



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA**

"Adaptación del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ -5X) en una
empresa de call center, Lima Metropolitana, 2018"

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

AUTOR:

Fong Prado Mahelia Jarumy

ASESOR:

Serpa Barrientos Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Psicométrica

Lima-Perú

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Mahelia Jarumy Fong Prado cuyo título es: "Adaptación del cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ-5X) en una empresa de call center, Lima metropolitana, 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 1.5 (número) buena (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho04.....de...02...del 2019


.....
PRESIDENTE

ANTONIO SERPA BARRIENTOS


.....
SECRETARIO

NIKOLAI MARTIN RODAS VERA


.....
VOCAL

DEYVI BACA ROMERO



Elabora

Dirección de Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Aprobó

Vicerrectorado de Investigación

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a Dios por su inmenso amor y sabiduría los cuales me guiaron a culminar el presente trabajo, así mismo a mi familia por su apoyo, cariño y confianza en cada momento de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A la empresa de “Servicios de Call Center” en especial a la Gerente de RRHH Luciana Varela y Alejandra Elías por haber brindado las facilidades y el apoyo necesario para la ejecución del presente trabajo, sin dejar de lado a los profesores por la alta formación profesional para el futuro que me brindan. Al Mgtr. Antonio Serpa por dar las orientaciones oportunas en cada momento necesario en el camino del desarrollo de la tesis.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Mahelia Jarumy Fong Prado con DNI N° 48003400, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Académico Profesional de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Lima, 4 de febrero del 2018



Fong Prado,
Mahelia Jarumy
DNI 48003400

PRESENTACION

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada "Adaptación del cuestionario multifactorial de Liderazgo MLQ-5x en una empresa de call center, Lima metropolitana, 2018", la misma que someto a nuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de licenciada en psicología.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibo con agrado nuestros aportes y sugerencias para mejorar.

Me despido con afecto y gratitud de su distinguida persona, esperando su gentil comprensión, pues soy alumna que da lo mejor de sí, con mucha dedicación y esfuerzo.

La autora.



Fong Prado,
Mahelia Jarumy
DNI 48003400

INDICE

ACTA DE APROBACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE DIAGRAMA	x
INDICE DE ANEXO	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	xiv
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos Previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1 Marco Conceptual.....	19
1.3.2. Marco Teórico	22
1.3.3. Aproximaciones teóricas.....	23
1.3.4. Evolución histórica del cuestionario (MLQ-5X).....	25
1.3.5. Propiedades Psicométricas	30
1.4. Formulación del problema	35
1.5. Justificación del Estudio	35
1.6. Objetivos	36
1.6.1. Objetivo General	36
1.6.2. Objetivo Especifico.....	37
II. METODO	38
2.1. Diseño de investigación y tipo de investigación.	39
2.2. Variables, Operacionalización	40
2.3. Población y muestra	41
1.3.2. Muestra.....	41

2.3.3 Criterio de selección.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad	43
2.4.1 Técnicas:.....	43
2.4.2 Validez.....	43
2.4.3 Confiabilidad	44
2.5 Métodos de análisis de datos	45
2.5.1 Estadística Descriptiva	45
2.5.2 Variable estadística	45
2.5.3 Medias por posición central.....	45
2.5.4 Media	45
2.5.5 Medias de dispersión	45
2.5.6 Varianza.....	45
2.5.7 Asimetría	46
2.5.8. Curtosis	46
2.6. Aspectos éticos.....	46
2.6.1. Definición:	46
III. RESULTADOS.....	47
3.1. Validez de contenido.....	48
3.2. Validez del contenido.....	49
3.3. Validez de constructo.....	51
3.4. Análisis factorial confirmatorio	54
3.5. Confiabilidad del Instrumento	57
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS	68
ANEXOS.....	72
ANEXO 1. TRADUCCIÓN DIRECTA (INGLES- ESPAÑOL).....	73
ANEXO 2. TRADUCCIÓN INVERSA (ESPAÑOL-INGLES)	79
ANEXO 3. CUESTIONARIO	83
ANEXO 4. CONSENTIMIENTO	84
ANEXO 5. CONSENTIMIENTO	85
ANEXO 6. PAGOS.....	86
ANEXO 7. TURNITIN.....	88

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. ESTRUCTURA FACTORIAL DEL MLQ-5X.....	9
TABLA 2. MLQ-5X VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	41
TABLA 3. DATOS DESCRIPTIVOS DE LOS CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	43
TABLA 4. TRADUCCIÓN LINGÜÍSTICA DEL CUESTIONARIO MULTIFACTORIAL DE LIDERAZGO MLQ-5X.....	49
TABLA 5. VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO A TRAVÉS DE LA V-AIKEN DEL CUESTIONARIO MULTIFACTORIAL DE LIDERAZGO MLQ-5X.....	50
TABLA 6. RESULTADOS PRELIMINARES.....	51
TABLA 7. MATRIZ DEL ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO DEL CUESTIONARIO DE LIDERAZGO MULTIFACTORIAL MLQ - 5X.....	53
TABLA 8. INDICADORES DE AJUSTE DEL MODELO ESTRUCTURAL CONFIRMATORIO DEL CUESTIONARIO DE LIDERAZGO MULTIFACTORIAL MLQ-5X.....	56
TABLA 9. FIABILIDAD DE LA PRUEBA.....	58

INDICE DE DIAGRAMA

DIAGRAMA 1. PATH DIAGRAM DE LA ESTRUCTURA FACTORIAL POR WLSMV DEL CUESTIONARIO MULTIFACTORIAL DE LIDERAZGO MLQ-5X DEL ESTILO TRANSFORMACIONAL.....	67
DIAGRAMA 2. PATH DIAGRAM DE LA ESTRUCTURA FACTORIAL POR WLSMV DEL CUESTIONARIO MULTIFACTORIAL DE LIDERAZGO MLQ-5X DEL ESTILO TRANSACCIONAL.....	67
DIAGRAMA 3. PATH DIAGRAM DE LA ESTRUCTURA FACTORIAL POR WLSMV DEL CUESTIONARIO MULTIFACTORIAL DE LIDERAZGO MLQ-5X DEL ESTILO LAISSE FAIRE.....	68
DIAGRAMA 4. PATH DIAGRAM DE LA ESTRUCTURA FACTORIAL POR WLSMV DEL CUESTIONARIO MULTIFACTORIAL DE LIDERAZGO MLQ-5X DEL ESTILO DE RESULTADOS.....	68

INDICE DE ANEXO

ANEXO 1. TRADUCCIÓN DIRECTA (INGLES- ESPAÑOL)	73
ANEXO 2. TRADUCCIÓN INVERSA (ESPAÑOL-INGLES)	79
ANEXO 3. CUESTIONARIO	83
ANEXO 4. CONSENTIMIENTO	84
ANEXO 5. CONSENTIMIENTO	85
ANEXO 6. PAGOS	86
ANEXO 7. ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD	87
ANEXO 8. TURNITIN	88
ANEXO 9. AUTORIZACIÓN	89

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar la validez y confiabilidad del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo MLQ-5X (versión corta) en una empresa de call center, Lima metropolitana, 2018. El enfoque de la investigación es cuantitativo de tipo metodológica, descriptivo y de diseño no experimental.

Para el logro de este trabajo, se planteó como objetivo específico adaptar y determinar las propiedades psicométricas del cuestionario multifactorial de liderazgo MLQ-5x en una empresa de call center, Lima metropolitana, 2018. La población estuvo conformada por 5000 trabajadores entre varones y mujeres, con una muestra de 255 trabajadores de ambos sexos (varones 127 y mujeres 128), todos dentro de las edades de 18 a 54 años. La investigación consistió en la aplicación del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo MLQ-5X de Bass y Avolio (2000). Los resultados obtenidos demuestran que el instrumento es válido logrando apreciar los índices de valoración previos a la realización del Análisis Factorial Exploratorio, lo mismos que reportan índices de significativos en el test de esfericidad de Bartlett obteniendo como grado de libertad ($gl = 120$) y una significancia ($p=0$) del mismo modo el índice de adecuación maestra resulto significativo ($KMO = .88$) y con un Chi-Cuadrado ($X^2 = 1.000$) y confiable con un coeficiente de consistencia interna Alfa del cuestionario del Multifactorial de Liderazgo MLQ-5X es de .93 el cual apunta a una alta confiabilidad para el instrumento, es decir el instrumento es confiable, con un nivel de significancia .000 es decir $p < .05$.

Palabras clave: Liderazgo Multifactorial, validez, confiabilidad.

ABSTRACT

The present research work was carried out with the objective of determining the validity and reliability of the MLQ-5X Multifactor Leadership Questionnaire (short version) in a call center company, Metropolitan Lima, 2018. The research approach is methodological quantitative, descriptive and non-experimental design.

For the achievement of this work, the specific objective was to adapt and determine the psychometric properties of the MLQ-5x multifactorial leadership questionnaire in a call center company, Metropolitan Lima, 2018. The population consisted of 5000 male and female workers, with a sample of 255 workers of both sexes (males 127 and females 128), all within the ages of 18 to 54 years. The research consisted in the application of the Multifactorial Leadership Questionnaire MLQ-5X of Bass and Avolio (2000). The results obtained show that the instrument is valid and appreciates the valuation indexes prior to the completion of the Exploratory Factor Analysis, the same ones that report significant indexes in the Bartlett sphericity test obtained as a degree of freedom ($gl = 120$) and a Significance ($p = 0$). In the same way, the index of mastery adequacy was significant ($KMO = .88$) and with a Chi-square ($X^2 = 1.000$) and reliable with a coefficient of internal consistency Alpha of the questionnaire of the Multifactorial Leadership MLQ- 5X is .93 which points to a high reliability for the instrument, ie the instrument is reliable, with a level of significance .000 ie $p < .05$.

Keywords: Multifactorial leadership, validity, reliability.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Años atrás diversos investigadores del área organizacional han considerado la velocidad con la cual surge la tecnología, este podría ser considerado como una amenaza, al superar la capacidad de adaptación del individuo como también las instituciones (Vega y Zavala, 2004).

Según Avolio (1997) manifiesta que alcanzar ser una institución rentable en pleno siglo XI, requiere reformar las estrategias que se aplican para el desarrollo humano considerando a la organización y el nivel educacional del individuo, es decir seleccionar un personal con el nivel de educación de acuerdo al cargo solicitado; el capital humano pueda desarrollar su autonomía dentro de la organización el cual le permita ser flexible y tomar decisiones oportunas. Asimismo, Bennis (1992, en Avolio, 1997) identifica que el vínculo generado en el líder y el seguidor este sufriendo redefinición en las instituciones de Norteamérica, donde se está estimula la participación de los colaboradores en base al liderazgo aplicado.

Conceptualizando la palabra Liderazgo basándose en el ámbito organizacional, puede definirse como una nueva etapa de cambios efectivos en el desenvolvimiento de grupos y organización para guiar a las personas a un objetivo, obteniendo por cada uno seguridad y compromiso logrado por la confianza de su mentor tal como lo señalan (Raymond Cattell, 1951; Maxwell, 1999).

Se ha ido concretando la definición e identificando los tipos de liderazgo como son los siguientes: (1) Liderazgo autocrático: El líder toma las decisiones y el grupo a cargo lo realiza; (2) líder Democrático: Toda decisión es un material de debate en el equipo, que el líder incentiva y pone en práctica; (3) Líder Laissez-faire: Otorga independencia en la toma de decisión personal teniendo la más mínima participación del líder, el cual solo interviene en situaciones de emergencia (Zuzama, 2014). Con el transcurso de los años se logró identificar un cuarto tipo de liderazgo que demostró tener efectividad en el ámbito organizacional.

Según Bass (1999) señalo: “El líder transformacional estimula el trabajo de la conciencia de los colaboradores, quienes forman parte de la responsabilidad en equipo de lograr la misión y visión de la organización poniendo en segundo plano sus beneficios personales, para concentrarse en el interés del equipo” (p.8). El LTM es considerando como un proceso que ayuda a emerger el potencial del recurso humano.

Bennis (1999) resalta la importancia del liderazgo en la organización plateando que las instituciones solo aprovechan el 5 a 10% de las habilidades del empleado, asumiendo así el

líder el desafío de identificar y poner en práctica las capacidades subutilizadas de sus subordinados. El LTM postulado por Bernard Bass y Bruce Avolio refuerza lo mencionado, proponiendo la mejora de las conductas y potenciales del trabajador como grupo de personas que trabaja en equipo con el LTM

En el ámbito internacional surgen diversas investigaciones relacionadas a este tipo de liderazgo, se hayo pruebas empíricas que sostiene la hipótesis de que este liderazgo es más efectivo que otro tipo de liderazgo en las organizaciones de los cuales destaca:

Molero (1994), por su parte analiza el constructor del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ-5X).

Avolio y Bass (1995) ve la correlación del liderazgo Transformacional, el compromiso de la organización y la satisfacción laboral del empleado con el líder, lo que es apoyado por investigaciones asociados entre factor transformacional, percepción de efectividad del líder, compromiso y satisfacción organizacional (Bycio, Hacket y Allen, 1995).

Además, se considera que Bass y Avolio (1997) realizaron un análisis factorial confirmatorio demostrando así la relación de los 5 componentes según la literatura existente (p.497). Por otro lado, se halló la correlación del LTM y soluciones, alto nivel de desempeño y esfuerzo extra (Sosik, 1997).

Podemos considerar que en nuestra localidad el concepto de liderazgo no ha llegado a entenderse más allá de los conceptos teóricos debido a que el capital humano podría ser calificado como un número o un insumo más, esta realidad en las organizaciones amerita ser revisada e investigada con evidencia empírica, ya que a nivel nacional contamos con escasa investigaciones psicométricas. Desde entonces se han realizado investigaciones con un procedimiento modesto, como por ejemplo el estudio realizado por Dávalos (2014) indica acercar a la validación y adaptación de liderazgo transformacional con un nivel de Alfa de .71 y confiabilidad de correlación .74 aceptable. Sin embargo, los estudios realizados, no se encuentra con estudios empíricos apropiados sobre la estructura interna con el fin de acreditar el empleo en la población de Call Center, como las multivariantes: Análisis factorial confirmatorio a través de las ecuaciones estructurales y sustentado a la explicación de la estructura jerárquica por el modelo Bifactor (Domínguez y Rodríguez, 2017).

Considerando la importancia del LTM, la presente investigación pretende brindar un aporte en el ámbito teórico y tecnológico de la psicología en el área organizacional, con la

adaptación y transculturización del instrumento MLQ 5X en base a la teoría del LTM, considerando que la investigación es de tipo metodológica ya que procura contribuir con los precedentes científicos respecto de las propiedades psicométricas del funcionamiento del instrumento MLQ (forma 5X corta) en el contexto peruano, el cual facilitara la realización de un diagnósticos preliminares, estudios descriptivo exploratorio y confirmatorio.

Además, nos brindara mayor información necesaria del instrumento para a identificar el predominio de liderazgo que se maneja, identificando así, si es el adecuado o no para la población y el contexto de las organizaciones. Las mejoras que se proporcionaría al identificar el predominio de liderazgo serian trascendental y de gran beneficio para las organizaciones ya que el líder es quien dirige al equipo, comprometiéndolos con visión y misión de la empresa, si quien lidera es el adecuado guiara a su equipo a la meta, proporcionándole crecimiento y aprendizaje, la cual estaría beneficiando a las organizaciones, el progreso de este estilo de liderazgo facilitaría a instituciones peruanas un instrumento de adaptación en el entorno cambiante, incentivara el aumento, fortalecimiento de habilidades y potencializara a trabajadores de la organización.

1.2. Trabajos Previos

Se ha realizado búsqueda en los registros de datos como: Web of Science , Scopus, Redalyc, Renati, Scielo, repositorios de Concytec, y repositorios de las universidades, la cual se han encontrado investigaciones realizadas de muy buen aporte para el estudio a desarrollar.

A pesar de que el MLQ ha sido un instrumento que ha pasado de varias modificaciones y versiones desde su primera publicación en 1985, el factor de estructura todavía no está confirmado satisfactoriamente. Por ende, Según Lienert y Raatz (1998), con una base de los modelos de factores teóricos y sustentos empíricos con el MLQ 5X (Bass y Avolio, 1995). La estructura factorial de una prueba o cuestionario describe su validez factorial y la validez del constructo, de acuerdo a la versión original y a los estudios realizados en Estados Unidos en todos los cuestionario que tiene una consistencia interna satisfactoria, se hicieron en una muestra durante el periodo de los años 2000 a 2004.

Riggio y Reichard, (2008) realizo un estudio titulado “Aspectos de la validez de constructo de la MLQ” donde investigó un total, de 2,840 participantes incluidos en el análisis factorial, la edad promedio de toda la muestra compuesta es de 37,8 años 64 años; hombres y mujeres, donde sólo 53.2% de los participantes tenían funciones de liderazgo. Es

evidente que los grupos son iguales con respecto a la edad y el sexo. Además, la situación laboral de los participantes, estaban trabajando en su departamento de menos de 5 años. En todas las muestras de correlación demuestra una fiabilidad de .78 es también comparable sociales y el liderazgo transformacional. Basado en la fortaleza de la teoría combinada con evidencia empírica limitada del presente estudio, defiende que una investigación más profunda sobre las relaciones entre las habilidades sociales y el liderazgo transformacional, demostrando así una confiabilidad de .98 de alfa.

Bass y Avolio (1997; 1999) en un estudio titulado “La Estructura Factorial del MLQ – 5X”, desarrolló en una muestra independiente de 3,786 participantes entre sexo masculino y femenino con edades comprendidas de 19 y 64 años de edad, donde ellos trabajaban en empresas privadas y públicas, con estudios secundarios y universitarios, según el índice de validación los 5 modelos presentan el menor valor que es de 5,85, la congestión factoriales son altamente representativas con un nivel de confianza .95.

Se realizó un estudio titulado “Liderazgo transformacional y liderazgo transaccional: un análisis de la estructura factorial del Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) en una muestra española de 954 participantes entre mujeres y hombres entre edades que oscilan de 25 y 45 años de edad pertenecientes al centro de salud primario desarrollaron en una muestra. Los resultados en fiabilidad por Alfa fueron de .95.

Dávalos (2014) en un estudio nacional transluce acercar a la validación y adaptación de liderazgo transformacional en un ejemplar de 986 profesores, con un nivel de fiabilidad y confiabilidad aceptable con una puntuación de V de Aiken superior a .90, con un nivel de alfa de .714, se comprueba que entre las variables sexo, edad y nivel de enseñanza no establecen diferencias significativas a nivel del liderazgo transformacional.

Bagheri, R., Sohrabi, Z. y Moradi, E. (2015) se realizó un estudio “Propiedades psicométricas de versión persa del multifactorial cuestionario de liderazgo MLQ” obteniendo como consecuencia del análisis factorial y opinión de los expertos dieron lugar a un cuestionario con 18 items en seis subescalas, el coeficiente de fiabilidad del cuestionario era aceptable (.90) el análisis factorial confirmatorio mostro que el cuestionario tenía bondad apropiado de ajuste (p.1).

