



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Liderazgo transformacional y rendimiento laboral de los
colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en
Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Martinez Cruz, Yavira Lexandra (orcid.org/0000-0001-7786-514X)

Semino Diaz, Jessica Elizabeth (orcid.org/0000-0001-6758-9663)

ASESORA:

Mg. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (orcid.org/0000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicamos el presente trabajo de investigación a nuestros padres y familia por su incondicional apoyo, a nuestros hijos que nos motivan para lograr nuestros objetivos.

Agradecimiento

A Dios, por bendecirnos con salud.

A nuestra asesora Luzmila Maurtua por su dedicación y apoyo para culminar la presente investigación y a todos los docentes que fueron parte de nuestra formación profesional.

A nuestras familias por haber confiado en nosotros.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 . Procedimientos.....	17
3.6 Métodos de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.....	29

Índice de tablas

Tabla 1	Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	15
Tabla 2	Listado de Expertos	16
Tabla 3	Coeficientes del Alfa de Cronbach en los Instrumentos.....	17
Tabla 4	Correlación entre el Liderazgo Transformacional y Rendimiento en la Tarea	19
Tabla 5	Correlación entre el Liderazgo Transformacional y el Desempeño en Equipo	20
Tabla 6	Correlación entre el Liderazgo Transformacional y Conductas Negativas..	21
Tabla 7	Correlación entre el Liderazgo Transformacional y Rendimiento Laboral...	22

Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue establecer la relación entre el Liderazgo transformacional y rendimiento laboral de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021. Utilizamos la metodología de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo y un diseño no experimental – transaccional. La población se constituye por 35 colaboradores y la muestra se constituye por la población estudiada, es decir, se aplicó un muestreo censal a los 35 colaboradores de la agencia bancaria. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario, se obtuvo como resultado una relación alta y positiva entre la dimensión rendimiento en la tarea y la variable 1 con un Rho Spearman de 0,694, así mismo, coeficiente de correlación de Rho muestra que la variable liderazgo transformacional se relaciona significativamente con la variable rendimiento laboral, con un valor de 0.769 lo que significa que existe una relación directa y alta entre ambas variables con un nivel de significancia de $0,000 < 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: Liderazgo transformacional, rendimiento laboral, motivación, estimulación intelectual

Abstract

The general objective of the present investigation was to establish the relationship between the employees' Transformative Leadership and Work Efficiency in a bank entity in Lima 2021. We utilize an applied, quantitative approach and a non-experimental design - transactional methodology. The population consists of 35 employees, and the sample consists of the studied population. This means a sample survey of the bank entity's 35 employees has been applied. To the data recollection, we used the survey and the questionnaire instrument techniques. Having as a result, a high and positive relationship between the efficiency dimension in the task and variable 1 with a 0,694 Rho Spearman. Likewise, the Rho correlation coefficient shows that the Transformative Leadership variable is significantly related to the Work Efficiency variable, with a value of 0.769, meaning that a direct and high relation between both variables with a significative value of $0,000 < 0.05$, exists. So the investigation hypothesis is accepted.

Keywords: Transformational leadership, work efficiency, motivation, intellectual stimulation

I. INTRODUCCIÓN

La función que realiza un líder para la subsistencia de una organización es fundamental debido a que será la persona quien guíe los esfuerzos de todo un equipo de trabajo, asignando los recursos físicos y económicos para alcanzar los objetivos empresariales (Rojeiro Jiménez et. al, 2019).

En el ámbito internacional, Rojas & Di-Fiori (2021) en su artículo de investigación nos dice que es notable el incremento de competencias y avances tecnológicos hoy en día, motivo por el cual se requieren procesos gerenciales, administrativos y operativos más eficientes, que trascienden positivamente en los resultados, los cuales deberán centrarse en adquirir nuevas formas de ser más competitivos y productivos.

Por otro lado, en Perú el liderazgo transformacional es un factor decisivo para que las empresas actuales puedan lograr el éxito, por lo cual los líderes transformacionales buscan que los colaboradores desarrollen sus habilidades para que logren ser más competentes y eficientes, dándoles confianza, ofreciendo formas de trabajo que les permita destacar en el desarrollo de proyectos (Empresa Editoria Gestión, 2019).

Asimismo, ante el continuo cambio tecnológico, social, económico y otro tipo que afectan las diversas industrias, las empresas necesitan adoptar cambios en su estructura empresarial que conduzcan al desarrollo de la gestión empresarial y al logro de sus objetivos. La gestión empresarial opera con el apoyo de las personas, por lo que busca una mayor eficiencia, rentabilidad y productividad entre los miembros que la integran (Carhuayal, 2020).

Un modelo general de rendimiento laboral puede ayudar a definir procedimientos estratégicos de intervención organizacional, educación y capacitación dentro de las organizaciones. Asimismo, puede convertirse en una gran ventaja para los gerentes de gestión de desarrollo humano al diseñar políticas comerciales que influyan de manera positiva sobre el funcionamiento de la organización (Gabini, 2018).

El presente estudio de investigación se realizó en una agencia bancaria en la ciudad de Lima, el cual se ha venido observando que carece de un estilo de liderazgo para el logro de sus objetivos donde influye la motivación y desarrollo de actividades de los colaboradores, por lo que presentan dificultad para el avance de sus objetivos diarios y mensuales, la realización de las demás tareas asignadas que deberían cumplirse en el plazo establecido asignado, la disposición por parte de los colaboradores para la realización de otras tareas adicionales; por lo que se estudió si existe una relación entre estas dos variables facilitando alternativas de solución que permita resolver los problemas que está presentando la agencia de la entidad bancaria en estudio.

La formulación del problema de investigación se planteó con la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre el Liderazgo transformacional y rendimiento laboral de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021? Y de manera específica se planteó las siguientes preguntas: ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo transformacional y rendimiento en la tarea de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo transformacional y el desempeño en equipo de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021? y ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo transformacional y conductas negativas de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021?

Este trabajo de investigación se **justificó teóricamente** con autores de libros, revistas indexadas y tesis tanto internacional, nacional y local para recabar información y ayude al avance de la presente investigación, dando lugar a la importancia del liderazgo transformacional que se debe aplicar en la empresa y conocer su relación con el rendimiento laboral de cada colaborador a fin de lograr los objetivos. Además, tuvo una **justificación práctica**, porque el resultado demostró que existe relación entre nuestras variables en un espacio y tiempo y que son un aporte significativo para las empresas. Finalmente tuvo una **Justificación metodológica**, se empleó como instrumento, las encuestas, que fueron realizadas a los colaboradores de la agencia bancaria durante la

presente investigación; y, una **justificación social** porque consiguió que las agencias bancarias puedan llevar a cabo este estilo de liderazgo para mejorar de manera significativa el rendimiento laboral y así, cumplir con los objetivos trazados.

El presente trabajo de investigación tuvo **relevancia** en identificar la relación que tiene este tipo de liderazgo con el cumplimiento de objetivos de los colaboradores reflejándose en el rendimiento laboral de cada uno de ellos; el cual **contribuye** notablemente en toda organización para que pueda ser aplicado incrementando sus niveles de productividad, satisfacción, por ende, beneficios para la empresa.

Conforme a lo establecido el objetivo general fue: Establecer la relación entre el Liderazgo transformacional y rendimiento laboral de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021.

Los objetivos específicos fueron: Establecer la relación entre el Liderazgo transformacional y rendimiento en la tarea de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021; Establecer la relación entre el Liderazgo transformacional y el desempeño en equipo de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021; Establecer la relación entre el Liderazgo transformacional y conductas negativas de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021.

La hipótesis general planteada en el presente estudio expresó que Existe relación entre el Liderazgo transformacional y el rendimiento laboral de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a las investigaciones realizadas a **nivel nacional** sobre el liderazgo transformacional se han encontrado los siguientes autores:

En un artículo de investigación realizada por Larico et al. (2021) en Juliaca-Perú, los autores discuten sobre Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores, utilizaron un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, utilizaron la técnica de la encuesta. Finalmente llegaron a la conclusión que el estrés laboral afecta el rendimiento laboral de los trabajadores.

Así mismo, en una tesis realizada en Huaraz para obtener el título de licenciada de administración el objetivo fue determinar la relación entre liderazgo transformacional y el desempeño laboral, de alcance correlacional con diseño no experimental, los resultados obtenidos fueron que el 62,2% sienten al liderazgo transformacional en un nivel regular, los trabajadores expresan que el jefe inmediato presta atención a sus aspiraciones y necesidades (Bedón & Torres, 2021).

Por otro lado, en una investigación realizada en una entidad financiera ubicada en Arequipa, el autor busca identificar la importancia del liderazgo en el desempeño laboral. Utilizo metodología descriptiva, diseño no experimental, encuestó a 132 colaboradores, obtuvieron como resultado obtuvieron que el 71.2% aseguran que el gerente posee un alto nivel de comunicación. La correlación entre ambas variables fue de ($P < 0.05$) (Delgado, 2020).

Asimismo, Noblecilla (2021). Piura, se enfocó en investigar cómo el liderazgo transformacional incide en el desempeño laboral, empleó una metodología descriptiva, correlacional, no experimental, empleo a 65 colaboradores como muestra, sus resultados arrojaron que existe una relación positiva alta entre ambas variables obteniendo un coeficiente Rho de 0,779 (sig. 0.000).

