



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO**

Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los  
colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera,  
Trujillo ,2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**

Maestra en Gestión del Talento Humano

**AUTORA:**

Paredes Sandoval, Lourdes Stephanie (orcid.org/0000-0001-6487-2295)

**ASESORES:**

Dr. Marquez Yauri, Heyner Yuliano (orcid.org/0000-0002-1825-9542)

Dr. Méndez Gastañadui Alfredo Nicanor (orcid.org/0000-0002-7154-5281)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y Comportamiento Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A Dios, quien ha sido la luz, y fortaleza en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis amados padres, porque fueron en cada momento, mi mayor motivación para seguir adelante, durante el desarrollo de esta investigación.

A mis tres queridos hermanos, por su infinito amor y apoyo incondicional durante todo este proceso.

A mi mejor amigo, y hermano del alma, al cual siempre llevo presente en mi corazón, y se que desde donde esta seguirá cuidándome.

## AGRADECIMIENTO

Al Gerente y colaboradores de la empresa privada por haber sido participes en dicha investigación. A todos los docentes que a lo largo de este tiempo compartieron valiosos conocimientos haciendo que pueda crecer día a día como profesional, gracias de corazón a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad. A mi familia por enseñarme a nunca rendirme y a disfrutar de la vida. Por nunca dejar de creer en mí y por ser un apoyo eterno para cada nuevo desafío





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo Transformacional y Desempeño laboral de los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo, 2023", cuyo autor es PAREDES SANDOVAL LOURDES STEPHANIE, 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.

TRUJILLO, 02 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO <b>DNI:</b> 33335378 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1825-9542	Firmado electrónicamente por: HMARQUEZY el 03- 08-2023 10:05:36

Código documento Trilce: TRI - 0636530



## ÌNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR</b> .....	iv
<b>DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR</b> .....	v
ÌNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÌNDICE DE TABLAS .....	vii
ÌNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA .....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2 Operacionalización y Variables .....	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimiento.....	24
3.6 Método de Análisis de datos .....	25
3.7 Aspectos Éticos.....	25
IV.RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS .....	44
ANEXOS .....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Nivel de liderazgo transformacional de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo,2023.....	29
<b>Tabla 2</b> Nivel de desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo,2023.....	30
<b>Tabla 3</b> Prueba de normalidad de los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo ,2023 .....	31
<b>Tabla 4</b> Correlación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo ,2023 .....	31
<b>Tabla 5</b> Correlación entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo ,2023.....	33
<b>Tabla 6</b> Correlación entre la consideración individual y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo ,2023.....	34
<b>Tabla 7</b> Correlación entre la motivación/inspiración y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo ,2023.....	35
<b>Tabla 8</b> Correlación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo ,2023.....	36
<b>Tabla 9</b> Confiabilidad del desempeño laboral en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo ,2023.....	37
<b>Tabla 10</b> Confiabilidad del liderazgo transformacional en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo ,2023.....	37

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Figura del liderazgo transformacional de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo,2023.....</i>	29
<b>Figura 2</b> <i>Figura del desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo,2023.....</i>	30



## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores en un centro de contacto de una entidad financiera en Trujillo. El estudio es de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental correlacional. La muestra consistió en 50 colaboradores que trabajan de manera presencial. Se aplicó como técnica la encuestas y se utilizaron test de liderazgo transformacional y desempeño laboral elaborados por Gamarra (2021). Los resultados revelaron una correlación significativa y alta de 0.757 entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores. Esto indica que existe una fuerte asociación positiva entre el tipo de liderazgo ejercido por los líderes y el rendimiento de los empleados en el centro de contacto. En conclusión, se pudo comprobar que el liderazgo transformacional actúa como un estímulo positivo en los colaboradores, incentivándolos a mejorar su desempeño laboral.

**Palabras clave:** liderazgo, financiera, desempeño, laboral

## **ABSTRACT**

This research aimed to analyze the relationship between transformational leadership and the job performance of employees in a contact center of a financial institution in Trujillo. The study is of an applied type, quantitative approach, descriptive scope and correlational non-experimental design. The sample consisted of 50 collaborators who work in person. The surveys were applied as a technique and the transformational leadership and job performance tests prepared by Gamarra (2021) were used. The results revealed a significant and high connection of 0.757 between transformational leadership and employee job performance. This indicates that there is a strong positive association between the type of leadership exercised by leaders and the performance of employees in the contact center. In conclusion, it was possible to verify that transformational leadership acts as a positive stimulus in collaborators, encouraging them to improve their work performance.

**Keywords:** leadership, financial, performance, labor

## I. INTRODUCCIÓN

Muchas personas han tenido que aprender a adaptarse a las nuevas modalidades de trabajo, tanto de manera presencial como remota, todo debido a los efectos de la pandemia actual (COVID-19), si bien es cierto generó un cambio radical que marco nuestras vidas, lo que en parte ha generado que muchos gerentes tengan que adaptarse a estos grandes cambios, asegurando la rentabilidad de la empresa, como la estabilidad de los colaboradores; tuvieron que aprender a delegar funciones, establecer una íntegra comunicación entre su equipo de trabajo, desarrollar la empatía, aprender a motivarlos, entre otras habilidades blandas.

En estos últimos años, se ha mencionado mucho como el liderazgo influye en una organización. La cual es considerada como una pieza fundamental para cualquier equipo de trabajo, debido a que es indispensable para crecer, construir y cambiar. Esta condición humana es la cualidad que debe contar todo individuo de una entidad que busca consolidarse como un grupo líder en el país. (Hernández, 2021).

Precisamente Anaya et al. (2020), indica que el liderazgo tiene un gran nivel de importancia en la satisfacción de los colaboradores, ya que es consecuente en su desempeño dentro de la empresa.

En base a artículos internacionales, López (2017) comenta que tener un líder a la cabeza de una empresa, es una fortaleza, debido a que llegara a fomentar un ambiente laboral con libertad de pensamiento y acción, logrando conseguir resultados rápidos y productivos en un ambiente más positivo. Además de dejar huella, creara una visión innovadora para las personas que la ven como un ejemplo.

Por otro lado, (Pertuz, 2018) comenta que en Venezuela el liderazgo transformacional ejercido por los gerentes hacia sus empleados, es muy deficiente; ya que en actualmente las empresas suelen darle mayor importancia al aspecto económico, descuidando por completo al recurso humano, con competencias en relación al compromiso, proactividad, comunicación y liderazgo transformador.

Sin embargo, a nivel nacional se percibe una situación totalmente diferente, ya que, según la Revista de Negocios del Perú, Mundo Empresarial (2019), luego de la realización de una encuesta por parte de Aptitus, tuvieron como alcance que el 55% de colaboradores de laboran en entidades peruanas consideran que las organizaciones son dirigidas por buenos líderes. De igual manera se determinó que el 64% de los empleados se siente valorado por sus superiores, ya que les brindan soporte y motivación en cada momento, ejecución de sus labores.

En relación al involucramiento de los colaboradores a nivel organizacional, se obtuvo que el 71% de los encuestados comentan que se sienten escuchados ya que la mayoría de sus comentarios son considerados para el desarrollo de planes de crecimiento de manera interna y externa. Según Caravedo (2020), el liderazgo en la mayoría de empresas peruanas, está atravesando un desarrollo muy notorio, ya sea términos económicos como sociales, el cual trae consigo desafíos como el tener que aprender a trabajar con diferentes generaciones e incrementar el porcentaje de mujeres a con cargos directivos

Seguido de ello a nivel local, tras el surgimiento del COVID – 19 , varias empresas de los diferentes sectores económicos , se vieron con la necesidad de cerrar sus puertas definitivamente; tal es el caso del Banco Azteca que, por falta de capital, en noviembre del 2020, decide vender el 100% de sus acciones a un grupo de inversionistas, m peruanos con experiencia en el sector financiero (Más finanzas, 2021). Es así que, por esta coyuntura, nace la incertidumbre de no saber que es lo pueda suceder de aquí en un futuro, por lo que muchos gerentes, han optado en darle mayor atención a la rentabilidad de sus negocios, dejando en último lugar al capital humano; que de alguna u otro manera representa un papel muy importante para su propio éxito. Es ahí donde algunos colaboradores no suelen presentar un adecuado rendimiento al momento de ejercer sus funciones, debido a que no se sienten totalmente motivados, y mucho de ellos presentan fuertes niveles de estrés; por lo tanto, es necesario que el líder a cargo de ellos muestre cercanía hacia su equipo, los conduzca de la mejor manera, se comuniquen con ellos

constantemente, los motive y sea una buena influencia en ellos, etc. (Altunez, 2020).

En el contexto actual, el centro de contacto o call center, al ser una entidad privada, enfoca su atención en la competitividad de los colaboradores y en la productividad para asegurar que cumplan con las expectativas propuestas. Sin embargo, en este enfoque, en ocasiones se descuida la importancia de la motivación, la cual debería ir de la mano con la gestión que realiza el líder a cargo. Con el surgimiento de la pandemia, se han generado diversos cambios que han afectado significativamente la carga laboral y emocional de los colaboradores. En este sentido, se ha evidenciado la necesidad de promover la motivación entre ellos, especialmente aquellos que llevan años en sus puestos y muestran poco compromiso con sus funciones.

Uno de los factores determinantes en este conflicto es la ausencia de un liderazgo transformacional en la entidad. En muchas ocasiones, no se toman en cuenta los puntos de vista de los colaboradores, a pesar de que estos sean comunicados al supervisor a cargo. Además, en reuniones con el gerente zonal, los colaboradores no sienten la intención de compartir sus inquietudes. Esto sugiere que la dirección no está promoviendo un ambiente abierto y participativo, lo que afecta la motivación y el sentido de pertenencia de los empleados.

Es relevante destacar que la dirección está liderada por un profesional que, aunque puede tener años de experiencia, no cumple con las competencias necesarias que un líder debe presentar. Esta falta de competencias se refleja en el desempeño de muchos de los colaboradores de la empresa. Es fundamental contar con líderes que sean capaces de inspirar, guiar y empoderar a su equipo para alcanzar los objetivos de la empresa y mantener un ambiente de trabajo positivo.

Para mejorar la situación, es imprescindible que la dirección de la entidad tome conciencia de la importancia de la motivación y el liderazgo transformacional. Esto implica darle espacio y valor a las opiniones y perspectivas de los colaboradores, estableciendo canales de comunicación

efectivos y fomentando un ambiente de confianza. Asimismo, es crucial que se realice una evaluación de las competencias de los líderes actuales y se implementen programas de formación y capacitación para fortalecer sus habilidades de liderazgo.

La pandemia ha demostrado que las organizaciones deben adaptarse a los cambios y ser más flexibles en su enfoque hacia el bienestar y el desarrollo de sus empleados. Es importante reconocer que el éxito de una empresa no solo se basa en la productividad y la competitividad, sino también en el compromiso y la motivación de su capital humano.

En este sentido, es recomendable implementar políticas y prácticas que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores. Facilitar la conciliación de ambas esferas ayudará a reducir la carga emocional y aumentar el sentido de satisfacción en el trabajo, lo que se traducirá en un mejor desempeño y una mayor retención de talento. Además, es fundamental reconocer y recompensar el esfuerzo y los logros de los empleados de manera justa y equitativa. Un sistema de reconocimiento adecuado puede tener un impacto significativo en la motivación y el compromiso de los colaboradores.

Por tal motivo esta investigación se plantea la siguiente interrogante: ¿el liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo?

