



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral en el área de Admisión de la Clínica  
Oftalmológica Confía, San Isidro, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Orlando Henry Bendezu Saettone (ORCID:0000-0002-8319-2532)

**ASESOR:**

Mg. Víctor Fabián Romero Escalante (ORCID:0000-0002-7186-9411)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

La presente tesis de obtención al Título Universitario de Licenciado en Administración lo dedico a Dios quien es el forjador de mi camino, el que me acompaña y levanta de mis tropiezos para seguir adelante, y entereza de seguir con mis convicciones y objetivos.

### **A mi familia**

A mí madre que Dios lo tiene en su gloria, a mi Padre que me da ese carácter firme y decidido para no claudicar, a mis hermanos Madeleine, Eduardo y a mi hija Lorena que es el motor, la fuerza, el entusiasmo, todo para mí, quien en todo momento están conmigo y es parte de este paso tan importante, que como padre demostrar con el ejemplo que todo se puede cuando uno se lo propone.

## **Agradecimiento**

Expreso mi reconocimiento al Doctor César Acuña Peralta fundador y rector de la Universidad “César Vallejo”, a los profesores que contribuyeron en mi formación profesional en el desarrollo de los cursos, agradecimiento de manera especial a mis asesores: Roberto Tejada y Víctor Romero quienes gracias a sus orientaciones y asesoramiento se pudo concretizar mi trabajo de investigación.

A mis compañeros y futuros colegas, que también han demostrado de que están hecho y la fuerza que tienen para cumplir con sus objetivos, el compartir e interactuar ideas en clases y los trabajos de grupo que hacen que las experiencias vividas sean inolvidables, también aquellos que por motivos personales no están en el grupo, pero sí nos dejaron gratos recuerdos.

Agradezco a mi familia, en especial a mi querida hija y amor de mi vida, quien, con su sonrisa, besos y tantas cosas hace de mí una persona luchadora con el único objetivo de demostrar con el ejemplo que todo se puede solo hazlo y punto.

## Página del Jurado

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 05 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---


El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) : **Orlando Henry Bendezu Saettone**

cuyo título es: **Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía, San Isidro, 2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: .....**16**.....(número) **Dieciseis** (letras).

Ate, ..04..de Julio del 2019

  
PRESIDENTE  
Dr. Roberto Jara TAYAN ORMA  
  
SECRETARIO  
Mg. Lidia Patricia Romero Escobar

  
VOCAL  
Mg. Lidia Patricia Romero Escobar



NOTA: Copiar y adherir en forma diligente del original y custodiar en el archivo de la tesis en el momento de la sustentación en el Campus César Vallejo para ser consultado como (PDF) en internet.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, ORLANDO HENRY BENDEZU SAETTONE, con DNI N° 10249491, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación e información que se encuentra en esta tesis es veraz y auténtica.

Declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la tesis son veraces y reales.

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

Lima, 4 de julio del 2019



---

ORLANDO HENRY BENDEZU SAETTONE  
DNI :10249491

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	2
1.2. Trabajos previos.....	4
1.2.1. Antecedentes internacionales .....	4
1.2.2. Antecedentes nacionales .....	6
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.3.1. Tipos de estilo de liderazgo.....	7
1.3.2 Liderazgo transformacional.....	10
1.3.3. Características del liderazgo transformacional .....	12
1.4 Desempeño laboral .....	14
1.4.1 Dimensiones del desempeño laboral .....	15
1.4.2. Característica del desempeño laboral .....	16
1.4.3. Importancia del desempeño laboral.....	16
1.5 Formulación del problema .....	16
1.6. Justificación .....	17
1.7. Hipótesis .....	19
1.8.Objetivos .....	19
II. MÉTODO .....	20
2.1 Diseño de investigación.....	21
2.2. Variables y operacionalización .....	22
2.3 Población, muestra y muestreo .....	25
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
2.5. Procedimiento .....	27
2.6.Validez y confiabilidad .....	27
2.7. Métodos de análisis de datos.....	29
2.8.Aspectos éticos .....	30

III. RESULTADOS .....	31
3.1 Estadística descriptiva .....	32
3.2 Estadística inferencial .....	44
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES .....	55
VI. RECOMENDACIONES .....	58
REFERENCIAS .....	61
ANEXOS .....	67

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía -San Isidro 2019, tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía.-El tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo , de nivel descriptivo - correlacional; de diseño no experimental transversal. La población y la muestra representan lo mismo y estuvo formada por 42 trabajadores entre varones y mujeres, el muestreo se usó la muestra censal porque se tomó a toda la población en estudio. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, la cual se realizó 20, para el liderazgo transformacional fue 9 preguntas y el desempeño laboral 11 preguntas, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, resultando 0.717 y 0.767 para el liderazgo y el desempeño. Además se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) el liderazgo transformacional su correlación de Spearman es de ( $Rho=0.439$ ,  $p= 0.004$  menor que 0.05) con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de Admisión de la clínica ,quiere decir que su correlación es positiva débil (b) la dimensión carisma tuvo una correlación de Spearman de ( $Rho=0.238$ ,  $p= 0.130$  mayor que 0.05) con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, la cual se aceptó la hipótesis nula y se infiere que no hay relación (c) la dimensión motivación a inspirar su correlación de Spearman se relaciona ( $Rho= 0.435$ ,  $p= 0.004$  menor que 0.05) con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de Admisión de la Clínica en mención ,siendo su correlación positiva débil (d) la dimensión estimulación intelectual se relaciona ( $Rho= 0.402$ ,  $p= 0.008$  menor que 0.05) con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de Admisión de la Clínica, su correlación es positiva débil.

Palabras claves: Liderazgo transformacional, desempeño laboral, correlación, cuestionario.



## ABSTRACT

The present research work entitled: Transformational leadership and job performance of administrative workers in the admission area of the Clinic of Ophthalmology Confies -San Isidro 2019, had as a general objective to determine the level of relationship that exists between transformational leadership and the work performance of the workers in the admission area of the Confía Ophthalmological Clinic. - The type of research has a quantitative, descriptive - correlational approach; of non-experimental transversal design. The population and the sample represent the same and was formed by 42 workers between men and women, the census sample was used because the entire population under study was taken. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were the questionnaires, which was done 20, transformational leadership was 9 questions and job performance 11 questions, which were duly validated through expert judgments and determined its reliability through the Cronbach's Alpha statistic, resulting in 0.717 and 0.767 for Leadership and Performance. In addition, the following conclusions were reached: (a) the transformational leadership, Spearman's correlation is ( $Rho = 0.439$ ,  $p = 0.004$  less than 0.05) with the work performance of administrative workers in the clinic's admission area, meaning that its correlation is positive weak (b) the charisma dimension had a Spearman correlation of ( $Rho = 0.238$ ,  $p = 0.130$  greater than 0.05) with the labor performance of administrative workers, which accepted the null hypothesis and inferred that there is no relation (c) the motivation dimension to inspire its Spearman correlation is related ( $Rho = 0.435$ ,  $p = 0.004$  less than 0.05) with the work performance of the administrative workers of the admission area of the Clinic in mention, being its correlation positive weak (d) the intellectual stimulation dimension is related ( $Rho = 0.402$ ,  $p = 0.008$  less than 0.05) with the work performance of administrative workers in the admission area of the Clinic, its correlation is weak positive.

Keywords: Transformational leadership, work performance, correlation, questionnaire.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Según Galván, et al. (2007, p.124) añaden que, estamos en una sociedad que cambia constantemente y que no está capacitado, generando confusiones y perdiendo valores. Es así que, la sociedad requiere de nuevos líderes que transformen y conceptualice las ideas, posea credibilidad, inspire confianza hacia los demás.

Según Bass y Avolio (2002) añade que la competitividad se encuentra en todos los países del mundo y están interrelacionados por medio de tratados, intercambiando información y muchas actividades más, esto genera la necesidad de un liderazgo que trascienda teniendo la perspectiva del presente, caracterizándoles el carisma, la estimulación intelectual, entrega de motivación, que se diferencie de otro tipo de liderazgo.

La ley marco de modernización de la gestión del Estado Peruano - Ley N° 27658, con el propósito de la necesidad de contar con excelentes niveles de eficacia y eficiencia en las instituciones del estado, para que ofrezca una mejor atención al ciudadano y mejoren los recursos públicos. Entonces, mejorando el servicio que ofrece el estado y sus instituciones públicas, y esto sea beneficioso para la ciudadanía donde todo sea transparente y la burocracia no exista, siendo descentralizado y se vea igualdad. Las instituciones públicas convendrán “orientada al servicio del ciudadano” (Constitución Política del Perú, 1993); entonces, las empresas del sector público y privado corresponderán orientarse a brindar servicios de calidad priorizando el bienestar de las personas (Decreto Supremo N° 030-2002, Artículo 1); asimismo menciona que la buena gestión debe de estar de manifiesto en la rendición de cuentas a la población partiendo de las acciones y decisiones que se hagan. (p. 21)

La PCM (2013) identifica varias anomalías en las instituciones del estado que hace que se infrinjan con blindar un buen servicio a la ciudadanía y enumerarlas sería incontables, en el caso en el aspecto de la salud, con esta observación de la deficiencia de atender más asegurados por el exceso de pacientes y la insuficiente profesionales e infraestructura de nuestro hospitales, se construye las clínicas privadas en el gobierno de Alberto Fujimori, además se inauguraron las clínicas particulares y Eps, medida para descongestionar el seguro social, considerando que antes era por un grupo de médicos quienes asociados constituyeron

su centros médicos, pequeños policlínicos, con Alejandro Toledo se reafirma con el reglamento general de establecimientos D.S. N° 023-87-SA, se dio en el gobierno de Alejandro Toledo, en el presente esto es dominado por un pequeños grupos de poder convirtiéndose en un negocio lucrativo, Credicorp y Breca ,dominan el mercado de salud privado, para velar por la eficacia y eficiencia de las clínicas privadas y del estado, se encuentra el Indecopi y otros; cabe mencionar que el desempeño laboral es la manera como los trabajadores cumplen con sus tareas asignadas para conseguir los objetivos propuestos (Stoner, 1994, p.510) citado en (Araujo y Guerra ,2007). En la actualidad los países están más interconectados, globalizado y se exige nuevas maneras de empleo y desempeño laboral, teniendo diferentes tipos de líderes en las empresas y cada líder teniendo características propias. (Cruz y Rodea ,2014).

Asimismo, el liderazgo transformacional es necesario para las organizaciones, dado que es capaz de dirigir con valores, transmite seguridad y cambia mentalidades de los que le siguen (Godoy y Bresó ,2013).

El desempeño son las acciones que muestra el trabajador al realizar sus funciones que están a su cargo para obtener el objetivo de la empresa, (Espejo, 2016), al analizar el bajo desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de Admisión de la Clínica privada Oftalmológica Confía, debido a la falta de un liderazgo en este caso hablamos del liderazgo transformacional y como consecuencia a la falta de ello se menciona que en relación al desempeño en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía ubicada en San Isidro se puede mencionar los siguientes:

- ✓ Ausencia de motivación a los trabajadores
- ✓ Ausencia de identificación con la visión y misión de la organización
- ✓ Carencia de compromiso
- ✓ Carencia de comunicación y coordinación en el trabajo.
- ✓ Ausencia de supervisión y por la orientación funciones encargada.
- ✓ No está empoderado en realizar sus funciones,
- ✓ Carencia de trabajo en equipo.
- ✓ La ausencia de compañerismo en las labores diarias en el área.
- ✓ Carencia de capacitación a los trabajadores

También, todo esto es por causa de una falta de liderazgo transformacional en los trabajadores del área de Admisión, y este tipo de líder tiene las herramientas para dirigir correctamente a los trabajadores.

Las consecuencias de no tener un liderazgo transformacional en la empresa pueden seguir trayendo un mal desempeño de esta área, dado que no se sentirán bien en sus actividades laborales (Jiménez y Mosquera ,2017). El aporte que se puede realizar en la presente investigación, se debe de realizar un programa de capacitación que involucre a todos los niveles de la empresa. Asimismo, la evaluación de desempeño del área.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes internacionales**

Jímenez (2014), este tipo de investigación fue descriptivo dado que busca correlacional las dos variables en estudio y no experimental ya que no manipula las variables, su población es de 189 docentes y una muestra de 66 docentes, se utilizó los instrumentos de técnica de la observación y cuestionario. Se puede decir que no existe correlación entre las dos variables y se acepta la hipótesis nula, rechazándose así la hipótesis alternativa, se puede concluir que no existe relación entre las dos variables el desempeño y el liderazgo transformacional.

Ortiz (2017), este tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo dado que busca cuantificar los datos observados ,descriptiva porque describe los hechos o fenómenos y la población fue de 40 personas y siendo su muestra igual, pero también se puede mencionar que existe una correlación entre las dimensiones de la variable liderazgo transformacional ,utilizando la correlación de Pearson ,0.590 -0.778 -0.824 -0.708 , en conclusión se muestra que existe relación con cada variables según sus dimensiones que se muestra como resultado bueno y la finalidad plasmar un diagnóstico empresarial con los elementos del clima laboral de la Empresa y el liderazgo transformacional, donde el perfil de los funcionarios es positivo con el manejo de la empresa logrando impactar ,pero esto fue valorado por diferentes estrategias para ver los resultado, siendo el liderazgo transformacional el que obtuvo mayor puntaje.

Sum (2015), la población y muestra es 34 trabajadores entre hombre y mujeres, el instrumento que se utilizó es la Escala de Likert, asimismo se utilizó la escala de motivación psicosociales, este estudio es de tipo descriptivo dado que busca analizar los hechos y describirlos, correlacional porque busca relacionar las variables en estudio, de un enfoque cualitativo porque se da en hechos observables en mayor proporción y cuantitativo en menor proporción porque busca cuantificar los hechos, se puede concluir que según las pruebas mostradas de la escala de Likert hay relación entre la motivación y el desempeño laboral, que muestra un total de acuerdo en un 0.75, los trabajadores mostraron que están de acuerdo un 41% y totalmente de acuerdo un 59%, se puede concluir que si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral y que no solamente se relaciona sino que influye la motivación, resaltar que la motivación es fundamental para tener un buen desempeño laboral y desarrollan su trabajo con buenos resultados; sin embargo, si no tuvieran motivados no tendría relevancia su trabajo y se viera un bajo desempeño laboral. Este trabajo es de tipo descriptivo. Se concluyó que si existe la influencia en el desempeño del trabajador; por tanto, el aporte para nuestro proyecto es que el desempeño laboral estará vinculado a factores determinantes que permiten su facilitación y condicionamiento y como propuesta a realizar en la Clínica Confía.