Así mismo se tiene una investigación realizada en Cajamarca, el autor relacionó el liderazgo transformacional y rendimiento laboral. Utilizo una metodología cuantitativa, correlacional, no experimental, encuestó a 35

colaboradores de una Cooperativa Agraria, obtuvo como resultado una correlación positiva para ambas variables con un Rho Separan de 0,799 (Becerra, 2021).

De igual modo Paredes (2021) Trujillo, desarrolló una investigación no experimental, donde determinó la importancia del liderazgo transformacional en la gestión administrativa, para ello encuestó a 20 colaboradores. Obtuvo un resultado del 95% en todas sus dimensiones, lo cual quiere decir que existe un buen nivel de liderazgo. Finalmente, propone implementar manuales y nuevas normas, con el fin de evaluar el desempeño de los colaboradores.

Asimismo, a nivel **local**, en Lima se han encontrado también trabajos de investigación sobre estas dos variables en estudio.

Campos (Campos Atahumán, 2022)Lima, Su investigación de maestría estuvo relacionada con el liderazgo transformacional y desempeño laboral, utilizando metodología cuantitativa, descriptiva y no experimental, encuestó a 35 colaboradores de un colegio, obtuvo como resultados de correlación de Rho Spearman de $p < 0.000$ y un coeficiente de correlación de 0.734 comprobando así una relación significativa en ambas variables en estudio.

Por otro lado, en Chosica Morales (2022) se enfocó en estudiar la relación de la comunicación organizacional y el rendimiento laboral en colaboradores de una institución educativa, utilizó una metodología básica, no experimental, correlacional, con una muestra de 24 colaboradores los cuales fueron evaluados a través de un cuestionario, concluyendo que un 54,17% de trabajadores tenían un rendimiento laboral regular en la V2, como resultado de sus dimensiones obtuvo que 45,83% tenía un rendimiento del contexto regular, mientras que el 70,83% mostraba un regular rendimiento en la tarea regular.

Del mismo modo, Heshiki & Ordoñez (2020) en su trabajo de investigación realizado en Lima Centro, se evaluó si este tipo de liderazgo tiene influencia sobre el desempeño en el trabajo de los colaboradores del sector

bancario en dicha ciudad, tomando como muestra a 505 colaboradores encuestados, de los cuatro bancos más grandes del Perú. Según el estudio, se demostró que efectivamente mantienen una relación significativa entre estas dos variables; logrando así, un rendimiento óptimo en sus colaboradores.

Asimismo, Alburqueque (2020) en su investigación realizada en una entidad financiera en el Callao, considero variables como motivación laboral y rendimiento del potencial humano, la muestra fue de 20 colaboradores, finalmente los resultados Rho de Spearman arrojaron un coeficiente de correlación de 0.970, con relación al resultado de sus dimensiones de la segunda variable pudo evidenciar un alto nivel de persistencia en la tarea, nivel alto por las habilidades gerenciales y en cuanto al comportamiento de los colaboradores que el 70% poseen un nivel bajo.

Roca (2019) en su tesis realizada en Lima, determinó el grado, dirección y significancia que existe entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en el profesorado en las Instituciones Educativas. Con un enfoque cuantitativo, tipo aplicado y diseño transversal, tuvo una muestra de 120 docentes. La recopilación de datos fue realizada mediante una encuesta, el cual tuvo como conclusión que efectivamente existe relación directa entre ambas variables estudiadas.

Al mismo tiempo, hemos encontrado investigaciones previas y artículos a nivel **internacional** con respecto a las variables en estudio.

En una investigación realizada en las Mipymes en México se realizó una encuesta a líderes y seguidores de un grupo importante de empresas elegidas aleatoriamente para analizar si el liderazgo transformacional influye de manera significativa en los atributos de estas personas, donde se concluyó que sí existe evidencia estadística, siendo el *laissez faire* y consideración individualizada, los factores que más coinciden con este estilo en particular sobre la mayoría de las características que poseen estos seguidores (Rojeiro et al., 2019).

Según Cabrejos & Suarez (2019), en la investigación que realizaron en una escuela de la Provincia de Guayas en Ecuador, fue correlacional, no experimental de transversal. Se recolectó información de los docentes mediante

una encuesta para determinar la influencia que tiene este liderazgo sobre la productividad de los docentes en dicha institución, donde concluyeron que, la variable dependiente en estudio tiene significativa participación en la gestión del ámbito educativo, incluso perfilando las características que debe tener todo director en una escuela, siendo éste un personaje participativo tratándose de resultados positivos.

Por otro lado, en un estudio realizado en una oficina de una entidad bancaria ubicada en Colombia, los autores relacionaron liderazgo transformacional con desempeño organizacional. En este estudio, utilizaron un cuestionario como técnica de investigación y estuvo dirigido a los gerentes y colaboradores de dicha entidad. Se concluyó que este estilo de liderazgo es casi siempre practicado por los líderes de esta oficina, el cual consideran de gran importancia para lograr los objetivos obteniendo lo mejor de cada uno de sus colaboradores (Rondón, 2020).

Por otra parte, se encontró una tesis realizada en Guayaquil- Ecuador, donde los autores determinaron el liderazgo transformacional que poseen tanto los directivos como docentes de una institución educativa. Su muestra fue 212 miembros de la institución a los cuales encuestó, concluida la investigación pudo demostrar que existe una relación positiva entre LT y el compromiso de los docentes (Carranza, 2020).

Con la finalidad de profundizar en las definiciones de nuestra primera variable **Liderazgo transformacional**, se buscó información bibliográfica, donde Pertúz (2018) afirma que es el tipo de liderazgo que se enfoca en sus seguidores, nos dice que el líder debe cumplir características propias como ser motivador, colaborador, respetuoso con las ideas de los colaboradores, incentivarlos a que contribuyan con ideas y propuestas y sobre todo aceptando sus opiniones analizando su potencial a largo plazo. Por tanto, es aquel estilo que se enfoca en las características y habilidades del líder donde buscan ser ejemplo a seguir, mediante su manera de trabajar, siendo constantes y con visión clara de sus objetivos.

(Fernandez & Quintero, 2022). Asimismo, McGregor Burns (citado por

Edenred, 2018), creó la teoría del LT y nos dice que es un proceso que se utiliza para elevar la motivación y la moral a gran escala entre los líderes y los seguidores a fin de que sus seguidores participen activamente en los proyectos de la empresa cumpliendo sus objetivos y metas asignadas. Por último, Salcedo (2018) lo plantea como un modelo que se basa en la relación social entre líder y colaborador donde se busca resultados favorables y superiores al cumplimiento de los objetivos.

En cuanto a nuestra primera variable, a través del tiempo muchos autores han estudiado y simplificado sus dimensiones para que sean aplicables a todo tipo de organizaciones, siendo los siguientes:

Como primera dimensión, **Influencia idealizada**, donde según Fischman (2017), indica que el líder es capaz de hacer que sus seguidores sientan admiración y se identifiquen con sus ideales generando confianza hacia él. Esta dimensión incluye indicadores como **Influencia sobre los demás**, donde el líder tiene la capacidad de influir sobre los colaboradores, busca ser parte del equipo, con la finalidad de conseguir mayor productividad y eficiencia en los trabajos realizados (UniMOOC, 2018). Por otro lado, como otro indicador podemos mencionar a las **Competencias personales**, donde todo buen líder debe poseer objetivos claros, carácter personal, capacidad de inspirar y ayudar a cada miembro de su equipo, además de tener visión de futuro a fin de ser capaz de liderar una organización (Redacción APD, 2022).

Por otro lado, tenemos como segunda dimensión la **Consideración individual**, donde el líder motiva constantemente a sus colaboradores que podrá alcanzar sus metas asignadas superando cualquier dificultad que se presente, fortaleciendo su autoestima para que así puedan afrontar situaciones futuras con mayor complejidad (López et al. 2018). En cuanto a los indicadores tenemos: **Motivar a sus seguidores**, que según Cuello & Rey (2017) un líder motivador, estimula e inspira confianza a su equipo de trabajo, hacen que sientan pasión en las tareas que realizan y utilicen sus fortalezas para alcanzar de manera exitosa los objetivos de la organización. Como segundo indicador tenemos la **solución de problemas**, donde Riquelme et al. (2020) manifestó

que para dar solución a los problemas, la toma de decisiones es un factor fundamental, donde el líder debe gestionar con sensatez y liderar la incertidumbre de manera eficaz y eficiente, para lograr cambiar lo necesario y conservar lo más esencial para el éxito de una organización.