Esta investigación se justifica en los siguientes aspectos: a) Justificación Teórica, si bien es necesario informar sobre la relación del liderazgo transformacional y el desempeño laboral, dado que el capital humano es la pieza fundamental en toda organización, pues en caso de que esta sea un ambiente hostil, los objetivos institucionales no se podrán cumplir; así como también tendrá un impacto directo en la rentabilidad empresarial. Como complemento se realizará una revisión de artículos científicos, libros y documentos, donde se recopilará diferentes referencias bibliográficas, que servirá de sustento teórico para futuros investigadores) Justificación Práctica; los resultados del presente estudio serán un gran aporte para la institución bancaria, ya que ayudará corregir las debilidades en relación al liderazgo

transformacional en los supervisores, así como el desempeño laboral de los colaboradores. Así mismo esta investigación cuenta con la aceptación de la empresa a evaluar, y la disponibilidad del personal que forma parte del área de Consultas Generales del Centro de Contacto, por lo que es factible su ejecución. c) Justificación Metodológica; esta investigación generó la aplicación de un instrumento el cual fue validado previamente y aplicado como un cuestionario confiable hacia los trabajadores de la entidad obtener información sobre cómo ven ellos el Liderazgo transformacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados.

En cuanto al objetivo principal se planteó determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo. Como objetivos específicos: OE1: Determinar el nivel de liderazgo transformacional de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo. OE2: Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo. OE3: Determinar la relación que existe entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo. OE4: Determinar la relación que existe entre la consideración individual y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo. OE5: Determinar la relación que existe entre la motivación/inspiración y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo. OE6: Determinar la relación que existe entre la influencia idealizada y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo

Como hipótesis general de la investigación; existe relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo. Como hipótesis nula: No existe relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo

## II. MARCO TEÓRICO

El estudio de Vargas y Gómez (2021) investigó cómo el liderazgo transformacional impacta en el desempeño operativo de una organización mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental. Los resultados obtenidos revelaron que el liderazgo transformacional tiene un efecto positivo y significativo en la transferencia de conocimiento y en el desempeño operativo de la entidad. En otras palabras, cuando los líderes adoptan este estilo de liderazgo, se fomenta la transferencia efectiva de conocimiento dentro del equipo y se logran los objetivos operativos de manera más eficiente. Los resultados se obtuvieron con un alto nivel de confianza (99,9%), lo que indica una correlación clara y significativa entre el liderazgo transformacional y el rendimiento de la organización. Este estudio respalda la importancia del liderazgo transformacional como una herramienta efectiva para mejorar el desempeño operativo de las organizaciones.

El estudio realizado por Coaquira (2018) tuvo como objetivo investigar las relaciones causales según un modelo teórico propuesto para mejorar el desempeño en las organizaciones. La investigación utilizó un diseño correlacional múltiple con enfoque transversal. Los resultados determinaron que el liderazgo transformacional es un factor fundamental para mejorar el desempeño organizacional. Además, se evidenció una asociación positiva entre las prácticas de gestión de calidad y gestión del conocimiento con el rendimiento de la organización. Todas las relaciones causales propuestas en el modelo fueron estadísticamente significativas (con un valor de  $p < 0.05$ ), lo que indica una clara y relevante asociación entre estas prácticas y el rendimiento organizacional. Este estudio respalda la importancia del liderazgo transformacional, la gestión de calidad y la gestión del conocimiento como factores clave para mejorar el desempeño en las organizaciones.

El estudio realizado por Hermosilla et al. (2016) se enfocó en examinar la asociación entre el liderazgo transformacional y la percepción de los colaboradores en términos de satisfacción, efectividad y motivación en el trabajo. La investigación utilizó un enfoque transversal y correlacional. Los resultados obtenidos mostraron una asociación positiva entre el liderazgo



transformacional y la eficacia percibida del directivo, el esfuerzo señalado por los colaboradores y el grado de satisfacción en el trabajo. Estos hallazgos respaldan la importancia del liderazgo transformacional como un enfoque efectivo para influir en la percepción y actitudes de los empleados hacia su trabajo y sus líderes. Además, se observó que la asociación entre el liderazgo transformacional y la motivación de los subordinados fue significativamente más fuerte que la correlación con el liderazgo transaccional, destacando así el impacto positivo y poderoso del liderazgo transformacional en la motivación de los empleados. Estos resultados enfatizan la importancia de promover un estilo de liderazgo transformacional en las organizaciones para mejorar la satisfacción y efectividad de los colaboradores y aumentar su motivación en el trabajo.

El estudio de Hincapié et al. (2018) se enfocó en investigar cómo los aspectos del liderazgo transformacional se asocian en los procesos de mejora continua en Pymes. Se evaluaron cuatro rasgos de liderazgo transformacional. Los resultados mostraron que las dimensiones del liderazgo transformacional ejercen una influencia significativamente positiva en el mejoramiento continuo de las Pymes. Estos tres rasgos de liderazgo transformacional mostraron correlaciones bivariadas significativas con el mejoramiento continuo, en el rango de 0.644 a 0.670. Sin embargo, el rasgo de carisma o influencia idealizada presentó una influencia relativamente menor en el mejoramiento continuo, aunque aún se observó una correlación significativa de 0.669. Se destaca que el análisis de colinealidad reveló una fuerte relación de esta variable con otras variables independientes. Estos resultados ofrecen información valiosa para las empresas interesadas en fomentar prácticas de liderazgo efectivas que impulsen la innovación y el progreso en sus equipos de trabajo, especialmente en el contexto de las Pymes.

El estudio de Hanco et al. (2021) se enfocó en analizar las relaciones interpersonales entre los empleados y su afiliación en el desempeño laboral en el contexto nacional. La metodología utilizada fue cuantitativa, con enfoque exploratorio y descriptivo, y diseño no experimental. Los resultados

destacaron la importancia de las relaciones interpersonales en una organización debido a la interacción entre individuos con diferentes perspectivas. Estas relaciones pueden tener efectos significativos en el ambiente laboral. El estudio mostró que las buenas relaciones interpersonales están asociadas con una actitud positiva de los colaboradores, un trato favorable por parte de sus superiores y una mayor satisfacción general en el trabajo. Por otro lado, las malas relaciones interpersonales se correlacionaron con una actitud negativa de los colaboradores y un trato deficiente o poco amable por parte de sus jefes.

En el ámbito de la comunicación dentro de los hoteles turísticos, el 44.1% de los empleados califica la comunicación en su empresa como buena, mientras que un 20.2% la considera regular, seguido por porcentajes menores con otras opiniones. Esto indica que existe una percepción mayoritariamente positiva sobre la comunicación dentro de las organizaciones estudiadas, aunque un porcentaje significativo ve margen de mejora en este aspecto. En lo que respecta a la actitud de los colaboradores hacia su trabajo, se encontró que el 33.3% tiene actitudes consideradas buenas, lo que se refleja en una interacción positiva con las personas en el entorno laboral. El 5.9% mencionó tener actitudes deficientes y el 14.3% reportó tener actitudes malas, lo que puede tener un impacto negativo en la dinámica laboral y las relaciones interpersonales. Por último, en relación a la funcionalidad comunicacional colaborativa, el 45.2% de los empleados encuestados indicó que el trato es bueno, mientras que un 17.9% mencionó que es regular. Estos resultados sugieren que en general, existe una relación cordial entre jefes y subordinados, aunque aún hay un porcentaje considerable que percibe ciertas deficiencias en el trato recibido.

En el estudio realizado por Checa et al. (2020), se analizaron los atributos de la gestión de RRHH y su aplicación en el desempeño laboral. La investigación tuvo un diseño descriptivo-propositivo y reveló algunas debilidades relacionadas con una mala gestión del talento humano en las organizaciones estudiadas, como la ausencia de oportunidades de

crecimiento y formación, desconocimiento de los planes estratégicos y una comunicación deficiente entre áreas.

En cuanto a los indicadores de orientación de resultados, se observó que una gran parte de los colaboradores encuestados (66.70%) enfrentaban dificultades para desarrollar sus labores, lo que indicaba que el método de trabajo empleado no fomentaba un compromiso adecuado por parte de los empleados. Sin embargo, la mayoría de los colaboradores (61.10%) cumplían siempre o casi siempre con las tareas encomendadas, lo que mostraba una alta responsabilidad en su desempeño.

En relación al indicador de calidad, se encontró que aproximadamente el 58.30% de los colaboradores casi siempre lograban ser eficientes en su área de trabajo, lo que denotaba su interés por mantener la eficiencia a pesar de los problemas internos en la institución. Por otro lado, más de la mitad de los colaboradores (55.60%) consideraba que los recursos proporcionados por la empresa no eran suficientes para cumplir con sus funciones, lo que revelaba una falta de distribución adecuada de recursos en la organización.

En cuanto al profesionalismo, la gran mayoría de los colaboradores (75%) siempre mostraba profesionalismo en su área laboral, lo que indicaba una actitud positiva hacia el crecimiento dentro de la organización.

El indicador de relaciones interpersonales reveló que la mayoría de los colaboradores (69.40%) siempre orientaban adecuadamente a los clientes, lo que demostraba un interés en brindar un buen servicio y asesoramiento. Sin embargo, también se encontró que existían conflictos dentro del equipo de trabajo según el 77.80% de los colaboradores, lo que señalaba problemas internos debido a la desorganización y falta de planes de trabajo. A pesar de ello, una gran parte de los colaboradores (77.80%) siempre mostraba cortesía en el trato con compañeros y clientes, evidenciando su preocupación por mantener relaciones laborales y comerciales positivas.

En el estudio realizado por Leon et al. (2017), se buscó comparar los efectos del liderazgo en personas que trabajan en call centers con otros tipos

de liderazgo, debido a que estas empresas suelen generar altos niveles de estrés y ausentismo en el personal. Los resultados obtenidos indicaron que la ausencia del personal debilita el liderazgo, pero esta relación se observó únicamente en el turno diurno. Además, se encontró que la adopción de liderazgos orientados al cambio y a los resultados puede afectar negativamente la validez de los modelos de liderazgo en este contexto específico.

En cuanto a la composición de género en el personal de Móviles Exterior de Org, se determinó que el 64.8% es femenino. En términos de la muestra utilizada en el estudio, se contó con un total de 728 participantes que proporcionaron información sobre el ausentismo. Se encontró que aquellos que no respondieron completamente al CVFMBI presentaban un mayor ausentismo en comparación con los que sí respondieron, lo que sugiere una posible relación entre la falta de respuesta en el cuestionario y una mayor ausencia laboral.

La investigación realizada por Gallo y Sánchez (2016) tuvo como objetivo analizar el liderazgo transformacional de los colaboradores y su impacto en diferentes variables de resultado, como motivación, comunicación inspiradora e influencia idealizada. Los resultados evidenciaron que el liderazgo tiene una influencia significativa en el desempeño laboral, lo que destaca la importancia de formar nuevos líderes en las organizaciones y promover un liderazgo compartido para el desarrollo de la empresa. Al analizar la dimensión del espíritu de trabajo en equipo, se evidenció que los profesores consideraban la integración de equipos de trabajo como esencial para su desempeño académico, lo que se reflejó en una media aritmética relativamente alta ( $\bar{x} = 4,26$ ). La desviación estándar y la varianza también fueron bajas, lo que indica que los valores tienden a ubicarse en niveles altos. Sin embargo, al examinar la dimensión de acciones para promover cambios institucionales, los resultados arrojaron una media aritmética baja ( $\bar{x} = 2,32$ ), ubicándola en un rango insuficiente.