Tamay (2017), tiene un enfoque tanto cualitativo porque observa los hechos y fenómenos, y proporción cuantitativo ya que busca cuantificar los hechos, se realizó un estudio de hechos, la población y el tamaño de muestra es propositivo o de juicio. Se puede concluir que se manifiesta el trabajo en equipo con el líder, también se puede inferir que en los tres casos de estudio prevalece el estilo de liderazgo transformacional.

Guarín (2014), esta investigación es de tipo cuantitativo dado que intenta recolectar datos y cualitativo porque usa la observación para ver la calidad de las cosas, siendo descriptivo dado que busca analizar los hechos, rasgos de personas y grupos, como instrumento se aplicó las entrevistas, el cuestionario, para identificar elementos de liderazgo transformacional y las diferentes orientaciones teóricas, realizándose un análisis minucioso, a un grupo de alumnos que tienen una percepción sobre el liderazgo transformacional, se concluyó que el liderazgo del profesor busca el progreso de los alumnos desde la perspectiva pedagógica, formando responsabilidad y entrega con los objetivos; entonces, el aporte para nuestro proyecto es que el liderazgo transformacional usa alta comunicación, orientado a

resultado, es moral y ético y aplicado a la Clínica Oftalmológica Confía, generaría cambios importantes en los trabajadores y en sus labores encomendadas, haciendo más dinámico sus labores y creando compromiso con los objetivos de la Empresa, siendo un gran aporte.

### **1.2.2. Antecedentes nacionales**

Callomamani (2014), siendo la investigación descriptiva porque busca describir los rasgos individuales - colectivas y correlacional ya que busca relacionar las dos variables, diseño no experimental dado que no se manipulan deliberadamente las variables en estudio y de naturaleza transversal porque se da en un determinado tiempo, el análisis fue realizada a profesores y estudiantes de 5 año de los colegios en San Juan de Miraflores, se utilizó el cuestionario como instrumento ,tuvo la valoración de expertos. Se concluyó que existe una relación positiva entre las variables, con un nivel de consistencia interna buena, que las teorías con la práctica del docente son calificadas como buena, también podemos decir que tuvo una correlación de 0.723 y 0.000 significancia, esto indica que un buen clima organizacional y un buen liderazgo transformacional, mejor será el desempeño del profesor de los colegios de dicho distrito.

Posadas (2016), con una población de entre nombrados y contratados de 488 trabajadores y una muestra de 60 trabajadores ,técnica la encuesta ,no experimental ya que no se pueden manipulan las variables,de corte transversal se da en un determinado tiempo ,como resultado se mostró que en la tabla de frecuencia en el aspecto de relación con el jefe tubo como muy bueno (excelente) el(23)38.33% ,Buena (31)51.67% ,Regular (6) 10.00%, en conclusión de puede evidenciar que el tipo de liderazgo en estudio influye en el desempeño de los trabajadores ,asimismo se muestra que el nivel de desempeño de los trabajoderes es regular y no permite cumplir con los objetivos esperados ,entonces el liderazgo no es tan favorable.

Reyes (2018), es una investigación de tipo correlacional ya que busca relacionar las dos variables, descriptivo porque recoge y analiza datos sobre las variables en estudio, su diseño es no experimental, dado que no se manipula las variables y es de corte transversal porque fue en un momento dado, el instrumento utilizado fue el cuestionario, su población fueron todas las enfermeras de UCI, neonatología, ginecología y otros y la muestra fue de

40 enfermeras , la fiabilidad se da con los expertos en el Alfa de Cronback es de 0.962 para el liderazgo transformacional y 0.970 para el desempeño laboral muestra una consistencia interna alta. En conclusión se puede decir que no existe relación significativa entre liderazgo transformacional con el desempeño laboral en la institución en estudio.

Tezén (2015), este estudio tiene un diseño no experimental ya que no se manipulan las variables, descriptivo porque recoge y analiza datos sobre las variables en estudio ,correlacional, el tamaño de su población es de 85 estudiantes de dicho centro y se tomó una muestra de 49 estudiantes, siendo esto no probabilístico, se usó la técnica de la entrevista, la observación y el cuestionario, teniendo como resultado confiable en la variable de liderazgo transformacional de 0.952 de 32 preguntas, teniendo también en consideración que en la correlación según su hipótesis las variables liderazgo transformacional y desempeño laboral ,tiene una correlación de Pearson de 0.842 y esto significa que tiene una alta correlación ,asimismo se presenta que la significancia es 0.000 ,esto quiere decir que se rechazó la hipótesis nula ,en conclusión se puede decir que existe bastante prueba estadística para indicar que esta dos variables tiene relación.

Ñavincopa (2018), este trabajo tiene un enfoque cuantitativo, es una investigación no experimental porque no manipula las variables, con análisis descriptivo porque recoge y analiza datos sobre las variables en estudio, utilizó el método inductivo que va de lo específico a lo general y deductivo porque parte de lo general a lo específico, la población de estudio lo constituyó 90 profesores de dicha centro y se obtuvo como muestra de 30 profesores, utilizando la técnica del fichaje y la encuesta. Se concluyó que las variables, liderazgo transformacional y desempeño docente no guardan relación significativa.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Definición conceptual**

##### **1.3.1. Tipos de estilo de liderazgo**

Logran influenciar en cada actividad y área de una empresa, por esa razón es relevante entender los diversos estilos, diferenciando su efectividad y el desarrollo de la misma.



A través de los años se han realizado diversas investigaciones las cuales se tiene los diferentes tipos de estilo de liderazgo, sin embargo, en la actualidad se ha hallado que un excelente líder debe de aplicar varios estilos, enfocado a la situación que se ubique.

Asimismo, los tipos de estilo de liderazgo conforman desde el trato de los líderes con los demás en toda la empresa y la sociedad, cómo se observan y el fracaso o éxito que consiguen. Entonces, encontramos 5 tipos de estilo de liderazgo las cuales son:

- **Autocrático**

Este tipo de líder se enfoca en realizar el mismo sus actividades poseedor del poder, es el único en tomar las decisiones y no le comunica a nadie lo que realiza. - El trabajador de la empresa debe de esperar a las indicaciones del líder.

Orientado a mantener su autoridad mediante la fuerza, amenaza o la intimidación, no obstante, aplica un castigo o recompensa.

Mayormente centraliza su autoridad, entrega los métodos de trabajo, realiza decisiones unilaterales y restringe la colaboración de los demás. - Este tipo de liderazgo es una manera extrema de liderazgo transaccional, dado que los líderes poseen el poder total sobre sus trabajadores y no les permite sus participaciones.

- **Democrático**

El líder permite la contribución o participación de los trabajadores para la toma de decisiones y finalmente el líder será el encargado de tomar la mejor decisión.

El líder democrático incluye a los seguidores para las decisiones, delega autoridad, motiva a los demás en la inclusión de los métodos y planteamiento de las actividades de trabajo y posteriormente realiza una retroalimentación oportuna.

Promueve la comunicación en la empresa, tiene una escucha activa, tienen habilidad para realizar consenso y manejan eficientemente equipos de trabajo; asimismo, este tipo de estilo de liderazgo mejora el ambiente laboral.

- **Liberal**

Este tipo de líder realiza sus actividades según lo que le parece y permite que los trabajadores o seguidores realicen lo que le consideren adecuado. -Mayormente, el líder entrega a los trabajadores una total libertad para tomar sus decisiones y lo apliquen en su trabajo; Asimismo, proveen los materiales requeridos y contesta las consultas que tienen el grupo.

Este tipo de liderazgo no es adecuado para la gestión pública dado que existe demasiada libertad, generalmente no dirigen y realizan poco control en las tareas asignadas a sus trabajadores.

- **Transaccional**

Este tipo de estilo de liderazgo se fundamenta en castigos y recompensa relacionada a sus actividades, dicho de otra manera, se premia a los trabajadores productivos y se castiga aquellos que no llegan a los objetivos propuestos. -Se dice que la transacción es la compensación a cambio del esfuerzo y el compromiso de sus actividades. Este sistema que depende del desempeño de sus trabajadores funcionando mejor cuando existen procesos específicos.

- **Transformacional**

Este tipo de estilo de liderazgo transformacional es el agrupamiento de habilidades que facilitan para ubicar las modificaciones de las actividades en el trabajo. Generando un aumento en la productividad del trabajador. -Asimismo, aumenta el desarrollo personal para permitir la adaptación de las actividades encargadas, recordando que lo más importante es el desempeño grupal. -Finalmente, este tipo de estilo de liderazgo es considerado por los expertos como verdaderos líderes, dado que inspiran y entregan entusiasmo hacia los demás. (López, 2018, p.p.24-30)

### **1.3.2 Liderazgo transformacional**

Las personas que poseen el liderazgo transformacional motivan a los demás, generando cambios para el beneficio de su grupo, organización y sociedad. (Bass, 1985, p.20).

Teniendo en cuenta la teoría del liderazgo transformacional, se puede evidenciar en cierto grado del comportamiento del líder, esto muestra que el líder será capaz de desarrollar características y conductas tanto para un liderazgo transformacional como también para un liderazgo transaccional, por lo tanto el líder transformacional, puede desarrollar cualquiera de ellas en determinados momentos y cuando la situación lo amerite, este líder siempre tendrá en cuenta todos los mecanismos motivacionales, combinando, las motivaciones de lo transaccional, en este contexto la teoría de las expectativas sigue siendo usada por Bass para analizar el proceso transformacional; asimismo, esta teoría es importante pero insuficiente para mencionar el complejo proceso motivacional que el liderazgo transformacional envuelve, entendiendo que implica examinar la existencia de necesidades potenciales de los seguidores, pretendiendo animar y satisfacer necesidades (Bass y Avolio, 2006).

Según Silva, (2015, p.32), añade que el liderazgo transformacional se enfoca en el trabajo en equipo, buscando cambios en las empresas a través de creación de compromisos, motivaciones.

Para Briones, (2015, p.15) menciona que el liderazgo transformacional ha tenido éxito en diferentes empresas, distintas culturas y no está minimizado por el tipo de empresa, pero si por el medio que lo rodea en la empresa, quiere decir si esto cambia de una manera positiva su impacto será beneficioso para la organización.

Para Cruz y Rodea, (2014, p.46) añaden que el liderazgo transformacional es alegría, lealtad y compromiso de sus partidarios, y este tipo de líder busca cambiar el modelo mental de sus seguidores e inculcar nuevos valores positivos, cambiar paradigmas y que sean creativos e ingeniosos, valientes.

Según Guarín, (2014, p.21) explica que un líder viabiliza lo habilidades individuales para reforzar y potenciar las virtudes grupales, el líder transformacional es el que genera el

compromiso, lealtad, motiva a esforzarse y es accesible cambiando contextos de un equipo humano.

Para Chiavenato, ( 2009, p. 336) añade que el liderazgo transformacional es la fuerza interna que inspira a otros gracias a lo afectivo.

García, et al. (2016, p. 146), mencionan que el liderazgo transformacional logra cambios gracias al carisma y visión, logrando desarrollar una motivación personal, que se compone de atribución idealizada y motivación.

Beveren, et al. (2017), mencionan que el liderazgo transformacional, posee un modo cambiante y flexible que anima a sus incondicionales a dar lo mejor de sí por los objetivos trazados por el equipo de trabajo haciendo más de lo que se espera.

### **1.3.2.1 Dimensiones del liderazgo transformacional**

Mendoza y Ortiz (2006,p.121) mencionan las siguientes dimensiones:

✓ **Carismático:** (influencia idealizada): El líder tiene una visión clara, genera compromiso, confianza, credibilidad, entusiasmo y respeto.

Abelha, et al. (2018, p.4), mencionan que “el carisma es el atributo esencial para un líder transformador”.

Espinar y Ortega (2015, p.127) el líder motiva al cambio de la conducta de las personas.

Según Bass y Avolio (2006) dicen que Influencia idealizada o carisma, poseen un fin y son vistos como carismáticos, íntegros y siempre están en los momentos difíciles y comparten los éxitos con el equipo de trabajo.

✓ **Estimulación intelectual:** Capacidad del líder para alentar a la capacidad creativa e incentivar a la innovación, anima para enfrentarse a las dificultades y dar solución y proponer nuevas estrategias.

## **Estimulación intelectual (EI)**

Según Bass y Ovolio (2006) añaden que la estimulación intelectual se ve cuando el líder transformacional propone retos a sus seguidores para incentivar a la creatividad, innovación, forjando a la solución de problemas, contribuyendo con nueva y estrategias para el logro de sus resultados.

Sánchez, et al. (2018, p.3), añaden que el propósito de esta investigación fue comprobar cómo la estimulación intelectual de los líderes se vinculan con el efecto positivo del equipo y su aprendizaje.

## **Motivación inspiracional**

Según Bass (2006) añade que el líder transformacional trabaja con la motivación inspiracional, creando compromiso, trabajo de equipo, confianza y optimismo, generando retos y determinación en el logro de las metas del bien común.

## **Liderazgo inspiracional**

Según Cruz y Rodea, (2014, p.58) destreza del líder manifestado en conductas esperanzadoras que generan optimismo y confianza mediante retos originando expectativas. cambiando actitudes y conductas.

### **1.3.3. Características del liderazgo transformacional**

El líder transformacional posee las siguientes características:

- ✓ Creatividad: Es un elemento importante y necesario para cambiar el status quo. Generando las innovaciones y da soluciones nuevas frente a las situaciones complejas.
- ✓ Interactividad: El líder tiene mejores resultados, mediante la escucha activa y la comunicación.
- ✓ Visión: Comunica e integra a los trabajadores con la visión.

- ✓ Conocer el Empowerment: Es una herramienta de gestión necesaria para obtener altos niveles de implicación y de satisfacción.
- ✓ Pasión. El líder tiene una pasión en todas actividades que realiza.
- ✓ Ética. El líder involucran la ética en todas sus actividades, orientando lo moral en sus decisiones para lograr los objetivos establecidos.
- ✓ Orientación hacia las personas: Orientado a las diferencias individuales tanto en las necesidades y objetivos de los trabajadores. El líder considera necesario el objetivo individual para lograr los objetivos organizacionales.
- ✓ Desarrollo de los colaboradores: Dedicar tiempo y atención a los colaboradores, facilitando y apoyando para su desarrollo. (Cruz, y Rodea, 2014, p. 53)

Niemandt (2015, p.1), el liderazgo transformacional facilita la transformación de la misión y visión.

#### **1.3.4. Importancia del liderazgo transformacional**

Para Robbins (2004, p.382) añade que el lidiar tenazmente con la evolución y crecimiento de los competidores y las nuevas expectativas y deseos de los clientes es indispensable contar con un liderazgo transformador.

Olvera, et al (2017, p.366), el liderazgo transformacional aumenta el desempeño de los equipos de trabajo.