Boamah y Tremblay (2018) ejecuto una investigación enfocada en el “Examen de la estructura factorial del MLQ de liderazgo dimensiones en contexto de enfermería” en el ámbito de Salud en Canadá donde los encuestados fueron 387 enfermeras de las cuales el 94% damas con edad promedio de 46 años y la experiencia laboral de 21 años. Obteniendo como resultado en CFA los índices de modelo de ajuste fueron: $\chi^2=954,71$, $p<.001$, CFI=.951, TLI= .944, RMSEA= .056, SRMR=.044, el cual representa un modelo adecuado (p.8).

Los resultados apoyan un refinamiento del cuestionario y la necesidad de una nueva teoría sobre las dimensiones.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Marco Conceptual

La presente investigación, son citadas con la intención de reflexionar y esclarecer el concepto de Liderazgo identificando el predominio de liderazgo con el uso del cuestionario MLQ-5X, los cuales fueron consultados de diversas investigaciones y con distintos autores en el área Organizacional.

Según James MacGregor Burns (1958) señalo liderazgo transformacional como proceso donde el líder y el seguidor cooperan mutuamente para lograr alcanzar un alto nivel de motivación. Burns fue el pionero en definir el concepto de liderazgo transformacional, así mismo estableció dos definiciones: a) LTM y b) LTS. Según Burns la orientación de liderazgo transformacional va a generar un cambio a nivel particular (persona) y nivel global (organización), cambiando las percepciones, valores, expectativas y aspiraciones de los colaboradores; el liderazgo transformacional es idealizado ya que generan beneficios y cambios a la persona, al equipo y la organización. Por otro lado, el liderazgo transaccional va orientado en la singularidad del temperamento de líder y su capacidad al generar cambios. El líder transaccional no buscan cambios en la cultura de la organización, todo lo contrario, trabajan con la innegable, todo lo contrario del líder transformacional quien trata de generar cambios dentro de la organización. Burns tuvo como discípulo a Bernard Bass quien con el pasar de los años fue puliendo el concepto de liderazgo y el impacto que genera practicarlo, Bernard nos da un aporte significativo al identificar los parámetros de medición de liderazgo transformacional.

Según Bass (1985) señaló que el mecanismo psicológico que yacen bajo el liderazgo transformador y agrego elementos al concepto inicial de Burns (1978) con el objetivo de explicar cómo se puede medir el liderazgo transformacional, al igual el impacto que genera la motivación y desempeño de los colaboradores. Bass con el apoyo de Avolio lograron identificar una serie de dimensiones del LTM con el objetivo de segmentarlos.

Asimismo, Bass y Avolio (1994) identificaron una serie de sus dimensiones de liderazgo transformacional los cuales son: a) Influencia idealizada o carisma: lo cual genera que los seguidores sientan un apego a su líder, b) La motivación inspiradora: el líder logra transmitir una visión que inspira, c) La estimulación intelectual: incentiva a la creatividad y la resolución de problemas a través de un pensamiento crítico e innovador, d) la consideración individualizada: modelo a seguir. Con el transcurso de las décadas el MLQ ha pasado por distintas modificaciones siendo uno de los más significativos en 1997 Bass y Avolio mejoraron el cuestionario inicial, creando la que actualmente se encuentra vigente y constituye la concluida versión, el cual está formada por 45 ítems y se nombra MLQ-5X (versión corta).

Tabla 1

Estructura factorial del MLQ-5X

Factores de liderazgo transformacional	Definición
Influencia idealizada (atribuida)	Los líderes altos en este factor son admirados, respetados y obtienen la confianza de la gente. Los seguidores se identifican con ellos y tratan de imitarlos.
Influencia idealizada (conducta)	Tiene el mismo significado que el factor antes, pero los ítems que lo miden están centrados en conductas específicas.
Motivación inspiracional	Se refiere a los líderes que son capaces de motivar a los miembros de su equipo, proporcionando significado a su trabajo. Asimismo, el líder forma una visión de futuro atractiva para los empleados y la organización.
Estimulación intelectual	Estos líderes estimulan a sus colaboradores a innovadores, creativos y buscar por sí mismo solución a los problemas que puedan plantearse.
Consideración individualizada	Los líderes altos en este factor prestan atención a las necesidades individuales de logro y crecimiento de los miembros de su equipo, actuando como mentores o coaches.
Factores liderazgo Transaccional	
Recompensa Contingente	Se refiere a la recompensa (material o no material), entregada por un líder a un subordinado por haber alcanzado las metas o estándares de desempeño previamente acordados
Dirección por excepción (Activo):	Colocan estándares y monitorean regularmente el desempeño de los subordinados, para ver si los estándares están siendo alcanzados.
Liderazgo Laissez-Faire	
Dirección por Excepción (Pasiva)	Esperan ser informados sobre errores y desviaciones antes de tomar acción, pidiendo no más de lo que es esencial para alcanzar el trabajo hecho. Describe a líderes que evitan influenciar a sus subordinados, eluden sus responsabilidades de supervisión, y no confían en su habilidad para dirigir. Dejan mucha responsabilidad sobre los empleados, no ponen metas claras y no ayudan a su grupo a tomar decisiones, evitándolas.
Factores Variables de resultados	
Esfuerzo adicional	El líder aumenta el deseo y la capacidad de los subordinados de hacer el trabajo y alcanzar las metas del grupo y de la organización.
Satisfacción	El líder responde a las expectativas y necesidades de sus subordinados.
Efectivo	El líder optimiza los recursos materiales y humanos del grupo, de manera de obtener óptimos resultados con el menor costo posible.

Nota: Según la crítica de los creadores el cuestionario evidencia la estructura factorial que se detalla en la tabla 1

Según Bass y Avolio (2006) señala el liderazgo transformacional conlleva a relación que existe entre un líder y seguidor, en el intercambio de beneficios el cual abarca la recompensa contingente y la gestión, dicho liderazgo trata de motivar al seguidor a ponerle más empeño para el logro de sus expectativas y a su vez representaría un benéfico grupal. Asimismo, Velásquez (2006) afirma que el LTM es un proceso que genera un cambio, enfocándose en transformar, para lograr ayudarse mutuamente en la relación de líder y seguidor, siguiendo el enfoque que rige la organización, el cual genera el incremento de motivación, ética y desempeño de los seguidores, con el objetivo de que los seguidores asuman la compostura que determina la cultura de la organización, el cual generaría un cambio de manera global en la empresa.

Lerma (2007) plantea que el LTM (Liderazgo Transformacional) es un conglomerado de alineamiento que aspiran los seguidores quienes a los que los inspire, donde los trabajadores con visión se orientan hacia metas significativas, teniendo entusiasmo y energía.

En resumen, se comprende por liderazgo transformacional como proceso de dirección, el cual busca transformar el entorno de manera representativa para la empresa, lo cual se hace posible con la participación y apoyo del líder a seguir (que inspire) y motive a los que lo observan; durante el proceso se realizara acciones a cabo, siendo necesario un proceso de dirección enfocado en cambio, el cual va ligado a los logros de las metas. Asimismo, el liderazgo transformacional pretende motivar a los colaboradores a que se involucren en la participación de las acciones en el entorno para una mejora en la organización. Siendo una tarea fundamental empoderarlos con la misión y visión de la organización.

1.3.2. Marco Teórico

1.3.2.1 Definición del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ-5X)

El MLQ-5x es una de las herramientas más aplicadas desde hace más de dos décadas para identificar que el liderazgo que prevalece en el ámbito de psicología organizacional. Este instrumento es la creación fundamenta teóricamente en las ideas de Bernard Bass. (Bass, 1985).

1.3.2.2 . Reseña teórica de liderazgo

La elaboración de la presente investigación cuenta con verificación de la cronología de las distintas teorías citadas de liderazgo, los cuales fueron dando soporte a los distintos modelos estructurados en bases a las necesidades organizacionales que fueron surgiendo.

En los siguientes enunciados se realizará la presentación de los enfoques, desde el principio de instrumento hasta llegar a la última versión Multifactor Questionnaire leadership (MLQ 5X) de Bernard Bass (1985), que contiene el LTM, LTS y el Laissez- faire, en el cual se centrará la investigación, en el constructo de la prueba y la adaptación en una investigación psicométrica llevando así a estudios de ecuaciones estructurales y análisis factorial.

1.3.3. Aproximaciones teóricas

1.3.3.1 Aproximación Conductual

Estos acercamientos se iniciaron en 1950, ante la instalación de diversas teorías que se plantearon y tipo de liderazgo que identificaron. Para este conjunto de investigación se utilizó como herramienta fundamental la observación en la actividad del líder día a día en su entorno laboral, considerando las tareas que hacían y omitiendo las características innatas, donde se logró identificar las diferencias (Vega y Zavala, 2004, p.60).

Para Yulk (2008) el estudio que realizó en base al enfoque conductista se segmentó en dos líneas; la primera se enfoca en los directivos siguiendo los modelos detallados los cuales fueron guiados por ellos mismos, al ejecutar las funciones y tareas, como también descubrir la forma de resolver las limitaciones, exigencias y problemas a su delegación en cargo. En segundo puesto se encuentra fundamentada en anivelar la conducta de un líder eficiente.

A continuación, se evidenciarán estudios de acercamiento conductista.

- **Los estilos de liderazgo clásicos:** En el estudio se clasifican en tres estilos de liderazgo, los cuales se mencionarán a continuación: L. Autoritario (quien traza metas, delega tareas y los guía con supervisión estricta), L. Democrático (traza objetivos y trabaja de la mano con los trabajadores), y estilo Libre el cual deja que cada uno tome su propio criterio en la toma de decisiones, sin intervenir, siendo este el estilo de liderazgo Lippit y White lo denominaron LAISSER – FAIRE (Lewin, Lippit y White, 1939).
- **El modelo de dirección de los dos factores de la escuela de Ohio:** tuvo como inicio en el año 1945, teniendo una duración de casi dos décadas, teniendo como objetivo

identificar la conducta del líder. Teniendo como resultado que cada estilo podría ser descrito con más amplitud como variable dividido en dos dimensiones.

- **Estilo de dirección C:** este estilo simboliza el nivel en el que un líder se involucra en el bienestar del trabajador, considerando la grado de satisfacción de quienes lo siguen (Fleishman y Harri, 1962; House y Baetz, 1979), en otras palabras el líder que ejecuta este estilo de liderazgo da un valor agregado al desenvolvimiento de colaborador de manera interpersonales como personal en el entorno laboral.
- **Estilo de dirección IS:** este estilo está orientado a las actividades que se hallen en esta dimensión.

Esta investigación fue uno de los trabajo que brindo mayor aporte en la literatura sobre el liderazgo (Yulk y Van Fleet, 1992). Después, autores como Kahn (1960) concluyeron que los líderes con mayor resultado eran aquellos que alcanzaban lograr integración (sinérgica) por manifestar y guiarlos hacia la realización de las actividades, siendo esta una conducta adecuada del supervisor.

En la línea Likert (1961) la investigación realizada en base a la conducta efectiva del guía (dirección por éxito), resalta cinco reglas básicas para lograr dicha conducta considerando las siguientes: El apoyo mutuo, orientación al grupo, objetivos con resultados, conocimiento, coordinación y planificación.

Se concluyó con que los directivos más efectivos son aquellos que llevan un orden de toda la estructura con un control en la organización. Por otra parte, se consideraron las características del comportamiento de líder los cuales fueron: decisión de acciones, persuasión, resolución de problemas, perseverancia del líder y la humanidad.

1.3.3.2 Aproximación Humanista

Desde la aproximación humanista es considerado así debido a la pretensión de establecer el objetivo fundamental de la empresa u organización los cuales están ligados con las prioridades o intereses personales de los colaboradores.

Para McGregor, (1960) la apreciación de líder hacia sus colaboradores es de suma importancia, ya que dependerá de ellas el predominio de liderazgo que adopte, en otras palabras, si el líder cree que su trabajador está bajo la teoría X, establecerá regla el cual permita hacer seguimiento al proceso de la realización de actividad de su personal. Caso contrario, si los ve como personas eficientes y maduro, este establecerá un sistema que

potencie las características, de forma que todos puedan llegar a desarrollarlo y sea de beneficio para el trabajador y la organización.

En resumen, se logra inferir que este enfoque este puesto en el líder en la capacidad que tiene de ordenar y aplicar estos requerimientos, intentando concordar con el enfoque de la organización a la par con el personal aplicando una nueva definición el cual considera la motivación intrínseca.

1.3.4. Evolución histórica del cuestionario (MLQ-5X)

La búsqueda de la definición de liderazgo a través de diversas transformaciones desde su origen en 1985. Desde un inicio, se logra obtener una de seis definiciones de liderazgo, las cuales fueron: carismático/inspiracional, consideración individualizada, estimulación intelectual, dirección por excepción, recompensa contingente y laissez faire (Bass, 2000). A la par se fue creando una herramienta que midiera el comportamiento que se vio reflejado al organizar estos seis factores, los cuales serán definidos más adelante con mayor detalle.

Los desacuerdos se vieron direccionados a la validez discriminante de los factores, lo cual generó mayor empeño en la investigación y revisar la operacionalización, estos ya estaban considerados dentro de un mismo cuestionario, el análisis de cada ítem que tenía como objetivo medir la repercusión del comportamiento del líder en cada seguidor. Por otro lado, la organización de los factores desde un inicio propuesto, evidenciaba fallas al ser retomadas en investigaciones empíricas posteriores (Hunt, 1991, Smith y Peterson, 1988, Yukl, 1994, 1999; en Bass y Avolio, 2000). Esto generó que los investigadores presentaran distintos modelos de factores, los cuales se basaron en su investigación continua del MLQ original.

Se identificaron distintos casos al ser una herramienta de investigación. Hater y Bass (1988, en Bass, 1990) el cual estuvo ligado al estudio LTM, se propuso evidenciar que sugerían separar el estilo de Dirección por expertos en dos componentes: Activo y Pasivo. Por otro lado, se halló que los ítems del estilo de Laissez Faire, tenían cierta (Bass y Avolio, 2000). Esto se identificó por los estudios que realizó Den Hartog y el equipo de estudio, logro encontrar que la diferencia conceptual entre el estilo de Dirección por excepción pasiva y Laissez Faire realizado por Bass (quien consideraba el estatus y que el otro evitaba tomar decisión y hacer seguimiento a las responsabilidades asignadas). Ambos llevaban una relación positiva entre sí, y negativo las otras dimensiones, considerando el estilo de Dirección en alto porcentaje con los ítems de Dirección por excepción activa.

Bass y Avolio (1994) difundieron el modelo de Rango Total en base a los dos constructos mencionados anteriormente, basándose en que estas dos aparecen separados (diferentes), LTM sería la extensión del LTS. En otros términos, el LRT uniría las “cuatro I” de LTM, la conducta de LTS, considerando la conducta de Laissez-Faire/ No Liderazgo. Siendo un aspecto relevante el estilo u modelo de LRT, considero que ninguno de los estilos es el adecuado, dando esta gira en función del líder, considerando los puntos (objetivos, contexto y necesidades), el líder tiene que desarrollar la habilidad de identificar el tipo de liderazgo apropiado para su equipo de acuerdo al contexto y ambiente. (Vega y Zavala, 2004, p.22).

1.3.4.1 Modelo de Liderazgo Transformacional

Como los mencionados anteriormente Berband Bass (1985) guiándose de las investigaciones de Burns (1978) y en base a estudios realizados en distintas organizaciones. Logro diferencias el LTM como la conducta donde el líder apoyándose en el trabajo de Burns (1978) y en investigaciones realizadas en diferentes empresas. Distinguió al LTM como una relación donde el líder logra alcanzar el incremento de conciencia de sus seguidores a lo que considera importante para la organización, generando así cambiar o poner en segundo plano el interés personal por uno superior de orden masivo, enfocándolo a los objetivos del grupo en el cual se fortalece la relación entre líder y seguidor, comparte la visión que ocasiona la unión y relación estrecha, el cual se fundamente en valores, potencializando el desenvolvimiento del colaborador y compartiendo motivación a trascender.

Bass (1985) define a un líder Transformacional como:

Aquella persona que promueve la conciencia sobre temas de alta importancia y las guía a un nivel de necesidad, influyendo a sus seguidores a trascender su propio interés por el bienestar del equipo o la organización, incentiva a trabajar en conjunto más duro de lo normal a lo que ellos habían pensado para alcanzar la meta. (p.29).

El LTM, se explica donde se da lugar a los resultados el cual sería reflejado en los colaboradores o seguidores, con una modificación de segundo orden, en otras palabras en sus valores, necesidades y actitudes. Bass se apoya para dar mayor premisa de la teoría, que es el liderazgo transformacional siempre será más efectivo de los tipos de liderazgo (Yukl, 1998).

Las dinámicas que lleva a cabo el LTM se resume en las “cuatro I” (Bass y Avolio, 1994). Las cuales son: Influencia Idealizada (Conducta), Influencia Idealizada (Atribuida), Estimulación intelectual, Motivación inspiracional y Consideración individual. Sería así que el líder transformacional pretende generar cambios, considerando el nivel micro como también el macro-organizacional.

1.3.4.1.1 Característica

La explicación de cada dimensión del LTM fue establecido por Bass (1985). Estos elementos, también fueron reconocidos como “Cuatro I”. Para Bass y Avolio (1993) permitieron diferenciar las áreas de acción e influencia de cada dimensión el cual forma el LTM. Estos elementos son los siguientes:

A) Influencia Idealizada

Se dice de aquellos líderes que son altamente respetados y admirados quienes logran ganarse la confianza de sus seguidores. Quienes lo siguen los ven como modelo a seguir y tratan de imitarlos. Además es conocido con la denominación de Liderazgo Carismático: son considerados aquellos líderes que se convierten en ejemplo a seguir de sus colaboradores siendo maravillados por sus seguidores. Se entiende que sus acciones están guiados por bajo la responsabilidad de hacer las cosas correctas, evidenciando su ética y moral. Este hace referencia al comportamiento que resultan ser adecuados como modelo a seguir de sus colaboradores, considerando las necesidades de otros sobre sus propias necesidades, compartiendo metas y riesgos, mostrando consistencia y altos estándares de conducta ética y moral.

En el MLQ se distingue en:

- **Influencia Idealizada (Conducta):** Es aquella conducta que exhibe el líder.
- **Influencia Idealizada (Atribuida):** Aquel comportamiento que es digno de respeto, admiración y genera orgullo en los trabajadores.

Bass y Avolio (1991) modificaron la denominación de “Carisma” por “Influencia Idealizada” ya que consideraron que esta denominación se apega más a la descripción, como se ejecuta la influencia de líder en base a los ideales (Bass 1999).