Por otra parte, la dimensión de estimulación intelectual, se encontró que los valores también estaban en un rango insuficiente, con una media

aritmética de ( $\bar{x} = 2,43$ ). Esto sugiere que existe una tendencia a la rutina y a la falta de planificación y organización de las actividades en relación con las necesidades de los estudiantes. La mayoría de los docentes presentaron una visión medio-baja sobre el grado de estimulación intelectual. Para la dimensión de motivación inspiracional, la media aritmética fue suficiente ( $\bar{x} = 3,28$ ), lo que indica que los docentes consideran la motivación como un factor importante para canalizar el esfuerzo y la energía hacia el logro de objetivos institucionales.

En cuanto a la dimensión de comunicación inspiradora, los resultados mostraron una media aritmética insuficiente ( $\bar{x} = 2,41$ ). Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores tienen una visión media-baja sobre las comunicaciones en la institución. Finalmente, en la dimensión de consideración individual, la media aritmética también fue insuficiente ( $\bar{x} = 2,42$ ), lo que indica que los docentes no están conscientes de la importancia de prestar atención a las necesidades individuales de cada alumno.

El concepto de liderazgo, según Contreras et al. (2016), se refiere a un proceso de influencia entre individuos que buscan alcanzar un objetivo específico. Además, se destaca que el liderazgo es una competencia que se desarrolla y adquiere con el tiempo, la paciencia y la práctica, como lo menciona Cruz (2021). Asimismo, se considera que el liderazgo es un atributo del individuo, y su capacidad de influencia proviene principalmente de su carisma y características personales (Navarro, 2016).

Así mismo, encontramos como otra definición de líder; que es la persona que busca satisfacer las necesidades de sus colaboradores, proporcionándole las condiciones necesarias. (Pizzete y Da Silva, 2019). Por otro lado, el líder es aquel que acompaña, muestra el camino a seguir, y guía constantemente a su equipo, para lograr cada objetivo propuesto (Ganga y Navarrete, 2013, citado por Uzurriaga, Osorio y Arias, 2016).

Precisamente Cuadrado (2015), sostiene que dentro del liderazgo tenemos muchas teorías, que en el transcurso del tiempo se ha ido perfeccionando, por lo que actualmente las más consideradas son los

modelos emergentes: transaccional, carismático, estratégico y transformacional.

Los modelos emergentes de liderazgo, asume nuevas posturas, dentro de las cuales tiene como propósito proporcionar distintivos que apoyen a que el liderazgo se lleve a cabo de manera efectiva, estos deben ser, inteligencia, personalidad y dedicación, entre otras (Méndez y Rojas ,2009, citado por Gamarra, 2021).

En la teoría del liderazgo transaccional, la motivación de los empleados es una característica destacada. Los líderes utilizan incentivos como premios o castigos para impulsar el cumplimiento de tareas o actividades delegadas. En este enfoque, el poder se concentra en el líder y la influencia se maneja de forma vertical, donde el líder toma decisiones y establece estrategias para lograr resultados positivos. Es un enfoque más orientado a la gestión y el cumplimiento de objetivos mediante un sistema de recompensas y sanciones. (Jiménez et al. 2020)

El Liderazgo Carismático; se caracteriza, porque el líder logra motivar a sus empleados, generando en ellos el querer dar lo máximo de ellos. Es un liderazgo en el cual se empatiza genuinamente con las personas. Es más adaptable en comparación de otros, teniendo gran acogida en el entorno familiar, laboral o social; mostrándose como uno de los más importantes entre los distintos tipos (García,2020).

El Liderazgo Estratégico se caracteriza por la capacidad de anticiparse, tener una visión a largo plazo y pensar de manera estratégica. Este tipo de líder trabaja junto con su equipo para iniciar una reorganización que contribuya al futuro viable y exitoso de la empresa. Para lograr esto, el líder debe tener un profundo conocimiento de la historia, fortalezas, cultura, debilidades y tendencias de la organización, con el objetivo de mejorar la alineación tanto en el presente como en el futuro. Es esencial que el líder tenga una perspectiva amplia y esté dispuesto a tomar decisiones audaces y enfocadas en el crecimiento y el éxito a largo plazo de la empresa. (Griffin, 2011, citado por Urredo, 2020)

El liderazgo transformacional es un modelo que destaca la importancia de promover una constante motivación en los miembros del equipo para lograr el crecimiento y efectividad en una organización. Estos líderes se caracterizan por comunicar una visión inspiradora, generando compromiso y confianza en sus subordinados. Como resultado, los colaboradores trabajan más allá de sus expectativas, impulsando la efectividad de la organización. Los líderes transformacionales son admirados, respetados y confiables, lo que lleva a que sus seguidores quieran imitarlos. Además, fomentan la motivación y la inspiración en quienes los rodean, impactando positivamente en su desempeño. Estos líderes estimulan la creatividad e innovación y prestan atención a las necesidades individuales de sus seguidores para impulsar su crecimiento y logro de objetivos. El liderazgo transformacional implica un proceso colaborativo entre el líder y los colaboradores para alcanzar altos niveles de motivación y moral con el propósito de generar un cambio positivo en la organización.

En conclusión podemos definir como líderes transformacionales a aquellas personas que logran generar confianza en sus subordinados, convirtiéndose en fuente de inspiración en cada uno de ellos. Se centran en poder incentivarlos, tanto intelectual como emocionalmente, teniendo como propósito el desarrollo del equipo haciéndoles saber que poseen las aptitudes suficientes para alcanzar las metas propuestas.

Según Uzurriaga et al. (2020), el liderazgo transformacional se caracteriza por poseer una serie de características intrínsecas. Estas son:

1. Motiva a su equipo: El líder transformacional promueve el reconocimiento y la valoración del trabajo de su equipo, lo que estimula su compromiso y desempeño.
2. Brinda confianza en su entorno: Fomenta un ambiente de confianza y apertura, lo que permite la participación activa de los miembros del equipo en el logro de los objetivos. Además, escucha sus ideas y propuestas, reconociendo la importancia de su aporte.
3. Inspira y es ejemplo: El líder transformacional actúa como un modelo a seguir para su equipo, inspirando con su visión y comportamiento positivo.

4. Asume riesgos y prepara distintos escenarios: Está dispuesto a asumir riesgos calculados para lograr los objetivos y se prepara para enfrentar distintas situaciones y escenarios, lo que le permite tomar decisiones más efectivas.
5. Preparado para afrontar cambios y situaciones difíciles: El líder transformacional está preparado para enfrentar y adaptarse a los cambios y desafíos que puedan surgir, protegiendo así el bienestar y la estabilidad de la organización.
6. Empático: Tiene la capacidad de comprender y ponerse en el lugar de los demás, lo que le permite conectar emocionalmente con su equipo y responder de manera efectiva a sus necesidades.

Velásquez (2006) indica que los factores del liderazgo transformacional son: a) Consideración individual: el líder se caracteriza porque suele trabajar de manera individual al momento de aproximarse sus colaboradores, buscando que ellos puedan crecer de manera profesional, creando un ambiente cálido y de confianza. b) Estimulación intelectual: estimula a sus seguidores a buscar diferentes soluciones a los problemas que se presenten) Influencia idealizada: A través de su influencia, proporciona apoyo a sus seguidores, oportunidades de mejora; a fin de que puedan surgir y desarrollarse como nuevos líderes. Bracho y García (2013 Citado por Gamarra, 2021) consideran también parte de los factores fundamentales; d) Motivación / Inspiración; es aquella persona que tiene la capacidad de motivar y el talento de contagiar su pasión, lo cual genera en los colaboradores un mayor interés por lograr un mejor desempeño laboral. e) Tolerancia Psicológica; es la forma de apoyar a prevenir conflictos y críticas, a través de un buen sentido del humor e incluso ayuda a manejar momentos difíciles.

El desempeño laboral es un elemento fundamental para el éxito y la eficiencia de una organización. Como se ha mencionado en las diversas perspectivas presentadas, la calidad del trabajo realizado por los empleados es esencial para alcanzar los objetivos institucionales y asegurar la productividad y competitividad de la empresa.



Según Chiavenato (2000), el desempeño laboral se define como la calidad del trabajo realizado por el personal, basado en un desenvolvimiento eficiente, eficaz y efectivo. Esto significa que los trabajadores deben llevar a cabo sus tareas de manera adecuada, cumpliendo con los objetivos establecidos y alcanzando resultados satisfactorios para la organización. Para lograr esta calidad en el trabajo, es importante que las habilidades duras (conocimientos técnicos) y las habilidades blandas (competencias sociales y emocionales) se complementen adecuadamente en los empleados.

Mamani y Cáceres (2019) también destacan la importancia de la eficiencia y la eficacia en el desempeño laboral. Estos autores hacen hincapié en que la mejora de las habilidades duras y blandas de los colaboradores es esencial para que las instituciones alcancen sus metas. La inversión en el desarrollo de las competencias de los empleados se convierte en una estrategia clave para garantizar un buen rendimiento en el trabajo y, en última instancia, el éxito organizacional.

Fuentes (2018) subraya que el desempeño laboral está estrechamente vinculado al desarrollo de habilidades intelectuales, procedimentales y afectivas por parte del trabajador. Esto implica que los empleados deben estar adecuadamente capacitados y alineados con el perfil de su puesto de trabajo. La constante evolución de las demandas laborales requiere que la organización invierta en la formación y capacitación del personal para mantener un alto nivel de desempeño.

Desde la perspectiva de Pastor y Soria (2021), el desempeño laboral se valora a través de la manifestación objetiva de las competencias y capacidades del trabajador al realizar su tarea. Esto sugiere que el proceso de evaluación del desempeño debe considerar la valoración individual de cada empleado y utilizar instrumentos adecuados para medir y valorar el rendimiento de manera justa y precisa.

Quispe (2022) destaca que el valor agregado que aporta el trabajador a su labor es un indicador de calidad del desempeño laboral. Esto significa que el personal debe desarrollar sus competencias personales y profesionales

para contribuir a la productividad y competitividad de la organización. La eficiencia y eficacia son características esenciales para asegurar este valor agregado.

Hernández (2018) aborda la calidad del trabajo desde la perspectiva de la valoración en función de criterios de idoneidad, celeridad y logro de objetivos. También menciona la importancia de maximizar los recursos utilizados en el trabajo. Es evidente que la organización debe asegurar que los trabajadores cuenten con los recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas de manera óptima.

Por otro lado, Fontalvo et al. (2018) y Nagles (2018) destacan la relación entre los niveles de productividad y el desempeño laboral. La productividad, entendida como la cantidad de productos o servicios que un trabajador es capaz de generar en un período de tiempo determinado, se convierte en un indicador clave del rendimiento y la eficiencia de la empresa. Estos niveles de productividad pueden ser influenciados por factores como la experiencia y el perfil laboral del trabajador, y dependen tanto de la capacitación del personal como de la gestión de la organización.

Collado (2021) resalta la importancia de la planificación y el registro adecuado de las metas programadas, asegurando que los recursos y el financiamiento estén debidamente asignados para alcanzar dichas metas. La organización y ejecución sistemática de actividades se convierte en un factor esencial para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Ferreyra (2018) destaca que las metas programadas son resultados deseados en un tiempo establecido, lo que diferencia estas metas de los objetivos, que se consideran como el conjunto de metas logradas. Establecer metas claras y alcanzables y trabajar de manera sistemática para lograrlas contribuye al éxito de la organización.