Rodríguez, y Ferreira (2015, p.493), explican que en el liderazgo transformacional hacen que las metas largas sean un desafío que se anhela cumplir y se centran en el porvenir de la organización.

## **1.4 Desempeño laboral**

Para Rojas y Vílchez, (2018, p. 39), el desempeño laboral en los trabajadores se manifiesta en su capacidad en la organización, agrupado en su formación, habilidades y característica del trabajador para cumplir con la meta establecida.

Forero y Gómez (2017, p.88), si los ítems y las escalas de medición debe de estar relacionado con la medida de satisfacción o expectativa y rendimiento de servicio percibido, con el propósito de establecer la discrepancia y la satisfacción.

Según Espejo, (2016, p.67), son tareas que demandan actitudes al efectuar una actividad que necesita en la empresa y que es significativo para alcanzar las metas.

Aizpun, Sandino, y Merideno (2015, p.121), los trabajadores deben tener un conjunto de habilidades que serán necesarias para el desempeño laboral.

Además, Bobadilla, (2017, p. 28) añade que cada persona tiene característica propia como son las destrezas, el ingenio, la habilidad, y otros que unidas hacen producir a la empresa.

Ramos, et al. (2018, p.1), mencionan que la satisfacción laboral es un factor transcendental vinculado con la motivación humana. Se manifiesta como una condición placentera y un estado emocional positivo que resulta de la evaluación del individuo sobre su rol.

Yongxing, et al. (2017, p.709), mencionan que, para lograr un buen desempeño laboral, los trabajadores deben estar comprometidos, pero esto no asegura un buen resultado, una buena labor en la empresa.

Para Chiang y San Martín, (2015, p.160), dicen que el desempeño es la capacidad para trabajar dentro de la empresa y mostrar su trabajo viéndose en los resultados.

También Romero (2009, s/p) añade que el desempeño es todo impulso, dinamismo y fuerza que tiene toda empresa y es importante para cumplir los objetivos, esto se adhiere el conocimiento, competencias que se tenga.

Lado (2017, p.175), menciona que la conciencia y la estabilidad emocional son necesarios para el desenvolvimiento en el trabajo, la sociabilidad, amabilidad, apertura, son válidos para lo específico.

Landeta, et al. (2015, p.63), mencionan que las organizaciones son conscientes de la educación empresarial por parte de los directivos que deben tener en la eficacia y eficiencia de la actividad empresarial, una demostración clara de este compromiso es la creciente extensión de la capacitación previa al trabajo que tienen los gerentes.

Viltard (2017, p.1009), dice que hay un desacuerdo en el tipo de educación que se recibe en las instituciones educativa, y para una empresa será necesario capacitarlos para aclimatarse a la empresa y pueda cumplir con la tarea encomendada.

#### **1.4.1 Dimensiones del desempeño laboral**

Pedraza, Amaya y Conde,( 2010, pp. 51-54).

- Expectativa laboral: Se da por la busca del crecimiento profesional y laboral, mejora económica, reconocimiento.
- ✓ Retribución monetaria y no monetaria: Significa que lo más habitual es recibir un honorario por el trabajo desempeñado, también pueden recibir incentivos motivacionales.
- ✓ Satisfacción laboral: Es el grado de compromiso que se genera y conlleva a una, retroalimentación, productividad, y otros de puesto de manifiesto en el desempeño y/o funciones que realizan.
- ✓ Habilidades y aptitudes: Es el aspecto técnico y/o profesional con relación al trabajo, genera competencias, existe actitud, capacidad de adaptación.
- ✓ Capacitación: Es adquirir conocimiento teórico y práctico para luego tener desenvolvimiento, gran capacidad de análisis, síntesis y toma de decisiones.



Álvarez (2016, p.5), dice que la capacitación es importante para toda organización, sin importar la terminación del vínculo laboral, pero relevante para perfeccionar el desempeño económico al futuro.

**1.4.2. Característica del desempeño laboral.** Según Chiavenato (2002, p.243) se tiene las siguientes características:

- La tenacidad y persistencia.
- Orientado a las metas.
- Habilidades interpersonales.
- Administración del tiempo.
- El manejo del estrés.
- Visualización de las metas.
- Tener convicciones.

### **1.4.3. Importancia del desempeño laboral**

Según Valcárcel (2009, p.25) añade que es un conjunto de pasos donde intervienen las competencias y conocimientos que se encamina al dinamismo y evidencia la conducta del trabajador en el desenvolvimiento y resultados que este dé, siendo responsables de la función encomendada y de hacerlo de la mejor manera.

## **1.5 Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S. A.C? de San Isidro ,2019

### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el carisma y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía SAC? de San Isidro, 2019

- ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S. A.C? de San Isidro, 2019
- ¿Cuál es la relación entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S. A.C? de San Isidro, 2019

## **1.6. Justificación**

El presente trabajo de investigación pretende mejorar, el liderazgo que muestra los jefes de áreas de la Clínica Oftalmológica Confía con las herramientas del liderazgo transformacional, relacionados con el desempeño laboral que permita ser una empresa más competitiva, eficaces, eficientes y muestre proactividad en el desempeño de sus trabajadores para el cliente interno y externo.

### **Justificación teórica**

Según Bernal (2015, p.104) añade que una justificación es teórica porque su proceso ayuda a resolver problemas y propone técnicas para realizarlos.

La importancia de identificar las oportunidades en la Clínica Oftalmológica Confía en que existen oportunidades para una buena gestión del personal y su desempeño. La investigación busca el mejoramiento de líder y por consiguiente el buen desempeño del personal en especial del área de Admisión de la Clínica, siendo esto concordante con los lineamientos de la empresa buscando su mejoramiento y una buena conducción, dando cumplimiento de objetivos propuesto por la Clínica en mención.

### **Justificación práctica**

El desarrollo del trabajo cuyo fin es determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño. La presente investigación se realizará de una manera práctica que ayudará a crear una apertura de confianza con los colaboradores, es decir, mejorar el nivel de liderazgo y desempeño laboral del área de admisión, para generar un mejor rendimiento en cada posición y alcanzar los objetivos esperados de la organización y de cada uno. Asimismo los beneficiados son los colaboradores de la Clínica, porque ellos al cumplir con el objetivo reciben reconocimientos y económicamente se favorecen.

## **Justificación metodológica**

Según Bernal (2015, p.104), añade que un nuevo método y una nueva habilidad que genere conocimiento valido y confiable se estaría hablando de metodología

Esta investigación se percibió que la estrategias de liderazgo para tener una mejor decisión en tomar responsabilidades y dirigir al personal , se considerará una serie de procesos para ver la participación de los trabajadores de la Clínica en mención, que generalmente se encuentra disminuida, de esta manera se espera ayudar a formular nuevas estrategias y así tomar buenas decisiones antes que se considere la rotación de personal.

## **Justificación socioeconómica**

El trabajo de investigación tiene justificación en el contexto social y económico debido a que permite resolver la problemática del liderazgo y el desempeño laboral de la empresa, lo cual lograra que la empresa obtenga productividad de los trabajadores y el liderazgo sea bien aplicado para obtener resultados óptimos.

## **En conclusión**

Esta investigación cuenta con una justificación teórica, dado que genera aporte teórico de los autores más trascendentales que hacen referencia a las variables de estudio, además, tiene una justificación práctica que ayuda a la misma clínica oftalmológica como otras organizaciones, mediante recomendaciones y propuestas a resolver la realidad problemática, para mejorar el tipo de liderazgo, planteando el liderazgo transformacional ,con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área de Admisión de la clínica en mención ,asimismo tiene justificación metodológica porque nos incentiva a utilizar nuevos métodos de trabajo y generar nuevas estrategias, y tiene una relevancia social, porque el aporte de esta investigación será de gran beneficio para los pacientes que visitan a la Clínica Oftalmológica Confía, en la medida que los jefes de las áreas en especial, el área de Admisión, su jefatura aplique el liderazgo transformacional, para contribuir con el buen desempeño laboral, esto se reflejará en el trabajo de equipo y la calidad de atención que se brindará a los pacientes.

## **1.7. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

El liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, de San Isidro, 2019.

### **Hipótesis específicas**

- El carisma se relaciona con el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, de San Isidro, 2019.
- El motivar a inspirar se relaciona con el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, de San Isidro, 2019.
- La estimulación intelectual se relaciona con el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, de San Isidro, 2019.

## **1.8. Objetivos**

### **Objetivo general**

- Determinar cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, de San Isidro

### **Objetivos específicos**

- Determinar cuál es la relación entre el carisma y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, de San Isidro, 2019.
- Determinar cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, de San Isidro, 2019.
- Determinar cuál es la relación entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, de San Isidro, 2019.

## **II. MÉTODO**

## **2.1 Diseño de investigación.**

La investigación fue de enfoque cuantitativo, porque se recolectó basado en la medición de las variables de liderazgo transformacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C. San Isidro.

### **Tipo aplicada**

Según Palomino, et al. (2015, p.104) añaden que resolución de dificultades de una investigación para cambiar situaciones de una manera práctica hace que nos de la solución.

La investigación fue de tipo aplicada, porque se encaminó a lograr conocimientos mediante la solución de problemas prácticos, en un ámbito como es el caso de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, de San Isidro.

### **Nivel descriptivo**

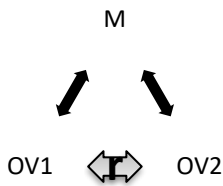
Es descriptivo porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014) añaden que se investiga y especifica cualidades y rasgos de personas, grupos, técnicas o cualquier fenómeno que se someta a un estudio.

El presente estudio fue de tipo descriptivo, porque se buscó describir las causas y fenómenos del problema haciendo un análisis de los perfiles, características y cualidades de los trabajadores de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, de San Isidro, 2019.

### **Nivel correlacional**

Según Hernández .et al. (2014, p.93), explican que una investigación es correlacional porque busca relacionar dos variables y lo analizan de manera individual para vincularlas.

El presente estudio fue de tipo correlacional, porque se buscó conectar o enlazar la variable liderazgo transformacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C. de San Isidro, 2019.



M: Trabajadores de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C. de San Isidro..

OV1: Liderazgo transformacional (V1).

OV2: Desempeño laboral (V2).

r : Relación de variables.

Para alcanzar el propósito planteado y para analizar las certezas de las hipótesis planteadas, el esquema de la investigación fue no experimental y transeccional.

a). No experimental: Porque no se manipularían deliberadamente las variables y los trabajadores serán observado en su contexto natural.

b). Transeccional: puesto que los datos se recolectan en un tiempo único.

## 2.2. Variables y operacionalización

Hernández, Fernández y Baptista, (2014), definen “variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.105).

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.120), definieron: Operacionalización como conjunto de procedimientos “una definición operacional constituye el procedimiento que explica situaciones que se perciben sensorialmente y que indican la presencia de una definición teórica.

**Tabla 1. Variable y operacionalización del liderazgo transformacional**

Tipo de variable	Descripción de la variable	Definición conceptual y operacional	Metodología	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Nivel y rango de la variable
Variable x V1	Liderazgo transformacional	<p><b>Conceptual:</b> Las personas que poseen el liderazgo transformacional motivan a los demás, generando cambios para el beneficio de su grupo, organización y sociedad. (Bass, 1985, p.20).</p> <p><b>Operacional:</b> Liderazgo transformacional interviene en el cambio tomando mayor interés en el ser humano a fin de buscar el compromiso con la organización a largo plazo y proporcionando espacio para que aporten sus ideas e inspirar al éxito</p>	<p><b>Tipo y diseño de investigación.</b></p> <p><b>Tipo:</b> Es aplicada y correlacional, de un enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Diseño:</b> Es no experimental, debido a que no hay manipulación de la variable y el tipo corresponde al transeccional dado que los datos se recolectarán en un solo momento</p> <p><b>Población y muestra:</b> La población y muestra vienen hacer la misma es de 42.</p> <p><b>Técnica: La encuesta</b></p> <p><b>Instrumento:</b> El cuestionario: Con escala de Likert.</p>	V1.1 Carisma	<p>Genera respeto</p> <p>Proporciona visión a sus seguidores</p> <p>Genera confianza</p> <p>Comunica altas expectativas</p> <p>Usa símbolos para concentrar los esfuerzos</p> <p>Expresa propósitos importantes</p> <p>Promueve el desarrollo intelectual</p> <p>Fomenta la creatividad</p> <p>Induce a la solución cuidadosa de los problemas</p>	<p><b>Escala de medición ordinal Tipo Likert:</b></p> <p>5. Siempre (S) 4. Casi Siempre (CS) 3. A veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N)</p>	Bajo Regular Alto
			V1.2 Motivación a inspirar	<p>Genera confianza</p> <p>Comunica altas expectativas</p> <p>Usa símbolos para concentrar los esfuerzos</p> <p>Expresa propósitos importantes</p> <p>Promueve el desarrollo intelectual</p> <p>Fomenta la creatividad</p> <p>Induce a la solución cuidadosa de los problemas</p>	<p><b>Escala de medición ordinal Tipo Likert:</b></p> <p>5. Siempre (S) 4. Casi Siempre (CS) 3. A veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N)</p>	Bajo Regular Alto	
			V1.3 Estimulación intelectual	<p>Genera confianza</p> <p>Comunica altas expectativas</p> <p>Usa símbolos para concentrar los esfuerzos</p> <p>Expresa propósitos importantes</p> <p>Promueve el desarrollo intelectual</p> <p>Fomenta la creatividad</p> <p>Induce a la solución cuidadosa de los problemas</p>	<p><b>Escala de medición ordinal Tipo Likert:</b></p> <p>5. Siempre (S) 4. Casi Siempre (CS) 3. A veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N)</p>	Bajo Regular Alto	

Fuente: elaboración propia



**Tabla 2. Variable y operacionalización del desempeño laboral**

Variable Y V2	<b>Desempeño laboral</b>	<b>Conceptual</b>	<b>Tipo y diseño de investigación.</b>	V.2.1Expectativa laboral	Busca crecimiento laboral y profesional Mejora económica	Escala de valoración	Nivel y rango de la variable
		<b>Operacional:</b>	<b>Tipo:</b> Es aplicada y correlacional, de un enfoque cuantitativo.  <b>Diseño:</b> Es no experimental, debido a que no hay manipulación de la variable y el tipo corresponde al transeccional dado que los datos se recolectarán en un solo momento  <b>Población y muestra:</b> La población y muestra vienen hacer la misma es de 42.  <b>Técnica: La encuesta</b>  <b>Instrumento:</b> El cuestionario: Con escala de Likert.	V.2.2-Habilidades y aptitudes  V.2.3- Capacitación  V.2.4 Satisfacción laboral	Reconocimiento  Genera competencias Capacidad de adaptación  Actitud Genera desenvolvimiento Crea capacidad de análisis  Toma de decisiones Genera compromiso y retroalimentación  Productividad	<b>Escala de medición ordinal tipo Likert:</b>  5. Siempre (S) 4. Casi Siempre (CS) 3. A veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N)	

Fuente: elaboración propia

## **2.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Según Valderrama (2015, p.183) dice que la población es un conjunto de personas donde se extrae de acuerdo a criterios una muestra.