B) Motivación Inspiracional

Se describe al líder que cuenta con la capacidad de motivar a sus seguidores de su propio equipo, asignando un valor significativo a su trabajo. Además, el líder genera una meta a futuro para los trabajadores y la organización. Este anima y exalta a los seguidores en base a su esfuerzo, se puede clasificar tres tipos de motivación: a) Animación por motivo de logro: se refiere a las tareas desafiantes y complejas, el cual requiere de determinación, persistencia, toma de riesgo y mucha responsabilidad. b) Animación por motivos de poder: se necesita que los seguidores muestren persuasión y competencia. c) Animación por motivos de afiliación: Se requiere de trabajo en equipo, cooperación y apoyo mutuo entre los integrantes del equipo.

C) Estimulación Intelectual

Aquellos líderes que incitan a sus seguidores a crear e innovar, a encontrar la solución a las adversidades que se presenten en el proceso. La estimulación intelectual de líder transformacionales reflejada la comprensión, conceptualización y discernimiento en los seguidores del entorno que los rodea, los problemas de afrontan y las soluciones, los cuales contribuyen a su autonomía e interdependencia. Para Bass el líder es persuasivo con sus seguidores al momento de dar una información. Este elemento es fundamental en la característica transformadora, por que incita en altos niveles la confianza y la eficacia, apoyando el desplazamiento de interés personales por el colectivo (Pillai y Williams, 2004).

D) Consideración Individual

El líder de esta dimensión se enfatiza en las necesidades personales y al desarrollo de los integrantes del equipo, tomando el papel como mentores o coaching. Este líder trata a sus colaboradores de manera diferenciada, evaluando sus necesidades y capacidades, identificando las necesidades que se tiene para su logro y crecimiento, demostrando así la valoración única de sus colaboradores. Se practica la comunicación bidireccional, el cual considera a la persona ante la de los subordinados o empleados. Las funciones asignadas son supervisadas para identificar si uno de los colaboradores requiere de una dirección o apoyo, lo adecuado es que el colaborador no se sienta evaluado sino todo lo contrario que está el líder para ayudarlo. Esta dimensión facilita diferenciar el impacto que genera la conducta del líder en los seguidores en el proceso de crecimiento y desarrollo de habilidades, así también el valor del equipo al cual pertenece (Avolio y Bass 1993).

1.3.4.2 Modelo de liderazgo Transaccional

También conocido como Reforzamiento contingente, aquí el dirigente y el colaborador aceptan los roles y las funciones para alcanzar los objetivos como equipo, se acuerda que pasos debe seguir el subordinado para llegar a obtener el resultado (puede ser material o no ser material). Esperan que el líder lo capacite para lograr el objetivo, siendo así el intercambio de beneficio transparente y justo para ambas partes. (Bass, 1990). Blanchard y Johnson mencionan reglamentos adecuados para la adecuada aplicación de RFC: Coordinar llegar a la meta junto con el subordinado, si el objetivo es alcanzado entonces felicitar el desempeño del subordinado.

1.3.4.2.1 Característica

Para (Bass, 1985, 1990): En el LTS se aplican dos maneras de reforzamiento para lograr motivar a los colaboradores los cuales con los siguientes:

A) Recompensa Contingente

La recompensa contingente hace referencia al premio ya sea cómo (material, o la no material), el cual es otorgada por un jefe a un seguidor por lograr su objetivo según las funciones acordadas. Las metas tienen el objetivo de incrementar poco a poco el progreso, también va acompañado por la retroalimentación, el cual debe ser dado en el tiempo apropiado en la que la meta fue alcanzada (Bass, 1985, 1990). La retribución contingente para los jefes debe evidenciar interés transformacional para generar el crecimiento y reforzar para la toma de decisión en base a las responsabilidades ascendentes sobre las acciones ejecutadas, logrando así llegar a ser auto-reforzante. Para lograr un buen desempeño se debe ser claro cuando se expone las instrucciones a los subordinados, permitir la intervención de los colaboradores en la toma de decisión, apoyar el desempeño de los mismos y mantener comunicación.

B) Dirección por excepción

En esta dirección, los jefes son los que deciden las acciones en el caso de faltas y desviaciones según el modelo de desempeño, generalmente el contrafuerte aversivo contingente, son cuando el líder participa solo cuando algo sale de los parámetros regulares. El jefe siempre se encuentra atento a las variantes y se encuentra atento para facilitar una retroalimentación negativa o un reforzamiento aversivo solo cuando cree que sea conveniente (Bass, 1985, 1990).

B.1). Dirección por excepción (Activo)

Estos jefes buscan constante y activamente las desviaciones, ellos mismos colocan y hacen seguimiento constante a la actuación de los subordinados, para visualizar y si están respetando y logrando las reglas establecidas.

1.3.4.3 Modelo de liderazgo Laissez-Faire

Este modelo de líder es aquel que esquiva a los subordinados y evade influenciar en ellos, huyendo de las responsabilidades como supervisor, duda n de su capacidad para dirigir a su equipo. Deja sus responsabilidades a cargo de sus colaboradores, en donde no tiene claras las metas y no ayuda al equipo a tener seguridad. En resumen, no diferencia sus funciones con las del colaborador, su enfoque está más dirigido a la producción. Los jefes de Laissez-Faire no identifican los conflictos que deben ser resueltos, y tampoco el requerimiento que debe cumplir y no sabe priorizar, el no comprometerse con el equipo genera una relación negativa.

1.3.4.3.1 Dirección por excepción (Pasivo)

Estos líderes esperan ser alertados o informados sobre las fallas y desviaciones previo a la toma de acciones, pidiendo lo que es esencial para alcanzar el trabajo realizado.

1.3.5. Propiedades Psicométricas

El presente trabajo de investigación está enfocado a un tipo de psicométrico, porque pretende desarrollar el conocimiento propio en la materia; en conocer, adecuar el instrumento para el juicio y estudio del Cuestionario de Liderazgo Multifactorial, ingresando al ámbito organizacional peruano. Donde se busca detallar a las personas o muestras respecto a los resultados o propiedades psicométricas del MLQ 5X.

1.3.5.1 Psicometría

Para Muñiz (1994) psicometría es: Un grupo de técnicas, métodos y teorías involucradas en la medición de las variables psicológicas” es decir, que se halla en un proceso relacionado con la medición de la psicología. Donde se constituye que la psicometría será un concepto claro en la especialización de las propiedades métricas exigentes a la medición psicológica independiente del ámbito de aplicación y las herramientas utilizadas en la muestra. Por ende, es al tema es requerido identificar y explicar las diferencias de las teorías de la psicometría:

1.3.5.1.1 Teoría Clásica del Test: El origen formal de la Teoría de los Test puede evidenciarse en los primeros trabajos de Spearman (1904, 1907,1913), donde se ordena los fundamentos de la (TCT). La finalidad era conseguir un patrón estadístico el cual acondicione la valoración de los test, que acceda a los errores de medida asociada al proceso de medición (Muñiz, 1994).

1.3.5.1.2 Teoría de la Generalidad: Es una parte del fundamento teórico de la Teoría Clásica de la medición, en la medida diferencial del mismo individuo pueden variar debido al efecto de la medición, al igual que debido al error aleatorio de medición. Es una extensión de la teoría de dominio de muestreo en situaciones donde procede la muestra factorial a partir de más de un dominio (Nunnally y Bemsteib, 1995).

1.3.5.1.3 Teoría de la respuesta a l Ítem: esta teoría compromete el nombre como bien lo indica se centra en el desarrollo de las características de los ítems de manera individual a diferencia de las características generales del test, como de manera global la teoría Clásica de los test (TC) (Muñiz, 1997).

1.3.5.2 Confiabilidad

Consistencia de un test se refiere a la exactitud con que el test evalúa lo que pretende calibrar, en una determinada población y en general la necesidad de la aplicación. (Anastasia, 1982; Aiken, 1995). Donde las frecuentes condiciones de aplicación se refieren a la exigencia especificada en el manual del test.

La imperfección de la confiabilidad en un test psicométrico se relaciona directamente con la medición del error. Se estima que el error es el resultado de lo irrelevante para el efecto de la evaluación el cual influye sobre la imperfección de la confiabilidad de tal acción.. El error es de dos tipos:

- a) **E. constante (sistemático)**, se genera en el caso que la evaluación se obtiene con una medición o escala con sistemas con porcentaje mayor o menor que lo normal debe ser.
- b) **E. causal (al azar o no sistemático)**, se genera en el caso que los valores son alternativa de porcentaje mayor o menor de lo que realmente debería de ser. Este tipo de error solo se manifiesta en el caso que afecte la confiabilidad de un test psicométrico. Este error se relaciona con la salud, motivación, fatiga, tensión emocional. (Rey, 1972, Brown 1982).

1.3.5.2.1. Coeficiente de Alfa de Cronbach

Este manifiesta la consistencia de un instrumento (consistencia interna), por medio de correlación existente entre sus ítems, adquiriendo valores entre 0 y 1, donde el puntaje obtenido más cercano a la unidad simbolizara un mayor grado de confiabilidad (Meneses, et al., 2013).

1.3.5.3. Validez

La Validez nos permite determinar qué tan viable es un instrumento de medida; el termino validez es usado con frecuencia para definir todo que se considera correcto respecto al instrumento de medida (Muñiz, 2005).

Está dividido en tres tipos los cuales son Validez de Constructo, Validez de Criterio y Validez de Contenido; un ejemplo que intentan tener estos 3 tipos de validez por ejemplo para medir la ansiedad sería un examen de admisión en una universidad. Es recomendable que las medidas psicológicas sean evaluadas y revaluadas de forma persistente para verificar si se comportan como deben.

Con frecuencia las pruebas son válidas para un propósito, pero no para otro; por ejemplo, un examen de matemática aplicado en la universidad puede ser muy válida para ese objetivo, pero totalmente invalida en un colegio por el grado académico, conocimiento y práctica. Por otro lado, si hay pruebas que pueden ser válidas en diversos propósitos como por ejemplo la prueba de inteligencia es importante tener la validez documentada de manera empírica. Se recomienda que cualquiera que realice un instrumento de medición desarrolle la validez al principio de la prueba y diseñe un estudio de validación preliminar para poder dar uso (Jum e Ira, 1995).

1.3.5.3.1 Validez de contenido

La validez de contenido frecuentemente depende en gran medida de la capacidad con la que se muestrea un dominio de contenido específico. Hace mención a la destreza de una herramienta en evaluación para cuantificar de manera significativa y correcta el rasgo para cuya medición ha sido diseñado (Díaz, Muñoz y Vargas, 2012). Señala que la validez de contenido explica la categoría de una herramienta refleja un predominio específico de contenido de lo que evalúa; además, determina si el instrumento contempla las dimensiones del constructo que se quiere evaluar, de forma tal que se considera que una herramienta es válida si contempla todos los aspectos relacionados con el concepto del constructo.

1.3.5.3.2 Validez de predictivo

La validez predictiva se consiste en el uso de un instrumento para tasar alguna conducta criterio que es externa al mismo instrumento de medición. Algunos se refieren a la validez predictiva como por ejemplo la validez relacionada al criterio lo que da un mejor concepto de los procesos involucrados. Si la puntuación del instrumento se utiliza para descifrar a futuro alguna medida del criterio que se va realizar, siendo así estamos hablando de Validez Predictiva.

1.3.5.3.3 Validez de criterio

La Validez de Constructo confirma si una prueba o instrumento refleja realmente la definición teórica verdadera de un concepto y es el principal tipo de validez; Crombach (1984) señaló: “La finalidad de la validación es especificar y comprender; donde nos orienta a la consideración de autentificar la validez de Constructo”.

Los científicos utilizan el constructo como argumento en sus conversaciones, por lo que no podrían ser científicos sin constructos y sus teorías que están pobladas de ello, y por ello es casi imposible debatir su labor sin usarlo en conversaciones.

Se evidencia dos preocupaciones de la ciencia: 1) desarrollar medidas de constructo individuales y 2) hallar la conexión funcional que existe entre las medidas de los distintos constructos. Ambas teorías estas formadas por dos componentes de igual significado de importancia que es el la medición quien determina cuales de los constructos serán medidos y el componente estructural quien se encarga de describir las características de las medidas obtenidas de la forma que se interrelacionan con los constructos.

1.3.5.3.4 Validez de constructo

Es una definición hipotética que está formado por las teorías que pretenden aclarar el comportamiento humano como la razón, creatividad, etc. La validez del constructo tiene como objetivo conseguir evidencia donde se consolida el que el comportamiento observable mediante un test, son algunos de los indicadores del instrumento. Esta valides responde a la pregunta ¿Cómo se logra justificar psicológicamente la puntuación del test? .La respuesta de esta pregunta puede verse como la elaboración acerca de una prueba psicológica. Donde se puede determinar que la validez de constructo es un método y esencialmente científico.

1.3.5.3.4.1 Análisis factorial:

A pesar de la diversidad de lo que puede denominarse análisis factorial, hay un principio unificador que se debe tener presente: los factores (llamados compuestos, constructos, dimensiones, índices o ejes según el contexto), donde reflejan combinaciones de variables observables, como ¿por ejemplo si todo, lo que se conoce acerca de la ansiedad pudiera resumirse en una sola medida observable (x), no habría necesidad de tener las dos clases de términos; la necesidad de análisis factorial surge porque ninguna medida física aislada es suficiente. (Bollen y Lennox, 1991). Entre un método o sistema estadísticos aplicados para concentrar la validez del constructo resalta evidentemente el análisis factorial, de manera global se puede decir que esta técnica es la más aplicada por efectividad para la validación del instrumento, donde el AF. Gran parte de la teoría psicométrica se enfoca a las propiedades de las combinaciones lineales, el modelo lineal general. El AF es una aplicación de este modelo lineal general, como la regresión múltiple, el AF no es un método estadístico simple sino es un método general de investigación que se usa para confirmar o negar la hipótesis (Nunally, 1994, p, 504).

Presenta tipos o modalidades diferentes como:

A) Análisis por componentes principales:

Se conoce con el nombre extraño de análisis eigen, es la solución a la ecuación característica de una matriz, donde el fundamento matemático para el método y los diversos enfoques del cálculo práctico en los usos de los diversos algoritmos, fáciles de programar, pero difíciles de hacer a mano. (Nunally, 1994, p 532).

B) Análisis factorial exploratorio

Los factores por lo general son rotados para hacer más interpretables las soluciones, lo cual típicamente tiene tres factores como: el fortalecimiento de las conexiones existentes entre factor y variable, la concentración de varianza compartida por dos variables en un solo factor y hacer que las varianzas factoriales se acerquen más a la igualdad. Es decir, permite diferenciar como por ejemplo el factor según el rotado ortogonal que son divididos en ángulos rectos (Nunally. 1994, p. 603).

C) Análisis factorial confirmatoria:

Se ha permitido que una de las diversas definiciones matemáticas de mejor, cual dictara la organización de las combinaciones lineales y luego se interpretara el contenido de los

factores resultantes, donde se conduce principalmente por teorías sustantivas y propiedades de los componentes, son comparables con el puntaje factorial en la muestra original. Un aspecto clave de la hipótesis es que no hace ninguna afirmación acerca de cómo están ponderadas las pruebas, el investigador podría preferir que todas sean igualmente confiables y si se relacionan igualmente con el factor (Nunally, 1994, p. 611).

1.3.5.4 Sistema de ecuación estructural (SEM)

La representación de las ecuaciones estructurales (SEM) son un conjunto de tipos estadísticos multivariante que consiente el desarrollo del resultado y las conexiones entre las múltiples variables. Los estilos de EcEx, surgieron ante la necesidad de optar por la mayor comprensión de las representaciones de regresión. Donde los restrictivos es de menor porcentaje que las representaciones de regresión debido a que permite la inclusión de los errores de medida en la variable de criterio (dependiente) y también se sabe que en la variable predictores (independiente). Donde cabe la posibilidad de pensar que existen varios modelos de AF el cual accede a efectos directos como indirectos entre factor matemático, estas representaciones son más complicados de estimar el valor que las demás representaciones multivariantes como cabe mencionar el de regresión o AFE, es por ello que su aplicación se limitó y no se permitió su extensión desde 1973. Momento donde surgió un nuevo programa de Análisis, utilizando básicamente para este estilo. En la actualidad se conoce varios programas de estimación en el entorno gráfico, como AMOS (análisis of momento structures; Arbuckle, 1997). Donde permite el desarrollo de tal influencia de los programas de los MEcEx; conocidos en la literatura internacional como modelos a la gran ventaja que pretende determinar el estilo de dirección en las conexiones que se espera contra las distintas variables. Por esta razón se denomina modelos confirmatorios, ya que su objetivo es confirmar, mediante el análisis de la muestra las relaciones a partir de las teorías explicativas.

1.4. Formulación del problema

General:

¿Es válido y confiable el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ-5X) en una empresa de call center, Lima Metropolitana, 2018?

1.5. Justificación del Estudio

Este estudio contribuye a apoyar la Teoría de James Burns (1958) quien refirió que el liderazgo transformacional generara cambios a nivel particular y global; es decir, en la organización y las personas cambiando sus percepciones hacia la empresa en el cual labora.

Por su valor Teórico: El presente trabajo buscara aportar a nivel teórico en base a una investigación exhaustiva en los principales repositorios universitario y revistas científicas, ya que contribuirá como antecedente a futuras investigaciones de igual o diferente método de investigación, asimismo al desarrollo del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo MLQ-5X en contexto peruano, con fin de dar a conocer la estructura interna y relevancia del constructo y que a nivel nacional el instrumento cuenta con información básica.

Por su utilidad metodológica: Genera un gran aporte en el crecimiento de la metodología científica, ya que esta investigación intentara conocer los valores psicométricos del cuestionario MLQ-5X a través del programa R studio con un estimador ROBUSTO.

Por su implicación práctica: Esta adaptación permitirá a las personas involucradas en la aplicación lograr tener una percepción más clara de sus habilidades blandas y duras; permitirá también obtener una prueba a nivel nacional aplicada en el área organizacional más óptimo, ya que tendrá un fundamento empírico y será aplicado a empresas. Por otro lado, aportará para posteriores estudios o investigaciones, sea en el campo psicométrico o en el área de psicología Organizacional.

Por su conveniencia: El presente trabajo brindará una percepción más amplia de la prueba ya que se realizará AFE y AFC. Asimismo, generara un gran aporte en futuros estudios del instrumento en base a correlación de datos, análisis psicométricos o en el ámbito organizacional.

Por relevancia Social: la presente investigación busca obtener un instrumento válido y confiable, que colabore indirecta o directa con la población y del área organizacional en el proceso de Reclutamiento y selecciones, especialmente los que apuestan por los mejores Líderes.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Adaptar y establecer las propiedades psicométricas del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo MLQ-5x en una empresa de call center, Lima, 2018.