Así mismo, Bracias et al. (2019) sustenta que el desempeño es la eficacia que muestra el colaborador que labora dentro de la empresa, trabajando de la mano con la satisfacción laboral. Según Chiavenato (2000)

el desempeño laboral tiene que ser evaluado a través 2 factores muy importantes: a) Factores actitudinales; tiene que ver con la actitud proactiva que tiene cada persona al realizar sus funciones. b) Factores operativos; tienen en cuenta las habilidades como la calidad del trabajo, conocimiento, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo. (Citado por Briones, 2019)

Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020), menciona que el análisis de desempeño es la herramienta necesaria para la supervisión y dirección del personal, ya que permite mejorar la gestión de los recursos humanos, proporcionando una visión totalmente mejorada del rendimiento de cada uno de los empleados. Lo cual siempre va de la mano de una buena comunicación y comprensión mutua entre el responsable y sus colaboradores.

Es así que el desempeño laboral debe que ser evaluado para poder tomar decisiones de un posible aumento de remuneración así como también para poder promover al personal, revisar calificaciones en base al comportamiento de los jefes y subordinados dentro de la organización , seguido de ello se realiza una retroalimentación; la cual va a contribuir a que se pueda saber cuáles son sus debilidades , que es lo que necesitan mejorar a fin de , sumar y contribuir a los objetivos del equipo, así como también va a permitir descubrir las posibles amenazas. (Alles, 2004, citado por Guartán, Torres y Ollagüe, 2019). En relación a la evaluación del desempeño podemos decir que en el instrumento esencial para poder determinar si el perfil presentado por el postulante, va en función a su desempeño real, así mismo se puede ejecutar ya sea de manera individual o grupal; no es necesario que sea de manera vertical, dado que puede ser de jefe a empleado o viceversa, cumple el cual va a permitir iniciar desarrollar planes estratégicos para apoyar los aspectos débiles. Este proceso determina el nivel de rendimiento de los colaboradores en sus actividades diarias, proporcionando beneficios para el análisis de la productividad, siendo la evaluación un medio para conocer el nivel de desempeño. En la actualidad se realizan evaluaciones de desempeño de forma semestral o al año, lo cual permite conocer el nivel de compromiso de los trabajadores con sus laborales; captar nuevos talentos, los cuales pueden postular a un mejor puesto laboral, y obtener una mejor remuneración.

En el proceso de evaluación en una organización, se llevan a cabo diversos procesos que tienen diferentes nombres y propósitos. Entre ellos, encontramos la evaluación de la eficiencia, que está vinculada a cómo los empleados desempeñan sus funciones y tareas asignadas. Luego, está la evaluación de méritos, que se enfoca en reconocer y valorar los logros y habilidades destacadas de los trabajadores. Otro proceso importante es la evaluación de desempeño, que busca medir el rendimiento y la contribución de cada empleado a los objetivos y metas de la empresa. También se realizan informes de avance, que permiten hacer seguimiento y análisis de los resultados obtenidos en un periodo determinado. Además, se lleva a cabo la evaluación de empleados, que abarca una evaluación integral de su desempeño, habilidades y comportamiento en el entorno laboral. Estos procesos de evaluación tienen como objetivo brindar retroalimentación y guía a los empleados para mejorar su rendimiento y desarrollo profesional. (Chiavenato, 2007, citado por Callán ,2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

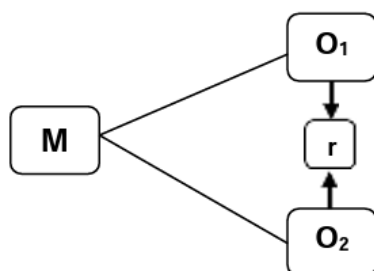
##### 3.1.1. Tipo de investigación

La metodología utilizada fue de tipo aplicado, ya que se aplicaron conceptos teóricos para explicar y analizar las variables en cuestión en la población seleccionada (Kerlinger, 2002). Además, se empleó un enfoque cuantitativo, debido a que se contaron con datos estadísticos para determinar los objetivos planteados en un inicio, además de obtener resultados y contrastar hipótesis. El alcance de la investigación fue descriptivo, lo que permitió obtener datos y observaciones concretas sobre el comportamiento de la muestra en un contexto neutral. (Hernández, 2014).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es correlacional, porque su propósito es poder investigar como las variables de estudio tienen una relación entre sí, a su vez es de corte transversal porque la investigación está enfocada en realizarse en un tiempo establecido. Además, es no experimental ya que explica las variables sin llevar a cabo la manipulación de alguna de ellas o atribuir un estímulo que genere un cambio (Kerlinger, 2002).

Esquema:



Dónde:

M : Muestra |

O1: Liderazgo transformacional

O2 : Desempeño Laboral

r: Relación entre las variables

### 3.2 Operacionalización y Variables

Primera Variable: Liderazgo Transformacional

Definición Conceptual:

Bass (2008) se enfoca en el proceso de transformación de la motivación de un individuo, llevándolo desde una motivación regular hacia un compromiso más profundo. Estos líderes tienen como propósito principal impulsar el desarrollo tanto de grupos como de organizaciones, de manera que sus seguidores sientan un fuerte deseo de alcanzar los logros propuestos.

Definición Operacional

Es el proceso para establecer una medición cuantitativa de la variable la cual se está investigando a través de sus distintas dimensiones, por lo cual se hizo uso un cuestionario, que ya ha sido en su momento validado por algunos expertos en la materia, los cuales se encargaron de que los ítems se encuentren relacionados con los indicadores, que se ven reflejados en la matriz y operacionalización.

Indicadores

En base a la dimensión estimulación intelectual vemos que está conformada por los indicadores solución de problemas, innovación, autoconocimiento, autoconfianza; la dimensión consideración individual tiene como indicadores comunicación, Empatía, Trato; por otro lado, la dimensión motivación/inspiración, tiene como indicadores, incentivos, entusiasmo,

confianza y desarrollo profesional. Finalmente tenemos a la dimensión influencia idealizada, quien tiene como indicadores, actitud positiva, trabajo en equipo, inteligencia emocional y compromiso.

Escala de medición: Ordinal

Intervalo:

Alto [ 76 - 90]

Medio [ 61 - 75]

Bajo [ 46 - 60]

Segunda Variable: Desempeño Laboral

Definición Conceptual: El desempeño laboral es la conducta que posee un colaborador al momento de obtener los objetivos fijados por la organización; en el proceso de esa búsqueda se usan estrategias de manera individual que apoyen al fortalecimiento de los logros (Chiavenato, 2000).

Definición Operacional

El método de evaluación utilizado consiste en establecer una medición cuantitativa de la variable de estudio en relación a sus dimensiones mediante un cuestionario previamente validado por expertos en la materia. Estos expertos aseguran que los ítems del cuestionario estén adecuadamente relacionados con los indicadores establecidos en la matriz de operacionalización de variables. De esta manera, se obtiene una herramienta confiable y válida para recopilar información sobre la variable en estudio y sus diferentes dimensiones, lo que facilita el análisis y comprensión de los resultados obtenidos.

Indicadores

En base a los factores actitudinales vemos que está conformada por los indicadores, disciplina, puntualidad, responsabilidad, satisfacción laboral,

iniciativa, interés colectivo y adaptación laboral; por otro lado, la dimensión factores operativos, tiene como indicadores, relaciones interpersonales, productividad, proactividad e integración

Escala de medición: Ordinal

Intervalo:

Alto [ 73 - 90]

Medio [ 64 - 72]

Bajo [ 54 - 63]

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Está conformada por todas aquellas personas con características similares; sin embargo, en algunas ocasiones no es posible estudiar toda la población, por ende, delimitamos una muestra. (Iglesias & Cortés, 2004).

En esta investigación nuestra población fue conformada por 100 colaboradores que laboran en el centro de contacto de la entidad financiera de estudio.

Tabla 1: Distribución de la población de colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera

<b>Colaboradores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Modalidad Presencial</b>	50	50%
<b>Home Office</b>	50	50%
<b>Total</b>	100	100%

*Nota.* Organigrama de la plataforma workchat, Trujillo, 2022

Criterios de Selección:

Criterios de Inclusión



Colaboradores que laboran en modalidad presencial en el centro de contacto de una entidad financiera, 2023.

#### Criterios de Exclusión

Colaboradores que laboran en modalidad home office en el centro de contacto de una entidad financiera, 2023.

#### Muestra

La muestra fue seleccionada mediante un método no probabilístico a conveniencia del investigador. Se eligieron específicamente aquellos colaboradores que trabajan en modalidad presencial en la empresa de estudio. De esta manera, se recopiló la percepción y opiniones de estos 50 colaboradores, quienes proporcionaron los datos para el análisis de la variable en estudio.

#### Muestreo

El muestreo fue por conveniencia del investigador puesto que, se existieron factores adversos para considerarse viable la aplicación del instrumento a todos los colaboradores.

#### Unidad de análisis:

Colaboradores que laboran en el centro de contacto de una entidad financiera, 2023.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas

Para recopilar todos los datos suficientes se aplicó una encuesta la cual está construida en base a las variables de investigación, con la finalidad de obtener toda la información posible.

#### Instrumentos

En esta investigación para poder medir nuestras variables se utilizaron 2 cuestionarios; los cuales fueron tomados como referencia de la investigación ejecutada a los trabajadores de una empresa retail de Lima Norte, realizada por Gamarra (2021)

#### Validez

Villasís, Márquez y Zurita (2019) confirman que la validez se refiere a lo que es verdadero o lo que se acerca a la verdad. Mejor dicho, es la medida en que una variable se mide con precisión. Para esta investigación ya no fue necesario validar este instrumento, dado que se utilizó, uno que ya se encontraba validado por expertos, y fue trabajado en otra investigación, quien fue Gamarra (2021).

#### Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad, se utilizó la formulación del coeficiente alfa de Cronbach. Este coeficiente es calculado a partir de los resultados de una prueba piloto, que se lleva a cabo previamente al estudio principal. El coeficiente alfa de Cronbach permite medir la consistencia interna de los ítems o preguntas incluidas en el cuestionario utilizado para recopilar los datos.

El resultado del coeficiente alfa de Cronbach varía entre 0 y 1. Un valor cercano a 0 indica una confiabilidad nula, lo que significa que los ítems o preguntas del cuestionario no están relacionados de manera coherente o consistente entre sí. Por otro lado, un valor cercano a 1 indica un nivel máximo de confiabilidad, lo que significa que los ítems del cuestionario están altamente relacionados y miden de manera consistente la variable de estudio.

### 3.5 Procedimiento

Para poder aplicar nuestra encuesta, primero se presentó ante el Gerente Zonal, una solicitud para el desarrollo de la investigación, así que se presentó la solicitud a mesa de partes para ser procesada. Una vez aprobada la solicitud, se presentó con el jefe de personal para las presentaciones al personal en sus diferentes áreas de funcionamiento dentro de la empresa. Consiguiente a esto, se les explica a los colaboradores la temática de investigación y se les pide su

participación formal en torno a la investigación. Por último, se aplica las encuestas de investigación, recopilando la información relevante para esta investigación.