La población tiene como objeto de estudio para la presente investigación, los 42 trabajadores en la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C. de San Isidro, Prov. Lima, quienes están conformado por varones y mujeres, edades comprendidas entre 20 y 55 años; presentan grado de instrucción nivel superior: Técnico y universitarios.

### **Muestra**

Valderrama (2015, p.184) dice que la muestra es una parte que representa a una población.

Por ser una población pequeña en número, la muestra para el estudio fue considerado el total de trabajadores, siendo la muestra de 42 trabajadores en la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C. de San Isidro, Prov. Lima, quienes están conformado por varones y mujeres, edades comprendidas entre 20 y 55 años; presentan grado de instrucción nivel superior :Técnico ,universitario.

### **Muestreo**

Se realizará en mi trabajo de investigación el método de muestreo aleatorio simple. En este tipo de muestreo cada elemento de la población tiene las mismas posibilidades de que se le incluya.

Para esta investigación usaremos la muestra censal debido a que se trabajará con toda la población en estudio.

## 2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnica

Según Sánchez y Reyes (2015, p.163) mencionan que técnica son los caminos que ayudan a reunir la información necesaria en función de lo que se ha trazado.

“Hernández et al. (2014, p.274), señalan que reunir información significa detallar una estrategia de procesos para conseguir algo específico.

En el caso específico de esta investigación, los datos se recolectarán a través de la aplicación del instrumento como es la entrevista, la encuesta, el cuestionario escogidos para esta actividad.

El cuestionario, conjunto de preguntas elaboradas que buscan una respuesta a una interrogante.

**Tabla 3.** *Instrumento y técnica de recolección de información*

TÉCNICA	INSTRUMENTO
ENCUESTA	CUESTIONARIO
“Es una técnica para obtener información de una muestra de individuos, usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se hacen las mismas preguntas sobre un tema definido” (Moran y Alvarado, 2010, p. 47).	Mediante este instrumento se recogerá la información sobre liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica Oftalmológica Confía de San Isidro, Prov. Lima.2019

Fuente: elaboración propia

## **2.5. Procedimiento**

Se aplicaron encuestas y entrevistas a la totalidad de 42 trabajadores pertenecientes a la Clínica Oftalmológica Confía, un instrumento el cuestionario que fue validado a través de un juicio de especialistas, los cuales fueron dos profesionales expertos en el tema a fin de que sea validado, la escala de medición, utilizada fue ordinal para ambas variables en estudio, pues se establece niveles en cuanto al liderazgo transformacional y desempeño laboral.

### **Procedimientos de recolección de datos**

De acuerdo a los instrumentos a emplear determinaremos las siguientes técnicas para los procedimientos de recolección de datos:

- Se realizó la encuesta, expresados por dos cuestionarios para la medición de las dos variables de estudio.
- Revisión bibliográfica, tesis para nuestros antecedentes y sustento teórico de las variables de estudio.
- Métodos estadísticos, aplicación de estadística descriptiva e inferencial.

## **2.6. Validez y confiabilidad**

Para Hernández, et al (2014), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201).

Para la confiabilidad del instrumento emplearemos el estadístico Alfa de Cronbach. Según Fontaines (2012, p.153), dice que existe valores de 0 a 1, y cuando más cerca esté a la unidad mayor será la confiabilidad.

También mencionar que en la presente investigación se realizará la validación a través del juicio de dos expertos, quienes calificaron el Instrumento del trabajo de investigación como excelente (01) y bueno (1), para calcular la confiabilidad de la herramienta de instrumento se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, lo cual me ayudó a medir mi

encuesta, para que tenga una mayor consistencia; asimismo, para la constatación de la hipótesis se realizó mediante de la tabla de Spearman.

## BAREMOS DE INTERPRETACIÓN

**Tabla 4.** *Rango y magnitud del Alfa de Cronback*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Valderrama (2015)

**Tabla 5.** *Alfa de Cronbach de la variable liderazgo transformacional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,717	9

Fuente: programa Spss V.25

## Interpretación

Procesando los datos en el Software informático SPSS v.25, se obtuvo el resultado de 0.717 de confiabilidad del instrumento que mide la variable liderazgo transformacional, la cual se aplicó a los 42 encuestados, esto significa que la confiabilidad es alta en la consistencia interna del instrumento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	11

Fuente: programa Spss V.25

## Interpretación

Procesando los datos en el Software informático SPSS v.25, se obtuvo el resultado de 0.767 de confiabilidad del instrumento que mide la variable desempeño laboral, la cual se aplicó a los 42 encuestados, esto significa que la confiabilidad es alta en la consistencia interna del instrumento.

**Tabla 6.** Pruebas de normalidad de las variables liderazgo transformacional, desempeño laboral

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo Transformacional	,267	42	,000	,864	42	,000
Desempeño Laboral	,326	42	,000	,820	42	,000

Fuente: programa Spss V.25

## Interpretación

El grado de libertad (muestra) es menor a 50 datos por lo tanto se revisa los resultados de la prueba Shapiro-Wilk. El Sig. (p-valor) es 0.000 menor a 0.05 por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa que indica que la variable calificaciones en la población es distinta a la distribución normal. -Entonces las pruebas estadísticas deben ser no paramétricas.

### 2.7. Métodos de análisis de datos

Para la actual investigación se empleó la estadística descriptiva y el chi cuadrado, a fin de conseguir los resultados en términos de porcentaje, frecuencia y ser representados en cuadros y figuras.

## **2.8.Aspectos éticos**

Para la mejora del siguiente trabajo de investigación se aplicó los principios éticos de autonomía ,veracidad y respeto a la dignidad de las personas ,que se cumplieron durante todo el proceso de investigación y estudio.

### **III. RESULTADOS**

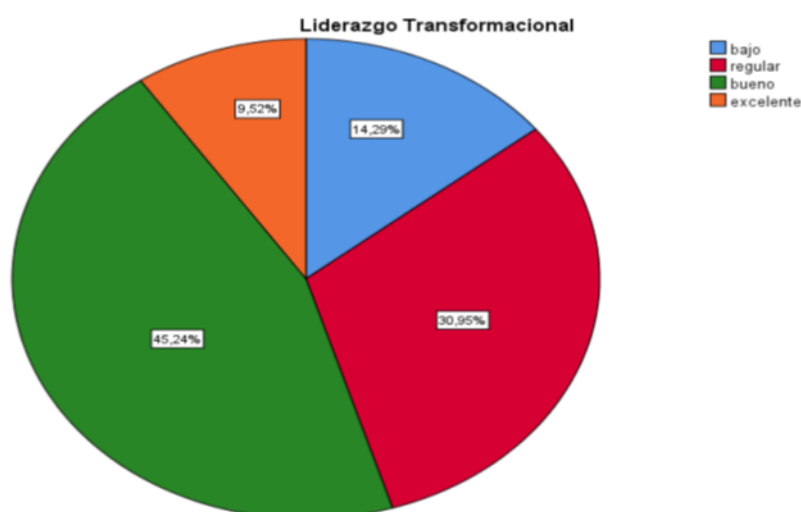


### 3.1 Estadística descriptiva

**Tabla 7.** Descripción de frecuencia de la variable liderazgo transformacional.

Liderazgo transformacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	6	14,3	14,3	14,3
	regular	13	31,0	31,0	45,2
	bueno	19	45,2	45,2	90,5
	excelente	4	9,5	9,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: programa Spss V.25



*Figura 1.* Gráfica de los niveles de frecuencia de percepción de la variable liderazgo transformacional

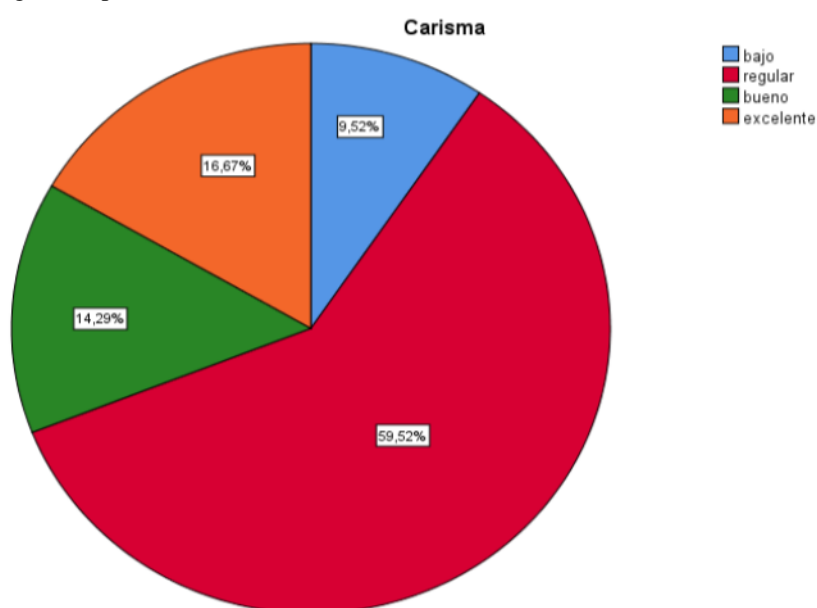
### Interpretación

Se puede observar en la tabla 7 lo siguiente: que seis trabajadores de la empresa considera que el liderazgo transformacional es pobre (bajo), trece de este grupo de trabajadores lo ve como regular el liderazgo transformacional, otros diecinueve trabajadores lo ven como bueno el liderazgo transformacional y cuatro trabajadores lo ve como excelente el liderazgo transformacional

**Tabla 8.** Descripción de frecuencia de la dimensión carisma

		Carisma			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	bajo	4	9,5	9,5	9,5
	regular	25	59,5	59,5	69,0
	bueno	6	14,3	14,3	83,3
	excelente	7	16,7	16,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: programa Spss V.25



*Figura 2.* Gráfica de los niveles de percepción de la dimensión carisma

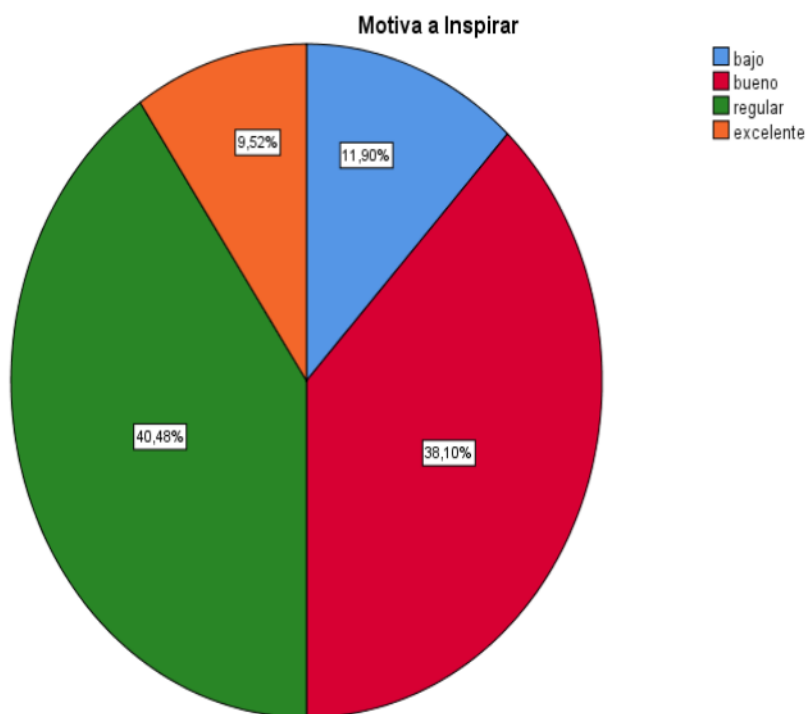
### Interpretación

Se puede observar en la tabla 8 lo siguiente: que cuatro trabajadores de la empresa consideran que la dimensión carisma es pobre (bajo), veinticinco de este grupo de trabajadores lo ve como regular la dimensión carisma, otros seis trabajadores lo ven como bueno la dimensión carisma y siete trabajadores lo ve como excelente la dimensión carisma.

**Tabla 9.** Descripción de frecuencia de la dimensión motiva a inspirar

Motiva a inspirar					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	bajo	5	11,9	11,9	11,9
	regular	16	38,1	38,1	50,0
Válido	bueno	17	40,5	40,5	90,5
	excelente	4	9,5	9,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: programa Spss V.25



*Figura 3.* Gráfica de los niveles de percepción de la dimensión motiva a inspirar

## Interpretación

Podemos ver en la tabla 9 lo siguiente: que cinco trabajadores de la empresa consideran que la dimensión motiva a inspirar es pobre (bajo), dieciséis de este grupo de trabajadores lo ven como regular la dimensión motiva a inspirar, otros diecisiete trabajadores lo ven como bueno la dimensión motiva a inspirar y cuatro trabajadores lo ven como excelente la dimensión motiva a inspirar.

