22 Finally, results obtained allowed to conclude that a relationship exists between transformational leadership and job performance of employees.

**Keywords:** Transformational leadership, motivation, job performance.