### 3.6 Método de Análisis de datos

Se hizo uso del programa SPSS 29, el cual nos ayudó a analizar los datos recolectados, y poder finalmente obtener resultados de la relación de variables de estudio. Así mismo con el apoyo de este software, se pudo graficar dichos resultados, permitiéndonos, corroborar las hipótesis propuestas. Se utilizó como método descriptivo para obtener la realidad de la muestra la frecuencia y el porcentaje de la antes mencionada. Por otra parte, como método inferencial se utilizó el Rho de Spearman.

### 3.7 Aspectos Éticos

En esta investigación para poder llevar a cabo la verificación de la validez y fiabilidad, se hizo uso del Turnitin, un software el cual nos permitió prevenir un posible plagio y/o errores al momento de citar conceptos de diferentes autores, Así mismo también se utilizó el manual APA, el cual nos sirvió de guía para garantizar una presentación clara y ordenada de todas las teorías extraídos de los distintos libros y artículos científicos. Es así que, se respeto la honestidad investigativa, el rigor científico, la competencia profesión y científica, entre otros aspectos que fueron respetados al momento de redactar esta investigación.

#### IV.RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de liderazgo transformacional de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo,2023*

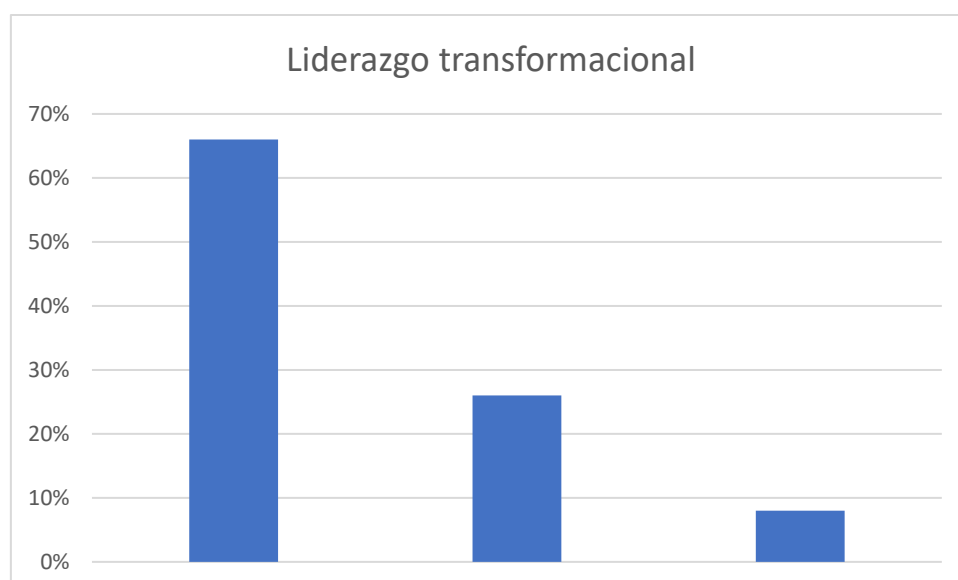
		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Alto	33	66%
	Medio	13	26%
	Bajo	4	8%
	Total	50	100%

*Nota.* extraído del cuestionario de liderazgo transformacional

En la tabla 1 se muestra la frecuencia del liderazgo transformacional de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo, en donde se percibe un 66% en un nivel alto, 26% en un nivel medio y 8% en un nivel bajo.

**Figura 1**

*Figura del liderazgo transformacional de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo,2023*



*Nota.* información obtenida de las encuestas de liderazgo transformacional aplicadas a los colaboradores de una entidad financiera

**Tabla 2**

*Nivel de desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo, 2023*

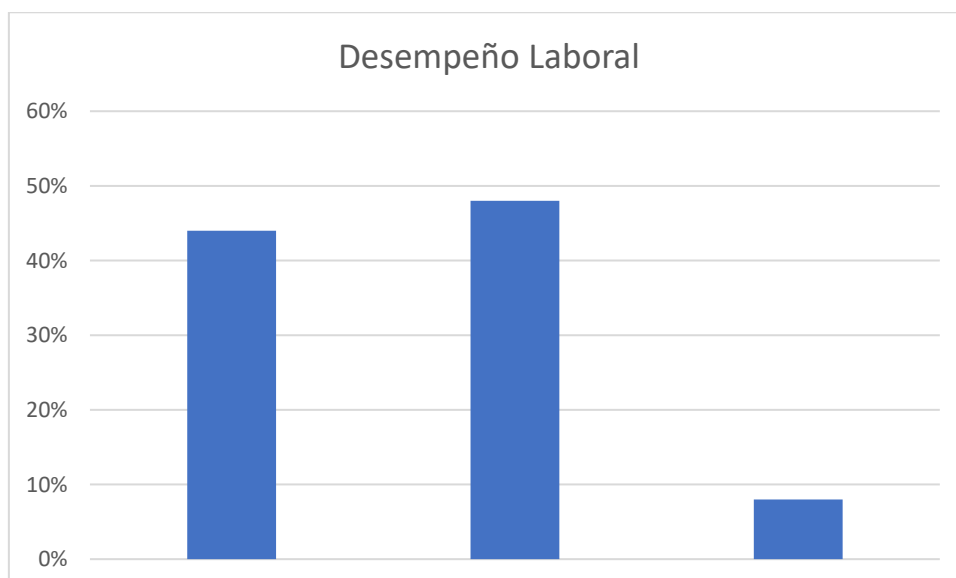
		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Alto	22	44
	Medio	24	48
	Bajo	4	8
	Total	50	100

*Nota.* extraído del cuestionario de desempeño laboral

En la tabla 2 se muestra la frecuencia del desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo, en donde se percibe un 44% en un nivel alto, 48% en un nivel medio y 8% en un nivel bajo.

**Figura 2**

*Figura del desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo, 2023*



*Nota.* información obtenida de las encuestas de desempeño laboral aplicadas a los colaboradores de una entidad financiera

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad de los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo ,2023*

	N	Shapiro-Wilk	
		W	p
Desempeño Laboral	50	0.940	0.014
Liderazgo Transformacional	50	0.932	0.007

*Nota.* N: número de muestra; W: estadístico; p: significancia

La tabla 3 muestra la normalidad de los datos extraído de los instrumentos aplicados a los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo ,2023, en donde, se evidencian datos no normales ( $p < 0.05$ ) para ambas variables, significando que se aplicará una prueba no paramétrica para evidenciar la correlación existente como se planteó en los objetivos.

**Tabla 4**

*Correlación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo ,2023*

		<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Liderazgo Transformacional</b>
Desempeño Laboral	Rho de Spearman	—	0.757
	valor p	—	0.000
Liderazgo Transformacional	Rho de Spearman	0.757	—
	valor p	0.000	—

*Nota.* Rho: correlación de Spearman; p: significancia

En la tabla 4 se muestra la correlación entre las variables liderazgo transformacional y desempeño laboral, en donde, el índice de correlación es de 0.757 siendo un nivel de correlación alta, además, cuenta con la fiabilidad ( $p < 0.05$ ) para aceptar el resultado.

**Tabla 5**

Correlación entre *la estimulación intelectual y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo ,2023*

		<b>estimulación intelectual</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
estimulación intelectual	Rho de Spearman	—	0.343
	valor p	—	0.000
Desempeño Laboral	Rho de Spearman	0.343	—
	valor p	0.000	—

*Nota.* Rho: correlación de Spearman; p: significancia

En la tabla 5 se muestra la correlación entre las variables estimulación intelectual y desempeño laboral, en donde, el índice de correlación es de 0.343 siendo un nivel de correlación medio, además, cuenta con la fiabilidad ( $p < 0.05$ ) para aceptar el resultado.



**Tabla 6**

Correlación entre *la consideración individual y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo ,2023*

		<b>Desempeño Laboral</b>	<b>consideración individual</b>
Desempeño Laboral	Rho de Spearman	—	0.327
	valor p	—	0.000
consideración individual	Rho de Spearman	0.327	—
	valor p	0.000	—

*Nota.* Rho: correlación de Spearman; p: significancia

En la tabla 6 se muestra la correlación entre las variables consideración individual y desempeño laboral, en donde, el índice de correlación es de 0.327 siendo un nivel de correlación medio, además, cuenta con la fiabilidad ( $p < 0.05$ ) para aceptar el resultado.

**Tabla 7**

Correlación entre *la motivación/inspiración y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo, 2023*

		motivación/inspiración	Desempeño Laboral
		n	
motivación/inspiración	Rho de Spearman	—	0.448
	valor p	—	0.001
Desempeño Laboral	Rho de Spearman	0.448	—
	valor p	0.001	—

*Nota.* Rho: correlación de Spearman; p: significancia

En la tabla 7 se muestra la correlación entre las variables motivación/inspiración y desempeño laboral, en donde, el índice de correlación es de 0.448 siendo un nivel de correlación medio, además, cuenta con la fiabilidad ( $p < 0.05$ ) para aceptar el resultado.

**Tabla 8**

Correlación entre *la influencia idealizada y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo, 2023*

		<b>Desempeño Laboral</b>	<b>influencia idealizada</b>
Desempeño Laboral	Rho de Spearman	—	0.678
	valor p	—	0.000
influencia idealizada	Rho de Spearman	0.678	—
	valor p	0.000	—

*Nota.* Rho: correlación de Spearman; p: significancia

En la tabla 8 se muestra la correlación entre las variables motivación/inspiración y desempeño laboral, en donde, el índice de correlación es de 0.678 siendo un nivel de correlación medio, además, cuenta con la fiabilidad ( $p < 0.05$ ) para aceptar el resultado.

**Tabla 9**

*Confiabilidad del desempeño laboral en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo ,2023*

	<b><math>\omega</math> de McDonald</b>
escala	0.875

En la tabla 9 se muestra la confiabilidad del instrumento aplicado en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, en donde según la confiabilidad de Mcdonald, el instrumento cuenta con una confiabilidad excelente.

**Tabla 10**

*Confiabilidad del liderazgo transformacional en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, Trujillo ,2023*

	<b><math>\omega</math> de McDonald</b>
escala	0.951

En la tabla 10 se muestra la confiabilidad del instrumento aplicado en los colaboradores de un centro de contacto de una entidad financiera, en donde según la confiabilidad de Mcdonald, el instrumento cuenta con una confiabilidad excelente.

## V. DISCUSIÓN

En el ámbito empresarial, el liderazgo transformacional ha ganado reconocimiento como un enfoque efectivo para impulsar el desempeño de los colaboradores. En este contexto, el propósito investigativo fue determinar la correlación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera en Trujillo, la cual se llevó a cabo mediante una metodología de tipo aplicada. La muestra utilizada en la investigación estuvo compuesta por 50 colaboradores del centro de contacto, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador. Los resultados mostraron que el 44% de los colaboradores percibieron un alto nivel de desempeño laboral, mientras que el 48% lo calificaron como nivel medio y un 8% como nivel bajo. En cuanto al liderazgo transformacional, el estudio reveló que el 66% de los colaboradores lo percibieron en un nivel alto, el 26% en un nivel medio y el 8% en un nivel bajo. El análisis estadístico arrojó una correlación alta de 0.757 entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral, lo que indica una sólida relación positiva entre ambos factores.

Al analizar los resultados, se puede observar que los hallazgos están respaldados por estudios previos realizados por Vargas y Gómez (2021) y Coaquira (2018). En el estudio de Vargas y Gómez, también se examinó el impacto del liderazgo transformacional en el desempeño operativo, y encontraron evidencia de que este estilo de liderazgo tiene un efecto directo en el rendimiento operativo de la organización. Esto concuerda con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde se evidenció una fuerte correlación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de la entidad financiera.