**Tabla 10.** Descripción de frecuencia de la dimensión estimulación intelectual

		Estimulación intelectual			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	7	16,7	16,7	16,7
	regular	20	47,6	47,6	64,3
	Bueno	7	16,7	16,7	81,0
	excelente	8	19,0	19,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: programa Spss V.25

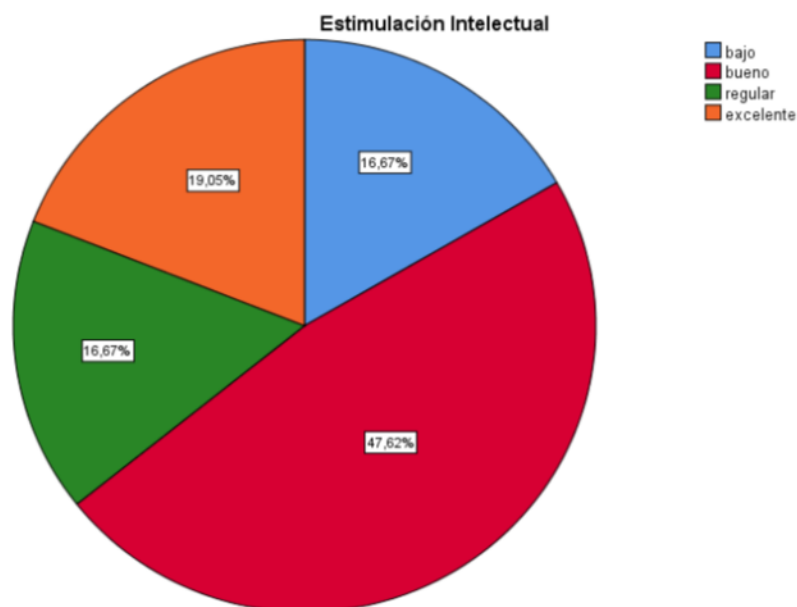


Figura 4. Gráfica de los niveles de percepción de la dimensión estimulación intelectual

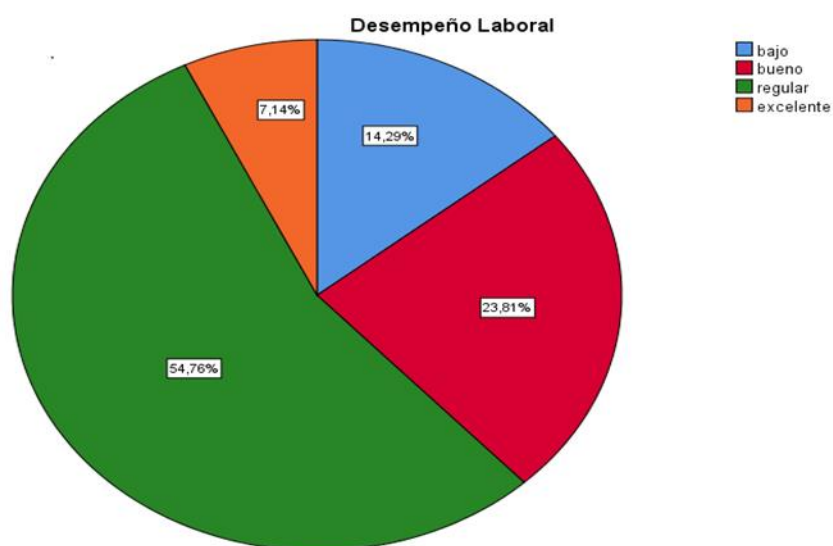
## Interpretación

Podemos ver en la tabla 10 lo siguiente: que siete trabajadores de la empresa consideran que la dimensión estimulación intelectual es pobre (bajo), veinte de este grupo de trabajadores lo ven como regular la dimensión estimulación intelectual, otros siete trabajadores lo ven como bueno la dimensión estimulación intelectual y ocho trabajadores lo ven como excelente la dimensión estimulación intelectual.

**Tabla 11.** Descripción de frecuencia de la variable desempeño laboral

Desempeño laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	bajo	6	14,3	14,3	14,3
	regular	10	23,8	23,8	38,1
	bueno	23	54,8	54,8	92,9
	excelente	3	7,1	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: programa Spss V.25



*Figura 5.* Gráfica de los niveles de frecuencia de percepción de la variable desempeño laboral

## Interpretación

Podemos ver en la tabla 11 lo siguiente: que seis trabajadores de la empresa consideran que la variable desempeño laboral es pobre (bajo), diez de este grupo de trabajadores lo ve como regular la variable desempeño laboral, otros veintitrés trabajadores lo ven como bueno la variable desempeño laboral y tres trabajadores lo ve como excelente la variable desempeño laboral.

**Tabla 12.** Descripción cruzada de las variables liderazgo transformacional y desempeño laboral

		Desempeño laboral				Total	
		bajo	Regu lar	Buen o	excele nte		
Liderazgo transformacional	bajo	Recue nto	5	0	1	0	6
		% del total	11,9 %	0,0%	2,4%	0,0%	14,3 %
	regula r	Recue nto	1	4	8	0	13
		% del total	2,4%	9,5%	19,0 %	0,0%	31,0 %
	bueno	Recue nto	0	4	13	2	19
		% del total	0,0%	9,5%	31,0 %	4,8%	45,2 %
	excele nte	Recue nto	0	2	1	1	4
		% del total	0,0%	4,8%	2,4%	2,4%	9,5%
	Total	Recue nto	6	10	23	3	42
		% del total	14,3 %	23,8 %	54,8 %	7,1%	100,0 %

Fuente: programa Spss V.25

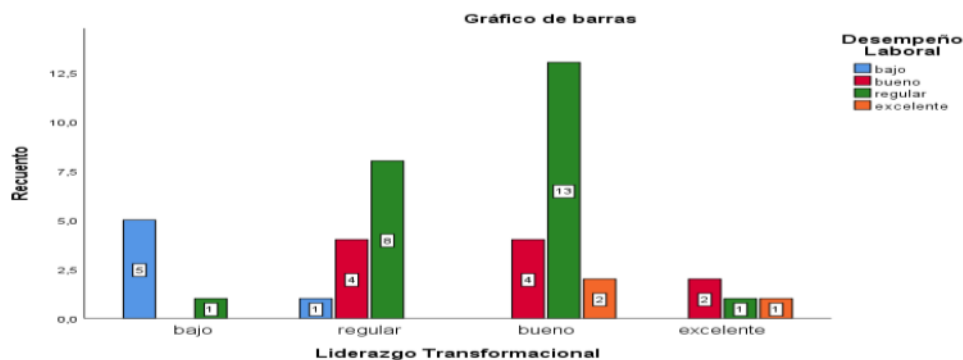


Figura 6. Gráfica de la tabla cruzada de las variables: Liderazgo transformacional y desempeño laboral

### Interpretación

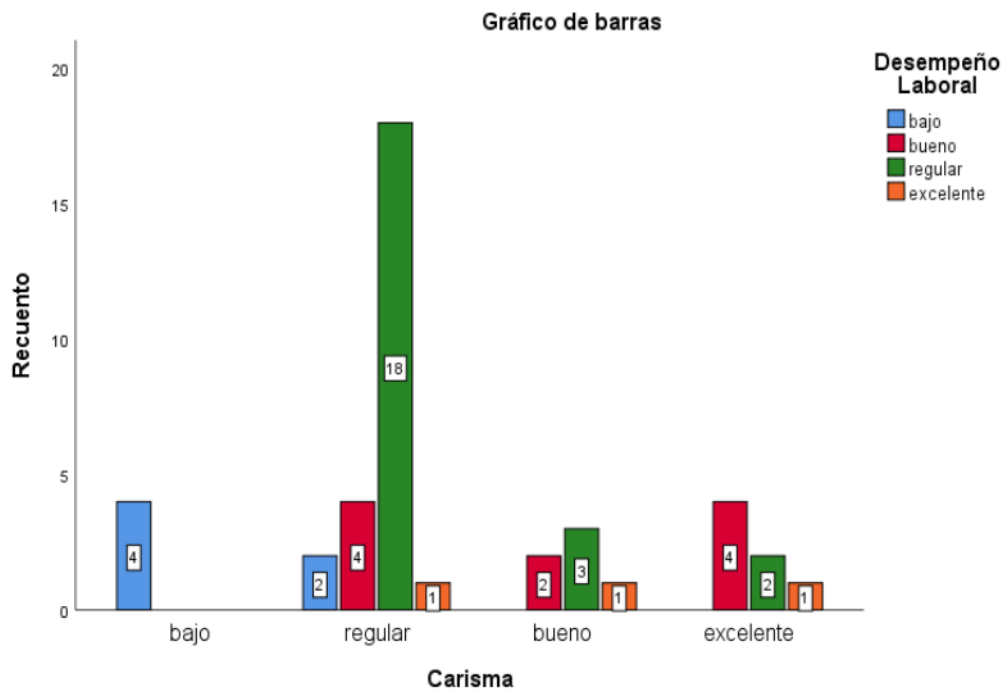
Se puede evidenciar en la tabla 12, el desempeño laboral de manera independiente en total 54.8% es bueno y que el liderazgo transformacional en total 45.2% es buena ; también se observa que el desempeño laboral en total 14.3% es bajo .-De manera conjunta podemos decir que mientras que el liderazgo transformacional es buena, el desempeño laboral también lo es ,en 31.0%

Tabla 13. Descripción cruzada de la dimensión carisma y el variable desempeño laboral

		Desempeño laboral				Total	
		bajo	Regular	Bueno	excelente		
Carisma	bajo	Recuento	4	0	0	0	4
		% del total	9,5%	0,0%	0,0%	0,0%	9,5%
	regular	Recuento	2	4	18	1	25
		% del total	4,8%	9,5%	42,9%	2,4%	59,5%
	bueno	Recuento	0	2	3	1	6
		% del total	0,0%	4,8%	7,1%	2,4%	14,3%
	excelente	Recuento	0	4	2	1	7
		% del total	0,0%	9,5%	4,8%	2,4%	16,7%

	Recuento	6	10	23	3	42
Total	% del total	14,3%	23,8%	54,8%	7,1%	100,0%

Fuente: programa Spss V.25



*Figura 7.* Gráfica de la tabla cruzada de la dimensión carisma y de la variable desempeño laboral

### Interpretación

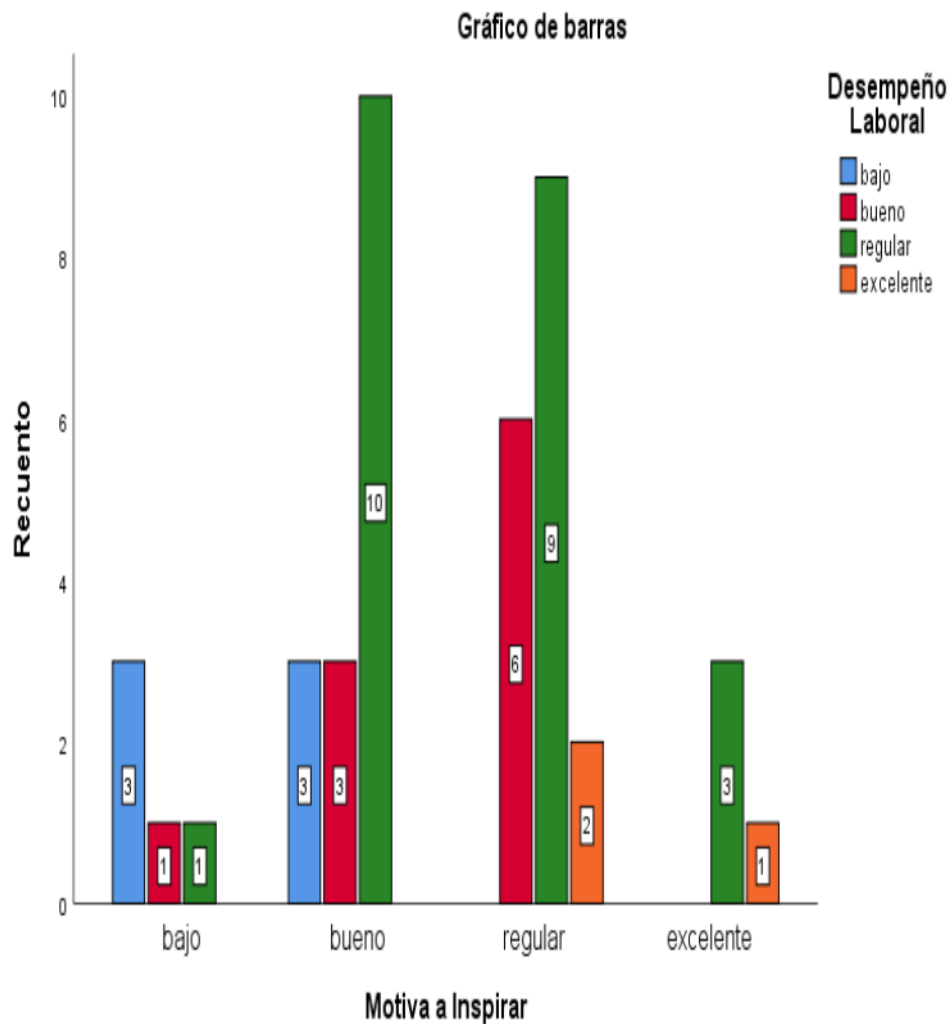
Se puede evidenciar en la tabla 13, el desempeño laboral de manera independiente en total es 54.8% buena y que la dimensión carisma en total es 14.3% buena ; también se observa que el desempeño laboral en total es 14.3% es bajo .De manera conjunta podemos decir que mientras que la dimensión carisma es buena,el desempeño laboral tambien es buena ,en 7.1%



**Tabla 14.** Descripción cruzada de la dimensión motiva a inspirar y de la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral				Total	
		bajo	Regular	Bueno	excelente		
Motiva a inspirar	bajo	Recuento	3	1	1	0	5
		% del total	7,1%	2,4%	2,4%	0,0%	11,9%
	Regular	Recuento	3	3	10	0	16
		% del total	7,1%	7,1%	23,8%	0,0%	38,1%
	Buena	Recuento	0	6	9	2	17
		% del total	0,0%	14,3%	21,4%	4,8%	40,5%
	excelente	Recuento	0	0	3	1	4
		% del total	0,0%	0,0%	7,1%	2,4%	9,5%
	Total	Recuento	6	10	23	3	42
		% del total	14,3%	23,8%	54,8%	7,1%	100,0%

Fuente: programa Spss V.25



*Figura 8.* Gráfica de la tabla cruzada de la dimensión motiva a inspirar y de la variable desempeño laboral

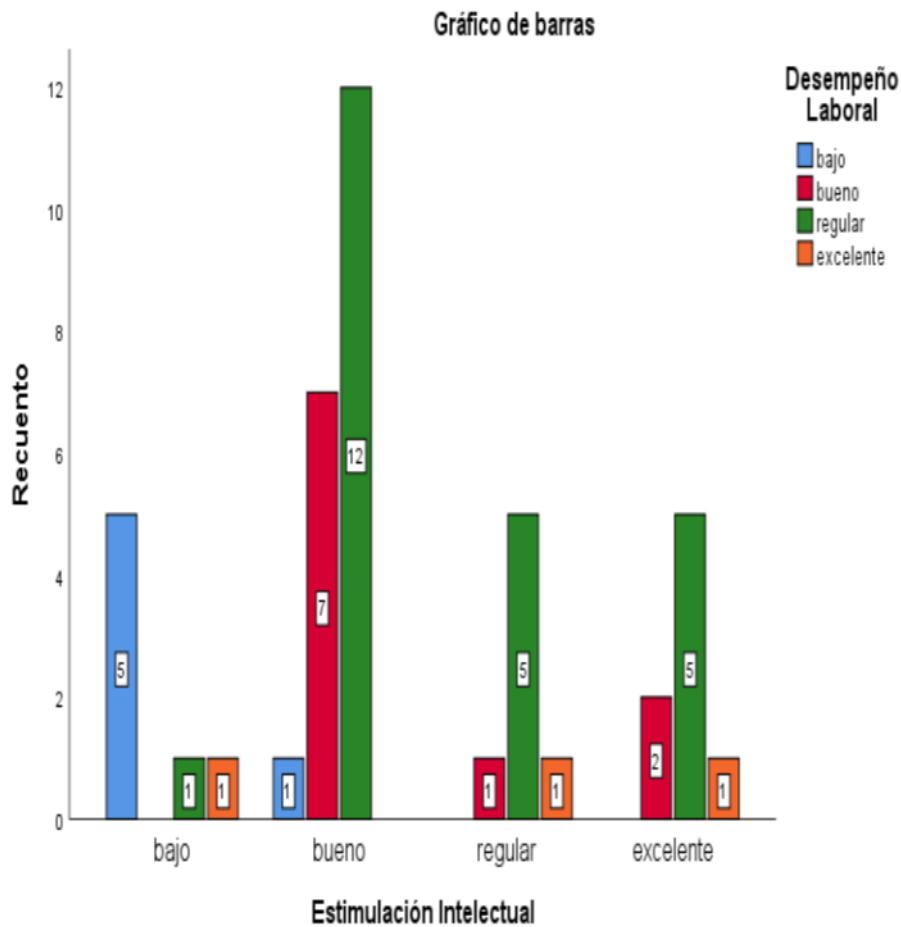
### **Interpretación**

Se puede evidenciar en la tabla 14, la variable desempeño laboral de manera independiente en total es 54.8% buena y que la dimensión motiva a inspirar en total es 40.5% buena ; también se observa que la variable desempeño laboral en total es 14.3% es bajo .de manera conjunta podemos decir que mientras que la dimensión motiva a inspirar es buena, la variable desempeño laboral también es buena ,en 21.4%.