1.6.2. Objetivo Especifico

- Adaptar lingüísticamente el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ-5X) en trabajadores de tres empresas que brindan servicios utilizando el método de contra traducción.
- Obtener evidencias de validez vinculadas al contenido de la versión del Cuestionario multifactorial de liderazgo (MLQ-5X) por criterio de jueces.
- Obtener evidencias de validez vinculadas a la estructura interna de la versión en español de la traducción del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ-5X) a través del análisis factorial exploratorio.
- Obtener evidencias de validez vinculadas a la estructura interna de la versión en español de la traducción del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ-5X) a través del análisis factorial confirmatorio.
- Obtener evidencias de confiabilidad de las puntuaciones derivadas de aplicar los ítems que conforman del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ-5X) usando el método de consistencia interna.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación y tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo no experimental, ya que no se manipula premeditadamente las variables, es decir sólo observan los fenómenos en su estado, en su habitud natural para luego poder analizarlos (Montero y León, 2007). Asimismo, de corte transversal puesto que se realiza el estudio en un momento determinado de los grupos que se investigan y ello se da en un tiempo único.

Para este trabajo de investigación no se presenta hipótesis, pues que Alarcon (2013) refirió que, de los problemas de investigación psicológica, no necesariamente todos requieren hipótesis, donde hace mención, “pueden resolverse directamente organizando procedimientos para registrarlos, observarlos o medirlos. Tal sea el caso de ciertos trabajos interesados en conocer el estado de un hecho o en señalar la frecuencia con que se dan” (p.47).

Este estudio es de tipo instrumental (Montero y Leon, 2000). Consideran como pertenecientes a esta categoría todas las investigaciones guiados al desarrollo de nuevas pruebas y apartados, considerando el diseño y el estudio de las propiedades psicométricas (Montero y León, 2007, p.856).

2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 2

MLQ-5X Variables y operacionalización

Concepto	Estilos	Competencias	Nº	Ítems
Según James MacGregor Burns (1958) señalo liderazgo transformacional como proceso donde el líder y el seguidor cooperan mutuamente para lograr alcanzar un alto nivel de motivación. Según Burns la orientación de liderazgo transformacional va a generar un cambio a nivel particular (persona) y nivel global (organización), cambiando las percepciones, valores, expectativas y aspiraciones de los colaboradores; el liderazgo transformacional es idealizado ya que generan beneficios y cambios a la persona, al equipo y la organización. Según Avolio & Buss indico que Laissez - Faire es orientación típico para el manejo por excepción, su comportamiento es reactivo y centra en el castigo (1995 - 2004)	Liderazgo Transformacional	Construcción de Liderazgo:	6	Habla sobre sus valores y creencias más importantes.
		Influencia	14	Especifica la importancia de tener una alta razón de ser.
		Idealizada (Conducta)	23	Considera las consecuencias morales y éticas de las decisiones.
		Construcción de liderazgo:	34	Enfatiza la importancia de tener un sentido colectivo de la misión.
		influencia	10	Hace que las personas se sientan orgullosas por trabajar con él / ella.
		idealizada (atribuido)	18	Va más allá del interés propio para el bien del grupo.
		Construcción de Liderazgo:	21	Actúa de formas que genera mi respeto.
		Motivación Inspiracional	25	Muestra un sentido de poder y confianzas de decisiones.
		Construcción de Liderazgo:	9	Habla con optimismo del futuro.
		Motivación Inspiracional	13	Habla con entusiasmo sobre lo que se debe valorar.
	Liderazgo transaccional	Construcción de Liderazgo:	26	Expresa con claridad una visión convincente del futuro.
		Inspiracional	36	Expresa su confianza sobre el logro de objetivos.
		Construcción de Liderazgo:	2	Reexamina suposiciones cruciales para ver si son apropiadas.
		Estimulación Intelectual	8	Busca perspectivas diversas al momento de resolver problemas.
		Construcción de Liderazgo:	30	Hace que vea los problemas de distintos ángulos.
		Consideración individual	32	Sugiere nuevas formas realizar los deberes asignados.
		Construcción de Liderazgo:	15	Pasa el tiempo enseñando y entrenando.
		Consideración individual	19	Me trata como a una persona y no únicamente como un miembro de un grupo.
		Construcción de liderazgo:	29	Considera que tengo diferentes necesidades, habilidades y aspiraciones que los demás.
		Recompensa contingente	31	Me ayuda a desarrollar mis fortalezas.
Resultado de Líder	Construcción de liderazgo:	1	Me brinda ayuda a cambio de mis esfuerzos.	
	Dirección por Excepción (Activo)	11	Debato en términos específicos respecto de quién es responsable de lograr los objetivos de rendimiento.	
	Construcción de Liderazgo:	16	Esclarece lo que uno esperar recibir cuando se logran las metas de rendimiento.	
	Dirección por Excepción (Pasiva)	35	Expresa satisfacción cuando cumplo con las expectativas.	
	Construcción de Liderazgo:	4	Enfoca la atención en irregularidades, errores, excepciones y desviaciones de los estándares.	
	Dirección por Excepción (Activo)	22	Concentra toda su atención en el tratamiento de errores, quejas y fallas.	
	Construcción de Liderazgo:	24	Hace un seguimiento de todos los errores.	
	Dirección por Excepción (Pasiva)	27	Dirige mi atención a los fracasos para cumplir con los estándares	
	Construcción de Liderazgo:	3	No interfiere hasta que los problemas se tornen serios.	
	Dirección por Excepción (Pasiva)	12	Espera que las cosas vayan mal antes de tomar medidas.	
	Construcción de Liderazgo:	17	Demuestra que él / ella es un fiel creyente de "Si funciona, no lo arregles".	
	Laissez-faire	20	Demuestra que los problemas deben volverse crónicos antes de tomar medidas.	
	Construcción de Liderazgo:	5	Evita involucrarse cuando surgen problemas importantes.	
	Laissez-faire	7	Está ausente cuando se le necesita.	
	Construcción de Liderazgo:	28	Evita tomar decisiones.	
	Esfuerzo adicional	33	Retrasa las respuestas a preguntas urgentes.	
	Construcción de Liderazgo:	39	Consigue que haga más de lo que esperaba que haga.	
	Esfuerzo adicional	42	Aumenta mi deseo de tener éxito.	
	Construcción de Liderazgo:	44	Aumenta mi disposición a esforzarme más.	
	Satisfacción	38	Utiliza métodos de liderazgo satisfactorios.	
	Construcción de Liderazgo:	41	Trabaja conmigo de manera satisfactoria.	
	Efectivo	37	Es eficaz al satisfacer mis necesidades laborales.	
	Efectivo	40	Es eficaz al representarme ante una autoridad superior.	
	Efectivo	43	Es eficaz al cumplir con los requisitos de la organización.	
			45	Dirige un grupo que es efectivo.

Nota: Nº = Numero

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Según Tamayo y Tamayo (1997) refirió: “Como población a la totalidad de un fenómeno el cual será base de estudio, ya que dicha población posee un particularidad el cual dará inicio a la investigación y contara con datos de estudio” (p.114).

Nuestra población en estudio está conformada por trabajadores que brindan servicios multifuncionales; actualmente contamos con una población de 5000 personas. Para definir la población, podemos describirlo como un grupo de individuos que presentan características o cualidades que se pretende estudiar. Llamamos Población Finita cuando contamos con el número exacto de población y Población infinita cuando no contamos con el número exacto de población (Fuentelsaz, Pulpon y Icart. 2006).

1.3.2. Muestra

La muestra a ser evaluada en nuestro trabajo de investigación será de 255 personas de sexo femenino y masculino, con edades que oscilan de 18 a 53 años.

La muestra hace referencia a la investigación de la relación que existe entre la población y lo colectivo, la muestra representativa es tomada de la misma. La investigación de la muestra permite estimar las peculiaridades no conocidas de dicha población en estudio. Esta estimación se hace en base al conocimiento de las peculiaridades de la muestra. Las características o medidas alcanzadas de la muestra de estudio se le denominan estadísticos; las medidas pertenecientes a las población parámetros. En la ocasión que la media muestral o estadístico se aplica como representante de una particularidad de la población o parámetro donde se nombra estimado.

2.3.2.1 Muestreo No probabilístico

Son los pasos mediante el cual obtienes una muestra. La muestra en ese caso sería la representación de la población en la cual fue elegida para ser evaluada, ello debe reflejar las características que lo representan (Grande y Abascal, 2009).

2.3.3 Criterio de selección

2.3.3.1 Criterio de Inclusión

Los que conforman parte del trabajo de investigación, son pertenecientes a una empresa de Servicio de Call Center, de sexo femenino o masculino entre la edad que oscilan de 18-54 años, así mismo tenga estudio secundario completo y con tiempo laboral en el puesto mayor a 2 meses, donde se evidencia en la tabla 3.

Tabla 3

Datos descriptivos de los criterios de inclusión

Variables	N°	%
SEXO		
Femenino	128	50.2
Masculino	127	49.8
EDAD		
Edad laboral Temprana 18-24	107	42.0
Edad laboral Máxima 25-54	148	58.0
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Secundaria completa	80	31.4
Superior	100	39.2
Superior en curso	14	5.5
Superior incompleto	11	4.3
Universitario	35	13.7
Universitario en curso	8	3.1
Universitario incompleto	7	2.7
TIEMPO LABORANDO		
1 año a 2 años	67	26.3
2 años a 3 años	26	10.2
3 años a más	2	0.8
3 meses a 1 año	159	62.4
CAMPAÑA		
Televentas - Entel Perú	115	45.1
Portabilidad-Entel Chile	140	54.9

Nota. N° = Número, % = Porcentaje

2.3.3.2 Criterio de Exclusión

- Para este trabajo de investigación se ha excluido áreas de la empresa de Servicio de Call Center cómo: Gerentes, área de recursos humanos, country manager, operadores.
- Si los sujetos no completaron el cuestionario.
- Si los sujetos no rellenaron los datos descriptivos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad

2.4.1 Técnicas:

La herramienta a utilizar es el Cuestionario Multifactorial de liderazgo MLQ-5X y para hacer el análisis de datos se aplicó el programas de software como: SPSS 24 y AMOS v24, Jamovi v9.1.6, R studio v3.4 (estimador DWLS).

2.4.1.1. Ficha técnica

Para esta evaluación se utilizaron, la observación y la aplicación de la evaluación en la empresa.

2.4.1.2 Instrumentos

- Nombre: original: Questionnaire Multifactor Leadership Short (5X)
- Autores: Bernard Bass y Bruce Avolio
- Creación: 2000
- Objetivo: Evaluar el grado de los componentes de MLQ 5X
- Características: Cuenta con 45 ítems en estilos de respuesta de escala Likert.
- Dimensiones: Liderazgo transformacional, liderazgo transaccional, laissez faire.
- Administración: individual
- Edad de aplicación: El presente instrumento está dirigido para desarrollarse en individuos de 18 años en adelante.
- Ámbito: Organizacional
- Duración: 20 minutos
- Componentes: cuestionario
- Descripción: El presente cuestionario MLQ 5X está compuesta por LTM, LTS, laissez faire, las mismas que cuentan con un total de 45 reactivos
- Estilos de respuesta: 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (Casi siempre) y 4 (Siempre)

2.4.2 Validez

Para la Validez de Constructo se aplicó a través del análisis factorial confirmatorio(AFC) de las estilos de Cuestionario de Liderazgo Multifactorial MLQ-5X en colaboradores de una organización, el cual permite acceder a la observación de las 4 dimensiones que presentan en el test de Bondad de Ajuste Chi-Cuadrado Mínimo (CMIN) un valor de 167.626, el cual con 71 grados de libertad alcanza una probabilidad de 2.361 y el nivel de significancia ($p < .001$)

lo que indica que el modelo global presenta estimaciones aceptables (Schreider, Stage, Nora y Barlow, 2006).

Asimismo, para la evaluación de los resultados del análisis del índice residual de la raíz cuadrada media quien tiene como objetivo examinar las aproximaciones a través de la matriz de covarianzas teóricas con la matriz observada, representado por un valor menor (RMR = .02) y el análisis adicional de Bondad de Ajuste a través del índice de Ajuste (GFI = .943) y el índice de Ajuste Ponderado (AGFI = .916) alcanzan valores aceptables; así mismos, el índice de bondad de ajuste comparativo (CFI = .969), índice de Taker-Lewis (TLI = .960), y la raíz cuadrada media de aproximación (RMSEA = .059) permiten afianzar lo adecuado de admitir el modelo con cuatro dimensiones. Concluyendo que el Cuestionario de Liderazgo Multifactorial MLQ-5X presenta evidencias validez de constructo a través del análisis factorial confirmatoria (AFC).

2.4.3 Confiabilidad

En una muestra durante el periodo de los años 2000 a 2004.

ESTUDIO 1: en una muestra de 1311 participantes de oficinas de la administración pública entre varones y mujeres con edades de 30 años a 37 años, el resultado alcanzado de la confiabilidad es de .70, donde permite mantener el ejemplo de factor..

ESTUDIO 2: en una muestra de 879 participantes de oficinas de administración pública entre varones y mujeres con edades de 30 años a 37 años, el resultado alcanzado de la confiabilidad es de .60, donde se tiene en cuenta, con el fin de obtener una respuesta clara, se excluye elementos con latas cargas transversales mayor a 20.

ESTUDIO 3: en una muestra de 650 participantes de oficinas de la administración pública entre varones y mujeres con edades de 30 años a 37 años, el resultado alcanzado de la confiabilidad es de .86, donde muestra una consistencia interna satisfactoria al estudio.

En los tres estudios realizados durante los años 2000 y 2004 en un total de una muestra de 2840 participantes con una confiabilidad de .88 de Alfa, y con un AFC con una estructura de 75.2, Y con una significancia de < .01.

Durante los tres estudios realizados durante los años 2000 y 2004 en un total de una muestra de 2840 participantes con una confiabilidad de .88 de Alfa, esto indica que el modelo del MLQ 5X. Seguía manteniendo otros estudios relacionando (Bass, Avolio y Yulck, 2002).

2.5 Métodos de análisis de datos

2.5.1 Estadística Descriptiva

Rama encargada de recolectar, analizar y darle una característica a un grupo de datos, tiene como función principal describir las particularidades y comportamiento del conjunto en estudio.

2.5.2 Variable estadística

Se refiere al conjunto de valores que son sacadas de la particularidad de la población sobre el cual se aplicaría la investigación estadística. Las variables estadísticas se clasifican según:

- Cualitativa: aquellas variables que se pueden considerar como valor cualitativo o categórico.
- Cuantitativo: aquella variable que adquiere valor numérico.

2.5.3 Medias por posición central

También conocido como de centralización, se refiere a medidas que están orientadas a ubicarse en un punto céntrico, estas se encuentran en la parte central del grupo ordenado donde los datos son de variable cuantitativa.

2.5.4 Media

Denominada también como promedio o media aritmética, dentro de un grupo de datos al valor en particular de una serie de datos, los cuales son obtenidos de la suma de todos los registros observados divididas por el total de los datos. Es decir, es el medio de los datos en versión numérica, ya que intención es equilibrar por exceso y por defecto.

2.5.5 Medias de dispersión

También llamada medias de variabilidad, esta evidencian la variabilidad de un grupo de datos, el cual identifica la menor y mayor concentración de datos referidos a la media de la centralización.

2.5.6 Varianza

Su simbología es S° , este tiene como objetivo medir la dispersión existente entre los datos de la muestra y la media, el cual se halla cuantificando la media de los cuadrados existente en la distancia de todos los datos, resaltan los valores alejados.

2.5.7 Asimetría

Se refiere a la media que marca la simetría existente en la distribución de la variable referido a la media aritmética, no teniendo la obligación de ser representada en una gráfica. Existen tres tipos de curva de distribución según su asimetría los cuales son: a) Asimetría negativa: Cuando se observa que la cola de distribución se alarga, considerando los valores inferiores a la media. b) Simétrica: la misma cantidad de elementos en izquierda y derecha de la media, en este caso suele ajustarse la media, mediana y la moda. La grafica de distribución es adaptada a la campana de Gauss o distribución normal. c) la distribución de la cola se alarga para valores mayores a la media.

2.5.8. Curtosis

También conocido apuntación, se refiere a la media que mide cuan escarpada o achatada se encuentra la curva o distribución. La curtosis se obtiene promediando la cuarta potencia de la diferencia de cada elemento del grupo y la media, se divide entre desviación típica elevada a la cuarta potencia.

2.6. Aspectos éticos

2.6.1. Definición:

Previamente a la aplicación y evaluación respectiva de los evaluados, se consultó con la empresa, tomando en cuenta que dicha evaluación era con fines académicos para obtención de resultados fidedignos sobre los estilos de liderazgo, parte del proyecto de investigación. Asimismo, parte del investigador se resguardará la privacidad y anonimato de los evaluados y el nombre de la institución.

Del mismo modo, se dieron las indicaciones respectivas al momento de iniciar la evaluación y se brindó información sobre cualquier interrogante surgida que se hubiese presentado antes, durante y después de la evaluación; además de recordarse que toda respuesta emitida en las pruebas, quedarían resguardadas bajo confidencialidad y serían utilizadas únicamente con fines académicos. Finalmente, estas serían emitidas en un informe a la empresa.