Por otro lado, el estudio realizado por Coaquira (2018) también aporta apoyo a los hallazgos de la presente investigación al demostrar que el liderazgo transformacional es fundamental para mejorar el desempeño en las organizaciones. Sus resultados respaldan la idea de que el liderazgo transformacional no solo tiene un impacto directo y positivo en el desempeño organizacional, sino que también contribuye a su mejora. Esta coincidencia refuerza la relevancia del liderazgo transformacional como un enfoque efectivo

para promover el rendimiento y la productividad en diferentes contextos empresariales.

Como referencia teórica para contrastar los resultados, se mencionaron varios autores que han estudiado el liderazgo transformacional. Según Hermosilla et al. (2016), los líderes transformacionales comunican la visión, inspiran el compromiso y generan confianza en sus subordinados, lo que impulsa la efectividad organizacional. Bass y Riggio (2006) destacan que los líderes transformacionales son admirados, respetados y confiables, y motivan e inspiran a aquellos que los rodean.

Además, Burns (1978) describe el liderazgo transformacional como un proceso dinámico entre el jefe y los colaboradores trabajan juntos para lograr altos niveles de motivación y moralidad, con el propósito de realizar un cambio en la organización. Uzurriaga et al. (2020) mencionan las características intrínsecas del liderazgo transformacional, como la motivación, la confianza, la inspiración y la capacidad para enfrentar cambios y situaciones difíciles.

En relación a los factores del liderazgo transformacional, Velásquez (2006) destaca la influencia idealizada, la motivación/inspiración y la tolerancia psicológica. Estos factores refuerzan la importancia de crear un ambiente de confianza, fomentar la creatividad y la participación, proporcionar apoyo y oportunidades de mejora, y promover la motivación y el entusiasmo en los colaboradores.

En concordancia con los objetivos específicos planteados con anterioridad, el primero fue determinar la asociación entre la dimensión estimulación intelectual del liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera en Trujillo. El análisis de los datos reveló un índice de correlación de 0.343, lo que indica una correlación de nivel medio entre estas variables. Además, se verificó la fiabilidad de los resultados mediante pruebas estadísticas ( $p < 0.05$ ) para su aceptación.

Al contrastar los resultados con investigaciones previas, se puede mencionar el estudio realizado por Hermosilla et al. (2016), quienes evaluaron la asociación entre el liderazgo transformacional y la percepción de los

colaboradores en términos de satisfacción, efectividad y motivación en el trabajo. Utilizando un enfoque transversal y correlacional, concluyeron que el liderazgo transformacional se relaciona positivamente con la eficacia percibida del directivo, el esfuerzo señalado por los colaboradores y el nivel de satisfacción.

Otro estudio relevante es el realizado por Morales et al. (2017), en el cual se compararon los efectos del liderazgo en los empleados que trabajan en centros de llamadas (call centers) en comparación con otros tipos de liderazgo. Dado que estas empresas suelen generar estrés y ausentismo en el personal, el estudio se centró en examinar estos aspectos. La metodología utilizada fue correlacional. Los resultados indicaron que la ausencia del personal debilita el liderazgo, pero cabe mencionar que este efecto solo se observó en el turno diurno. Además, se encontró que la adopción de liderazgos orientados al cambio tuvo efectos positivos en los resultados y el control, lo cual cuestiona la validez de los modelos tradicionales.

Sin embargo, es importante mencionar que el liderazgo transformacional difiere del liderazgo transaccional en varios aspectos. Mientras que el liderazgo transformacional se centra en inspirar y motivar a los colaboradores, fomentando su crecimiento y desarrollo, el liderazgo transaccional se basa en establecer acuerdos y recompensas para el cumplimiento de metas y objetivos. En este último, el poder y la influencia se encuentran centralizados en el líder, quien establece las reglas y asigna tareas a los empleados.

En relación a esto, en un estudio realizado por Jiménez et al. (2020), se analizaron las diferencias en los resultados obtenidos entre el liderazgo transformacional y el liderazgo transaccional. Los resultados evidenciaron que el liderazgo transformacional se asoció positivamente con la satisfacción laboral de los empleados, su compromiso con la organización y su motivación para superar sus propias expectativas. Estos hallazgos sugieren que cuando los líderes adoptan un enfoque transformacional, inspiran y motivan a los empleados a alcanzar niveles más altos de rendimiento y excelencia en sus tareas diarias. Por otro lado, el liderazgo transaccional se centra más en el cumplimiento de objetivos a través de un sistema de recompensas y castigos. Si bien este estilo de liderazgo puede ser efectivo para ciertas tareas rutinarias y repetitivas, no

parece ser igual de eficaz en la promoción de la creatividad, la innovación y el compromiso a largo plazo de los empleados.

El segundo objetivo específico de la investigación se centró en evidenciar la asociación entre la consideración individual y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera en Trujillo. Los resultados del análisis revelaron un índice de correlación de 0.327, lo que indica una correlación de nivel medio entre estas variables. Además, se verificó la fiabilidad de los resultados mediante pruebas estadísticas ( $p < 0.05$ ) para su aceptación.

Los estudios de Hincapié et al. (2018) y Gallo y Sánchez (2016) respaldan de manera consistente la efectividad del liderazgo transformacional en el ámbito empresarial. Ambas investigaciones destacan la influencia positiva significativa que este estilo de liderazgo tiene en el desempeño laboral.

En el estudio de Hincapié et al. (2018), se demostró que los rasgos del liderazgo transformacional, ejercen una influencia positiva en el proceso de retroalimentación en las Pymes. Esto sugiere que los líderes que adoptan un enfoque transformacional pueden fomentar un ambiente propicio para la mejora continua y el crecimiento de la empresa.

Por otro lado, el trabajo de Gallo y Sánchez (2016) resalta la relación positivo del liderazgo transformacional en variables de resultado como la motivación, la comunicación inspiradora y la influencia idealizada. Esto respalda la idea de que el liderazgo transformacional puede generar un alto grado de compromiso y motivación en los colaboradores, lo que a su vez influye en su desempeño laboral y en el logro de los objetivos organizacionales.

Es interesante destacar que el liderazgo carismático se diferencia del liderazgo transformacional en algunos aspectos. Mientras que el liderazgo transformacional se enfoca en inspirar y motivar a los empleados, el liderazgo carismático se destaca por la habilidad del líder para generar una conexión emocional con sus seguidores, lo que lleva a un mayor compromiso y rendimiento.



El Liderazgo Carismático; se caracteriza, porque el líder logra motivar a sus empleados, generando en ellos el querer dar lo máximo de ellos. Es un liderazgo en el cual se empatiza genuinamente con las personas. Es más adaptable en comparación de otros, teniendo gran acogida en el entorno familiar, laboral o social; mostrándose como uno de los más importantes entre los distintos tipos (García,2020).

El tercer objetivo específico de la investigación se enfocó en evidenciar la asociación entre la motivación/inspiración y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera en Trujillo. Los resultados del análisis revelaron un índice de correlación de 0.448, lo que indica una correlación de nivel medio entre estas variables. Además, se verificó la fiabilidad de los resultados mediante pruebas estadísticas ( $p < 0.05$ ) para su aceptación.

Al contrastar los resultados obtenidos en la presente investigación con los hallazgos de estudios previos, como los realizados por Hanco et al. (2021) y Coaquira (2018), se puede apreciar una convergencia en la importancia del liderazgo transformacional en el ámbito laboral.

El estudio de Hanco et al. (2021) pone de relieve la relevancia de las relaciones interpersonales en una organización y cómo estas relaciones pueden influir en el desempeño laboral de los empleados. Es interesante notar que el liderazgo transformacional, con su capacidad para inspirar y motivar a los colaboradores, puede tener un impacto significativo en el establecimiento de relaciones positivas dentro del equipo de trabajo. Un líder transformacional que fomente una cultura de respeto, comunicación abierta y empatía puede contribuir a fortalecer las relaciones interpersonales.

Por su parte, el estudio de Coaquira (2018) destaca la importancia de la gestión de calidad y el conocimiento, junto con el liderazgo transformacional, para mejorar el rendimiento organizacional. Aquí nuevamente se resalta la relevancia del liderazgo transformacional como un factor clave para impulsar el desempeño de la organización en su conjunto. Un líder transformacional tiene la capacidad de promover una cultura de mejora continua, estimular la innovación

y potenciar el compromiso los colaboradores para alcanzar los objetivos empresariales.

En ambos estudios, se reconoce la asociación positiva del liderazgo transformacional en diferentes aspectos del desempeño laboral, como la satisfacción, la efectividad y la motivación de los empleados. Esta convergencia de resultados respalda la idea de que el liderazgo transformacional es una estrategia efectiva para mejorar el rendimiento en las organizaciones y lograr resultados positivos a nivel individual y organizacional.

Es importante destacar que la motivación y la inspiración son aspectos esenciales del liderazgo estratégico. Este estilo de liderazgo se caracteriza por la capacidad del líder para anticiparse, tener una visión a largo plazo y pensar estratégicamente. El líder estratégico trabaja con su equipo para implementar cambios y reorganizaciones que sean beneficiosas para el futuro de la empresa. Además, el líder debe tener un profundo conocimiento de la historia, fortalezas, cultura, debilidades y tendencias de la organización para mejorar su alineación actual y futura (Griffin, 2011, citado por Urredo, 2020).

El liderazgo estratégico es crucial para dirigir a la organización hacia el logro de sus objetivos a largo plazo. El líder estratégico no solo se enfoca en el presente, sino que también tiene una visión clara del futuro y trabaja en colaboración con su equipo para implementar estrategias y planes que conduzcan al éxito a largo plazo.

La motivación y la inspiración son aspectos esenciales en el liderazgo estratégico, ya que el líder debe ser capaz de comunicar la visión de futuro de la organización de manera convincente y motivar a los colaboradores a trabajar en pro de ese objetivo común. La capacidad de inspirar y motivar a los demás es fundamental para lograr el compromiso y la dedicación necesarios para alcanzar los resultados deseados.

El último objetivo específico se enfocó en evidenciar la asociación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera en Trujillo. Los resultados del análisis revelaron un índice de correlación de 0.678, lo que indica una correlación de nivel

medio entre estas variables. Además, se verificó la fiabilidad de los resultados mediante pruebas estadísticas ( $p < 0.05$ ) para su aceptación.

Al contrastar los resultados con los hallazgos de Checa et al. (2020) y Vargas y Gómez (2021), se pueden identificar importantes puntos en común que respaldan la importancia del liderazgo transformacional y la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de las organizaciones.

El estudio de Checa et al. (2020) enfatiza la relevancia de una adecuada gestión de recursos humanos y sus atributos para mejorar el rendimiento laboral. La identificación de debilidades en la gestión del talento humano, como la falta de oportunidades de crecimiento y formación, destacando la influencia de una gestión integral del personal para fomentar su desarrollo y compromiso con la organización. La comunicación efectiva entre las áreas de la empresa también emerge como un factor clave para asegurar una adecuada coordinación y alineación en la consecución de los objetivos organizacionales.

Por otro lado, el estudio de Vargas y Gómez (2021) refuerza la relevancia del liderazgo transformacional como un enfoque efectivo para mejorar el desempeño operativo de las organizaciones. Los resultados evidenciaron que el liderazgo transformacional tiene un efecto directo en el desempeño operativo, lo cual está alineado con los hallazgos de la presente investigación.