**Tabla 15.** Descripción cruzada de la dimensión estimulación intelectual y de la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral				Total	
		bajo	Regular	Bueno	excelente		
Estimulación intelectual	bajo	Recuento	5	0	1	1	7
		% del total	11,9%	0,0%	2,4%	2,4%	16,7%
	regular	Recuento	1	7	12	0	20
		% del total	2,4%	16,7%	28,6%	0,0%	47,6%
	bueno	Recuento	0	1	5	1	7
		% del total	0,0%	2,4%	11,9%	2,4%	16,7%
	excelente	Recuento	0	2	5	1	8
		% del total	0,0%	4,8%	11,9%	2,4%	19,0%
	Total	Recuento	6	10	23	3	42
		% del total	14,3%	23,8%	54,8%	7,1%	100,0%

Fuente: programa Spss V.25



*Figura 9.* Gráfica de la tabla cruzada, dimensión estimulación intelectual y de la variable desempeño laboral

### **Interpretación**

Se puede evidenciar en la tabla 15, la variable desempeño laboral de manera independiente en total es 54.8% buena y que la dimensión estimulación intelectual en total es 16.7% buena ; también se observa que la variable desempeño laboral en total es 14.3% es bajo .De manera conjunta podemos decir que mientras que la dimensión estimulación intelectual es buena, la variable desempeño laboral también es buena ,en 11.9%

### 3.2 Estadística inferencial

**Tabla 16.** *Correlación Rho de Spearman valores*

<b>-0.90</b> Correlación negativa muy fuerte	<b>-0.75</b> Correlación negativa considerable
<b>-0.50</b> Correlación negativa media o moderada	<b>-0.25</b> Correlación negativa débil
<b>-0.10</b> Correlación negativa muy débil	<b>0.00</b> No existe correlación alguna entre las variables
<b>0.10</b> Correlación positiva muy débil	<b>0.25</b> Correlación positiva débil
<b>0.50</b> Correlación positiva media o moderada	<b>0.75</b> Correlación positiva considerable
<b>0.90</b> Correlación positiva muy fuerte	<b>1.00</b> Correlación positiva perfecta

Fuente: Bisquerra (2004)

#### **Hipótesis**

##### **General**

H1. El liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, San Isidro.

H0. El liderazgo transformacional no se relaciona con el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, San Isidro

**Tabla 17.** *Correlación Rho de Spearman de las variables: Liderazgo transformacional y desempeño laboral*

		<b>Correlaciones</b>		
			Liderazgo transformacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Liderazgo transformacional	Coeficiente de correlación	1,000	,439**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	42	42
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,439**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	42	42

Fuente: programa Spss V.25

## Interpretación

Para las variables liderazgo transformacional y desempeño laboral en la correlación de Spearman de la tabla 17, se puede observar su significancia es 0.004 menor que  $p=0.05$ , entonces es significativa y no se acepta la hipótesis nula y utilizamos la hipótesis en estudio (alternativa) infiriendo que hay relación entre el Liderazgo Transformacional y el Desempeño Laboral de la empresa Clínica Oftalmológica Confía, San Isidro. 2019, su correlación es de 0.439 que según la tabla de interpretación de Spearman existe correlación positiva débil.

## Hipótesis específicas 1

H1. El carisma se relaciona con el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, San Isidro.

H0. El carisma no se relaciona con el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C. San Isidro.

**Tabla 18.** *Correlación Rho de Spearman de la dimensión carisma y de la variable desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>				
		Desempeño laboral	Carisma	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,238
		Sig. (bilateral)	.	,130
		N	42	42
	Carisma	Coeficiente de correlación	,238	1,000
		Sig. (bilateral)	,130	.
		N	42	42

Fuente: programa Spss V.25

### **Interpretación**

Para la dimensión carisma y la variable desempeño laboral en la correlación de Spearman de la tabla 18, se puede observar su significancia es 0.130 mayor a  $p=0.05$ , entonces no es significativa y se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis en estudio (alternativa) infiriendo que no hay relación entre el carisma y el desempeño laboral de la empresa Clínica Oftalmológica Confía, San Isidro. 2019, su correlación es de 0.238 que según la tabla de interpretación de Spearman existe correlación positiva débil

### **Hipótesis específicas 2**

H1. El motivar a inspirar se relaciona con el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, San Isidro.

H0. El motivar a inspirar no se relaciona con el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, San Isidro.

**Tabla 19.** *Correlación Rho de Spearman de la dimensión motiva a inspirar y de la variable desempeño laboral*

		<b>Correlaciones</b>		
			Desempeño laboral	Motiva a inspirar
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,435**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	42	42
	Motiva a inspirar	Coeficiente de correlación	,435**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	42	42

Fuente: programa Spss V.25

### **Interpretación**

Para la dimensión motiva a inspirar y la variable desempeño laboral en la correlación de Spearman de la tabla 19, se puede observar su significancia es 0.004 menor a  $p=0.05$ , entonces es significativa y se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis en estudio (alternativa) infiriendo que hay relación entre la dimensión motiva a inspirar y variable desempeño laboral de la empresa Clínica Oftalmológica Confía, San Isidro. 2019, su correlación es de 0.435 que según la tabla de interpretación de Spearman existe correlación positiva débil

### **Hipótesis específicas 3**

H1. La estimulación intelectual se relaciona con el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, San Isidro.

H0. La estimulación intelectual no se relaciona con el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C, San Isidro.



**Tabla 20.** *Correlación Rho de Spearman de la dimensión estimulación intelectual y de la variable desempeño laboral*

		<b>Correlaciones</b>		
			Desempeño laboral	Estimulació n intelectual
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,402**
		Sig. (bilateral)	.	,008
	N		42	42
	Estimulación intelectual	Coeficiente de correlación	,402**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N		42

Fuente: programa Spss V.25

### **Interpretación**

Para la dimensión estimulación intelectual y la variable desempeño laboral en la correlación de Spearman de la tabla 20, se puede observar su significancia es 0.008 menor a  $p=0.05$ , entonces es significativa y se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis en estudio (alternativa) infiriendo que hay relación entre la dimensión estimulación intelectual y variable desempeño laboral de la empresa Clínica Oftalmológica Confía, San Isidro. 2019, su correlación es de 0.402 que según la tabla de interpretación de Spearman existe correlación positiva débil

## **IV. DISCUSIÓN**

Los resultados de la investigación tomaron como objetivo general determinar cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C en el año 2019, asimismo, se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable liderazgo transformacional, como son: El carisma, motivar a inspirar, estimulación intelectual, con la variable desempeño laboral.

El principal límite de investigación es que se realiza al personal administrativa y área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía; por lo que los resultados que se han obtenido solo se utilizaran a este grupo de trabajadores que es mi población. - También debemos precisar que al estar enfocado al sector que laboro, se relaciona a la gestión administrativa de la Clínica.

Los cuestionarios que se han utilizado fueron preparados para las características de la Clínica Oftalmológica Confía, San Isidro - Lima, a una población y muestra de 42 trabajadores que representan lo mismo y un cuestionario de 20 preguntas ,los cuales han sido validados por expertos de la Universidad César Vallejo, el enfoque es cuantitativo ,de tipo aplicada - correlacional y no experimental; con una prueba piloto se calcula la confiabilidad con el Alfa de Cronbach de 0.717 para el cuestionario de liderazgo transformacional y de 0.767 para el cuestionario de desempeño laboral, también podemos mencionar que ,Callomamani en el año (2014) en su tesis “Relación entre el clima organizacional ,el liderazgo transformacional del director y el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas con variable técnica de san juan de Miraflores” con estudio descriptivo, correlacional, no experimental ,de corte transversal ,población de estudiantes de 5to año de secundaria muestra el resultado de su Alfa de Cronback para el liderazgo transformacional es de 0.964 y para el desempeño laboral 0.906 que internamente es alta y consistente, para Reyes (2018) ,en su tesis “ Liderazgo transaccional y transformacional con el desempeño laboral según el proceso de atención de enfermería en los profesionales de las especialidades en la unidad de posgrado UPEv –Lima ,2017 ,de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional y diseño no experimental de corte transversal, su población lo conforma todas las enfermera de las diferentes unidades y su muestra fue de 40 enfermeras,

el resultado de su Alfa de Cronback para la variable liderazgo transaccional y transformacional con el desempeño laboral muestra 0.962 y 0.970 significa que internamente es consistente y alta; Tezen en el (2015) en su tesis liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias históricas –sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico ,su trabajo tiene un diseño no experimental ,estudio descriptivo-correlacional, con una población de estudiante de 85 y una muestra de 49 estudiantes, método no probabilístico, técnica la entrevista y el cuestionario el instrumento da como resultado para el liderazgo transformacional 0.952 de 32 preguntas en el Alfa de Cronback y de 24 preguntas para el desempeño docente da 0.943 el Alfa de Cronback se puede decir que internamente es consistente, asimismo podemos mencionar , Ñavincopa en el ( 2018), en su trabajo de tesis “el liderazgo transformacional y su relación con el desempeño docente de la escuela militar de chorrillos Coronel Francisco Bolognesi 2014, de un enfoque cuantitativo ,no experimental ,de análisis descriptivo ,utilizó el método deductivo e inductivo ,su población de estudio fue de 90 profesores y la muestra 30 profesores ,utilizó la técnica del fichaje y la encuesta ,la cual utilizando la herramienta del Alfa de Cronback al liderazgo transformacional resultó 0.66 que internamente es alta y para el desempeño docente 0.86 que también es alta internamente.

También podemos mencionar que haciendo un análisis descriptivo a los resultados que se da en el estudio del personal administrativo y del área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía, califican el liderazgo transformacional de la siguiente manera a) excelente lo califica el 9.5% que representa 4 trabajadores, b) como bueno 19 trabajadores que representa el 45.2%, c) 13 trabajadores que representa el 31% lo considera regular ,d) pero se tiene a un grupo de 6 trabajadores que representa el 14.3%, que lo califica como bajo o deficiente, situación que debe ser tomado en cuenta por la gerencia general de la Clínica Oftalmológica Confía ;por otro lado se tiene que este mismo personal indica que el óptimo del desempeño laboral está en función de un buen liderazgo transformacional que lo considera así 4 trabajadores que representa el 9.5% de mi población u/o muestra, para Posadas en el (2016) en su tesis el liderazgo general y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Castilla –Piura 2015, el estudio fue realizado a 488 trabajadores ,con una muestra de 60 trabajadores ,es de diseño no

experimental, de corte transversal, se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario de 24 preguntas el 38.33% que representa a 23 trabajadores lo considera excelente, 51.67% que representa 31 trabajadores lo califica como bueno, 10% que representa 6 trabajadores lo considera regular y malo o deficiente el 0.00%.

En los resultados de la tabla cruzada, son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y de las dimensiones del liderazgo transformacional con la variable desempeño laboral, donde se tiene que el personal considera que el liderazgo transformacional es regular y es representado por el 31.0%, entonces el desempeño laboral realizada está representado en 23.8%; quiere decir que en las dimensiones correspondiente del liderazgo transformacional interrelacionado con la variable desempeño laboral, representa lo siguiente; carisma 59.5% regular y desempeño laboral 23.8% regular, motiva a inspirar 38.10% regular y el desempeño laboral 23.8% es regular y la estimulación intelectual 47.6% regular y el desempeño laboral 23.8% regular ,consecutivamente.

Los resultados de la prueba estadística descriptiva, en la tabla cruzada se muestra que el liderazgo transformacional representa como bueno en total 45.2% y bajo el 14.3% de esta manera lo consideran al liderazgo transformacional y el desempeño laboral el 54.8% como bueno y el 14.3% considerado como bajo o deficiente; en caso las dimensiones se da lo siguiente: carisma 14.3% como bueno y 9.5% como bajo o deficiente, desempeño laboral 54.8% bueno y 14.3% como bajo o deficiente, motivar a inspirar se califica 40.5% bueno y 11.9% bajo o deficiente y el desempeño laboral 54.8% bueno y 14.3% como bajo y estimulación intelectual 16.7% lo considera como bueno y 16.7% como bajo o deficiente y el desempeño laboral 54.8% como bueno y 14.3% bajo o deficiente; asimismo se tiene la correlación entre las variables liderazgo transformacional y desempeño laboral tienen una relación débil ; con los resultado obtenidos de la tabla de correlación.-El Rho de Spearman entre las variables liderazgo transformacional y desempeño laboral es de 0.439 y 0.004 de significancia esto demuestra que tiene una correlación positiva débil ,pero se rechaza la hipótesis nula, el 0.435 corresponde a la dimensión motiva a inspirar ,con una significancia de 0.004, la dimensión estimulación intelectual su Spearman es 0.402 ,con una significancia de 0.008 y la dimensión carisma 0.238 ,con una significancia de 0.130 en este caso se consideró la hipótesis nula, para Callomamani en el (2014 ) en su tesis ya mencionada el

resultado de su correlación de Spearman entre las variables clima organizacional, el liderazgo transformacional del director con el desempeño laboral del docente es de 0.723 y 0.000 de significancia y esto significa que un buen clima laboral y un buen de liderazgo transformacional, mejor será el desempeño laboral ; sin embargo Reyes en el (2018) en su tesis el coeficiente de correlación de Spearman para sus variables de liderazgo transformacional y desempeño laboral el resultado es Rho 0.315 y P:0.048 ,lo que muestra una correlación débil ,pero se rechaza la hipótesis nula ,según Tezen (2015) añade que las variables: liderazgo transformacional y desempeño docente muestra un correlación de Pearson de 0.842 y P=0.000, significa que tiene relación, además Ñavincopa (2018) menciona que en sus variables el liderazgo transformacional y su relación con el desempeño docente, su correlación Rho=0.026 y P=0.37, es muy débil y se acepta la hipótesis nula.