Además, tenemos como tercera dimensión, **Estimulación intelectual**, que se refiere a la capacidad de crear una nueva manera de comprender la metodología de trabajos obsoletos y de solucionar los viejos problemas a pesar de que se hayan realizado siempre de la misma forma. (Salcedo, 2018). Por otro lado, Fischman (2017) menciona que el líder reta a sus seguidores incentivando a sugerir nuevas ideas para resolver problemas anteriores. Asimismo, Kouzes & Barry (2011) quien sostiene que un líder debe tener como práctica fundamental “retar el proceso” refiriéndose a la importancia que significa que el líder debe estar preparado para encontrar para encontrar nuevas oportunidades, renovar e innovar y sobre todo dispuesto a asumir riesgos y aprender de los errores. Por consiguiente, Kotter (1990), quien afirma que un líder debe “determinar la dirección” e incluye la denominación de cambios en el entorno e innovación de productos y servicios. Por otro lado, Bennis (2009), quien define que un líder debe ser curioso y atrevido; es decir, capaz de arriesgarse a experimentar y abrir nuevos caminos.

En esta dimensión hemos tomado indicadores como **Empoderar a los colaboradores**, Mendoza (2019) quien afirma que para empoderar un equipo se debe actuar con honestidad, transmitir objetivos claros, delegar tareas, otorgar incentivos y reconocimientos. Además, nos dice también que para transmitir confianza es fundamental que los colaboradores se sientan motivados y valorados por el líder, lo cual les da mayor seguridad para cumplir los objetivos organizacionales y personales. Como segundo indicador de esta dimensión tenemos, **Desarrollo de habilidades**, son aquellas habilidades inherentes a la persona con relación a sus capacidades como profesional en el cumplimiento de sus funciones, como cuando un líder debe saber trabajar en equipo, comunicarse correctamente, saber tomar decisiones y estar preparados para el puesto de trabajo. (Bizneo, 2022). Por otro lado, las habilidades gerenciales se

demuestran a través de una correcta planificación, coordinación y ejecución dentro de la organización (García et al. 2017).

A continuación, presentamos autores que definen nuestra segunda variable con sus respectivas dimensiones e indicadores:

Para Oseda et al. (2019), el **rendimiento laboral**, es cuando los colaboradores se esfuerzan en cumplir las actividades encomendadas, adoptando una actitud positiva, siendo amables con sus compañeros y clientes. Para ello es importante que las organizaciones los motiven e incentiven. Asimismo, Chiavenato 2000 (citado en Calizaya & Bellido, 2020) define RL como el comportamiento que demuestran los colaboradores, los cuales son importantes para alcanzar los objetivos de la organización. Por otro lado, se define al rendimiento laboral como el objetivo que tiene toda empresa de producir algún producto y/o servicio luego de haber utilizado la materia prima o el capital humano; es decir, las empresas tienen como obligación de contratar personas o maquinarias para obtener un producto final. (Mendieta et al. 2020)

Adicionalmente, según Koopmans 2011 (citado en Gabini, 2018) la variable Rendimiento laboral está conformada por tres dimensiones: *Rendimiento en la tarea*, *Rendimiento en el contexto*; y, *Comportamiento laborales contraproducentes*.

Como primera dimensión, el ***Rendimiento en la tarea***, es cuando un colaborador cumple con todas las funciones dentro de la organización demostrando sus competencias en las actividades asignadas Koopmans 2013 (citado en Gabini, 2018). Sin embargo, para Ticahuana & Mamani (2021), es el desempeño laboral que surge de las acciones realizadas eficientemente con referencia al capital humano cumpliendo las metas asignadas por la organización, tomando en cuenta sus capacidades, habilidades y facultades laborales. Esta dimensión fue evaluada por indicadores claros que permitieron identificar este tipo de rendimiento. Para Koopmans et al. (2013) estos indicadores son ***planificación del trabajo***, el cual permite que los colaboradores completen su trabajo en las horas laborales y cumplan con el proceso y actividad asignada hasta la fecha de vencimiento de la planificación

del trabajo. (IBM Business Process Manager, 2021). Otro indicador es la **orientación a los resultados**, donde se busca trabajar de manera sistemática, consiguiendo siempre mejorar en las actividades, procesos y procedimientos a fin de lograr los objetivos y metas de la empresa (Guzman, 2020).

Como segunda dimensión, el **Desempeño en equipo**. Según Gabini & Salessi (2016), lo define como las actividades y acciones adicionales que realiza el personal y lo aplican usando todos sus conocimientos y habilidades, con el fin de mantener un buen entorno interpersonal y psicológico para beneficiar a la empresa ya que sobrepasa las expectativas al no ser parte del cumplimiento de la tarea en sí. Esta dimensión tiene como indicadores, **Trabajo en equipo**, dando eficiencia al trabajo a través del aporte de cada uno de los colaboradores (Rydenfält et al. 2017); y como otro indicador, la **Comunicación efectiva**, se refiere cuando un mensaje se comparte, recibe y comprende sin que se modifique el contexto entendiendo el mismo significado cumpliendo con las expectativas. (Da-Silva, 2020)

Como tercera dimensión, **Conductas negativas**. Son las conductas que adoptan algunos trabajadores de manera consciente y deliberada, que puede llegar afectar su imagen y como resultado, afectar los intereses de la organización. (Martínez-Casasola, 2020). Por consiguiente, esta dimensión se pudo medir tomando en cuenta los siguientes indicadores: **Comportamiento que dañe a la organización**, como actitudes impropias o actos ilegales, como, por ejemplo: la irresponsabilidad, vender información de la empresa, hurtos y aceptar sobornos, según (Valdellon, 2021) y, **mostrar excesiva negatividad**, es aquel que no se interesa en el cumplimiento de sus tareas laborales ni objetivos de la empresa, no mantiene una buena comunicación y se queja constantemente (Tatay, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Según su finalidad, la investigación fue de tipo aplicada porque se orientó a conseguir nuevos conocimientos para la solución de los problemas de la empresa (Álvarez, 2020). De enfoque cuantitativo porque se recopiló datos de diferentes fuentes usando herramientas que nos permitirán obtener información (Alan & Cortez, 2018).

El diseño de la investigación fue no experimental ya que nosotros no sacamos muestra para llevar hacer análisis en un laboratorio, los hechos suceden en un contexto natural, nuestros resultados los obtenemos de las encuestas que realizamos para obtener los resultados, asimismo, las variables no tienen ningún tipo de manipulación. De tipo transaccional debido a que la recolección de información se realizó en un tiempo único y un momento determinado (Sampieri & Mendoza, 2018).

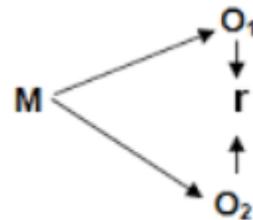
Donde:

M = Muestra

V1 = Liderazgo transformacional

V2 = Rendimiento laboral

r = Correlación entre dichas variables



3.2 Variables y operacionalización

Liderazgo transformacional

Para Pertúz (2018), es el tipo de liderazgo que se enfoca en sus seguidores, es decir, el líder debe cumplir características propias como ser motivador, colaborador, respetuoso con las ideas de los colaboradores, incentivarlos a que contribuyan con ideas y propuestas; y sobre todo aceptando sus opiniones analizando su potencial a largo plazo.

Rendimiento laboral

Según Oseda et al. (2019), es cuando los colaboradores se esfuerzan en cumplir las actividades encomendadas, adoptando una actitud positiva, siendo amables con sus compañeros y clientes. Para ello es importante que las organizaciones los motiven e incentiven.

Operacionalización

Para la elaboración de nuestro cuestionario hemos tomado en consideración dimensiones e indicadores mencionadas por autores. Para nuestra variable LT, se evaluó a través de dimensiones como: *Influencia Idealizada* teniendo, *Consideración individual* y *Estímulo intelectual*, los cuales fueron medidos mediante indicadores como *influencia sobre los demás*, *competencias personales*, *motivar a sus seguidores*, *solución de problemas* y *desarrollo de habilidades*.

Por otro lado, para nuestra variable Rendimiento Laboral (RL), se evaluó a través de las dimensiones *Rendimiento en la tarea*, *Desempeño en equipo* y *Conductas negativas*, las cuales fueron medidos mediante indicadores como *planificación en el trabajo*, *orientación hacia los resultados*, *trabajo en equipo*, *comunicación efectiva*, *comportamiento que dañen a la organización*, *mostrar excesiva negatividad*.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Para Villasís et al. (2016) se define como el conjunto de casos que comparten ciertas especificaciones en un espacio definido, limitado y accesible, el cual para ser analizado se elige una parte de la población llamada *muestra*. Asimismo, es necesario indicar que no solo se toma en cuenta a personas, sino que además se puede referir a animales, documentos, objetos, etc.

Esta investigación, tuvo como finalidad estudiar a los colaboradores de una agencia bancaria ubicada en la ciudad de Lima, donde existen personas que laboran en el mismo espacio geográfico; sin embargo, se excluyen a 7 personas, tomando en cuenta los siguientes criterios:

- **Criterios de inclusión**

Según Arias et al. (2016) nos menciona que estos criterios corresponden a características específicas que debe tener la población para que forme parte de la investigación, como edad, sexo, grado, nivel socioeconómico. Además deben compartir el mismo espacio geográfico, como Promotores de Servicios, Asesores de Ventas y Servicios, Guías de Agencia y Promotor Principal.

- **Criterios de exclusión**

Arias (2016) nos menciona que deberán ser excluidos los participantes que puedan alterar los resultados, por lo tanto no serán incluidos en el trabajo de investigación. En este caso, se excluyó personal como: Seguridad, Limpieza y los Colaboradores con licencia de maternidad.