Esta dimensión del liderazgo implica que los líderes son percibidos como modelos a seguir y generan un alto nivel de confianza y admiración en sus seguidores. Este aspecto del liderazgo transformacional ha demostrado tener una influencia significativa en el desempeño laboral, ya que motiva a los colaboradores a comprometerse con la visión y los valores del líder y a trabajar más allá de sus expectativas.

En conjunto, estos hallazgos resaltan la relevancia de una gestión de recursos humanos efectiva y un liderazgo transformacional inspirador para mejorar el desempeño laboral y lograr resultados positivos en las organizaciones. Promover prácticas de liderazgo transformacional y mejorar la gestión del talento humano pueden ser estrategias clave para impulsar el compromiso, la motivación y el rendimiento de los colaboradores, lo que finalmente contribuirá al éxito y crecimiento de la organización (Checa et al., 2020; Vargas y Gómez, 2021).

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo, con un índice de correlación positiva y significativa de 0.757 siendo un nivel de correlación alta
2. Se determinó la relación que existe entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo, con un índice de correlación positiva y significativa de 0.343 siendo un nivel de correlación medio
3. Se determinó la relación que existe entre la consideración individual y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo, con un índice de correlación positiva y significativa de 0.327 siendo un nivel de correlación medio
4. Se determinó la relación que existe entre la motivación/inspiración y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo, con un índice de correlación positiva y significativa de 0.448 siendo un nivel de correlación medio
5. Se determinó la relación que existe entre la influencia idealizada y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera de Trujillo con un índice de correlación positiva y significativa de 0.678 siendo un nivel de correlación medio

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que la entidad financiera continúe fomentando y fortaleciendo el enfoque de liderazgo transformacional en su cultura organizacional. Los líderes deben seguir adoptando prácticas que inspiren, motiven y empoderen a sus equipos.
2. Se sugiere que la entidad financiera explore oportunidades para fomentar la creatividad, la innovación y el aprendizaje continuo en el entorno laboral. Se podrían implementar sesiones de brainstorming, programas de capacitación que fomenten el pensamiento crítico y la resolución de problemas, así como actividades que promuevan la participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones.
3. Se sugiere que los líderes y supervisores presten una atención especial a las necesidades y aspiraciones individuales de sus empleados. Se podría implementar un enfoque de liderazgo más personalizado, brindando retroalimentación constructiva y apoyo emocional a cada colaborador.
4. Se sugiere que los líderes se enfoquen en crear una cultura organizacional que motive e inspire a sus equipos. Se podrían organizar sesiones de motivación, reconocer y premiar los logros destacados, y fomentar la comunicación abierta para conocer las metas y aspiraciones de los empleados.
5. Finalmente, se recomienda fomentar una cultura de confianza y respeto, donde los líderes y colaboradores se apoyen mutuamente en el logro de los objetivos organizacionales.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2004). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. 1° edición. Ediciones Granica S.A
- Anaya, J., Miranda, J. y Ramirez, B. (2020). Análisis del liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*. (13). <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/13/liderazgo-satisfaccion-laboral.pdf>
- Antúnez, C. (2020). Depresión y Desempeño: ¿Cuál es el rol del líder poscuarentena? <https://gestion.pe/tendencias/depresion-y-desempeno-cual-es-el-rol-del-lider-poscuarentena-noticia/>
- Barbosa, D., Contreras, F. y Piñeros, R. (2016) Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo. Implicaciones para la organización actual. *Editorial Universidad del Rosario*. <https://editorial.urosario.edu.co/gpd-liderazgo-antecedentes-tendencias-y-perspectivas-de-desarrollo-implicaciones-para-la-organizacion-actual.html>
- Bass, B. y Riggio, R. (2006). *Transformational leadership Mahwah*. Lawrence Erlbaum Associates, inc. Publishers.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bracho, O. y García, J. (2013). Some Theoretical Considerations About Transformational Leadership. *interdisciplinary in social sciences Articles*. 15(2), 165 – 177. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99328423003.pdf>
- Bracias, M., Cedeño, D. y Bermúdez, A. (2019). Niveles de motivación en el desempeño laboral. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/motivacion-desempeno-laboral.html>
- Burns, J. (1978). *Leadership*. Harper y Row.

- Callán, R. (2017). Liderazgo transformacional y clima organizacional del centro de contacto del banco de crédito del Perú, 2017. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22070/Callán\\_ZRB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22070/Callán_ZRB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Campbell, J. P, Mc Henry, J.J & Wise, L.L (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-33.
- Castro, J. y Villacís, A. (2019). El liderazgo transformacional desde la perspectiva del modelo de rango total. [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29271/1/035%20GM C.pdf>
- Checa-Llontop, L., Cabrera-Cabrera, X. y Chavarry-Ysla, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana* 14(4), 188-197. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112002/html/>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 1° edición. Ediciones Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las Organizaciones*. 8° edición. Ediciones Mc Graw Hill.
- Coaquira, C. (2018) Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada. *Revista Apuntes Universitarios*, 8(3). <https://www.redalyc.org/journal/4676/467657107004/>
- Collado, J. (2021). Evaluación de la ejecución presupuestal y el cumplimiento de las metas programadas en la Universidad Nacional del Callao, 2020. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58945/Collado\\_FJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58945/Collado_FJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Contreras, F., Barbosa, D. y Piñeros, R. (2016). *Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo. Implicaciones para la organización actual*. Editorial Universidad del Rosario. <https://editorial.urosario.edu.co/gpd-liderazgo-antecedentes-tendencias-y-perspectivas-de-desarrollo-implicaciones-para-la-organizacion-actual.html>
- Cortés, M. y Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. Col. Material Didáctico. Recuperado de [https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)
- Cruz, C. (2021). *Elija liderar: Habilidades de liderazgo para todos los aspectos de su vida*. Ediciones Kindle
- Ferreira, R. y Porto, A. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Ciencias administrativas*, (11), 3-14. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2314-37382018000200003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382018000200003&lng=es&tlng=es)
- Ferreira, J. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. Scielo. Obtenido de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2314-37382018000200003](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2314-37382018000200003)
- Fontalbo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2018). Productivity and its factors: impact on organizational improvement. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1897>
- Fuentes, K. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19480>
- Gallo, B., Gallo, M. y Sánchez, M. (2016) Modelo de liderazgo transformacional para los docentes universitarios de la región Lambayeque. *UCV-HACER*.



*Revista de Investigación y Cultura*, 5, (2).  
<https://www.redalyc.org/journal/5217/521754663011/html/>

Gamarra, E. (2021) Liderazgo Transformacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa retail de Lima Norte, 2021. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68740/Gamarra\\_VEDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68740/Gamarra_VEDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García (2020). Liderazgo carismático y su influencia en la satisfacción laboral docente. Estudio de caso. *Pol. Con. (Edición núm. 43)* 5,(3).

Geraldo, L., Mera, A. y Rocha, E. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 156–174.  
<https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>

Gonzales, E. (2021). Banco Azteca Perú se vendió por S/ 4.2 millones y el 2020 perdió S/ 52.9 millones. *Revista Más Finanzas*.  
<https://masfinanzas.com.pe/banca/banco-azteca-peru-se-vendio-por-s-4-2-millones-y-el-2020-perdio-s-52-9-millones/>

Guartán, A., Torres, K., Ollague, J. (2019) La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Universidad Técnica de Machala*, 4(6). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>

Guzmán, C. (2019) El 55% de colaboradores de empresas peruanas consideran que tienen buenos líderes en su organización. *Revista de Negocios del Perú y del Mundo Empresarial*.  
<https://www.mundoempresarial.pe/actualidad/1345-el-55-de-colaboradores-de-empresas-peruanas-consideran-que-tienen-buenos-lideres-en-su-organizacion.html>

Hanco, M., Carpi, A., Zoraima, L. y Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194.  
<https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>

Hermosilla, D., Amutio, A. y Silvia, D. (2016) El Liderazgo transformacional en las organizaciones: variables mediadoras y consecuencias a largo plazo.

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622016000300135](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622016000300135)

- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Dialnet*, 16(28), 169-185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). Mac Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Hincapié, S., Zuluaga-Correa, Y. y López-Zapata, E. (2018). Liderazgo transformacional y mejoramiento continuo en equipos de trabajo de pymes colombianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 649-664.
- Jiménez, A. (2020). Revisión del liderazgo, sus estilos y modelos de medición en la última década. *RHS Revista Humanismo y Sociedad*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7597829>
- Kerlinger, F., y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. Mc Graw Hill
- León, F., Morales, O., Ramos, J., Goyenechea, Á., Rojas, P., Meza, J. y Burga-León, A. (2017). Liderazgo orientado a la gente en call centers. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 22(43), 154-167. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-18862017000200003&lng=en&tlng=](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862017000200003&lng=en&tlng=)
- Mamani y Cáceres. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica. [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2260>
- Nagles, N. (2018). Productivity: A proposal from management of knowledge. *Redalyc*, (58). <https://www.redalyc.org/pdf/206/20605807.pdf>
- Navarro, C. (2016). Consideraciones teóricas sobre el concepto de liderazgo y su aplicación en la investigación educativa. *Revista Educación*, 40(1), 53-66. <https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v40i1.16148>

- Pando, T., Cangalaya-Sevillano, L., Herrera, Z. y Cabrejos, R. (2022). Liderazgo y empoderamiento en las mujeres empresarias en el Perú. *Revista de Ciencias Sociales* 28(5), 234-245. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845019/html/>
- Pastor, C. y Soria, M. (2021). Motivación laboral y desempeño laboral en docentes de una institución educativa pública, Pativilca, 2021. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85070>
- Peralta, D. (2018). Integración del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema de gestión de calidad en las entidades públicas colombianas de orden nacional. *Dialnet*, 10(1), 39-56. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726319>
- Pérez, G., Jiménez, G. y Romo, G. (2015). Characterization of the transformation leadership of the directives of institutions of higher education. Case study in a university in Antioquia (Colombia). *Entramado*, 13(1), 48-61. <https://www.redalyc.org/journal/2654/265452747004/html/>
- Pertuz, F. (2018) Liderazgo Transformacional en Empresas Sociales Desde la perspectiva Ética de la Responsabilidad Social Empresarial. *Telos* 20(2), 377-400. <https://www.redalyc.org/journal/993/99356889009/html/>
- Pizzete, M. y Birck, E. (2019). Liderazgo y gestión de personas hoy en día. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 2. 69-77. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/liderazgo-y-gestion>
- Quispe, V. (2022). Incentivos laborales y desempeño laboral: Caso en la empresa Grifos & Inversiones San José SAC, Juliaca, 2021. [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5451>
- Uzurriaga, M., Osorio, C. y Arias, O. (2020). Liderazgo: Definiciones y Estilos. *Universidad Santiago de Cali*. <https://docplayer.es/199773605-Liderazgo->

[definiciones-y-estilos-mario-fernando-uzurriaga-balanta-cesar-augusto-osorio-quintana-oscar-fernando-arias-erazo.html](https://doi.org/10.15446/ean.v90n1.81602021000100011)

Vargas-Salgado, M y Gómez-Bull, K. (2021). Liderazgo transformacional y su impacto en la transferencia de conocimiento y el desempeño operativo en el contexto de la industria automotriz. *Revista EAN* (90), 11-26. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602021000100011&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602021000100011&script=sci_abstract&tlng=es)

Velásquez, L. (2006). *Habilidades Directivas y Técnicas de Liderazgo*. Editorial Ideas Propias.