III. RESULTADOS

3.1. Validez de contenido

Tabla 4

Traducción lingüística del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo MLQ-5X

Nº ítem	Estilo de Liderazgo	Cuestionario original	Directa	Inversa	
1	Liderazgo Transformacional	Talks about her/his most important values and beliefs	Habla de su / sus valores y creencias más importantes	Habla sobre sus valores y creencias más importantes	
2		La influencia idealizada	Specifies the importance of having a strong sense of purpose	Especifica la importancia de tener un fuerte sentido de propósito	Especifica la importancia de tener una alta razón de ser
3		(comportamiento)	Considers the moral and ethical consequences of decisions	Considera las consecuencias morales y éticas de las decisiones	Considera las consecuencias morales y éticas de las decisiones
4		La influencia idealizada (atribuido)	Emphasizes the importance of having a collective sense of misión	Hace hincapié en la importancia de tener un sentido colectivo de la Misión	Enfatiza la importancia de tener un sentido colectivo de la misión.
5			Instills pride in others for working with her/him	Infunde orgullo en otros para trabajar con él / ella	Hace que las personas se sientan orgullosas por trabajar con él/ella.
6			Goes beyond self-interest for the good of the group	Va más allá del interés por el bien del grupo	Va más allá del interés propio para el bien del grupo
7			Acts in ways that builds my respect	Actúa de manera que construye mi respeto	Actúa de formas que genera mi respeto
8			Shows a sense of power and confidences of decisions	Muestra una sensación de poder y confiancias de decisiones	Muestra un sentido de poder y confianza en las decisiones
9			Talks optimistically about the future	Habla con optimismo sobre el futuro	Habla con optimismo del futuro
10			Inspirada	Talks enthusiastically about what needs to be accomplished	Conversaciones con entusiasmo sobre lo que se necesita lograr
11		Motivación	Articulates a compelling vision of the future	Articula una visión convincente del futuro	Expresa con claridad una visión convincente del futuro
12		Estimulación Intelectual	Expresses her/his confidence about the goals that will be achieved	Expresa su / su confianza acerca de los objetivos que se lograrán	Expresa su confianza sobre el logro de objetivos
13			Re-examines critical assumptions to see whether they are appropriate	Reexamina supuestos críticos para ver si son apropiados	Reexamina suposiciones cruciales para ver si son apropiadas
14			Seeks differing perspectives at the momento of solving problems	Busca diferentes perspectivas en el Momento de la solución de problemas	Busca perspectivas diversas al momento de resolver problemas
15			Gets me to look at problems from many different angles	Me pone a mirar los problemas desde diferentes ángulos	Hace que vea los problemas de distintos ángulos
16			Suggests new to complete the assigned duties	Sugiere nuevas para completar las tareas asignadas	Sugiere nuevas formas realizar los deberes asignados
17		Spends time teaching and coaching	Pasa tiempo en la enseñanza y el entrenamiento	Pasa el tiempo enseñando y entrenando	
18	Liderazgo Transaccional	Treats me as an individual and not only as a member of a group	Me trata como un individuo y no sólo como un miembro de un grupo	Me trata como una persona y no únicamente como un miembro de un grupo.	
19		Consideración Individual	Considers that i have different needs, abilities, and aspirations from others	Considera que tengo diferentes necesidades, capacidades y aspiraciones de los demás	Considera que tengo diferentes necesidades, habilidades y aspiraciones que los demás
20		Recompensa Contingente	Helps me to develop my strengths	Me ayuda a desarrollar mis fortalezas	Me ayuda a desarrollar mis fortalezas
21			Provides me with assistance in Exchange for my efforts	Me proporciona asistencia a Cambio de mis esfuerzos	Me brinda ayuda a cambio de mis esfuerzos
22			Discusses in specific terms regarding to who is responsible for achieving performance targets	Aborda en particular con respecto a quién es responsable de la consecución de los objetivos de rendimiento	Debate en términos específicos respecto de quien es responsable de lograr los objetivos de rendimiento
23			Makes clear what one can expect to receive when performance goals are achieved	Hace claro lo que uno puede esperar recibir cuando se alcanzan los objetivos de rendimiento	Esclarece lo que uno espera recibir cuando se logran las metas de desempeño
24		Dirección por Excepción (activo)	Expresses satisfaction when i accomplish expectations	Expresa satisfacción cuando puedo lograr las expectativas	Expresa satisfacción cuando cumplió con las expectativas
25			Focuses attention on irregularities, mistakes, exceptions and deviations from standards	Se centra la atención en irregularidades, errores, excepciones y desviaciones de las normas	Enfoca la atención en regularidades, errores , excepciones y desviaciones de los estándares
26			Concentrates her/his full attention on dealing with mistakes, complaints, and failures	Concentra su / su atención en hacer frente a los errores, quejas y fallas	Concentra toda su atención en el tratamiento de errores , quejas y fallas
27			Keeps track of all the mistakes	Realiza un seguimiento de todos los errores	Hace un seguimiento de todos los errores
28	Directs my attention to failures to accomplish standards		Dirige la atención a los fallos para lograr estándares	Dirige mi atención a los fracasos para cumplir con los estándares	
29	She/he does not interfere until problems become serious		Él / ella no interfiere hasta que los problemas se agraven	No interfiere hasta que los problemas se tornen serios	
30	Dirección por Excepción (Pasivo)	Waits for things to go wrong before taking action	Espera a que las cosas salgan mal antes de tomar medidas	Espera que las cosas vaya mal antes de tomar medidas	
31		Shows that he/she is a faithful believer in “if it Works, dont fix it”	Muestra que él / ella es un fiel creyente en “si funciona, no lo fija”	Demuestra que él/ella es un fiel creyente de “si funciona, no lo arregles”	
32		Liderazgo Laissez Faire	Demonstrates that problems must become chronic before taking action	Demuestra que los problemas deben convertirse en crónica antes de actuar	Demuestra que los problemas debe volverse crónicos antes de tomar medidas
33	Laissez Faire	Avoids getting involved when important issues arise	Evita involucrarse cuando surgen problemas importantes	Evita involucrarse cuando surgen problemas importantes	
34		She/he is absent when needed	Él / ella está ausente cuando sea necesario	Está ausente cuando se le necesita	
35		Avoids making decisions	Evita tomar decisiones	Evita tomar decisiones	
36		Delays the answers to urgent questions	Retrasa las respuestas a las preguntas urgentes	Retrasa las respuestas a preguntas urgentes	
37	Esfuerzo extra	Gets me to do more than they expected to do	Obtiene que haga más bronceado que espera que hagan	Consigue que haga más de lo que se esperaban que haga	
38		Heightens my desire to succeed	Realza mi deseo de tener éxito	Intensifica mi deseo de tener éxito	
39		Increases my willingness to try harder	Aumenta mi disposición a esforzarse más	Aumenta mi disposición a esforzarme más	
40	Liderazgo De Resultado	Uses satisfactory methods of leadership	Utiliza métodos satisfactorios de liderazgo	Utiliza métodos de liderazgo satisfactorios	
41		Satisfacción	Works with me in a satisfactory way	Funciona con mí de una manera satisfactoria	Trabaja conmigo de manera satisfactoria
42		Is effective in satisfying my employment needs	Es eficaz en satisfacer mis necesidades de empleo	Es eficaz al satisfacer mis necesidades laborales	
43		Is eficaz in representing before a higher authority	Es eficaz en la representación ante una autoridad superior	Es eficaz al representarme ante una autoridad superior	
44		Eficaz	Is effective in accomplishing organizational requirements	Es eficaz en el cumplimiento de los requisitos de organización	Es eficaz al cumplir al cumplir con los requisitos de la organización
45		Leads a group that is effective	Lidera un grupo que es eficaz	Dirige un grupo que es efectivo	

El lenguaje original del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo es Inglés. Por ello, se procedió a realizar la traducción de Cuestionario MLQ-5X por dos traductores certificados de la Asociación de Traductores Profesionales del Perú.

3.2. Validez del contenido

La evaluación de los ítems fue a través de los jueces expertos en el área de Psicología Organizacional, este proceso se realizó con el objetivo de saber cómo funcionaban los reactivos si eran significativos de su variable, si el porcentaje de ítems la cubriría y la redacción era la apropiada para el contexto nacional. Los resultados fueron obtenidos del juicio de 3 expertos, quienes evaluaron el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo MLQ-5X, resultados que fueron procesados a través de la V de Aiken como se evidencia en la Tabla 5.

Tabla 5
Validez basada en el contenido a través de la V-Aiken del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo MLQ-5X.

N° Ítems	V Aiken		
	R	P	C
Ítem 1	1	1	1
Ítem 2	1	1	.80
Ítem 3	1	1	1
Ítem 4	1	1	1
Ítem 5	1	1	1
Ítem 6	1	1	1
Ítem 7	1	1	1
Ítem 8	1	1	1
Ítem 9	1	1	1
Ítem 10	.89	1	1
Ítem 11	1	1	1
Ítem 12	1	1	1
Ítem 13	1	1	1
Ítem 14	1	1	1
Ítem 15	.89	1	1
Ítem 16	.89	.89	1
Ítem 17	1	1	1
Ítem 18	1	1	1
Ítem 19	1	1	1
Ítem 20	1	1	1
Ítem 21	.89	1	.89
Ítem 22	.89	1	1
Ítem 23	.89	1	1
Ítem 24	.89	1	1
Ítem 25	.89	1	1
Ítem 26	1	1	1
Ítem 27	1	1	1
Ítem 28	1	1	1
Ítem 29	1	1	1
Ítem 30	1	1	1
Ítem 31	.89	1	1
Ítem 32	1	1	1
Ítem 33	.89	1	1
Ítem 34	1	1	1
Ítem 35	1	1	1
Ítem 36	1	1	1
Ítem 37	1	1	1
Ítem 38	1	1	1
Ítem 39	1	1	1
Ítem 40	1	1	1
Ítem 41	1	1	1
Ítem 42	1	1	1
Ítem 43	1	1	1
Ítem 44	1	1	1
Ítem 45	1	.89	1

Nota: R = Relevancia, P = Pertinencia, C = Claridad

Los resultados de la tabla 5, evidencia los índices de validez de contenido obtenido mediante el estadístico V-Aiken (1985) hallándose entre .78 y 1 para los ítems que fueron evaluados por 3 expertos, evidenciando la idoneidad de los ítems para medir la variable propuesta.

Tabla 6.

Resultados preliminares

Ítems	M	DS	g1	g2	rict	h2
i1	3.07	.810	-.622	-.055	.467	.747
i2	3.41	.681	-.883	.220	.504	.528
i3	3.32	.650	-.599	.175	.589	.637
i4	3.42	.699	-1.198	1.619	.482	.532
i5	3.29	.781	-1.068	.924	.587	.473
i6	3.39	.739	-1.175	1.233	.463	.664
i7	3.43	.683	-1.019	.704	.526	.597
i8	3.42	.653	-.783	-.055	.479	.616
i9	3.46	.680	-1.266	1.777	.504	.605
i10	3.50	.633	-1.087	.970	.473	.493
i11	3.38	.693	-.885	.398	.535	.615
i12	3.43	.677	-.923	.310	.540	.524
i13	3.21	.722	-.659	.233	.636	.541
i14	3.27	.698	-.768	.663	.590	.531
i15	3.29	.727	-.933	.935	.548	.597
i16	3.29	.740	-.884	.534	.604	.531
i17	3.24	.770	-.753	.036	.524	.608
i18	3.36	.740	-1.112	1.093	.488	.473
i19	3.29	.744	-.989	.971	.512	.599
i20	3.31	.766	-1.026	.779	.510	.622
i21	3.34	.750	-1.038	.832	.561	.451
i22	3.31	.706	-.792	.388	.630	.505
i23	3.40	.673	-.995	1.067	.600	.650
i24	3.46	.686	-1.121	.857	.483	.409
i25	3.23	.812	-.759	-.201	.491	.729
i26	3.22	.732	-.558	-.334	.554	.662
i27	3.24	.733	-.770	.436	.580	.558
i28	3.13	.822	-.767	.138	.474	.650
i29	2.93	.953	-.601	-.534	.381	.694
i30	2.58	1.087	-.115	-1.271	.335	.696
i31	2.64	1.013	-.178	-1.061	.381	.700
i32	2.46	1.089	-.042	-1.300	.316	.775
i33	2.41	1.093	.046	-1.311	.240	.599
i34	2.36	1.095	.125	-1.305	.277	.786
i35	2.25	1.105	.231	-1.322	.224	.687
i36	2.44	1.103	.012	-1.330	.214	.710
i37	3.17	.819	-.892	.444	.440	.616
i38	3.35	.762	-1.158	1.205	.521	.605
i39	3.34	.730	-.996	.831	.570	.493
i40	3.35	.731	-1.128	1.411	.638	.615
i41	3.37	.730	-1.127	1.249	.611	.524
i42	3.28	.777	-1.037	.914	.505	.541
i43	3.29	.765	-.919	.470	.604	.531
i44	3.38	.664	-.852	.651	.528	.608
i45	3.53	.638	-1.209	1.155	.564	.473

Nota. M: Media, DS: desviación Estándar, g1: Asimetría, g2: Curtosis. Rict: Relación ítem test, h": Comunalidades

Originalmente se ejecutó un análisis estadístico descriptivo y se consideró los puntajes extremos, de este modo se verificó la matriz de correlaciones con el fin de eliminar la existencia de multicolinealidad. En relación al análisis descriptivo de los ítems, como se logra constatar en la tabla 5, se logra evidenciar el análisis preliminar de los ítems 35 (M=2.25) muestra la media más baja y el ítem 45 (M=3.53) la media más alta, la Desviación estándar (DS) oscilan entre .633 siendo el más bajo.633 y el más alto 1.105, así también se verificó que expone indicadores de curtosis y asimetría dentro de lo normal, los cuales se encuentran dentro del rango +/- 1.5 (Pérez & Medrano, 2010; Ferrando & Anguiano-Carrasco, 2010).

3.3. Validez de constructo

Se aplicó el método de componentes principales para realizar la extracción. Por otro lado, se utilizó el criterio de Káiser para lograr estimar los factores, alcanzando .88 confirmando así que puede realizarse el AF. En esta situación se ejecutó el AF para el estilo Transformación y Transaccional, siendo considerado un total de 255 colaboradores.

Tabla 7

Matriz del análisis Factorial Exploratorio del Cuestionario de Liderazgo Multifactorial MLQ -5X

Ítems	Liderazgo Transformacional					LT		L P/A		Liderazgo de resultados			EB			% de varianza	% acumulado	
	Conducta	Atribuida	Motivación	Estimulación	Consideración	RC	DEA	DEP	LF	EA	Satisfacción	Efectivo	X ²	gl	p			KMO
i6	.671																	
i14	.709																	
i23	.633																	
i10		.627																
i18		.603																
i21		.712																
i25		.583																
i9			.673										1.000	120	0	.911	25,32	43,794
i13			.458															
i26			.602															
i2				.638														
i8				.604														
i15					.731													
i19					.706													
i1						.506												
i11						.679												
i16						.751												
i4							.729						.999	120	0	0,856	38,271	38,271
i22							.720											
i24							.641											
i27							.650											
i3								.667										
i12								.726										
i17								.679										
i20								.683					.904	120	0	0,856	37,291	37,291
i5									.680									
i7									.661									
i28									.411									
i39										.802								
i42										.764								
i44										.736								
i38											.720							
i41											.811		1.000	120	0	0,914	49,333	49,333
i37												.475						
i40												.778						
i43												.747						
i45												.689						

Nota: X2 = Chi-Cuadrado, gl = Grado Libertad, P = Significancia, KMO = Kaiser Meyer Olkin, % = Porcentaje

En la tabla 7, análisis de la matriz del análisis Factorial Exploratorio del Cuestionario MLQ - 5X del estilo. Estilo de Liderazgo Transformacional se logra apreciar los índices de valoración previos a la ejecución de AFE, lo mismos que reportan índices de significativos en el test de esfericidad de Bartlett consiguiendo como grado de libertad ($gl=120$) y una significancia ($p=0$); del mismo modo el índice de adecuación maestra resulto significativo ($KMO=.911$) y con un Chi-Cuadrado($X^2=1.000$).

Estilo de Liderazgo Transaccional se logra apreciar los índices de valoración previos a la ejecución del AFE, lo mismos que reportan índices de significativos en el test de esfericidad de Bartlett obteniendo como grado de libertad ($gl=120$) y una significancia ($p=0$); del mismo modo el índice de adecuación maestra resulto significativo ($KMO=.856$) y con un Chi-Cuadrado($X^2=.999$).

Estilo de Liderazgo Laissez Faire se logra apreciar los índices de valoración previos a la ejecución del AFE, lo mismos que reportan índices de significativos en el test de esfericidad de Bartlett obteniendo como grado de libertad ($gl=120$) y una significancia ($p=0$); del mismo modo el índice de adecuación maestra resulto significativo ($KMO=.856$) y con un Chi-Cuadrado($X^2=.904$).

Estilo de Liderazgo de Resultados se logra apreciar los índices de valoración previo a la ejecución del AFE, lo mismos que reportan índices de significativos en el test de esfericidad de Bartlett obteniendo como grado de libertad ($gl=120$) y una significancia ($p=0$); del mismo modo el índice de adecuación maestra resulto significativo ($KMO=.914$) y con un Chi-Cuadrado($X^2=1.000$).

Extracción de factores por método de mínimo cuadrado no ponderados basado en el análisis paralelo y rotación oblicua (oblimin), del Cuestionario MLQ-5X de modelo de liderazgo. Estilo Liderazgo Transformacional se propuso establecer la valides de ítem test, aplicando la fórmula de Pearson, obteniendo como resultados de Influencia idealizada-Conducta (IC) donde el ítem 14 obtiene un alto puntaje= .709 y el ítem 23 el más bajo=.633, Influencia idealizada- Atribuida(IA) el ítem 25 obtiene un bajo puntaje= .583 y el ítem 21 el más alto=.712, Motivación Inspiracional (MI) el ítem 9 obtiene un alto puntaje= .673 y el ítem 13 el más bajo=.458, Estimulación Intelectual(EI) el ítem 2 obtiene un alto puntaje= .638 y el ítem 8 el más bajo=.604, Consideracion Individual (CI) el ítem 15 obtiene un alto puntaje= .731 y el ítem 19 el más bajo=.706.

Estilo de Liderazgo Transaccional se propuso realizar y establecer la validez de Ítem test, aplicando el método de Pearson, lo cual nos dio como resultado de Recompensa Contingente (RC) el ítem 16 obtiene un alto puntaje= .751 y el ítem 1 el más bajo=.506, Dirección por excepción activo (DEA) el ítem 4 obtiene un alto puntaje= .729 y el ítem 24 el más bajo=.641.

Estilo de Liderazgo Laissez Faire se propuso realizar y establecer la validez de ítem test, aplicando el método de Pearson, lo cual nos dio como resultado de Dirección por excepción activa (DEA) el ítem 12 obtiene un alto puntaje= .726 y el ítem 3 el más bajo=.667, Laissez Faire (LF) el ítem 28 obtiene un bajo puntaje= .411 y el ítem 7 el más alto=.641.

Estilo de Liderazgo de Resultados se propuso realizar y establecer la validez de ítem test, aplicando el método de Pearson, lo cual nos dio como resultado de Esfuerzo adicional (EA) el ítem 39 obtiene un alto puntaje= .802 y el ítem 44 el más bajo=.736, Satisfacción (S) el ítem 41 obtiene un bajo puntaje= .811 y el ítem 38 el más alto=.720, Efectivo (E) el ítem 40 obtiene un alto puntaje= .778 y el ítem 37 el más bajo=.475.