Muestra

Es una parte de la población donde podemos recolectar datos y que permite realizarlo en menor tiempo, menor costo y con mayor exactitud sin perder la relación con sus objetivos ni su valor estadístico. (Arispe et al. 2020). Esta muestra estuvo constituida por la población

estudiada; es decir, por 35 colaboradores de una agencia bancaria.

Muestreo

Según Soto (2018) se considera censal cuando el total de los miembros de la población son estudiados como si fuese una muestra. Entonces podemos decir, según el aporte del autor, que la presente investigación aplicó un muestreo de tipo Censal.

Unidad de análisis

Se consideró a cada colaborador de la agencia bancaria ubicado en Lima, luego de tomar en cuenta los criterios de inclusión y exclusión establecido para el presente trabajo de investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la presente investigación, se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos que será presentada a los colaboradores, siendo 35 en total y que laboran en una agencia bancaria. Según (Arias J. , 2020), la encuesta se desarrolló mediante un cuestionario dirigido solo a personas y con la finalidad la recopilación de datos.

Instrumento

Como instrumentos para la recolección de datos se utilizó el cuestionario. Este cuestionario está compuesto por 24 ítems, mediante una escala de *Likert* para el estudio de las dos variables: *Liderazgo transformacional* y *Rendimiento laboral*.

Tabla 1

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Variables	Técnica	Instrumento
Liderazgo transformacional	Encuesta	Cuestionario
Rendimiento laboral	Encuesta	Cuestionario

Nota: Fuente: Elaboración propia

Validez

Para Galicia et al. (2017), es el grado de factibilidad que tienen los argumentos del instrumento utilizado en la investigación a través del juicio de personas expertas. Asimismo, también se refiere al grado en que una técnica sirva para medir con efectividad lo que realmente quiere medir (Sánchez et al. 2018).

La validez del instrumento estuvo a cargo de dos profesionales expertos en Administración y un profesional experto en la materia estadística.

Tabla 2

Listado de Expertos

Expertos	Especialidad
Mg. Monja Samamé Carlos Armando	Administración
Dra. Quispe López Jenny Martha	Administración
Dr. García Zare Elmis Jonatan	Estadística

Nota: Mg.: Magister; Dr.: Doctor; Dra.: Doctora

Confiabilidad

Es cuando el instrumento elegido tiene la capacidad de dar iguales resultados cuando es aplicado por segunda oportunidad con las mismas o parecidas condiciones que la primera. (Sánchez et al. 2018). En el presente trabajo se aplicó el Coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar el nivel de consistencia del cuestionario elaborado, así también se verificó variabilidad total y homogeneidad. Se realizó una prueba piloto a 10 colaboradores con similares características para su aplicación y determinación de los coeficientes encontrados en los instrumentos.

Tabla 3

Coeficientes del Alfa de Cronbach en los Instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario Liderazgo transformacional	0.887	Bueno
Cuestionario Rendimiento laboral	0.865	Bueno

Nota: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Para el presente estudio se inició revisando bibliografías de ambas variables en estudio tomando en cuenta tanto tesis nacionales como internacionales, artículos científicos, revistas indexadas con el propósito de obtener información que respalde la investigación, así mismo se elaboró las encuestas en base a cuestionario, posteriormente se solicitó el permiso de la agencia bancaria para llevar a cabo las encuestas a los colaboradores

3.6 Métodos de análisis de datos

Con los datos obtenidos mediante el cuestionario creamos una base de datos en Excel, luego se importó la información al estadístico SPSS versión 25, en el cual se realizó la prueba de confiabilidad alfa de Alfa de Cronbach. De igual manera se realizó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, ya que la muestra es de 35 personas. Considerando los objetivos de la investigación se procedió a realizar la correlación de Rho de Spearman, a su vez también se realizó tablas cruzada con el fin de medir en porcentajes la interacción de dos variables.

3.7 Aspectos éticos

En la presente investigación se consideró aspectos éticos de forma esencial, se citó de manera correcta a los autores empleando el formato de normas APA 7ma edición. Se utilizó el programa anti-plagio Turnitin para visualizar el porcentaje de similitud con trabajos previos; por último, los datos de los encuestados fueron tratados en forma confidencial, cumpliendo así, con las normas que debe tener todo trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS

Luego de aplicarse el instrumento elegido, obtuvimos resultados específicos de la relación que existe entre el liderazgo transformacional y el rendimiento laboral de los colaboradores en una agencia bancaria. Esto se logró mediante el programa SPSS v.25. Se encontraron los siguientes resultados.

Objetivo específico 1: Establecer la relación entre el liderazgo transformacional y Rendimiento en la tarea de los colaboradores.

Tabla 4

Correlación entre el Liderazgo Transformacional y Rendimiento en la Tarea

Correlaciones			
			D1V2: Rendimiento en la tarea
Rho de Spearman	V1: Liderazgo transformacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,694** ,000 35

Nota: Se muestra el análisis correlacional entre el liderazgo transformacional y rendimiento en la tarea.

Interpretación:

De la table 4, podemos concluir que mediante la prueba correlacional de Spearman se obtuvo un coeficiente de 0,694; estableciendo una correlación alta entre la variable liderazgo transformacional y la dimensión Rendimiento en la tarea; y un valor Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se analizó que el 62,9% (22) de los colaboradores encuestados evidenciaron un nivel de liderazgo transformacional medio. Por otro lado, se analizó que el 40,0% (14) de los colaboradores encuestados presentan un rendimiento en la tarea de nivel medio (ver anexo 15)

Objetivo específico 2: Establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño en equipo de los colaboradores.

Tabla 5

Correlación entre el Liderazgo Transformacional y el Desempeño en Equipo

		Correlaciones	
			D1V2: Desempeño en equipo
Rho de Spearman	V1: Liderazgo transformacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,699** ,000 35

Nota: Se muestra el análisis correlacional entre el liderazgo transformacional y desempeño en equipo.

Interpretación:

En la tabla 5, se muestra un valor de significancia de $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna propuesta, en el coeficiente de correlación se muestra un resultado de (rho=,699) lo que indica que existe una relación positiva y alta entre el liderazgo transformacional y desempeño en equipo, quiere decir que entre mayor liderazgo posea el jefe inmediato mayor será el desempeño en equipo de los colaboradores de la entidad.

Asimismo, se analizó que el 62,9% (22) de los encuestados evidenciaron un liderazgo transformacional de nivel medio; por otra parte, se analizó que el 54,3% (19) evidenciando un desempeño en equipo de nivel medio (ver anexo 16)

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre el liderazgo transformacional y conductas negativas de los colaboradores.

Tabla 6

Correlación entre el Liderazgo Transformacional y Conductas Negativas.

Correlaciones			
			D1V2: Conductas negativas
Rho de Spearman	V1: Liderazgo transformacional	Coeficiente de correlación	,626**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

Nota: Se muestra el análisis correlacional entre el liderazgo transformacional y conductas negativas

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la tabla 6, se muestra un valor (Sig) = 0,000 < 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, también se puede observar una correlación alta (rho=,626) entre liderazgo transformacional y conductas negativas. Esto demuestra que a mayor liderazgo del jefe inmediato las conductas negativas de los colaboradores disminuyen.

Se analizó que el 62,9% (22) de los colaboradores encuestados evidenciaron un liderazgo transformacional de nivel medio; por otro lado, se analizó que el 62,9% donde se evidenció conductas negativas de nivel bajo y un 25% de nivel alto (ver anexo 17)

Objetivo general: Establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el rendimiento la laboral de los colaboradores.

Tabla 7

Correlación entre el Liderazgo Transformacional y Rendimiento Laboral.

Correlaciones			
			V2: Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	V1: Liderazgo transformacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,769** ,000 35

Nota: Se muestra el análisis correlacional entre el liderazgo transformacional y rendimiento laboral

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la tabla 7, sobre la relación entre el liderazgo transformacional y el rendimiento laboral de los colaboradores se puede observar una correlación alta ($\rho=,769$) un valor de significancia de ($p=,000$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Asimismo, se analizó que el 62,9% de los colaboradores encuestados evidenciaron un liderazgo transformacional de nivel medio; por otro lado, analizó que el 57,1% (20) de los colaboradores presentan un rendimiento laboral de nivel medio (ver anexo 18)

V. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se planteó como primer objetivo específico, establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el rendimiento en la tarea de los colaboradores. Koopmans 2013 (citado en Gabini, 2018) rendimiento en la tarea es cuando un colaborador demuestra sus competencias en actividades que forman parte de las funciones que debe cumplir en la organización. Por otro lado, Tichuana & Mamani (2021) lo define como el desempeño eficiente de los colaboradores, que se esfuerzan para cumplir las metas asignadas por la organización, utilizando sus habilidades y capacidades. En la presente investigación se identificó una correlación directa y alta de Rho de Spearman de $=0,694$ y $\text{sig.}=0,000$, evidenciando un rendimiento en la tarea perteneciente al liderazgo transformacional de nivel medio de $62,9\%$, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Estos resultados tienen coincidencia con el análisis de Noblecilla (2021) quien identificó una correlación coeficiente Rho de Spearman Sig. $0,000$ lo cual le permitió aceptar la hipótesis alterna. Así mismo se encuentra coincidencia con la investigación con el autor Delgado (2020) donde obtuvo como resultado una Sig. de $0,000$, concluyendo que liderazgo transformacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores. Por lo tanto, se puede decir que el liderazgo transformacional tiene un nivel alto con relación al desempeño laboral o rendimiento en la tarea de toda organización, sobre todo en el sector financiero considerando que ambos estudios se realizaron en ese sector. Los colaboradores se sienten motivados para cumplir con sus metas.