En conclusión, podríamos afirmar que todas las dimensiones del liderazgo transformacional de una manera conjunta están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable desempeño laboral.

Podemos mencionar que los estudios realizados anteriormente por profesionales que realizaron su tesis muestra en su resultado deferencias, que ayudaran a discernir mejor nuestra investigación.

También se puede afirmar que se tiene la evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre las variables liderazgo transformacional y desempeño laboral; por lo tanto, sí se mejorará el liderazgo transformacional podremos seguir mejorando el desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica Oftalmológica Confía, poniendo énfasis al área de Admisión de la Clínica en mención.

## **V. CONCLUSIONES**

### **Primero**

Con respecto al objetivo general, se halló que el liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral según los resultados obtenidos, donde  $Rho=0.439$  y  $p= 0.004$  menor que  $0.05$ , lo cual significa que existe correlación positiva débil.

### **Segundo**

Con respecto al objetivo específico 1, se halló que el carisma no se relaciona con el desempeño laboral según los resultados obtenidos, donde  $Rho= 0.238$  y  $p= 0.130$  mayor que  $0.05$ , lo cual significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

### **Tercero**

Con respecto al objetivo específico 2, se halló que la dimensión motiva a inspirar se relaciona con el desempeño laboral según los resultados obtenidos, donde  $Rho= 0.435$  y  $p= 0.004$  menor que  $0.05$ , lo cual significa que existe correlación positiva débil.

### **Cuarto**

Con respecto al objetivo específico 3, se halló que la estimulación intelectual se relaciona con el desempeño laboral según los resultados obtenidos, donde  $Rho= 0.402$  y  $p= 0.008$  menor que  $0.05$ , lo cual significa que existe correlación positiva débil.

### **Quinto**

Después de realizar la investigación y tener la conformidad con los datos encontrados de la investigación acerca de la relación entre el transformacional y el desempeño laboral, también se puede afirmar que el objetivo general y específico en esta tesis, se establece las siguientes conclusiones:

liderazgo



En la investigación se puede observar la fiabilidad de las variables en estudio con el Alfa de Cronbach, 0.717 y 0.767 respectivamente que da validez a la investigación.

La investigación demostró que existe relación entre las variables liderazgo transformacional y desempeño laboral del área administrativa de la Clínica Oftalmológica Confía en especial el área de Admisión de la Clínica, San Isidro 2019 comprobado con el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.439 y significancia de 0.004.-Siendo que la correlación entre las dimensiones de la variable liderazgo transformacional de manera conjunta muestra una correlación positiva.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primero**

El Gerente general, gerente de línea media y jefes y la dirección general se enfoquen el liderazgo y el desempeño. Aunque, los estudios señalan que existe relación, pero es débil estas variables pueden funcionar independientemente, por lo que tendrán que prestar mayor atención en investigar que otros factores pueden influir en el desempeño laboral y buscar mejorar y fortalecer el liderazgo.

### **Segundo**

La Gerencia general y sus jefaturas de la gerencia de línea media tengan comité semanales para conocer más del trabajo de los jefes de áreas, que se realiza en especial a los trabajadores del área de Admisión de la clínica, para que lleguen a las metas y que consideren el desempeño, al realizar con una mayor precisión sus habilidades y destrezas demostrando su idoneidad, carisma y competencia en el cargo que desempeñan, para usar en sus conocimientos y habilidades adquiridas que les acceda a lograr un resultado óptimo que implique en la satisfacción de las necesidades de los usuarios internos y externos de la Clínica Oftalmológica Confía.

### **Tercero**

La Gerencia general y la gerencia de línea media deberá profundizar en el tema de investigación presentado, en especial el liderazgo y desempeño; con el propósito de hallar otros factores que intervengan en el desempeño de los trabajadores, asimismo facilitar la aportaciones de soluciones al problema de desempeño laboral, buscando motivar e inspirar a sus colaboradores, ya que presenta debilidades y hay que fortalecer para que los trabajadores administrativos en especial el área en mención se encuentre siempre motivado en su cumplimiento de sus funciones dentro de la Clínica Oftalmológica.

#### **Cuarto**

El equipo de trabajo debe seguir mejorando sus habilidades y para ello la gerencia general y la gerencia de línea media, deberán dar la estimulación intelectual necesaria para que esto se cumpla, recomendando la supervisión del mismo en los comités que se realice.

#### **Quinto**

Con respecto a la relación entre la variable liderazgo transformacional y desempeño laboral, se debería realizar un cambio de actitud a cargo de los directivos y también por el personal administrativo de la Clínica Oftalmológica Confía , todos integrados, se esfuercen y se replantee procesos y esto tendrá que hacer por áreas y luego presentarla como alternativa de mejora en el comité que se realice mensualmente, manifestado y proyectando un liderazgo transformacional excelente.

## **REFERENCIAS**

- Abelha, D., Da Costa, P. y De Souza, F. (2018). Transformational Leadership and Job Satisfaction: Assessing the Influence of Organizational Contextual Factors and Individual Characteristics. *Brazilian of Business Management review*. 20 (4), p. 4.
- Aizpun, M., Sandino, D., y Merideno, I. (2015). Developing students' aptitudes through University-Industry collaboration. *Engineering and Research*, 35 (3), p.121.
- Álvarez, g., & Carrasco, r. (2016). measuring the impact of on the job training on job mobility. *applied economics review*, xxiv (70), p.5.
- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Vol.4 (2ª ed.). Recuperado de <http://bit.ly/2e8SRxD>
- Blas , C, et al. (2016). *El Liderazgo Situacional como herrramienta de Gestión para mejorar el desempeño y crear valor en las medianas empresas de Lima"*. Tesis para obtener el grado de Licenciada en Administración de Empresas: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - Facultad de Negocios, Lima, Perú.
- Bass, B. (1985), *Liderazgo y comportamiento en función a las expectativas*. México: Interamericana.
- Bass, B. & Avolio, B. (2006). *Manual for the multifactor leadership*. Palo Alto. California.: Consulting Psychologist Press.
- Bass, B. & Riggio, R. (2006). *Transformational leadership* Mahwah. EEUU: Lawrence Erlbaum Associates. inc. Publishers.
- Beveren, P, Et al. (2017). Psychometric properties of the Portuguese version of the Global Transformational Leadership (GTL) scale. *Work and Organizational Psychology: Review*, 33(2), p.110.
- Bobadilla, C. (2017). *"Clima organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo"*. Tesis para obtención de Título de Magister en Educación: Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

- Callomamani, R. (2014). *Relación entre el Clima Organizacional y el Liderazgo Transformacional del director con el Desempeño Laboral de los docentes de las Instituciones Educativas con variante técnica de San Juan de Miraflores*". Tesis para optar el Grado Académico de Doctor Educación: Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Educación, Lima, Perú.
- Chacón, G. (2016). *Liderazgo Transformacional y su relación con la Satisfacción Laboral*". Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciada en Psicología: Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Espinar, R., y Ortega, J. (2015). Motivation: The Road to Successful Learning. Profile: Issues in Teachers' Professional Development, 17 (2), p.127.
- Fernández, R. (2014). *"Relaciones entre el Bienestar Subjetivo y el Desempeño Laboral Gerentes"*. Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social: Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú.
- Forero, D & Gómez, A. (2017). Comparison of measurement models based on expectations and perceived performance for the satisfaction study in health services: Suma Psicológica, 24 (2), p.88.
- García, et al. (2016). Transformational leadership and group potency in small military units: The mediating role of group identification and cohesion. Work and Organizational Psychology Review, 32(3), p.146.
- Guarín, L. (2014). *Liderazgo Transformacional docente en la Universidad de Colombia*. Tesis para optar el Título de Magister en Ingeniería Administrativa: Universidad Nacional de Colombia, Medellín, Colombia.
- Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*.

- Jiménez Carranza, C. C. (2014). *Relación entre el Liderazgo Transformacional de los Directores y la motivación hacia el trabajo y el Desempeño de Docentes de una Universidad Privada*". Tesis para optar el Título en Maestría en Psicología: Universidad Católica de Colombia- Facultad de Psicología, Bogotá, Colombia.
- Lado, M y Alonso, P. (2017). The Five-Factor model and job performance in low complexity jobs: A quantitative synthesis. *Work and Organizational Psychology Review*, 33 (3), p.175.
- Landeta, J., et al. (2015). Initiatives for the improvement of continuous management training: *Cuadernos de Gestión*, 15 (1), p.63.
- Mendoza, R., y Ortiz, C. (2006). *El Liderazgo Transformacional, dimensiones e impacto en la Cultura Organizacional y eficacia de las Empresas*. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XIV(1), 121. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id>
- Morán, G., y Alvarado, D. (2010). *Métodos de Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericano Editores, S.A. de C.V.
- Niemandt, C.J.P. (Nelus). (2015). Complex leadership as a way forward for transformational missional leadership in a denominational structure. *HTS Theological Studies*, 71(3), p.1.
- Ñavincopa, A. (2018). *"El liderazgo transformacional y su relación con el desempeño docente en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi - 2014"*. Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Docencia Universitaria: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Olvera, J, et al. (2017). Transformational leadership and horizontal trust as antecedents of team performance in the healthcare context: *Anales de Psicología*, 33(2), p.366.



- Ortiz, M. (2017). *Factores de Liderazgo Transformacional que impactan el Clima Organizacional de la Corporación Batuta Risaralda*. Tesis para obtener el Título de Magister en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional: Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*: *Revistas de Ciencias Sociales (Ve)*, 21-24.
- Posadas, C. (2016). *El Liderazgo Gerencial y su Influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castilla - Piura 2015"*. Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo, Perú.
- Ramos, M, et al. (2018). Characterization of Basic Education Teachers Based on the Social Cognitive Model of Job Satisfaction. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 28, p.1.
- Reyes Gastañadui, N. H. (2018). *Liderazgo Transaccional y Transformacional con el desempeño laboral según el proceso de Atención de Enfermería. Según el Proceso de Atención de Enfermería en los profesionales de enfermería estudiantes de las especialidades en la Unidad de Posgrado UPeU, Lima -2017*: Universidad Peruana Unión - Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Rodríguez, A, y Ferreira, M (2015). The Impact of Transactional and Transformational Leadership Style on Organizational Citizenship Behaviors: *Psico-USF*, 20(3), p.493.
- Rojas, A. (2012), *El liderazgo transformacional en directores de tres liceos bicentenario y tres liceos regulares de la región metropolitana*, Tesis de maestría: Universidad de Chile). Recuperado de <https://goo.gl/WL7R51>
- Ruiz ,A y Vega L. (2016). *Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de una Empresa de Venta y Servicios Industriales"*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial: Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

- Sánchez, I., Salanova, M. y Llorens S. (2018). Leadership Intellectual Stimulation and Team Learning: the Mediating Role of Team Positive Affect.: *Universitas psychologica*. 17 (1). p.3.
- Silva, E. (2015). *Liderazgo Transformacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los funcionarios de la Subgerencia de Vinculación, Capacitación y Desarrollo de la EP PETROECUADOR*". Tesis para la obtención del Título de Licenciado en Psicología Industrial: Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Sum I. (2015). "*Motivación y Desempeño Laboral*". Tesis para la obtención del Título de Licenciado de Psicología Industrial/Organizacional: Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Tamay,I. (2017). *El Liderazgo Transformacional como variable de influencia en el desempeño de organizaciones de economía popular y solidaria: Estudio de caso: Red Productores Agroecológica del Austro-Provincia del Azuay -Ecuador, 2015 -2016*". Tesis para la obtención del Título de: Magíster en Gestión del Desarrollo Local Comunitario: Pontificia Universidad Católica del Ecuador -Escuela de Trabajo Social, Quito, Ecuador.
- Tezén, H. (2015). "*Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral docente en la especialidad de ciencias históricos -sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico*". TESIS Para optar el grado académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación: Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Facultad Educación, Lima, Perú.
- Viltard, L. (2017). UNLIMITED 1: ON THE CORPORATE TRAINING REVOLUTION. *Independent Journal of Management & Production*, 8 (3), p.1009
- Yongxing, G, et al. (2017). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support: *Anales de Psicología*, 33 (3), p.709.

Zans, J. (2017). *“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN –Managua”*. Tesis para obtener el Título de Magister en Gerencia Empresarial: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía, San Isidro, 2019

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables				
			Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escala de medición
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía SAC? en el año 2019</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre el carisma y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C en el año 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar cuál es la relación entre el carisma y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> El liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C en el año 2019</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> El carisma se relaciona con el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía S.A.C en el año 2019. -La motivación se relaciona con el desempeño</p>	Liderazgo transformacional	V1.1 Carisma	-Genera respeto -Proporciona visión a sus seguidores -Genera confianza	1. 2. 3.	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				V.1.2 Motivación a inspirar	-Comunica altas expectativas. - Usa símbolos para concentrar los esfuerzos. - Expresa propósitos importantes	4. 5 6.	
				V1.3 Estimulación intelectual	-Promueve el desarrollo intelectual. - Fomenta la creatividad. - Induce a la solución cuidadosa de los problemas	7. 8 9.	