3.4. Análisis factorial confirmatorio

Fue aplicado el AFC teniendo como hipótesis el modelo original (Bass, 2000). Para el proceso de estimación para esta investigación se aplicó la máxima verosimilitud, aunque no cumple con el supuesto de normalidad de los ítems, se aplicó este método por el mínimo cuadrado generalizado no es factible a la medida debido a que el modelo incrementa el tamaño y complejidad (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 2004). Así también, se usaron los indicadores de ajuste absoluto más concurrente en la investigación debido a que nadie de ellos aporta toda la información solicitada para valorar un modelo (Manzano & Zamora, 2010). Dichos indicadores son:

Tabla 8

Indicadores de ajuste del modelo estructural confirmatorio del Cuestionario de Liderazgo Multifactorial MLQ-5X

Estilos	Estimadores	Modelos	X ²	G1	x2/gl	p	CFI	TLI	GFI	AGFI	SRMR	RMSEA	AIC
Liderazgo Transformacional	AMOS	Modelo 1	179094	.98	1827	0	.93	.92	.90	.87	.05	.06	255094
		Modelo 2	130834	.96	1363	.01	.97	.96	.90	.87	.05	.04	210834
	WLSMV	Modelo 3	.009	-	-	-	.95	.94	-	-	.04	.74	-
Liderazgo Transaccional	AMOS	Modelo 1	147.944	.98	1.51	.01	.95	.94	.92	.89	.06	.04	223944
		Modelo 2	.091	-	-	-	.97	.95	-	-	.03	.61	-
	WLSMV	Modelo 3	.719	-	-	-	1	1.01	-	-	.02	.96	-
Laissez Faire	AMOS	Modelo 1	14.54	2	7.27	.01	.87	.61	.97	.86	.06	.15	30.54
		Modelo 2	0	-	-	-	.90	.85	-	-	.03	.05	-
	WLSMV	Modelo 3	.062	-	-	-	.97	.95	-	-	.43	.03	-
Liderazgo de Resultados	AMOS	Modelo 1	51413	24	2142	.01	.96	.95	.95	.91	.04	.07	93413
	WLSMV	Modelo 2	.373	-	-	-	.99	.99	-	-	.02	.91	-

Nota: X2: Chi-Square, gl: Grado de libertad, p: Significancia del ajuste, CFI: Índice de ajuste comparativo, TLI: Índice de Tucker Lewis, GFI: Índice de bondad de ajuste, AGFI: Índice de bondad de ajuste ajustado, SRMR: Raíz residual estandarizada cuadrática residual media, RMSEA: Error cuadrática media de aproximación, AIC: Criterio de Akaike.

En la tabla 8, se evidencia la respuesta del AFC del cuestionario MLQ-5X por cada estilo:

Donde el χ^2 (Chi-cuadrado): Donde se toma en consideración un ajuste conveniente cuando el estadístico χ^2 cuenta con un nivel representativo relacionado que sea mayor a .05 considerando acceder a la hipótesis, el cual permite que el error del modelo sea nulo (Ruiz, Pardo & San Martín, 2010). Sin embargo, en algunos casos es rechazo debido que el estadístico chi-cuadrado es afectado por el tamaño de la muestra (si es mayor muestra, cabe la probabilidad que se rechace la suposición nula, en otras palabras, que el nivel de representación relacionado al Chi-cuadrado sea menor que .05).

En el estilo Liderazgo transformacional se logra evidenciar óptimos resultados en el modelo 3 a comparación del modelo 1 y 2, donde se obtuvo en el ajuste absoluto un Chi – cuadrado de ($\chi^2=.009$) optimo, Índice de ajuste comparativo de (CFI=.956), Índice de Fucker Lewis de (TLI=.94), Raíz residual estandarizada cuadrática residual media (SRMR=.044), Error cuadrática media de aproximación de (RMSEA= .747).

En el índice de bondad de ajuste (GFI) e índice ajustado de bondad ajustado (agfi):(índice de bondad de ajuste (GFI): el GFI indica la porción de covarianza entre las variables explicadas por el modelo propuesto (Ferrando y Anguiano, 2010). El AGIF es el GFI ajustado con base en los grados de libertad y el número de variable (Manzano y Zamora, 2010). En ambos casos los valores cercanos a uno hacen referencia a un buen ajuste, pudiéndose aceptar valores a partir de .80 (Hair et al.2004).

En el estilo de Liderazgo Transaccional se logra evidenciar óptimos resultados en el modelo 3 a comparación del modelo 1 y 2, donde se obtuvo en el ajuste absoluto un Chi – cuadrado de ($\chi^2=.719$) optimo, Índice de ajuste comparativo de (CFI=1.000), Índice de Fucker Lewis de (TLI=1.018), Raíz residual estandarizada cuadrática residual media (SRMR=.024), Error cuadrática media de aproximación de (RMSEA= .961).

Índice de aproximación de la raíz de cuadros medios del error (RMSEA): Estima el error de aproximación a un modelo correcto (Ferrando y Anguiano, 2010). Un valor menor a .05 indica que el ajuste es bueno. Puede aceptarse valores hasta .10 pero es deseable un indicador cercano a cero (Ferrando y Anguiano, 2010).

En el estilo de Liderazgo Laissez Faire se logra evidenciar óptimos resultados en el modelo 3 a comparación del modelo 1 y 2, donde se obtuvo en el ajuste absoluto un Chi – cuadrado de ($\chi^2=.062$) optimo, Índice de ajuste comparativo de (CFI=.971), Índice de Fucker Lewis de

(TLI=.953), Raíz residual estandarizada cuadrática residual media (SRMR=.0438), Error cuadrática media de aproximación de (RMSEA= .039). Índice de la raíz del cuadrado medio del residuo (RMR): es una medida descriptiva que indica la magnitud media de los residuales (Ferrando y Anguiano, 2010). Al igual que el RMSEA su valor es menor a .05 indica que el ajuste es bueno, incluso puede aceptar valores hasta .10 (Sanchez y Sanchez, 1998).

En el estilo de Liderazgo Resultados se logra evidenciar óptimos resultados en el modelo 2 a comparación del modelo 1, donde se obtuvo en el ajuste absoluto un Chi – cuadrado de ($X^2=.373$) optimo, Índice de ajuste comparativo de (CFI=.996), Índice de Fucker Lewis de (TLI=.993), Raíz residual estandarizada cuadrática residual media (SRMR=.029), Error cuadrática media de aproximación de (RMSEA= .918). Se usó el indicador de incremento índice de ajuste comparativo (CFI), es de suma importancia comparar de manera general el modelo estimado (de cuatro factores). Los valores próximos a uno refleja que en la medida del modelo específico es más eficaz que el modelo nulo. Son permitidos los valores por encima de .80 (Hu y Bentler, 1998).

En base a los resultados, se considera los valores estudiados como óptimos para cada indicador, como se evidencia en la tabla 8 los resultados obtenidos en el modelo hipotético dan cuenta de un ajuste adecuado de los datos al modelo de los 4 factores propuesto por Bass y Avolio (2000). De acuerdo al resultado obtenido los factores se encuentran configurados de acuerdo al cuestionario inicial.

3.5. Confiabilidad del Instrumento

Tabla 9
Fiabilidad de la prueba

Estilos	Ítems	α
Liderazgo Transformacional	14	.889
Liderazgo Transaccional	7	.798
Laissez Faire	7	.785
Resultado	9	.886

Nota: α = Alfa

El coeficiente de consistencia interna Alfa del Cuestionario MLQ-5X es mayor igual a .785 el cual apunta a una aceptable confiabilidad para el instrumento, es decir el instrumento es confiable, además la confiabilidad en los estilos oscila entre .785 y .889.

IV. DISCUSIÓN

El liderazgo no solo tiene impacto positivo en la persona que lo desarrolla, sino también en el grupo y en el ambiente de trabajo. Adquiriendo importancia inclusive en el ambiente familiar, amical, etc. Por ello, es importante su entendimiento y evaluación constante de dicho constructo. La herramienta psicológica con mayores evidencias teóricas y empíricas del cuestionario MLQ-5X (Bass y Avolio, 2000), que posee una relación entre los colaboradores de familiaridad y respeto por el líder. Estando inspirados a la realización de algo más de las metas organizacionales (Bass, 1985).

La investigación fue desarrollada en una muestra de 255 colaboradores en una empresa dedicada al rubro de call center en Lima, Perú. En comparación con otros estudios como el que realizó (Vega y Zavala, 2004) la presente se desarrolló en una muestra mucho más representativa, a su vez, se encuentra por debajo de otras investigaciones como de (Berger et al. 2012). Por ello, se trazó una serie de objetivos que pasaremos a presentar en contraste con otras investigaciones.

El primer objetivo fue dar a conocer los resultados de validez relacionados al contenido de la prueba (Tabla 4), las traducciones de la prueba fueron de manera directa e inversa (ITC, 2016), que fue elaborado bajo dos traductores certificados. En similitud a la investigación de (Vega y Zavala, 2004).

En el segundo objetivo se realizó un análisis de los ítems, con tres expertos en psicología organizacional, bajo los criterios de claridad, relevancia y pertinencia, alcanzando resultados óptimos con $V > .80$ (Aiken, 1985). Siendo los ítems representativos del constructo a medir. Según lo planteado por el autor del instrumento, el liderazgo tiene una variación depende del contexto y de los factores socioculturales (Bass, 1998), es por ello, lo importante de la rigurosidad al momento de traducir el instrumento, rigurosidad dirigido por directrices según la International Test Commission (ITC, 2016).

En el tercer objetivo, se realizó el AFE de la estructura del cuestionario, usando el método de extracción de mínimos cuadrados generalizados en todos los estilos de liderazgo (Tabla. 7), la estructura en el contexto peruano estuvo compuesta por los estilos: Liderazgo transformacional (6, 14, 23, 10, 18, 21, 25, 9, 13, 26, 2, 8, 15 y 19) cargas factoriales entre [.58 a .73], Liderazgo transaccional (1, 11, 16, 4, 22, 24, 27) cargas factoriales entre [.50 a .72], Liderazgo Pasivo/ Evitador (3, 12, 17, 20, 5, 7 y 28) cargas factoriales entre [.41 a .72] y Liderazgo por Resultados (42, 44, 38, 41, 37, 40, 43 y 45) con cargas factoriales entre [.47,

.80]. Dichos resultados son discordes con (Berger et al. 2012) dado que, mediante su análisis de AFE, sus resultados evidenciaron una estructura unidimensional en las 5 muestras que fueron aplicadas, con un rango de varianza explicada entre 65,57% – 73,41%. A diferencia de la presente investigación, en que se evidencian una estructura multidimensional con varianzas entre 25.32% - 49,33% (Tabla. 7). Caso contrario es con la investigación de (Bagheru et al. 2014) el cual la estructura que proponen es de 7 factores. Por ello, existen diversos estudios que analizan la estructura del Liderazgo transformacional. Sin embargo, existe tanta variedad que aún no se concreta un factor predominante (koopman, Den Hartog y Van Muijen, 1997).

El cuarto objetivo fue ejecutar el AFC de primer orden. Donde no se reprodujo la estructura original del cuestionario (Bass, 1990). La investigación muestra diferentes modelos de los 4 estilos propuestos y codificados en dos programas estadísticos como Amos y Rstudio (Tabla. 8). El análisis a detallar fue con el programa Rstudio y el estimador robusto (WLSMV). Para ello, los 4 modelos propuestos del cuestionario, como: LTM, LTS, Laissez Faire y Liderazgo de resultado, muestran índices de bondad de ajuste adecuados (Bentler y Bonett, 1980), con valores entre $X^2 = .373 - 1790$; CFI = .85 – 1; TFI = .85 – 1; SRMR = .02 - .04; RMSEA = .03 - .96. En contraste con otras investigaciones, se aprecia que los resultados de índices de bondad no son tan lejanos a otras investigaciones (Boamah y Tremblay, 2018), sin embargo, en otras investigaciones no evidencian los resultados del AFC.

Por último, las evidencias de fiabilidad relacionadas a las puntuaciones del cuestionario según los cuatro estilos de liderazgo (Tabla. 9) fueron: LTM con 14 ítems ($\alpha = .88$), LTS con 7 ítems ($\alpha = .79$), liderazgo Laissez Faire con 7 ítems ($\alpha = .78$) y el Liderazgo por resultados con 9 ítems ($\alpha = .88$). Los resultados obtenidos guardan relación con los trabajos de (Medina y Quiroz, 2017; Lowe et al. 1996), asimismo, superpuesto a las investigaciones de (Boamah y Tremblay, 2018; Riggio y Reichard, 2008) e inferior a resultados obtenidos por (Bagheri et al. 2014; Berger et al. 2012; Vega y Zavala, 2004; Bass & Avolio, 1997). Tal fluctuación de resultados, no solo se debe a las diferentes estrategias escogidas por cada investigador, también, se deben a que el liderazgo es consecuencia de la personalidad y de los valores que modulan el tipo de liderazgo (Bass, 1997).

En conclusión, la investigación tuvo como finalidad la adaptación del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo MLQ-5X (Bass & Avolio, 2000), se determina en contraste a los resultados empíricos obtenidos y respaldados en argumentos teóricos, que el cuestionario

reúne las evidencias adecuadas para la medición de los Estilos de Liderazgo en una empresa de call center, Lima 2018.

V. CONCLUSIONES

Los resultados y su relación con los antecedentes de la adaptación de del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ -5X), determinaron lo siguiente:

- Se determina que en el proceso de traducción directa e inversa no se detectaron cambios significativos. El proceso de traducción del inglés al español y viceversa fueron equivalentes en contenido en ambos idiomas.
- Se determina que las evidencias de validez basadas en el contenido de la prueba, se obtuvo puntajes mayores entre ($>.80$) es decir, los ítems guardan relación con el constructo a medir.
- Los resultados del cuestionario fueron sometidos al AFE, el cual concluye que el constructo en este contexto específico se desarrolla a través de 4 estilos de liderazgo, como: Liderazgo transformacional, Liderazgo transformacional, Liderazgo transaccional y Liderazgo por Resultados.
- La adaptación del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ -5X) brindar evidencias de validez basado en la estructura interna de los constructos, se procedió a realizar el análisis factorial confirmatorio a través del programa R Studio 3.1 bajo los siguientes criterios: el método de medias ponderadas de mínimos cuadrados y la estimación ajustada de la varianza (WLSMV) debido a que se aproximan a una distribución normal y son datos ordinales (Gana & Broc, 2019; Beauducel & Herzberg, 2006) concluyendo que los resultados del Liderazgo Transformacional ($X^2 = 130834$; CFI = .972; TLI = .965; GFI = .908; SRMR = .0591 y RMSEA = .041). EL Liderazgo Transaccional ($X^2 = .091$; CFI = .954; TLI = .944; GFI = .927; SRMR = .061 y RMSEA = .049). El estilo Laissez Faire ($X^2 = .062$; CFI = .971; TLI = .953; SRMR = .438 y RMSEA = .039). por último, el estilo Liderazgo de Resultados ($X^2 = .373$; CFI = .996; TLI = .993; SRMR = .029 y RMSEA = .918). El cuestionario analizado bajo el estimador robusto (WLSMV) corroboraran por medio de los antecedentes y resultados que los estilos de Liderazgo están siendo medidos de forma adecuada.
- El Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ -5X) ha evidenciado una adecuada fiabilidad ($\alpha = >.75$) conteniendo consistencia, precisión y estabilidad dentro del contexto administrativo donde fue investigado.

VI. RECOMENDACIONES

- a) Estudios instrumentales con mayor cantidad de muestra que la presente investigación.
- b) Procesos de traducción donde se incluya focus group con la muestra a trabajar, para analizar si el contenido de los ítems, son entendibles.
- c) La participación de más jueces expertos en el constructo a medir.
- d) Una muestra mayor y más homogéneas en sus características para el análisis factorial exploratorio y ver si en esa medida el constructo liderazgo transformacional puede desarrollarse unidimensionalmente
- e) Métodos con mayor rigurosidad en la recolección de la muestra. Ello bajo estimadores (WLSMV) nos brindaría modelos más precisos a la realidad empírica y la teoría. Asimismo, Estudios psicométricos que desarrollen los diferentes tipos de validez (convergente, divergente)
- f) Realización de otros métodos de fiabilidad como el test-retes, el cual brindaría mayor alcance de la estabilidad de las puntuaciones en un tiempo determinado.

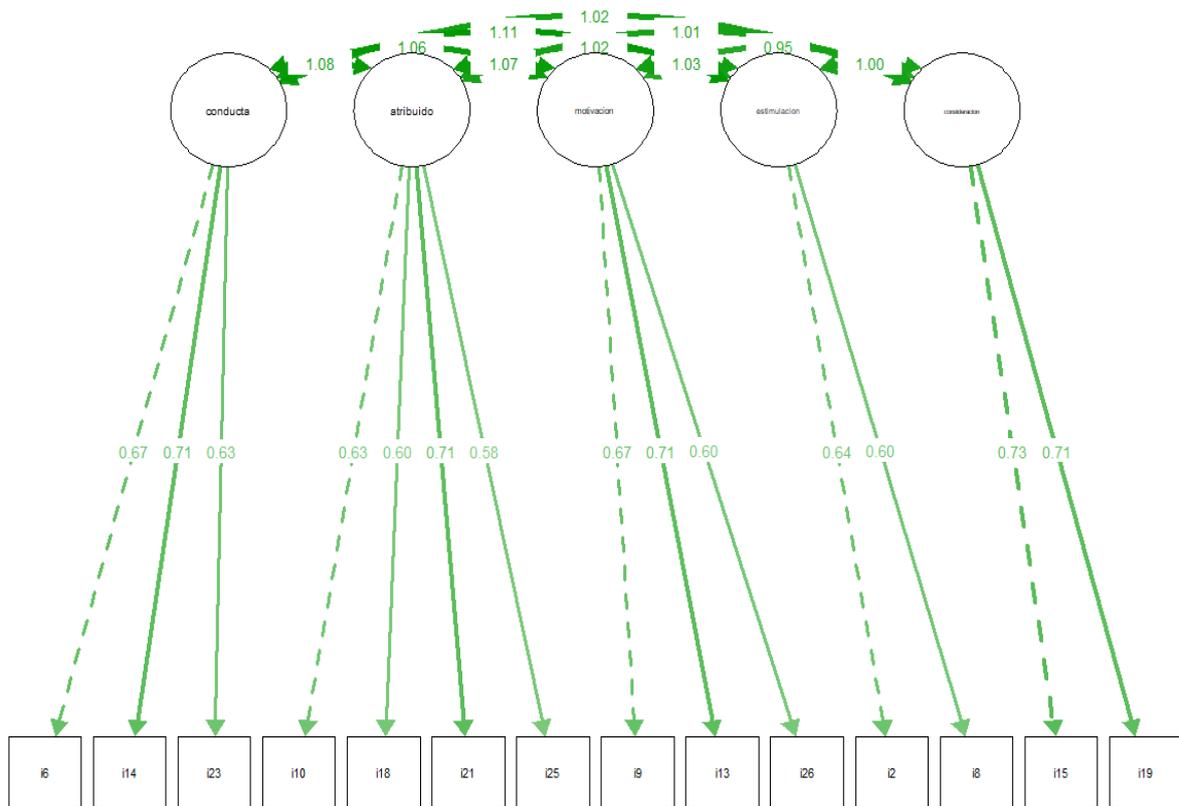


Figura 1: Path Diagram de la estructura factorial por WLSMV del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo MLQ-5X del estilo Transformacional.