El segundo objetivo específico fue establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño en equipo de los colaboradores. Gabini & Salessi (2016) Define desempeño en equipo como las actividades

y acciones adicionales que realiza el colaborador utilizando sus conocimientos y habilidades con el propósito de mantener un buen entorno interpersonal y psicológico. En la presente investigación los resultados de correlación de Spearman arroja un resultado de Sig. (bilateral) de 0.000 que es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y un resultado de coeficiente de correlación igual a 0,699 lo que demuestra que existe una relación positiva y alta entre la V1 y la dimensión desempeño en equipo. Por lo tanto, podemos comentar que mientras se ejerza mayor liderazgo transformacional la respuesta en desempeño en equipo será muy positiva lo cual generara resultados positivos dentro de la agencia bancaria. En la investigación realizada por (Bedón & Torres, 2021) los resultados coinciden , ya que en la correlación de liderazgo transformacional y desempeño laboral obtuvo como resultado un valor de significancia bilateral de (sig.=0,000 <0,05) por lo que le permitió aceptar la hipótesis alterna asimismo evidencio un Rho igual a 0,646 lo que comprobó una relación positiva entre la V1 con la dimensión desempeño laboral. También se encontró coincidencia con la investigación de Campos (2022) cuyos resultado de correlacion de Rho de Spearman fueron valor de (sig.=0.000<0,05) y un coeficiente de correlacion de 0.734 por lo que le permitio aceptar la hipotesis alterna y demostrar que existe una relacion positiva y entre ambas variables.

El tercer objetivo específico fue establecer la relación entre el liderazgo transformacional y conductas negativas de los colaboradores. Para Martínez-Casasola (2020) conductas negativas son aquellos comportamientos contraproducentes, conductas inapropiadas que muestran algunos colaboradores, hasta el punto de afectar su imagen, en consecuencia, llegaría a afectar los objetivos de la organización. En la presente investigación se pudo evidenciar que efectivamente existe una relación alta entre la variable 1 y la dimensión en estudio con un nivel de correlación Rho Spearman es 0,626, y una significancia bilateral de 0'000 lo

cual permitió aceptar la hipótesis alterna. Comparando con otras investigaciones a nivel local en Lima-Callao Alburqueque (2020) se encontró coincidencias en resultados, debido a que se realizó el estudio en una entidad bancaria, utilizó una muestra pequeña de 20 colaboradores, obtuvo una correlación alta de Rho 0,970, con relación al comportamiento de los colaboradores. Por lo antes mencionado se puede decir que en nuestra investigación el liderazgo transformacional tiene una relación positiva en la conducta de los colaboradores dentro de la entidad financiera, Por lo que se puede afirmar que mientras mayor se ejerza el liderazgo transformacional existirán menores conductas negativas de parte de los colaboradores, lo cual generará resultados positivos dentro de la entidad financiera.

Por último, el objetivo general fue establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el rendimiento laboral de los colaboradores. McGregor Burns (citado por Edenred, 2018) a través del LT se puede elevar la motivación y la moral en gran escala entre líderes y colaboradores, permitiendo que los colaboradores cumplan las metas y objetivos de la organización. Asimismo indica Salcedo (2018) que es un modelo que se basa en la relación social entre líder y colaborador. En esta investigación se puede observar que existe una relación alta y directa entre ambas variables con un valor de 0,699 cuyo resultado se obtuvo mediante la correlación de Rho de Spearman. Según los resultados de Becerra (2021) se encontraron coincidencias, debido a que obtuvieron un coeficiente de correlación de 0,799 determinando que existe una relación positiva y alta entre ambas variables. Por otro lado, en la investigación de Morales (2022) se encuentran coincidencias ya que obtuvieron como resultados coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,669 y un valor de significancia de 0,000, concluyendo que existe una relación entre comunicación organizacional y rendimiento laboral. Según los resultados mencionados se puede concluir, para que exista un buen rendimiento laboral es necesario que los líderes ejerzan un el liderazgo transformacional.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo específico 1 se concluyó que, si existe una relación significativa entre la variable liderazgo transformacional y la dimensión rendimiento en la tarea con un valor sig. (bilateral) de (0,000 < 0,05) por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación. A si mismo se obtuvo una correlación alta de Rho de Spearman de 0,694. Cabe resaltar, a medida que exista un alto nivel LT, mayor será en rendimiento en la tarea.
2. De acuerdo con el objetivo específico 2 se pudo determinar que, existe una relación alta y positivo entre la variable liderazgo transformacional y la dimensión desempeño en equipo con un valor de Rho de 0,699, también se obtuvo un valor de sig. de 0,000 (sig. < 0,05) lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna. Así mismo de evidencio un nivel medio de liderazgo transformacional, lo que quiere decir que a mayor LT, el desempeño en equipo será mayor.
3. De acuerdo con el objetivo específico 3 se determinó que, existe una relación directa y alta entre la variable liderazgo transformacional y la dimensión conductas negativas con una correlación de Rho de Spearman de 0,626 y una significancia de 0,000. se puede deducir que cuando el LT sea mayor, entonces existirán menores conductas negativas.
4. De acuerdo con el objetivo general se pudo determinar que, existe una relación directa y alta entre las variables liderazgo transformacional y rendimiento laboral, lo cual fue confirmada con la prueba de Spearman, cuyo resultado fue de 0,0769 y un valor de significancia de 0,000 , lo que permitió aceptar la hipótesis de la investigación , por lo que nos permite

confirmar que a mayor liderazgo transformacional mayor será el rendimiento laboral, es decir, mientras los colaboradores se sientan valorados y motivados por sus jefes, su rendimiento laboral será mayor.

VII. RECOMENDACIONES

Luego de analizar los resultados del presente trabajo de investigación, se plantean las siguientes recomendaciones para la entidad bancaria en estudio:

1. Se recomienda al gerente de la entidad bancaria realizar capacitaciones constantes a los colaboradores para que así estén actualizados con las metas y objetivos de la entidad, de esa manera demuestren sus capacidades y habilidades lo cual los llevara a tener un buen rendimiento en la tarea.
2. Se recomienda al gerente de la entidad bancaria mantener comunicación constante con el fin de detectar las debilidades y aptitudes de cada colaborador, así los colaboradores se sentirán en confianza, valorados e identificados con los objetivos de la organización, por ende, tendrán un eficiente desempeño en equipo.
3. Se recomienda al gerente de la entidad bancaria planificar evaluaciones internas para observar y evaluar a aquellos colaboradores con conductas negativas a fin de buscar soluciones en los conflictos que realizan por mal comportamiento que dañan a la organización.
4. Se recomienda al área de planeamiento realizar capacitaciones al líder de la entidad para promover la aplicación de este estilo de liderazgo y así obtener un rendimiento óptimo de los colaboradores para que de esta manera se puedan lograr los resultados esperados, pero sobre todo se pueda asegurar un lugar de trabajo en buenas condiciones.

REFERENCIAS

- Alan, D., & Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. *Utmach*. Recuperado de:
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>
- Albuquerque, F. (2020). Motivación laboral y rendimiento del potencial humano en colaboradores del Banco.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46684/Alburqueque_BFH-SD.pdf?sequence=1
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. *Universidad de Lima*.
Recuperado de: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <https://doi.org/20.500.12390/2238>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de la investigación III. *Revista Alergia México*, 62(2), 201-206. Recuperado de:
<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. *Universidad Internacional del Ecuador*. Recuperado de:
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Becerra, J. (2021). *Liderazgo transformacional y rendimiento laboral del colaborador en la Cooperativa Agraria de Servicios Múltiples Tamboa, Cajamarca 2021*. Cajamarca.
- Bedón, A., & Torres, Y. (2021). *Liderazgo transformacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pariacoto, 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Huaraz.
- Bennis, W. (2009). *On Becoming a Leader*. New York: Publisher: Basic Books.
- Bizneo. (2022). *Habilidades laborales | Qué son y cuáles son las más importantes*. Reclutamiento y Selección: Recuperado de:
<https://www.bizneo.com/blog/habilidades-laborales/>