Fuente; Elaboración propia

<p>Confía S.A.C en el año 2019? ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica</p> <p>Confía S.A.C en el año 2019? ¿Cuál es la relación entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica</p> <p>Confía S.A.C en el año 2019?</p>	<p>Oftalmológica</p> <p>Confía S.A.C en el año 2019</p> <p>-Determinar cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica</p> <p>Oftalmológica</p> <p>Confía S.A.C en el año 2019</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica</p> <p>Oftalmológica</p> <p>Confía S.A.C en el año 2019</p>	<p>laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica</p> <p>Confía S.A.C en el año 2019.</p> <p>La estimulación intelectual se relaciona con el desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica</p> <p>Confía S.A.C en el año 2019</p> <p>Confía S.A.C en el año 2019</p>					
			Desempeño laboral	V.2.1 Expectativa laboral.	-Busca crecimiento laboral y profesional. - Mejora económica. - Reconocimiento	1. 2. 3	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				V2.2-Habilidades y aptitudes	-Genera competencias. -Capacidad de adaptación. - Actitud	4. 5. 6.	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				V2.3- Capacitación	-Genera desenvolvimiento. - Crea capacidad de análisis. - Toma de decisiones	7. 8. 9.	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				V2.4 Satisfacción laboral	-Genera compromiso y retroalimentación. -Productividad	10. 11.	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Instrumento de investigación

### Cuestionario

<b>Encuesta de Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía, San Isidro, 2019</b>
---

**Datos informativos:** Cargo

Sexo:

 M

 F

Condición

 Estable

 Contratado

Nivel de instrucción

 Superior

 Instituto

 Sin estudio

**Instrucciones.** La información que nos proporcionen será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúe el liderazgo transformacional y desempeño laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	Dimensiones/ítems	Escala de valoración				
<b>Liderazgo transformacional y desempeño laboral</b>						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>Liderazgo transformacional.</b>						
	<b>Carisma</b>					
1	Perciben respeto por parte del jefe del área	1	2	3	4	5
2	Avizoran una visión optimista por parte de la gerencia de la clínica	1	2	3	4	5
3	Reciben la confianza por parte de su jefe inmediato	1	2	3	4	5
	<b>Motivación a inspirar</b>					
4	Les comunican las altas expectativas por parte de la gerencia de la clínica.	1	2	3	4	5
5	Los símbolos son utilizados con frecuencia como parte de la comunicación por parte de su jefe inmediato	1	2	3	4	5
6	Perciben con claridad el propósito del área en que	1	2	3	4	5

	labora por parte de su jefe inmediato.					
	<b>Estimulación intelectual</b>					
7	Su jefe le da la confianza para desarrollar trabajos difíciles que con lleve o promueva su desarrollo intelectual	1	2	3	4	5
8	Reciben incentivo por parte de la gerencia de la clínica para desarrollar y fortalecer su creatividad	1	2	3	4	5
9	Reciben el apoyo e incentivo por parte de su jefe del área, cuando se da soluciones a problemas o dificultades que se presentan.	1	2	3	4	5
	<b>Desempeño laboral</b>					
	<b>Expectativa laboral</b>					
1	Una manara de recompensar al trabajador y fidelizarlo a la empresa, le brinda la gerencia facilidades para que estudie y pueda crecer profesionalmente en la Empresa.	1	2	3	4	5
2	Es considerado en las bonificaciones por productividad dentro de la Empresa, como medida de mejorar el aspecto económico de su hogar.	1	2	3	4	5
3	Existen diferentes mecanismos para el reconocimiento a las labores que se realiza y origina réditos para la Empresa, es considerado Usted.	1	2	3	4	5
	<b>Habilidades y actitudes</b>					
4	El grupo con quienes trabaja comprende que la competencia sana es buena para seguir creciendo en la Empresa.	1	2	3	4	5
5	Para la adaptación en el área de trabajo, influye mucho la función que tiene la jefatura del área	1	2	3	4	5
6	La aptitud y actitud es importante para con llevar un trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
	<b>Capacitación.</b>					
7	La empresa promueve capacitaciones constantes, para desarrollar habilidades y un buen desenvolvimiento	1	2	3	4	5
8	Cuenta con capacidad de análisis para asumir nuevos retos.	1	2	3	4	5
9	Con frecuencia se les considera en la toma de decisiones que se da en las reuniones.	1	2	3	4	5
	<b>Satisfacción laboral</b>					
10	Con frecuencia se siente satisfecho por el compromiso asumido con la Empresa y la retroalimentación que esta le da.	1	2	3	4	5
11	Siente algunas veces que nos productivo para el área.	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia



### Anexo 3. Vaciado datos de las variables liderazgo transformacional y desempeño laboral

Lt1	Lt2	Lt3	Lt4	Lt5	Lt6	Lt7	Lt8	Lt9	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	puntuacio Liderazgo	puntuacio Desempei	puntuacio carisma	puntuacio Motivar	puntuacio Estimulaci					
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	29.00	3	34.00	3	10.00	3	10.00	3	9.00	2
3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	30.00	3	38.00	4	9.00	2	11.00	3	10.00	3
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	33.00	4	36.00	3	12.00	4	11.00	3	10.00	3
4	3	3	3	5	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	29.00	3	37.00	4	10.00	3	12.00	4	7.00	1
3	5	3	4	4	2	4	3	5	3	3	3	3	2	4	3	5	4	3	4	33.00	4	37.00	4	11.00	4	10.00	3	12.00	4
3	2	3	3	5	3	2	3	5	3	3	5	3	3	2	3	2	3	5	2	29.00	3	34.00	3	8.00	2	11.00	3	10.00	3
3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	31.00	3	35.00	3	9.00	2	11.00	3	11.00	4
3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	29.00	3	36.00	3	9.00	2	9.00	2	11.00	4
3	3	3	2	4	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	30.00	3	33.00	3	9.00	2	10.00	3	11.00	4
4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24.00	2	22.00	1	8.00	2	8.00	2	8.00	2
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	29.00	3	34.00	3	9.00	2	10.00	3	10.00	3
3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	23.00	1	33.00	3	9.00	2	7.00	1	7.00	1
3	2	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	5	3	3	30.00	3	35.00	3	8.00	2	12.00	4	10.00	3
4	3	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	30.00	3	34.00	3	10.00	3	12.00	4	8.00	2
4	3	3	4	5	4	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	1	4	3	31.00	3	33.00	3	10.00	3	13.00	4	8.00	2
3	2	3	5	4	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	2	1	5	3	29.00	3	34.00	3	8.00	2	11.00	3	10.00	3
4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	28.00	3	30.00	2	10.00	3	10.00	3	8.00	2
2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	1	3	2	3	3	4	4	3	25.00	2	33.00	3	8.00	2	9.00	2	8.00	2
3	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	1	22.00	1	26.00	1	7.00	1	8.00	2	7.00	1
5	4	3	3	3	5	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	31.00	3	32.00	2	12.00	4	11.00	3	8.00	2
2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	27.00	2	31.00	2	9.00	2	10.00	3	8.00	2
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26.00	2	34.00	3	8.00	2	9.00	2	9.00	2
2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	20.00	1	24.00	1	8.00	2	6.00	1	6.00	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27.00	2	33.00	3	9.00	2	9.00	2	9.00	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	27.00	2	32.00	2	9.00	2	9.00	2	9.00	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	26.00	2	36.00	3	9.00	2	9.00	2	8.00	2
3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	5	3	3	3	3	3	5	3	29.00	3	36.00	3	9.00	2	9.00	2	11.00	4
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	29.00	3	32.00	2	9.00	2	10.00	3	10.00	3
2	4	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	27.00	2	35.00	3	8.00	2	10.00	3	9.00	2
2	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	29.00	3	36.00	3	8.00	2	10.00	3	11.00	4
2	5	4	3	3	5	3	5	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	35.00	4	30.00	2	11.00	4	11.00	3	13.00	4
4	5	5	3	3	5	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	36.00	4	31.00	2	14.00	4	11.00	3	11.00	4
4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	28.00	3	31.00	2	10.00	3	9.00	2	9.00	2
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29.00	3	33.00	3	11.00	4	9.00	2	9.00	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18.00	1	22.00	1	6.00	1	6.00	1	6.00	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27.00	2	33.00	3	9.00	2	9.00	2	9.00	2
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26.00	2	33.00	3	8.00	2	9.00	2	9.00	2
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	26.00	2	31.00	2	8.00	2	9.00	2	9.00	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27.00	2	33.00	3	9.00	2	9.00	2	9.00	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18.00	1	22.00	1	6.00	1	6.00	1	6.00	1
3	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	1	3	22.00	1	26.00	1	7.00	1	8.00	2	7.00	1
5	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	27.00	2	32.00	2	12.00	4	7.00	1	8.00	2

Fuente: programa Spss V.25

#### Anexo 4. Data de la variable liderazgo transformacional

Lt1	Lt2	Lt3	Lt4	Lt5	Lt6	Lt7	Lt8	Lt9
4	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	5	3	4	3	3
4	4	4	4	4	3	4	3	3
4	3	3	3	5	4	2	3	2
3	5	3	4	4	2	4	3	5
3	2	3	3	5	3	2	3	5
3	3	3	3	4	4	3	3	5
3	3	3	3	4	2	4	3	4
3	3	3	2	4	4	3	3	5
4	2	2	2	4	2	2	2	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	2	3	2	3	2	2
3	2	3	5	3	4	3	3	4
4	3	3	4	5	3	3	2	3
4	3	3	4	5	4	3	2	3
3	2	3	5	4	2	3	4	3
4	3	3	2	4	4	3	2	3
2	3	3	4	3	2	3	2	3
3	2	2	3	3	2	3	1	3
5	4	3	3	3	5	3	2	3
2	3	4	3	3	4	3	2	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	4	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	4	3
2	4	2	3	3	4	3	2	4
2	4	2	3	3	4	3	4	4
2	5	4	3	3	5	3	5	5
4	5	5	3	3	5	3	4	4
4	4	2	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	2	3	1
3	3	3	3	3	3	1	3	2

Fuente: programa Spss V.25

## Anexo 5. Data de la variable desempeño laboral

D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4
3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2
3	3	3	3	2	4	3	5	4	3	4
3	3	5	3	3	2	3	2	3	5	2
3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3
3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3
3	3	3	3	3	4	3	2	5	3	3
3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3
3	3	4	2	4	3	3	3	1	4	3
3	3	5	3	3	3	3	2	1	5	3
3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3
3	3	4	1	3	2	3	3	4	4	3
3	3	1	2	3	2	3	2	3	1	3
3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
3	2	5	3	3	3	3	3	3	5	3
3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3
3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	3	2	3	2	3	1	3
3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3

Fuente: programa Spss V.25

Anexo 6. Acta de aprobación de originalidad de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE          TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 1D
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1


Yo, VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE  
 docente de la Facultad Ciencias Empresariales y  
 Escuela Profesional ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo ATE  
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL  
EN EL AREA DE ADMISION DE LA CLINICA OFTALMOLOGICA  
CORFIA SAN SIDRO 2019"

del (de la) estudiante BONDEZU SAETTONE ORLANDO HENRY  
 constato que la investigación tiene un índice de  
 similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

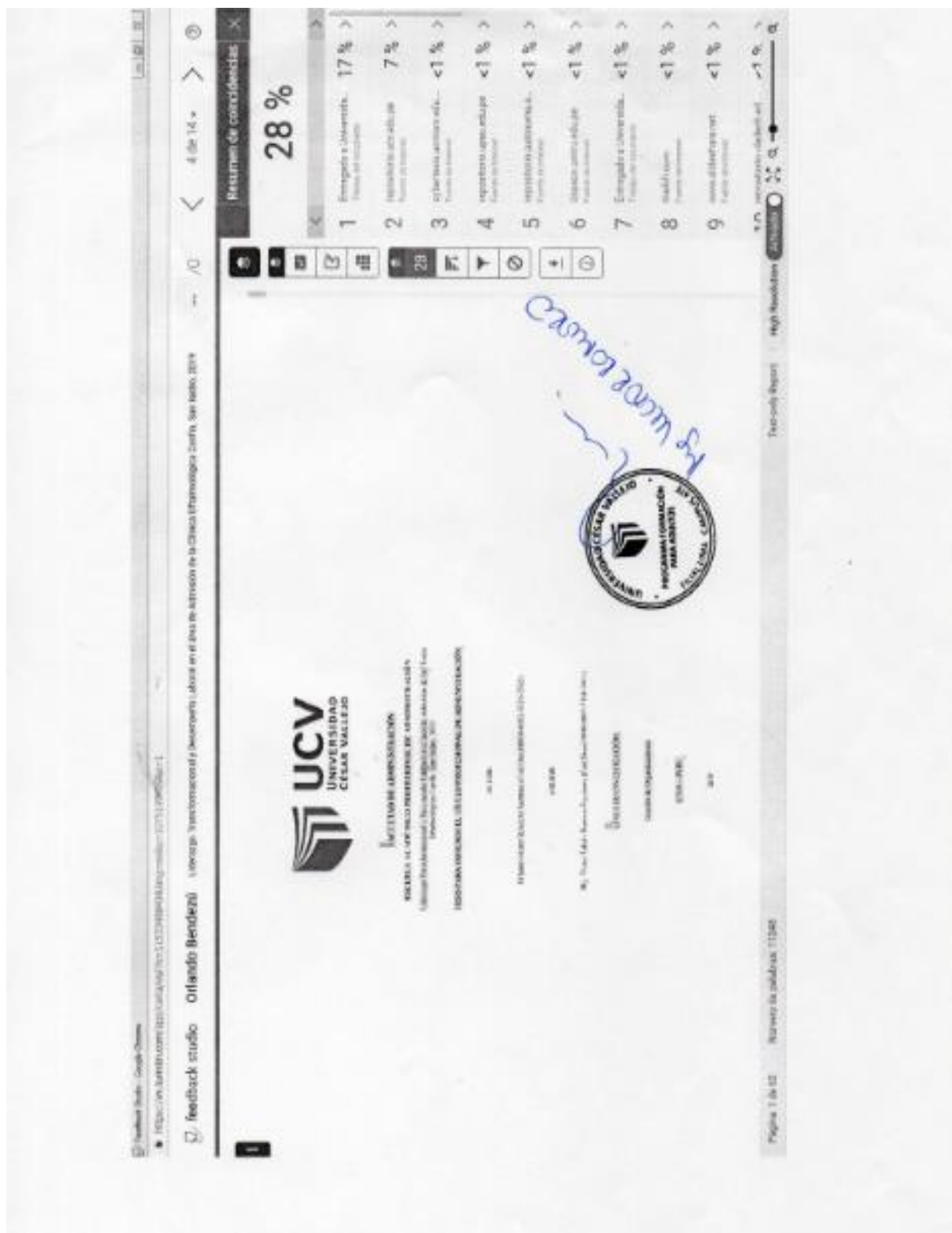
Lugar y fecha ATE, 24 DE JULIO DEL 2019

  
 Firma  
VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE  
 Nombres y apellidos del (de la) docente  
 DNI: 4086660


			
Revisó	Vicerectorado de Investigación	Revisó	Aprobó

NOTA: Este documento impreso diferente del original, y cualquier otro documento que se encuentren fuera de este plus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

# Anexo 7. Pantallazo del software Turnitin



## Anexo 8. Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo ,BENDEZU SAETTONE ORLANDO HENRY, identificado con Documento de Identidad N° 10249491 egresado de la Escuela Profesional de Administración 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 el área de admisión de la clínica oftalmológica Confía, San Isidro, 2019; 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:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



\_\_\_\_\_  
BENDEZU SAETTONE, ORLANDO HENRY  
DNI: DEL ALUMNO 10249491

FECHA: ...07..... de ...marzo..... de 2020.....

## Anexo 9. Autorización de la versión final del trabajo de investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BENDEZU SAETTONE, ORLANDO HENRY

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral en el área de Admisión de la Clínica Oftalmológica Confía, San Isidro, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 16



MGTR. ROMERO ESCALANTE, VICTOR FABIAN  
DNI: 40786760