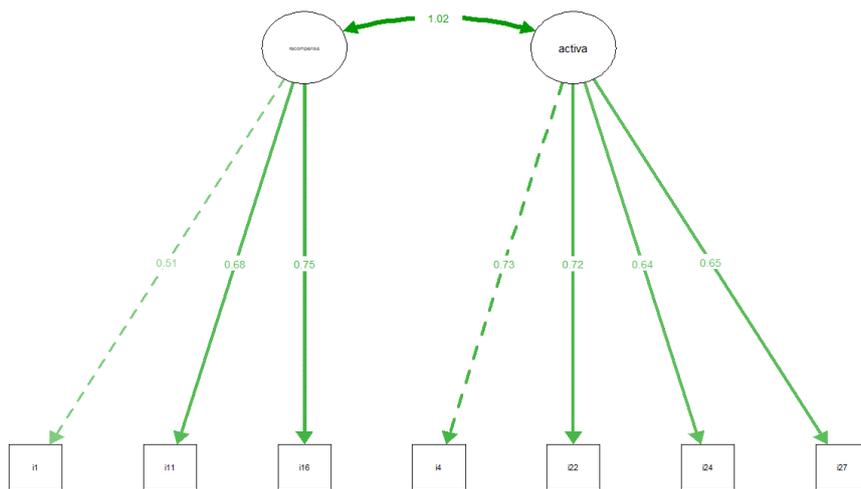


Figura 2: Path Diagram de la estructura factorial por WLSMV del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo MLQ-5X del estilo Transaccional

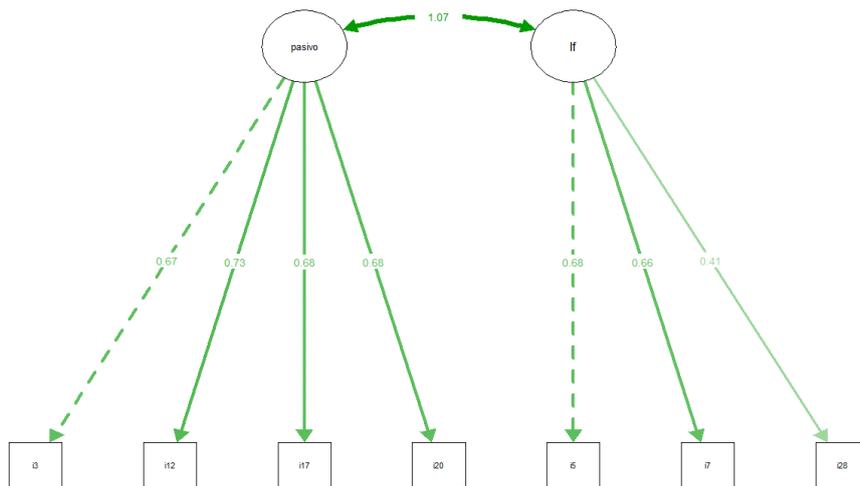


Figura 3: Path Diagram de la estructura factorial por WLSMV del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo MLQ-5X del estilo Laisse Faire

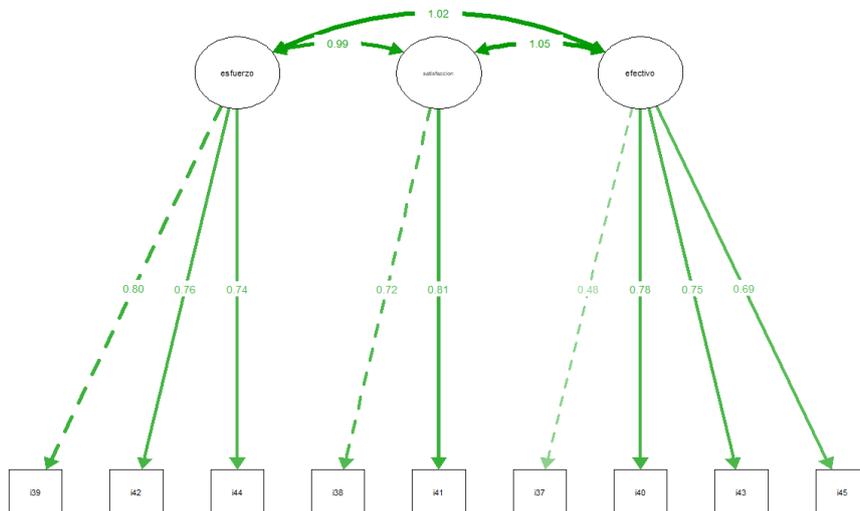


Figura 4: Path Diagram de la estructura factorial por WLSMV del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo MLQ-5X del estilo de Resultados

REFERENCIAS

- Aiken, L. (1985). *Three coefficients for analyzing the reliability and validity of railings. Educational and psychological measurement*, 45, 131-142.
- Arona, V. (2008). La Evolucion de la Validez Estructural de la Direccion Cuestionario Multifactor MLQ, la captura de los factores de Liderazgo Transformacional Liderazgo Transaccional. *Gestion de Investigacion Contemporanea*, 12.
- Ayoub , J. (2010). *Estilos de Liderazgo y su eficiencia en la administracion publica*. Mexicana. Mexico: Lulu Enterprices.
- Bass & Avolio. (1994). *Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership*. Thousand Oaks: London.
- Bass & Avolio. (1996). El Liderazgo Transformacional y Transaccional de Hombres y Mujeres. *Arizona State University West*, 23.
- Bass & Avolio. (2006). *Manual for the Multifactor Leadership Questionnaire*. California, Estador Unidos: Consulting Psychologist Press.
- Bass & Riggio. (2006). *Transformational Leadership segunda edicion*. Nueva Jersey: Copyrighted Material.
- Bass, B. (1985). *Liderazgo más allá de las expectativas*. Nueva York, Nueva York: Free Press.
- Bass, B. (1997). The ethics of transformational leadership. Kellogg Leadership Studies Project: Leadership Transformational, Working Papers. Academy of Leadership Press.
- Bass, B., & Avolio, B. (1997). desarrollo de liderazgo gama completa: Manual para Cuestionario de Liderazgo Multifactorial.
- Bass, B., Jung L, D., Avolio, b., & Berson, Y. (2003). El Liderazgo Transaccional : La Prediccion del Rendimiento de la Unidad Mediante la Evaluacion y Transformacional. *American Psychological Association, Inc.*, 12.
- Bernal, C. (2010). *Metodo de la Investigación: Administracion, economia, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación de Colombia .
- Bernard, B. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. Usa: Academy of Management.
- Bracho & Garcia . (15 de Mayo - Agosto de 2013). *Algunas Consideraciones Teoricas sobre el Liderazgo Transformacional*. Obtenido de Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99328423003>
- Brown, B., Hendrix, S., Hedges, D., & Smith, T. (2012). *Multivariate Analysis for the*

Biobehavioral and Social Sciences a Graphical Approach . New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Burns, J. (1978). *Leadership*. New York: Harper y Row.

Cuadrado, I., Molero, f. & Recio, P. (3 de Marzo de 2010). *Redalyc*. Obtenido de Redalyc.Org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714400022>

Davalos, V. (2011). *Comunicación y liderazgo: una propuesta juvenil*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Deanne, D., & Jaap, V. (1997). Transaccionales y el Liderazgo Transformacional : Un Análisis de MLQ. *Revista de la Psicología de las Organizaciones y el Trabajo*, 19.

Den Hartog, N., Muijen, J., y Koopman, L. (1997). Transaccionales y el liderazgo transformacional: Un análisis de la MLQ. *Revista de Psicología del Trabajo y Organizacional*, 70, 19-34.

Duro, A. (2006). *Introducción al Liderazgo Organizacional*. Madrid: Dykinson.

Fernandez, C., & Quintero, N. (22 de Enero - Marzo de 2017). *Liderazgo transformacional y Transaccionales Emprendedores Venezolanos*. Obtenido de Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29051457005>

Fernandez, C., Baptista, P., & Hernandez, R. (2014). *Metodologías de la Investigación*. Mexico: Mc Graw - Hill/ Interamericana Editores S.A.

Grande, I., & Abascal, E. (2009). *Fundamentos y Técnicas de Investigación Comercial*. Madrid: Esic Editorial.

Guerra, M., Peña, S., & Viveros, S. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association*. Mexico: Manual Moderno S.A.

Jum, N., & Ira, B. (1995). *Teoría Psicométrica*. Mexico: Mc Graw Hill.

Leithwood, K., & Blair, T. (2009). *Distributed Leadership According to the Evidence*. London: Taylor y Francis.

Leithwood, K., Blair, M., & Strauss, T. (2009). *Distributed Leadership According to the Evidence*. EEUU: Editorial Routledge Press.

Lerma, A. (2007). *Liderazgo Emprendedor: Como ser un emprendedor de éxito y no morir en el intento*. Mexico: Editorial Thompson.

Lowe, K., Kroeck, K., y Sivasubramaniam, N. (1996). correlatos de eficacia del liderazgo transformacional y transaccional: Una revisión meta-analítica de la literatura MLQ. *Leadership Quarterly*, 7, 385-425.

Manuel Ato, J. L. (2013). *Anales de Psicología*. *Redalyc*, 23.

- Maxwell, J. (2007). *Desarrolle el Lider que esta en usted*. Estados Unidos de America: Editorial Caribe.
- Maxwell, J. (2011). *Elementos esenciales del liderazgo*. Sydney: Grupo Nelson.
- Mc Gregor, J. (1970). *Leadership*. Washington: Early Bird Books.
- Miner, J. (2005). *Organizational Behavior I Essential Theories of Motivation and Leadership*. London, England: M.E Sharpe.
- Molero, F. (2011). *Liderazgo: hecho y ficción: Visiones actuales*. Madrid: Alianza Editorial.
- Muñiz, J. (1994). *Teorias Clasicas de los Tests*. Madrid: Ediciones Piramide S.A.
- Riggio, R., & Smith, S. (2004). *Improving Leadership in Nonprofit Organizations*. San Francisco: Jossey - Bass a wiley Imprint.
- Tejada, M., Terri A., S., & Rajnandini, P. (2001). El MLQ Revisited : Propiedades Psicometricas y Recomendaciones. *El Liderazgo Trimestral*, 22.
- The International Test Commission Guidelines on the Security of Tests, Examinations, and Other Assessments. (2016). *International Journal of Testing*, 16(3), 181–204.
- Velazquez, G., Velazques, G., & Luna, C. (2002). *Mujeres Concejalas*. Bolivia: Fundacion Pieb.
- Velazquez, L. (2006). *Habilidades Directivas y tecnicas de Liderazgo*. España: Editorial Ideas Propias.
- Yukl, G. (2008). *Liderazgo en las Organizaciones*. Londres: Pearson Educación.
- Zuzama, J. (2014). dsplace. Obtenido de Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real.:
http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_Juana_Maria.pdf?sequence=1

ANEXOS

COLEGIO DE TRADUCTORES DEL PERÚ
Creado por Ley N° 26684

CINTHIA VILA CONTRERAS
CTP No. 0787

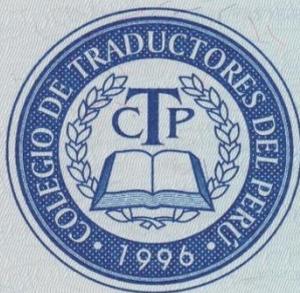
Certified Translator
Spanish – English – French
Condominio del Valle Dpto D-202 – Chaclacayo, Lima
Telephones: 990265982 / 013582105
E-mail: cinthia_1417@hotmail.com

CERTIFIED TRANSLATION

CT No. 0159-2018

MULTIFACTOR LEADERSHIP

QUESTIONNAIRE – MLQ-5X



Cinthia Vila Contreras
CTP N° 0787

N° 0289516

Valor 3.50 Soles

VER INDICACIONES AL REVERSO



CINTHIA VILA CONTRERAS
Certified Translator
CTP N° 0787

CERTIFIED TRANSLATION N° 0159-2018
Page 1 of 4

LISETTE ALEJOS FIGUEROA
Certified Translator
CTP No. 0351

Certified Translation No. 100-2018
Page 1 of 3

Table 3.2: Transformational leadership constructs and individual statements related to the specific construct in the Multifactor Leadership Questionnaire - MLQ-5X (Short Form)

Transformational leadership

Leadership construct: Idealized Influence (Behavior)
Item statement and item number

- 6 Talks about her/his most important values and beliefs.
- 14 Specifies the importance of having a strong sense of purpose.
- 23 Considers the moral and ethical consequences of decisions.
- 34 Emphasizes the importance of having a collective sense of mission.

Leadership construct: Idealized Influence (Attributed)
Item statement and item number

- 10 Instills pride in others for working with her/him.
- 18 Goes beyond self-interest for the good of the group.
- 21 Acts in ways that builds my respect.
- 25 Shows a sense of power and confidences of decisions.

Leadership construct: Inspirational Motivation
Item statement and item number

- 9 Talks optimistically about the future.
- 13 Talks enthusiastically about what needs to be accomplished.
- 26 Articulates a compelling vision of the future.
- 36 Expresses her/his confidence about the goals that will be achieved.

Leadership construct: Intellectual Stimulation
Item statement and item number

- 2 Re-examines critical assumptions to see whether they are appropriate.
- 8 Seeks differing perspectives at the moment of solving problems.
- 30 Gets me to look at problems from many different angles.
- 32 Suggests new ways to complete the assigned duties.

Cinthia Vila Contreras
CTP N° 0787

Condominio del Valle Dpto D-202 – Chaclacayo, Lima
Telephones: 990265982 / 013582105
E-mail: cinthia_1417@hotmail.com



CINTHIA VILA CONTRERAS
Certified Translator
CTP N° 0787

CERTIFIED TRANSLATION N° 0159-2018
Page 1 of 4

LISETTE ALEJOS FIGUEROA
Certified Translator
CTP No. 0351

Certified Translation No. 100-2018
Page 1 of 3

Table 3.2: Transformational leadership constructs and individual statements related to the specific construct in the Multifactor Leadership Questionnaire - MLQ-5X (Short Form)

Transformational leadership

Leadership construct: Idealized Influence (Behavior)

Item statement and item number

- 6 Talks about her/his most important values and beliefs.
- 14 Specifies the importance of having a strong sense of purpose.
- 23 Considers the moral and ethical consequences of decisions.
- 34 Emphasizes the importance of having a collective sense of mission.

Leadership construct: Idealized Influence (Attributed)

Item statement and item number

- 10 Instills pride in others for working with her/him.
- 18 Goes beyond self-interest for the good of the group.
- 21 Acts in ways that builds my respect.
- 25 Shows a sense of power and confidences of decisions.

Leadership construct: Inspirational Motivation

Item statement and item number

- 9 Talks optimistically about the future.
- 13 Talks enthusiastically about what needs to be accomplished.
- 26 Articulates a compelling vision of the future.
- 36 Expresses her/his confidence about the goals that will be achieved.

Leadership construct: Intellectual Stimulation (Passive)

Item statement and item number

- 2 Re-examines critical assumptions to see whether they are appropriate.
- 8 Seeks differing perspectives at the moment of solving problems.
- 30 Gets me to look at problems from many different angles.
- 32 Suggests new ways to complete the assigned duties.

Cinthia Vila Contreras
CTP N° 0787

Condominio del Valle Dpto D-202 – Chaclacayo, Lima
Telephones: 990265982 / 013582105
E-mail: cinthia_1417@hotmail.com

Leadership construct: Individual Consideration
Item statement and item number

- 15 Spends time teaching and coaching.
- 19 Treats me as an individual and not only as a member of a group.
- 29 Considers that I have different needs, abilities, and aspirations from others.
- 31 Helps me to develop my strengths.

Table 3.3 (continued): Transactional leadership constructs and individual statements related to the specific construct in the Multifactor Leadership Questionnaire - MLQ-5X (Short Form)

Transactional leadership style

Leadership construct: Contingent Reward
Item statement and item number

- 1 Provides me with assistance in exchange for my efforts.
- 11 Discusses in specific terms regarding to who is responsible for achieving performance targets.
- 16 Makes clear what one can expect to receive when performance goals are achieved.
- 35 Expresses satisfaction when I accomplish expectations.

Leadership construct: Management by-Exception (Active)
Item statement and item number

- 4 Focuses attention on irregularities, mistakes, exceptions and deviations from standards.
- 22 Concentrates her/his full attention on dealing with mistakes, complaints, and failures.
- 24 Keeps track of all the mistakes.
- 27 Directs my attention to failures to accomplish standards.

Leadership construct: Management by-Exception (Passive)
Item statement and item number

- 3 She/he does not interfere until problems become serious.
- 12 Waits for things to go wrong before taking action.
- 17 Shows that he/she is a faithful believer in "If it works, don't fix it."
- 20 Demonstrates that problems must become chronic before taking action.

CINTHIA VILA CONTRERAS

Certified Translator

CTP N° 0787

CERTIFIED TRANSLATION N° 0159-2018

Page 3 of 4

Certified Translation No. 100-2018

Page 3 of 3

Leadership construct: Laissez-faire

Item statement and item number

5 Avoids getting involved when important issues arise.

7 She/he is absent when needed.

28 Avoids making decisions.

33 Delays the answers to urgent questions.

Table 3.4 (continued): Other leadership constructs and individual statements related to the specific construct in the Multifactor Leadership Questionnaire - MLQ-5X (Short Form)

Leaders' Outcomes

Leadership construct: Extra effort

Item statement and item number

39 Gets me to do more than they expected to do.

42 Heightens my desire to succeed.

44 Increases my willingness to try harder.

Leadership construct: Satisfaction

Item statement and item number

38 Uses satisfactory methods of leadership

41 Works with me in a satisfactory way.

Leadership construct: Effective

Item statement and item number

37 Is effective in satisfying my employment needs.

40 Is effective in representing before a higher authority.

43 Is effective in accomplishing organizational requirements.

45 Leads a group that is effective.

«Translator Note» *This is a back-translation*

C
Cinthia Vila Contreras
CTP N° 0787

Condominio del Valle Dpto D-202 – Chaclacayo, Lima

Telephones: 990265982 / 013582105

E-mail: cinthia_1417@hotmail.com

CINTHIA VILA CONTRERAS

Certified Translator
CTP N° 0787

CERTIFIED TRANSLATION N° 0159-2018

Page 4 of 4

(Seal) The undersigned Certified Translator, Member of the Peruvian Association of Professional Licensed Translator (CTP), do hereby certify that this Certified Translation, considering of 03 pages, is a true and correct translation into English of the original document in English enclosed herewith, which has been produced before me.

This certification shall be considered an acknowledgment of the accuracy of the translation but not of the authenticity or contents of the document in source language attached hereto.

Signed in Lima, this 12th day of June, 2018

(Signature) Lic. Lisette Alejos Figueroa
C.T.P N° 0351

(Seal) Peruvian Association of Professional Licensed Translator
1996

I, the undersigned Certified Translator, Member of the Peruvian Association of Professional Licensed Translators (CTP), do hereby certify that this Certified Translation, consisting of 04 pages, is a true and correct translation into English of the original document in Spanish enclosed herewith, which has been produced before me.

This certification shall be considered an acknowledgment of the accuracy of the translation but not of the authenticity or contents of the document in source language attached hereto.