- Cabrejos, R., & Suarez, E. (2019). Liderazgo Transformacional y Productividad en los docentes de la Escuela Fiscal Antonio José de Sucre de la Provincia PROVINCIA de Guayas - Ecuador. *Ciencia y Desarrollo.*, 22(3), 37-48. <https://doi.org/10.21503/cyd.v22i3.1792>
- Calizaya, J., & Bellido, R. (2020). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de la ciudad de Arequipa. 9(3), 37-55. <https://doi.org/10.36901/psicologia.v9i3.701>
- Campos Atahumán, S. A. (2022). Liderazgo transformacional y desempeño laboral en los colaboradores de un colegio privado, Huánuco, 2022. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Carhuayal, O. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. 23(46). <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Carranza, M. (2020). *Liderazgo transformacional de los directivos y los compromisos de los docentes de la Unidad Educativa Fiscal Teniente Hugo Ortiz, Guayaquil-Ecuador, 2016*. Tesis para obtener grado de Magister, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Guayaquil. Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/14645?show=full>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Cuello, T., & Rey, L. (2017). La comunicación organizacional a través del líder motivacional. *Universidad ECCI*, 11-13. Recuperado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1518/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Da-Silva, D. (03 de Diciembre de 2020). Comunicación efectiva: qué es y cómo usarla para mejorar tus ventas. *Zendesk*. Recuperado de: <https://cutt.ly/TKltdD3>
- Delgado, J. (2020). *Influencia del liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Internacional del Perú (Banco Interbank), area comercial de las tiendas ubicadas en Arequipa metropolitana durante el año 2019*. Arequipa: UNSA Investiga. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13028>

- Edenred. (2018). El liderazgo transformacional como impulso de equipos.
<https://blog.edenred.es/el-liderazgo-transformacional-como-impulsor-de-los-equipos/>
- Empresa Editoria Gestión. (20 de 12 de 2019). Cuatro características del liderazgo transformacional. *Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/fotogalerias/4-caracteristicas-del-liderazgo-transformacional-noticia/?ref=gesr>
- Fernandez, C., & Quintero, N. (2022). Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(77), 56-74.
 Recuperado de: www.redalyc.org/pdf/290/29051457005.pdf
- Fischman, D. (2017). *El Camino del líder. Historias ancestrales y vivencias personales*. Lima, Perú: Editorial Planeta. Recuperado de:
<https://www.planetadelibros.com.pe/libro-el-camino-del-lider/251112>
- Fischman, D. (2017). *El líder transformador I*. México: Editorial Planeta.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires, Argentina: Teseo.
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1).
<https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>
- Galicia, L., Balderrama, J., & Edel, R. (2017). *Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual*. Editorial Apertura.
<https://doi.org/10.32870/Ap.v9n2.993>
- García, F., Boom, E., & Molina, S. (2017). HABILIDADES DEL GERENTE EN ORGANIZACIONES DEL SECTOR PALMICULTOR EN EL DEPARTAMENTO DEL CESAR – COLOMBIA. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 21(2), 1-21.
 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/3579/357955446001/html/>
- Guzman, R. (15 de Marzo de 2020). Orientación a resultados. *Rberny*. Recuperado de: <https://www.rberny.com/2020/03/15/orientacion-a-resultados/>
- Heshiki, E., & Ordoñez, P. (2020). *El Liderazgo Transformacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del sector bancario en Lima Centro*. Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Recuperado de:
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653273/Heshi>

- ki_KE.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- IBM Business Process Manager. (2021). *Definición de la planificación de trabajo de un proceso*. Recuperado de:
<https://www.ibm.com/docs/es/bpm/8.5.7?topic=activities-setting-work-schedule-process>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrant, V., Van-Der-Beek, A., Van-Bureen, S., & De-Vet, H. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *Emerald insight. Discover journals, books & Case Studies*, 62(1), 6-28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273/full/html>
- Kotter, J. (1990). *A force for change: How Leadership Differs from Management*. New York: The Free Press.
- Kouzes, J., & Barry, P. (2011). *The Leadership Challenge: How Leaders Gain and Lose It, Why People Demand It*. San Francisco: Editorial Jossey-Bass.
- Larico, E., Machaca, D., Condori, L., & Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dialnet*, 7(4), 179. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- López, J., Grau, E., & Gil, P. (2018). *Relación entre los estilos de Liderazgo Transformacional y Laissez-faire y el Síndrome de Quemarse por el Trabajo en profesores de educación secundaria*. Valencia: Acciones e Investigaciones Sociales. https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2018393239
- Machuca, F. (4 de Febrero de 2022). *Eficiencia laboral: ¿Qué esperas para aplicar el secreto de las empresas rentables y exitosas?*
<https://www.crehana.com/blog/empleabilidad/eficiencia-laboral/#que-es-eficiencia-laboral>
- Martínez-Casasola, L. (13 de Octubre de 2020). *Comportamientos contraproducentes en el trabajo: qué son, y características*. Psicología y Mente: Recuperado de:
<https://psicologiymente.com/organizaciones/comportamientos-contraproducentes-trabajo>
- Mendieta, M., Erazo, J., & Narvárez, C. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. 5(10), 287-318. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>

- Mendoza, S. (2019). Empoderar a los colaboradores es clave para el éxito de la organización. *RRHH Digital*.
<http://www.rrhhdigital.com/editorial/139048/Empoderar-a-los-colaboradores-es-clave-para-el-exito-de-la-organizacion>
- Morales, B. (2022). *Comunicación organizacional y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Institución Educativa Wise House School, Lurigancho-Chosica 2022*. Lima.
- Noblecilla, J. (2021). *Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los asesores de cobranza de una entidad financiera, Piura 2021*. Piura: Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67075>
- Oseda, D., Carruitero, N., & Uribe, Y. (2019). Trabajo colaborativo y rendimiento laboral en la Universidad Nacional de Cañete. *15(70)*, 129-135. Recuperado de: <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1115>
- Paredes, M. (2021). *Liderazgo transformacional y la percepción de la gestión administrativa en la Empresa Inversiones y Contratistas Generales Z y B S. A. C*. Tesis, Universidad Peruana del Norte, Trujillo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/28841>
- Pertuz, F. (2018). Liderazgo Transformacional en Empresas Sociales Desde la perspectiva Ética de la Responsabilidad Social Empresarial. *Revista Telos*, *20(2)*, 377-400. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99356889009>
- Redacción APD. (4 de Enero de 2022). *Competencias, habilidades y dotes de un líder: el valor del ejemplo*. Recuperado de: <https://www.apd.es/el-valor-del-ejemplo-habilidades-y-competencias-del-lider/>
- Riquelme, J., Pedraja, L., & Vega, R. (2020). El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura. *Formación universitaria*, *13(1)*, 135-144. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000100135>
- Roca, K. (2019). *Liderazgo transformacional y clima organizacional en la gestión del talento humano*. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Lima.
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4194>

- Rojas, L., & Di-Fiori, M. (2021). Liderazgo transformacional para consolidar la responsabilidad social en instituciones educativas. *Informes Psicológicos*, 21(1), 117-131. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v21n1a08>
- Rojeiro, R., Gómez, J., & Quintero, L. (2019). *El liderazgo transformacional y su influencia en los atributos de los seguidores en las Mipymes mexicanas*. Durango: EG. Estudios Gerenciales. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.151.3192>
- Rondón, L. (2020). *El liderazgo transformacional y su relación con el desempeño organizacional en las oficinas de la banca comercial de una entidad financiera de la ciudad de Manizales*. Tesis, Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/79384>
- Rydenfält, C., Odenrick, P., & Larsson, A. (2017). Organizing for teamwork in healthcare: an alternative to team training? *Journal of health organization and*, 31(3), 347-362.
- Salcedo, A. (2018). *Liderazgo Transformacional, qué es y cómo medirlo*.
- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Bussiness Support Aneth S.R.L. Recuperado de: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Soto, E. (2018). *Muestreo y tamaño de muestra para una tesis*. <https://tesis-ciencia.com/2018/08/29/muestreo-muestra-tesis/>
- Tatay, M. (23 de Agosto de 2016). *Qué hacer con los trabajadores negativos*. Prisma: Recuperado de: <https://beprisma.com/los-trabajadores-negativos/>
- Ticahuanca, F., & Mamani, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista Científica Valor Agregado*, 8(1), 89-98. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>
- UniMOOC. (17 de Junio de 2018). *Un líder con influencia sobre los demás*. Recuperado de: <https://unimooc.com/lider-con-influencia-sobre-los-demas/>
- Valdellon, L. (02 de Noviembre de 2021). *El mal comportamiento en la oficina es un*

asunto arriesgado. Wrike a citrix company: Recuperado de:
<https://www.wrike.com/es/blog/el-mal-comportamiento-en-la-oficina-es-un-asunto-arriesgado/>

Villasís, M., Miranda, M., & Arias, J. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

Liderazgo Transformacional y Rendimiento Laboral de los Colaboradores en una Agencia de una Entidad Bancaria en Lima, 2021					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V1: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	Para Pertúz (2018), es el tipo de liderazgo que se enfoca en sus seguidores, es decir, el líder debe cumplir características propias como ser motivador, colaborador, respetuoso con las ideas de los colaboradores, incentivarlos a que contribuyan con ideas y propuestas; y sobre todo aceptando sus opiniones analizando su potencial a largo plazo.	El liderazgo transformacional se evaluará mediante tres dimensiones con sus respectivos indicadores. Esta variable se medirá mediante la escala de Likert.	Influencia idealizada	<i>Influencia sobre los demás</i>	<p>Ordinal</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>
				<i>Competencias personales</i>	
			Consideración individual	<i>Motivar a sus seguidores</i>	
				<i>Solución de problemas</i>	
			Estimulación intelectual	<i>Empoderar a los colaboradores</i>	
				<i>Desarrollo de habilidades</i>	
V2: RENDIMIENTO LABORAL	Según Oseda et al. (2019), es cuando los colaboradores se esfuerzan en cumplir las actividades encomendadas, adoptando una actitud positiva, siendo amables con sus compañeros y clientes. Para ello es importante que las organizaciones los motiven e incentiven.	La variable rendimiento laboral se evaluará mediante tres dimensiones con sus respectivos indicadores. Esta variable se medirá mediante la escala de Likert.	Rendimiento en la tarea	<i>Planificación del trabajo</i>	<p>Ordinal</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>
				<i>Orientación hacia los resultados</i>	
			Desempeño en equipo	<i>Trabajo en equipo</i>	
				<i>Comunicación efectiva</i>	
			Conductas negativas	<i>Comportamiento que dañen a la organización</i>	
				<i>Mostrar excesiva negatividad</i>	

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Liderazgo transformacional y rendimiento laboral de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021

Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS	
¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo transformacional y rendimiento laboral de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021?	Establecer la relación entre el liderazgo transformacional y rendimiento laboral de los colaboradores de una agencia en una entidad bancaria en Lima, 2021	Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y rendimiento laboral de los colaboradores de una agencia en una entidad bancaria en Lima, 2021.	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	Influencia idealizada	Influencia sobre los demás Competencias personales	* Tipo: aplicada * Enfoque: cuantitativo * Diseño: No experimental Correlacional de corte transversal Población: 35 colaboradores	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		Consideración individual	Motivar a sus seguidores Solución de problemas		
¿Cuál es la relación que existe entre liderazgo transformacional y el rendimiento en la tarea de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021?	Establecer la relación entre liderazgo transformacional y el rendimiento en la tarea de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021	Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y rendimiento en la tarea de los colaboradores de una agencia en una entidad bancaria en Lima, 2021.		Estimulación intelectual	Empoderar a los trabajadores Desarrollo de habilidades		
¿Cuál es la relación que existe entre liderazgo transformacional y el desempeño en equipo de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021?	Establecer la relación entre liderazgo transformacional y el desempeño en equipo de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021	Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y desempeño en equipo los colaboradores de una agencia en una entidad bancaria en Lima, 2021.		RENDIMIENTO LABORAL	Rendimiento en la tarea		Planificación del trabajo Orientación hacia los resultados
¿Cuál es la relación que existe entre liderazgo transformacional con las conductas negativas de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021?	Establecer la relación entre liderazgo transformacional con conductas negativas de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021	Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y conductas negativas de los colaboradores de una agencia en una entidad bancaria en Lima, 2021.			Desempeño en equipo		Trabajo en equipo Comunicación efectiva
					Conductas negativas		Acciones que dañen a la organización Excesiva negatividad

Anexo 3. Encuesta

Cuestionario Liderazgo transformacional y rendimiento laboral

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	INFLUENCIA IDEALIZADA	1	2	3	4	5
1.	EL jefe inmediato influye en los colaboradores a que expresen sus ideas					
2.	La productividad se debe a la motivación del jefe inmediato					
3.	El jefe aplica sus competencias personales para ayudar al equipo					
4.	El jefe inmediato tiene los conocimientos necesarios para el logro de objetivos					
CONSIDERACIÓN INDIVIDUAL						
5.	El jefe inmediato programa talleres de capacitación para incrementar el desarrollo personal de los colaboradores					
6.	El jefe inmediato aprovecha las fortalezas del equipo para el logro de objetivos					
7.	El jefe inmediato resuelve los problemas de la empresa de manera eficiente					
8.	El jefe inmediato toma decisiones de manera responsable					
ESTÍMULACIÓN INTELECTUAL						
9.	El jefe inmediato intercambia ideas con el equipo para el logro de los objetivos					
10.	El jefe inmediato delega responsabilidades al equipo					
11.	El jefe inmediato está capacitado para el puesto que desempeña					
12.	El jefe inmediato logra darse a entender a la hora de comunicarse con el equipo					
RENDIMIENTO EN LA TAREA						
13.	Se concluye con las actividades establecidas dentro del horario laboral					

14.	El jefe inmediato desarrolla estrategias para el logro de los objetivos organizacionales					
15.	Se realiza procedimientos para el cumplimiento de las tareas					
16.	Los procesos que se utiliza contribuyen para lograr las metas en el trabajo					
DESEMPEÑO EN EQUIPO						
17.	El jefe inmediato promueve el trabajo en equipo de los trabajadores					
18.	El trabajo en equipo reduce la carga laboral					
19.	Se logra entender lo que el jefe inmediato trata de transmitir					
20.	La comunicación efectiva ayuda a obtener mejores resultados					
CONDUCTAS NEGATIVAS						
21	Se tiene conocimiento de las normas internas de la empresa.					
22	La responsabilidad es de vital importancia en el trabajo para la empresa					
23	Se cumplen con las tareas adicionales que se asignan					
24	El colaborador se esfuerza para obtener mejores resultados					

Anexo 4: Validación de Expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Ficha de validación de contenido del instrumento	
Nombre del instrumento	Cuestionario de liderazgo transformacional
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de Liderazgo transformacional
Nombres y apellidos del experto	CARLOS ARMANDO MONJA SAMAMÉ
Documento de identidad	42072769
Años de experiencia en el área	16
Máximo Grado Académico	MAESTRO
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	945191310
Firma	 Mg. CPC. Carlos A. Monja Samamé Matricula N° 5183 CCPL Auditor Independiente N° 272 CCRL
Fecha	14 /07 / 2022

Ficha de validación de contenido del instrumento	
Nombre del instrumento	Cuestionario del Rendimiento laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de Rendimiento laboral
Nombres y apellidos del experto	CARLOS ARMANDO MONJA SAMAMÉ
Documento de identidad	42072769
Años de experiencia en el área	16
Máximo Grado Académico	MAESTRO
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	945191310
Firma	 Mg. CPC. Carlos A. Monja Samamé Matricula N° 5183 CCPL Auditor Independiente N° 272 CCRL
Fecha	14 /07 / 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Ficha de validación de contenido del instrumento	
Nombre del instrumento	Cuestionario de Liderazgo transformacional
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de Liderazgo transformacional
Nombres y apellidos del experto	ELMIS JONATAN GARCÍA ZARE
Documento de identidad	43124406
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	933660280
Firma	
Fecha	01 /10 / 2022

Ficha de validación de contenido del instrumento	
Nombre del instrumento	Cuestionario del Rendimiento laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de Rendimiento laboral
Nombres y apellidos del experto	ELMIS JONATAN GARCÍA ZARE
Documento de identidad	43124406
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	933660280
Firma	
Fecha	01 /10 / 2022

Ficha de validación de contenido del instrumento	
Nombre del instrumento	Cuestionario del Rendimiento laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de Rendimiento laboral
Nombres y apellidos del experto	JENNY MARTHA QUISPE LÓPEZ
Documento de identidad	32924318
Años de experiencia en el área	24
Máximo Grado Académico	DOCTORA EN ADMINISTRACION
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	937519216
Firma	
Fecha	01 / 10 / 2022

Ficha de validación de contenido del instrumento	
Nombre del instrumento	Cuestionario de Liderazgo transformacional
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de Liderazgo transformacional
Nombres y apellidos del experto	JENNY MARTHA QUISPE LÓPEZ
Documento de identidad	32924318
Años de experiencia en el área	24
Máximo Grado Académico	DOCTORA EN ADMINISTRACION
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	937519216
Firma	
Fecha	01 / 10 / 2022

Anexo 5 Carta de autorización para aplicar encuesta en agencia bancaria

Lima, 07 de Julio de 2022

Señor:

Rojas Mendoza, Melanio Guillermo
Gerente de agencia BCP.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del IX ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines académicos.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito tenga la amabilidad de otorgar permiso para realizar encuestas a los colaboradores en su representada y recopilar datos necesarios para poder desarrollar la investigación titulada: Liderazgo Transformacional y Rendimiento Laboral de los colaboradores en una Agencia Bancaria en Lima, 2021*

La información proporcionada por sus colaboradores serán anónimos, se mantendrá en confidencialidad y se utilizará únicamente con fines académicos.