Signed in Lima, this 15th day of June, 2018




Cinthia Vila Contreras
CTP N° 0787

Condominio del Valle Dpto D-202 – Chaclacayo, Lima
Telephones: 990265982 / 013582105
E-mail: cinthia_1417@hotmail.com

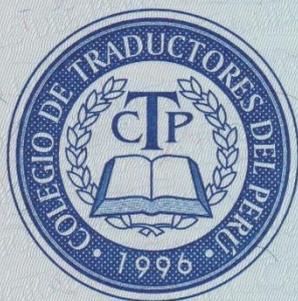
COLEGIO DE TRADUCTORES DEL PERÚ
Creado por Ley N° 26684

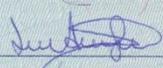
LISETTE ALEJOS FIGUEROA
CTP No. 0351
Traductora Colegiada Certificada
Español – Inglés – Francés
Calle Jose de la Torre Ugarte No. 471, Dpto. 301 – Miraflores
Teléfono: (51 1) 4916179 Celular: (51) 990641344
e-mail: lissetealejos@gmail.com

TRADUCCIÓN CERTIFICADA

TC No. 100 -2017

Cuestionario Multifactorial de Liderazgo
MLQ-5X (Short Form)




LIC. LISETTE ALEJOS FIGUEROA
C.T.P. N° 0351

N° 0291020

Valor 3.50 Soles

VER INDICACIONES AL REVERSO



LISETTE ALEJOS FIGUEROA

Traductora Colegiada Certificada
CTP No. 0351

Traducción Certificada No. 100-2018

Página 1 de 3

Tabla 3.2: Constructos de liderazgo transformacional y declaraciones individuales relacionadas con el constructo específico en el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo - MLQ-5X (Short Form).

Liderazgo transformacional

Constructo de liderazgo: Influencia Idealizada (Conducta)

Enunciado y número de artículo

- 6 Habla sobre sus valores y creencias más importantes.
- 14 Especifica la importancia de tener una alta razón de ser.
- 23 Considera las consecuencias morales y éticas de las decisiones.
- 34 Enfatiza la importancia de tener un sentido colectivo de la misión.

Constructo de liderazgo: influencia idealizada (atribuido)

Enunciado y número de artículo

- 10 Hace que las personas se sientan orgullosas por trabajar con él / ella.
- 18 Va más allá del interés propio para el bien del grupo.
- 21 Actúa de formas que genera mi respeto.
- 25 Muestra un sentido de poder y confianza en las decisiones.

Constructo de liderazgo: Motivación Inspiracional

Enunciado y número de artículo

- 9 Habla con optimismo del futuro.
- 13 Habla con entusiasmo sobre lo que se debe valorar.
- 26 Expresa con claridad una visión convincente del futuro.
- 36 Expresa su confianza sobre el logro de objetivos.

Constructo de liderazgo: Estimulación Intelectual

Enunciado y número de artículo

- 2 Reexamina suposiciones cruciales para ver si son apropiadas.
- 8 Busca perspectivas diversas al momento de resolver problemas.
- 30 Hace que vea los problemas de distintos ángulos.
- 32 Sugiere nuevas formas realizar los deberes asignados.

Constructo de liderazgo: Consideración individual

Enunciado y número de artículo

- 15 Pasa el tiempo enseñando y entrenando.
- 19 Me trata como a una persona y no únicamente como un miembro de un grupo.
- 29 Considera que tengo diferentes necesidades, habilidades y aspiraciones que los demás.
- 31 Me ayuda a desarrollar mis fortalezas.

Calle Jose de la Torre Ugarte No. 471, Dpto. 301 - Miraflores

Teléfono: (51 1) 4916179

Celular: (51) 990641344

E-mail: lissettealejos@gmail.com

LISETTE ALEJOS FIGUEROA

Traductora Colegiada Certificada
CTP No. 0351

Traducción Certificada No. 100-2018
Página 2 de 3

Tabla 3.3 (continuación): constructos de liderazgo transaccional y declaraciones individuales relacionadas con el constructo específico en el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo - MLQ-5X (*Short Form*).

Estilo de liderazgo transaccional

Constructo de liderazgo: Recompensa contingente
Enunciado y número de artículo

- 1 Me brinda ayuda a cambio de mis esfuerzos.
- 11 Debate en términos específicos respecto de quién es responsable de lograr los objetivos de rendimiento.
- 16 Esclarece lo que uno espera recibir cuando se logran las metas de desempeño.
- 35 Expresa satisfacción cuando cumplo con las expectativas.

Constructo de liderazgo: Dirección por Excepción (Activo)
Enunciado y número de artículo

- 4 Enfoca la atención en irregularidades, errores, excepciones y desviaciones de los estándares.
- 22 Concentra toda su atención en el tratamiento de errores, quejas y fallas.
- 24 Hace un seguimiento de todos los errores.
- 27 Dirige mi atención a los fracasos para cumplir con los estándares.

Constructo de liderazgo: Dirección por Excepción (Pasiva)
Enunciado y número de artículo

- 3 No interfiere hasta que los problemas se tornen serios.
- 12 Espera que las cosas vayan mal antes de tomar medidas.
- 17 Demuestra que él / ella es un fiel creyente de "Si funciona, no lo arregles".
- 20 Demuestra que los problemas deben volverse crónicos antes de tomar medidas.

Constructo de liderazgo: *Laissez-faire*
Enunciado y número de artículo

- 5 Evita involucrarse cuando surgen problemas importantes.
- 7 Está ausente cuando se le necesita.
- 28 Evita tomar decisiones.
- 33 Retrasa las respuestas a preguntas urgentes.

LIC. LISETTE ALEJOS FIGUEROA
C.T.P. Nº 0351

Calle Jose de la Torre Ugarte No. 471, Dpto. 301 - Miraflores
Teléfono: (51 1) 4916179 Celular: (51) 990641344
E-mail: lissettealejos@gmail.com

LISETTE ALEJOS FIGUEROA

Traductora Colegiada Certificada
CTP No. 0351

Traducción Certificada No. 100-2018
Página 3 de 3

Tabla 3.4 (continuación): Otros constructos de liderazgo y declaraciones individuales relacionadas con el constructo específico en el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo -_MLQ-5X (Short Form).

Resultados de los líderes

Constructo de liderazgo: Esfuerzo adicional

Enunciado y número de artículo

- 39 Consigue que haga más de lo que esperaban que haga.
- 42 Intensifica mi deseo de tener éxito.
- 44 Aumenta mi disposición a esforzarme más.

Constructo de liderazgo: Satisfacción

Enunciado y número de artículo

- 38 Utiliza métodos de liderazgo satisfactorios.
- 41 Trabaja conmigo de manera satisfactoria.

Constructo de liderazgo: Efectivo

Enunciado y número de artículo

- 37 Es eficaz al satisfacer mis necesidades laborales.
- 40 Es eficaz al representarme ante una autoridad superior.
- 43 Es eficaz al cumplir con los requisitos de la organización.
- 45 Dirige un grupo que es efectivo.

La Traductora Colegiada Certificada, miembro del Colegio de Traductores del Perú (CTP) que suscribe, declara que la presente Traducción Certificada, que consta de 3 página(s), es una versión fiel y correcta al castellano del documento adjunto en idioma inglés que se ha tenido a la vista.
Se certifica la fidelidad de la traducción mas no se asume responsabilidad por la autenticidad o el contenido del documento en lengua origen.
Firmado en Lima, a los 12 días del mes de junio de 2018.




LIC. LISETTE ALEJOS FIGUEROA
C.T.P. N° 0351

Calle Jose de la Torre Ugarte No. 471, Dpto. 301 - Miraflores

Teléfono: (51 1) 4916179

Celular: (51) 990641344

E-mail: lissettalejios@gmail.com

ANEXO 3. CUESTIONARIO

CUESTIONARIO

GENERO: _____ **CARGO:** _____ **EDAD:** _____ **TIEMPO L:** _____

Este cuestionario intenta describir su estilo de liderazgo, tal como Ud. lo percibe. Por favor, responda todos los ítems de esta prueba.

En los siguientes enunciados se presentan afirmaciones. Juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta a Ud. Use la siguiente escala de clasificación, para sus respuestas, marcando la categoría correspondiente con una cruz o un círculo.

Nunca = 1 Casi nunca=2 Casi siempre=3 Siempre=4

Nº	ÍTEM	N	CN	CS	S
1	Habla sobre sus valores y creencias más importantes	1	2	3	4
2	Especifica la importancia de tener un propósito	1	2	3	4
3	Considera las consecuencias morales y éticas de las decisiones	1	2	3	4
4	Entatiza la importancia de tener un sentido colectivo de la misión.	1	2	3	4
5	Hace que las personas se sientan orgullosas por trabajar con él/ella.	1	2	3	4
6	Va más allá del interés propio para el bien del grupo	1	2	3	4
7	Actúa de formas que genera respeto	1	2	3	4
8	Muestra un sentido de poder y confianza en las decisiones	1	2	3	4
9	Habla con optimismo sobre el futuro	1	2	3	4
10	Habla con entusiasmo sobre lo que se necesita lograr	1	2	3	4
11	Expresa con claridad una visión convincente del futuro	1	2	3	4
12	Expresa su confianza sobre el logro de objetivos	1	2	3	4
13	Reexamina supuestos críticos para ver si son apropiados	1	2	3	4
14	Busca perspectivas diversas al momento de resolver problemas	1	2	3	4
15	Hace que vea los problemas desde distintos ángulos	1	2	3	4
16	Sugiere nuevas formas de realizar los deberes asignados	1	2	3	4
17	Genera espacios de tiempo para la enseñanza y el entrenamiento	1	2	3	4
18	Me trata como una persona y no únicamente como un miembro de un grupo.	1	2	3	4
19	Considera que tengo diferentes necesidades, habilidades y aspiraciones que los demás	1	2	3	4
20	Me ayuda a desarrollar mis fortalezas	1	2	3	4
21	Me brinda apoyo por mis esfuerzos	1	2	3	4
22	Debata en términos específicos respecto de quien es el responsable de lograr los objetivos de rendimiento	1	2	3	4
23	Esclarece lo que uno puede recibir cuando se logran las metas de desempeño	1	2	3	4
24	Expresa satisfacción cuando cumplió con las expectativas	1	2	3	4
25	Centra la atención en irregularidades, errores, excepciones y desviaciones de las normas	1	2	3	4
26	Concentra toda su atención en el tratamiento de errores, quejas y fallas	1	2	3	4
27	Hace un seguimiento de mis errores	1	2	3	4
28	Dirige mi atención a los fracasos para cumplir con los estándares	1	2	3	4
29	No interfiere hasta que los problemas se tornan serios	1	2	3	4
30	Espera que las cosas vayan mal antes de tomar medidas	1	2	3	4
31	Demuestra que cree en la frase "si funciona, no lo arregles"	1	2	3	4
32	Demuestra que los problemas debe volverse crónicos antes de tomar medidas	1	2	3	4
33	Evita involucrarse cuando surgen problemas importantes	1	2	3	4
34	Está ausente cuando se le necesita	1	2	3	4
35	Evita tomar decisiones	1	2	3	4
36	Retrasa las respuestas a preguntas urgentes	1	2	3	4
37	Consigue que haga más de lo que se esperaban que haga	1	2	3	4
38	Aumenta mi deseo de tener éxito	1	2	3	4
39	Aumenta mi disposición a esforzarme mas	1	2	3	4
40	Utiliza métodos satisfactorios de liderazgo	1	2	3	4
41	Trabaja conmigo de manera satisfactoria	1	2	3	4
42	Es eficaz al satisfacer mis necesidades laborales	1	2	3	4
43	Es eficaz al representarme ante una autoridad superior	1	2	3	4
44	Es eficaz en el cumplimiento de los requisitos de organización	1	2	3	4
45	Dirige un grupo que es efectivo	1	2	3	4

Después de haber recibido la información y las instrucciones, acepto de manera voluntaria llenar este cuestionario.

.....
FIRMA

ANEXO 4. CONSENTIMIENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

San Juan de Lurigancho, 22 de junio del 2018

CARTA N°074-2018-CP-PS-UCV-LE

Sra.
VALERA AMPUERO LUCIANA
Representante
SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A
Presente.-

Asunto: Autorización para aplicar un instrumento de investigación

De mi consideración

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo solicitar a su despacho otorgue la autorización para que las siguientes estudiantes del X ciclo de la Carrera Profesional de Psicología, pueda aplicar el siguiente test psicológico, el cual está dirigido al personal de la empresa que usted dirige:

APELLIDOS Y NOMBRES	DNI/COD_EST	PRUEBAS A APLICAR
Trujillo Ríos, Denis	6500086190	• MULTIFACTOR QUESTIONNAIRE LEADERSHIP” - MLQ -5X (FORMA CORTA)
Campos Prado, Mahelia Jarumi	6500091204	
Mendoza Fernández, María Solange	6500052418	

Dicho instrumento corresponde a su investigación: “ADAPTACION DEL “MULTIFACTOR QUESTIONNAIRE LEADERSHIP” - MLQ -5X (FORMA CORTA), EN LOS TRABAJADORES DE RANGOS MEDIOS DE LAS EMPRESAS QUE BRINDAN SERVICIOS EN LIMA METROPOLITANA , 2018”, el cual tiene como objetivo explorar la validez del constructo de la escala mlq 5x, en una muestra.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes expresarle los sentimientos de mi estima personal.



Mgtr. Elizabeth Tapia Caveró
Coordinadora de la CP de Psicología
UCV – LIMA ESTE

ANEXO 5. CONSENTIMIENTO



“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

San Juan de Lurigancho, 20 de noviembre del 2018

CARTA N° 2026-2018-CP PSI/UCV LIMA ESTE

Sr.
Alejandro Elías Risco
Servicios de Call Center del Perú S.A.
Presente.-

ASUNTO: Autorización para aplicar instrumentos de investigación

De mi especial consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo solicitar a su despacho otorgue la autorización para que el siguiente estudiante:

ALUMNO	DNI
Campos Prado Mahelia Jarumy	48003400

De la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, quien solicita permita el ingreso a su institución y la colaboración para poder aplicar los siguientes instrumentos de investigación:

- Multifactor Cuestionaire Leadership (MLQ-SX)

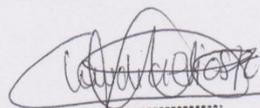
Que tienen como finalidad el desarrollo de su investigación “Adaptación de la escala multifactorial de liderazgo (MLQ-SX) en una empresa de Call center, Lima Metropolitana, 2018”.

Sin otro en particular, me despido de usted no sin antes expresarle los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente;



Mgtr. Elizabeth Tapia Cavero
Coordinadora de la C.P de Psicología
Universidad César Vallejo – Lima Este



Alejandra Elías Risco
Coordinadora de Desarrollo Humano y Comunicaciones
Servicios de Call Center del Perú S.A.

N° 00159	Usuario	
LIC. CINTHIA VILA CONTRERAS Traductora Colegiada Certificada (Español – Inglés – Francés) Cel. 990265982 / Correo: cinthia_1417@hotmail.com ORDEN DE SERVICIO DE TRADUCCIÓN Fecha: 15/06/2018		
IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE		
Nombre:	Maria Mendoza	
Teléfono:	961485058	Correo:
Dirección:	Lima	
ENCARGO DE TRADUCCIÓN		
Tipo de traducción:	Certificada <input checked="" type="checkbox"/>	Simple <input type="checkbox"/> Oficial <input type="checkbox"/>
Lengua origen:	Español	Lengua meta: Inglés
Tipo de documento	Detalle	Importe
<input type="checkbox"/> Partidas		S/.
<input type="checkbox"/> Antecedentes		S/.
<input type="checkbox"/> Bachiller, Título, Grado		S/.
<input type="checkbox"/> Certificados, Cartas Y Constancias		S/.
<input type="checkbox"/> Certificados de Estudio		S/.
<input checked="" type="checkbox"/> Otros	Cuestionario MLQ -5X	S/ 115.00
CONDICIONES DEL SERVICIO		
Fecha de entrega: 15-06-2018	Total: S/ 115.00	
Hora de entrega: 05:00 pm	Adelanto: S/ 115.00	Saldo: S/.

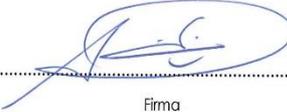
ANEXO 7. ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, Antonio Serpa Barrientos
 docente de la Facultad Humanidades, y Escuela
 Profesional Psicología de la Universidad César Vallejo Filial Lima, sede Lima
 Este, revisor (a) de la tesis titulada
 " Adaptación del Cuestionario Multifactorial de
 Liderazgo (MLA-SX) en una empresa de Call
 Center, Lima Metropolitana, 2018 "
 del (de la) estudiante Mahelia Jeremy Fong Prado
 constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 21% 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.

San Juan de Lurigancho, 04/02/2019



Firma

Mg. Antonio Serpa Barrientos

DNI: 41225216

	
Elabora: <u>[Signature]</u> Dirección de Investigación	Revisó: <u>[Signature]</u> Responsable del SGC
	Vice Rectorado de Investigación

ANEXO 8. TURNITIN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE

PSICOLOGÍA

"Adaptación del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ -5X) en una empresa de call center, Lima/Metropolitana, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA

EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

Fong Prado Malheira Janmy

ASESOR:

Serna Barrios Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Psicométrica



Resumen de coincidencias X

21 %

Se están usando fuentes así: [icon]

Ver fuentes en copia (0/0)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	4 %
2	Entregado a Universidad...	2 %
3	Entregado a Universidad...	1 %
4	Entregado a Universidad...	1 %
5	Entregado a Universidad...	1 %
6	Entregado a Universidad...	1 %
7	Entregado a Universidad...	1 %
8	Entregado a Universidad...	1 %
9	Entregado a Universidad...	1 %
10	Entregado a Universidad...	1 %
11	Entregado a Universidad...	1 %
12	Entregado a Universidad...	<1 %
13	Entregado a Universidad...	<1 %
14	Entregado a Universidad...	<1 %
15	Entregado a Universidad...	<1 %

ANEXO 9. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN REPOSITORIO

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

Yo Mahelia Jarumy Fong Prado , identificado con DNI N° 48003400, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Adaptación del Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ -5X) en una empresa de call center, Lima Metropolitana, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

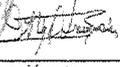
.....



 FIRMA

DNI: 48003400

FECHA: San Juan de Lurigancho 04 de febrero del 2019

 		 
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó

ANEXO 10. AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL



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 Carrera Profesional de Psicología, Mg. Nikolai Martin Rodas Vera

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Fong Prado Mahelia Jarumy

INFORME TÍTULADO:

“Adaptación del cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ-5X) en una empresa de call center, Lima metropolitana, 2018”.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 04/02/19

NOTA O MENCIÓN: 15



Mg. Nikolai Martin Rodas Vera

DNI: 42913187