Agradeciéndole anticipadamente vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Semino Díaz Jessica Elizabeth
DNI: 41633764



Martínez Cruz Yaovira Lexandra
DNI: 45404975



Melanio G. Rojas M.
Gerente de Agencia
CNI 25701959 / MAT 218814
Unión de Canales de Atención

Rojas Mendoza Melanio Guillermo
DNI 25701959

Anexo 6 Otros resultados estadísticos

Resultados obtenidos de las encuestas mediante Excel para exportar SPSSv.25

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF
	P1	P2	P3	P4	TOTAL V1D:	P5	P6	P7	P8	TOTAL V1D:	P9	P10	P11	P12	TOTAL V1D:	LT	P13	P14	P15	P16	TOTAL V2D:	P17	P18	P19	P20	TOTAL V2D:	P21	P22	P23	P24	TOTAL V2D:	RL
2	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	54	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	53
3	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	46	1	3	4	3	11	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	42
4	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	50
5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
6	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	59	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	59
7	3	5	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	51
8	4	5	4	3	16	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	48	1	4	4	2	11	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16	43
9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	59	5	5	5	5	20	5	3	4	5	17	5	5	5	5	20	57
10	4	5	5	5	19	3	5	5	5	18	4	4	5	4	17	54	3	4	3	4	14	3	5	4	5	17	4	5	4	4	17	48
11	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	2	4	4	15	49	1	5	2	4	12	4	4	5	4	17	3	5	3	5	16	45
12	4	3	4	4	15	5	5	2	5	17	4	4	5	5	18	50	4	4	3	4	15	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	51
13	3	5	3	5	16	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	46	3	3	4	3	13	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	47
14	3	5	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	46	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	3	5	3	4	15	43
15	4	4	5	5	18	2	2	4	4	12	5	5	3	3	16	46	2	2	5	5	14	5	5	4	5	19	2	5	5	5	17	50
16	5	3	5	5	18	2	4	4	4	14	4	5	5	4	18	50	4	4	4	5	17	5	3	4	5	17	4	5	4	4	17	51
17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	48	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	50
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	5	4	5	18	48
19	5	5	5	2	17	2	5	3	4	14	4	5	4	3	16	47	3	3	4	3	13	3	5	3	5	16	5	5	5	5	20	49
20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
21	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	58	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	58
22	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	4	4	4	4	16	50	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	49
23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60
24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60	5	5	5	3	18	3	5	5	4	17	5	5	5	5	20	55
25	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	45	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	47
26	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	3	2	13	41	2	4	4	4	14	2	3	3	4	12	4	4	4	5	17	43
27	2	2	2	2	8	4	4	2	4	14	4	4	1	4	13	35	1	2	4	2	9	4	2	2	4	12	4	4	3	4	15	36
28	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10	3	3	4	4	14	36	2	3	4	4	13	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	44
29	4	4	2	4	14	5	5	5	4	19	4	2	4	5	15	48	2	2	4	4	12	4	5	4	5	18	3	5	2	5	15	45
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	50
31	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	43	4	5	3	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	46
32	5	5	5	1	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	56	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	59
33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	49
34	4	5	4	4	17	3	3	4	5	15	4	4	4	5	17	49	2	2	3	4	11	5	4	5	5	19	3	5	3	5	16	46
35	5	5	5	4	19	3	3	5	4	15	3	5	4	5	17	51	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	54
36	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	53	5	4	3	5	17	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	53

Datos importados del Excel V1

	P 1	P 2	P 3	P 4	TOTAL V1D1	P 5	P 6	P 7	P 8	TOTAL V1D2	P 9	P 10	P 11	P 12	TOTAL V1D3	@ LT
1	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	54
2	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	46
3	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	44
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
5	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	59
6	3	5	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
7	4	5	4	3	16	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	48
8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	59
9	4	5	5	5	19	3	5	5	5	18	4	4	5	4	17	54
10	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	2	4	4	15	49
11	4	3	4	4	15	5	5	2	5	17	4	4	5	5	18	50
12	3	5	3	5	16	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	46
13	3	5	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	46
14	4	4	5	5	18	2	2	4	4	12	5	5	3	3	16	46
15	5	3	5	5	18	2	4	4	4	14	4	5	5	4	18	50
16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	48
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
18	5	5	5	2	17	2	5	3	4	14	4	5	4	3	16	47
19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
20	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	58
21	5	5	5	5	20	3	5	3	3	14	4	4	4	4	16	50
22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60
23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60
24	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	45
25	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	3	2	13	41
25	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	3	2	13	41
26	2	2	2	2	8	4	4	2	4	14	4	4	1	4	13	35
27	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10	3	3	4	4	14	36
28	4	4	2	4	14	5	5	5	4	19	4	2	4	5	15	48
29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
30	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	43
31	5	5	5	1	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	56
32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
33	4	5	4	4	17	3	3	4	5	15	4	4	4	5	17	49
34	5	5	5	4	19	3	3	5	4	15	3	5	4	5	17	51
35	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	53
36																
37																

Datos importados del Excel V2

	 P 13	 P 14	 P 15	 P 16	 TOTAL V2D1	 P 17	 P 18	 P 19	 P 20	 TOTAL V2D2	 P 21	 P 22	 P 23	 P 24	 TOTAL V2D3	 R L
1	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	53
2	1	3	4	3	11	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	42
3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	50
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
5	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	59
6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	51
7	1	4	4	2	11	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16	43
8	5	5	5	5	20	5	3	4	5	17	5	5	5	5	20	57
9	3	4	3	4	14	3	5	4	5	17	4	5	4	4	17	48
10	1	5	2	4	12	4	4	5	4	17	3	5	3	5	16	45
11	4	4	3	4	15	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	51
12	3	3	4	3	13	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	47
13	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	3	5	3	4	15	43
14	2	2	5	5	14	5	5	4	5	19	2	5	5	5	17	50
15	4	4	4	5	17	5	3	4	5	17	4	5	4	4	17	51
16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	50
17	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	5	4	5	18	48
18	3	3	4	3	13	3	5	3	5	16	5	5	5	5	20	49
19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	58
21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	49
22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60
23	5	5	5	3	18	3	5	5	4	17	5	5	5	5	20	55
24	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	47
25	2	4	4	4	14	2	3	3	4	12	4	4	4	5	17	43
26	1	2	4	2	9	4	2	2	4	12	4	4	3	4	15	36
27	2	3	4	4	13	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	44
28	2	2	4	4	12	4	5	4	5	18	3	5	2	5	15	45
29	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	50
30	4	5	3	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	46
31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	59
32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	49
33	2	2	3	4	11	5	4	5	5	19	3	5	3	5	16	46
34	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	54
35	5	4	3	5	17	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	53
36																

Anexo 7 Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk**		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	,155	35	,033	,937	35	,044
RENDIMIENTO LABORAL	,122	35	,200*	,971	35	,465

* Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

** Se toma como referencia Shapiro Wilk por tener una muestra menor a 50 colaboradores.

Anexo 8 Tabla Cruzada de Liderazgo Transformacional y Rendimiento en la Tarea

Tabla cruzada LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL (Agrupada)*RENDIMIENTO EN LA TAREA (Agrupada)						
			RENDIMIENTO EN LA TAREA (Agrupada)			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL (Agrupada)	BAJO	Recuento	2	2	0	4
		% del total	5,7%	5,7%	0,0%	11,4%
	MEDIO	Recuento	8	11	3	22
		% del total	22,9%	31,4%	8,6%	62,9%
	ALTO	Recuento	0	1	8	9
		% del total	0,0%	2,9%	22,9%	25,7%
Total		Recuento	10	14	11	35
		% del total	28,6%	40,0%	31,4%	100,0%

Anexo 9 Tabla Cruzada Liderazgo Transformacional y Desempeño en Equipo

Tabla cruzada LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL (Agrupada)*DESEMPEÑO EN EQUIPO (Agrupada)						
			DESEMPEÑO EN EQUIPO (Agrupada)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL (Agrupada)	BAJO	Recuento	4	0	0	4
		% del total	11,4%	0,0%	0,0%	11,4%
	MEDIO	Recuento	2	15	5	22
		% del total	5,7%	42,9%	14,3%	62,9%
	ALTO	Recuento	0	4	5	9
		% del total	0,0%	11,4%	14,3%	25,7%
Total		Recuento	6	19	10	35
		% del total	17,1%	54,3%	28,6%	100,0%

Anexo 10 Liderazgo Transformacional y Conductas Negativas

Tabla cruzada LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL (Agrupada)*CONDUCTAS NEGATIVAS. (Agrupada)						
			CONDUCTAS NEGATIVAS. (Agrupada)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL (Agrupada)	BAJO	Recuento	4	0	0	4
		% del total	11,4%	0,0%	0,0%	11,4%
	MEDIO	Recuento	16	4	2	22
		% del total	45,7%	11,4%	5,7%	62,9%
	ALTO	Recuento	2	0	7	9
		% del total	5,7%	0,0%	20,0%	25,7%
Total		Recuento	22	4	9	35
		% del total	62,9%	11,4%	25,7%	100,0%

Anexo 11 Tabla Cruzada Liderazgo Transformacional y Rendimiento Laboral

			RENDIMIENTO LABORAL (Agrupada)			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL (Agrupada)	BAJO	Recuento	3	1	0	4
		% del total	8,6%	2,9%	0,0%	11,4%
	MEDIO	Recuento	3	18	1	22
		% del total	8,6%	51,4%	2,9%	62,9%
	ALTO	Recuento	0	1	8	9
		% del total	0,0%	2,9%	22,9%	25,7%
Total	Recuento	6	20	9	35	
	% del total	17,1%	57,1%	25,7%	100,0%	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUZMILA GABRIELA MAURTUA GURMENDI, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo transformacional y rendimiento laboral de los colaboradores en una agencia de una entidad bancaria en Lima, 2021", cuyos autores son MARTINEZ CRUZ YAVIRA LEXANDRA, SEMINO DIAZ JESSICA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 24 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUZMILA GABRIELA MAURTUA GURMENDI DNI: 07379211 ORCID: 0000-0002-0812-3473	Firmado electrónicamente por: LMAURTUA el 01-12- 2022 17:34:52

Código documento Trilce: TRI - 0453577