Villalobos, J. (2020) Enfoques emergentes del liderazgo en las Pequeñas y Medianas Empresas de la ciudad de Barranquilla. *Revista interdisciplinaria de investigación*, 4(4), 23-40. [https://www.researchgate.net/profile/Reynier-Ramirez-Molina/publication/344753585\\_Enfoques\\_emergentes\\_del\\_liderazgo\\_en\\_las\\_Pequeñas\\_y\\_Medianas\\_Empresas\\_de\\_la\\_ciudad\\_de\\_Barranquilla/links/5f8de3b5a6fdccfd7b6e7afd/Enfoques-emergentes-del-liderazgo-en-las-Pequeñas-y-Medianas-Empresas-de-la-ciudad-de-Barranquilla.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Reynier-Ramirez-Molina/publication/344753585_Enfoques_emergentes_del_liderazgo_en_las_Pequeñas_y_Medianas_Empresas_de_la_ciudad_de_Barranquilla/links/5f8de3b5a6fdccfd7b6e7afd/Enfoques-emergentes-del-liderazgo-en-las-Pequeñas-y-Medianas-Empresas-de-la-ciudad-de-Barranquilla.pdf)

## ANEXOS

Tabla 2:

### *Matriz Operacional del Liderazgo Transformacional*

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	Bass (2008) Es un estilo que logra cambiar la base motivacional del individuo, ya que esto lo ayuda a trasladarlo de una motivación regular al compromiso; este tipo de líderes promueven el desarrollo de grupos y organizaciones, buscan fomentar que sus seguidores tengan el deseo de conseguir sus logros.	Es el procedimiento para establecer una medición cuantitativa de la variable de investigación en base a las dimensiones, utilizando un cuestionario validado por expertos en la materia de estudio, los cuales evaluaron que los ítems estén relacionados con los indicadores establecidos en la operacionalización de variables.	Estimulación Intelectual	Solución de problemas Innovación Autoconocimiento Autoconfianza	Del 1 al 4	Escala de Likert:  1 – Nunca.  2 – Casi Nunca.  3 – A veces.  4 – Casi Siempre.  5 – Siempre.
			Consideración Individual	Comunicación Empatía Trato	Del 5 al 8	
			Motivación / Inspiración	Incentivos Entusiasmo Confianza Desarrollo Profesional	Del 9 al 13	
			Influencia Idealizada	Actitud Positiva Trabajo en Equipo Inteligencia Emocional Apoyo	Del 14 al 18	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 03: *Matriz Operacional del Desempeño Laboral*

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION	NIVELES DE RANGO
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral es la conducta que presenta el trabajador durante la obtención de los objetivos fijados dentro de la organización; dentro de esta búsqueda se incluyen estrategias individuales que ayuden a fortalecer los logros de las metas (Chiavenato, 2000).	Es el procedimiento para establecer una medición cuantitativa de la variable de investigación en base a las dimensiones, utilizando un cuestionario validado por expertos en la materia de estudio, los cuales evaluaron que los ítems estén relacionados con los indicadores establecidos en la operacionalización de variables.	Factores Actitudinales	Disciplina Puntualidad Satisfacción Laboral Responsabilidad Iniciativa Interés Colectivo Adaptación Laboral	Del 1 al 8	Escala de Likert:  1 – Nunca.  2 – Casi Nunca.  3 – A veces.  4 – Casi Siempre.  5 – Siempre.	Alto [ 73 - 82]  Medio [ 64 - 72]  Bajo [ 54 - 63]
			Factores Operativos	Proactividad Condiciones de Trabajo Hábitos de Trabajo Calidad Interés Productividad Compromiso	Del 9 al 18		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 04: *Matriz de consistencia*

<b>Problema</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>	<b>Población</b>
<p><b>Problema General</b> ¿Existe relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Existe relación entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera, 2023?</p> <p>¿Existe relación entre la consideración individual y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera, 2023?</p> <p>¿Existe relación entre la motivación / inspiración y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera, 2023?</p> <p>¿Existe relación entre la motivación / inspiración y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera, 2023?</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El liderazgo transformacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera, 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral del centro de contacto de una entidad financiera, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la consideración individual y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la motivación / inspiración y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la Influencia Idealizada y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera, 2023</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación que existe entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la consideración individual y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación / inspiración y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la influencia idealizada y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de contacto de una entidad financiera, 2023.</p>	<p><b>Variable 1</b> Liderazgo Transformacional</p> <p><b>Variable 2</b> Desempeño Laboral</p>	<p><b>Tipo</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño</b> Correlacional transversal</p>	<p><b>Población</b> 102 colaboradores</p> <p><b>Muestra</b> 50 colaboradores</p> <p><b>Muestreo</b> Por conveniencia</p> <p><b>Técnicas</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

## Anexo N° 2: Cuestionario de recolección de datos

### LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Estimado Colaborador:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudara a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una "x" en el casillero de su respuesta:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	AVECES (AV)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

N°	Dimensiones - Indicadores de Liderazgo Transformacional	Escala				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: ESTIMULACIÓN INTELECTUAL</b>						
1.	¿Cree usted que dentro de la organización se maneja una manera correcta para solucionar conflictos?	1	2	3	4	5
2.	¿Considera usted que la innovación es un valor importante que le ayuda a mantener un buen desempeño Laboral?	1	2	3	4	5
3.	¿Considera usted que el autoconocimiento de sus funciones aporta en su desempeño Laboral?	1	2	3	4	5
4.	¿Considera usted que tener autoconfianza en la realización de sus funciones aporta en su desempeño Laboral?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 2: CONSIDERACIÓN INTELECTUAL</b>						
5.	¿Su Jefe se comunica constantemente con el equipo de trabajo, brindando la información necesaria para el desempeño laboral de los mismos?	1	2	3	4	5
6.	¿Considera usted que la empatía es un valor importante que se practica entre todas las áreas de su centro laboral?	1	2	3	4	5
7.	¿Considera usted que la organización en donde labora busca el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores?	1	2	3	4	5
8.	¿Considera que el trato que le brindan en la organización es el correcto, esto le ayuda a tener un mejor desempeño	1	2	3	4	5



	Laboral?					
<b>DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN / INSPIRACIÓN</b>						
9.	¿Cree usted que el reconocimiento con incentivos tangibles (bonos, premios, gif card, etc.) ayudan a tener un mejor Desempeño Laboral?	1	2	3	4	5
10.	¿Cree usted que el reconocimiento con incentivos intangibles (permisos, flexibilidad en los horarios, etc.) ayudan a tener un mejor Desempeño en sus funciones?	1	2	3	4	5
11.	¿Considera usted que su líder tiene la capacidad de captar las emociones del equipo y conducirlos hacia resultados esperados?	1	2	3	4	5
12.	¿Considera usted que la confianza que le brindan sus superiores le ayuda a tener un mejor Desempeño?	1	2	3	4	5
13.	¿Usted considera que su líder le estimula en enfrentar todos los desafíos y retos que se le presenten en su vida laboral y profesional?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 4: INFLUENCIA IDEALIZADA</b>						
14.	¿Cree usted que el mostrar actitud positiva en el desarrollo de sus funciones, le ayuda a tener un mejor Desempeño Laboral?	1	2	3	4	5
15.	¿Cree usted que para tener un mejor Desempeño Laboral se tiene que trabajar en equipo?	1	2	3	4	5
16.	¿Considera usted que su líder influye en el equipo de trabajo para que puedan trabajar en armonía?	1	2	3	4	5
17.	¿Considera usted que su líder tiene un buen manejo de sus emociones, esto le ayuda a usted a tener un mejor Desempeño Laboral?	1	2	3	4	5
18.	¿Considera usted que su líder tiene el apoyo y respaldo del equipo de trabajo?	1	2	3	4	5

## DESEMPEÑO LABORAL

Estimado Colaborador:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudara a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una "x" en el casillero de su respuesta:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	AVECES (AV)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

N°	Dimensiones - Indicadores de Desempeño Laboral	Escala				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 5: FACTORES ACTITUDINALES</b>						
1.	¿Considera usted que ser disciplinado en la realización de sus funciones le ayuda a obtener mejores resultados?	1	2	3	4	5
2.	¿Considera usted que ser puntual en la realización de sus funciones ayuda a tener un mejor desempeño laboral?	1	2	3	4	5
3.	¿Se siente satisfecho con los resultados que obtiene al culminar las funciones que le encomendaron?	1	2	3	4	5
4.	¿Considera usted que ser responsable en su centro laboral aporta para tener un mejor Desempeño Laboral?	1	2	3	4	5
5.	¿El equipo con el que trabaja es responsable con las funciones que tiene que realizar?	1	2	3	4	5
6.	¿Usted respeta las ideas que brindan sus compañeros que forman parte de su equipo de trabajo?	1	2	3	4	5
7.	¿Considera usted que el tener un buen desempeño laboral, aporta de manera positiva en la organización?	1	2	3	4	5
8.	¿Considera usted que adaptarse rápidamente a los cambios de la organización, permite tener un mejor desempeño laboral?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 6: FACTORES OPERATIVOS</b>						
9.	¿Todas las personas que trabajan con usted se interesan por ser proactivos?	1	2	3	4	5

10.	¿Considera usted que ser proactivo en la organización ayuda a obtener un mejor Desempeño Laboral?	1	2	3	4	5
11	¿La empresa le brinda las herramientas necesarias para tener un mejor desempeño laboral?	1	2	3	4	5
12	¿Su Jefe directo actualiza constantemente con capacitaciones las funciones a realizar?	1	2	3	4	5
13.	¿Cree que la realización de sus funciones es ordenada y metódica?	1	2	3	4	5
14.	¿Considera usted que realiza un trabajo de calidad, demostrando constantemente sus cualidades?	1	2	3	4	5
15.	¿Usted se encuentra interesado en mejorar constantemente su desempeño Laboral?	1	2	3	4	5
16.	¿Considera usted que es capaz de conseguir un alto nivel de productividad?	1	2	3	4	5
17.	¿Cree usted que el trabajo en equipo ayuda en conseguir las metas de la organización?	1	2	3	4	5
18.	¿Usted se siente comprometido con los objetivos de la organización?	1	2	3	4	5

*Fuente: Elaboración propia*

## Anexo N° 4: Formatos de validez de juicio de los expertos

### Anexo N° 4.1: Validador Dr. William Burgos Torres

**ESTEFANIA DEL MAR GAMARRA VALLADARES** 10 jul 2021 22:26 ☆  
El mar, 10 jul 2021 a las 21:46. WILLIAM HECTOR BURGOS TORRES (wburgos@ucvchil.cl) escribió: Hola Estefanía, tienes que enviarme los in...

**WILLIAM HECTOR BURGOS TORRES** 10 jul 2021 12:06 ☆ ↵ |  
para ti \*

Hola Estefanía, en el anterior mensaje que te he enviado he adjuntado tu instrumento validado, ya no era necesario, pero igual te lo reenvío.  
Saludos

William Burgos Torres

000

Activar Window

Observaciones (proteger el texto seleccionando **Observaciones**)

Opción de validación: **Aplicado** ( | ) Aplicar después de corregir ( | ) No aplicar ( | )

Apellidos y nombres del juez validador Dr. **William H. Burgos Torres** DNI 27472076

Especialidad del validador: **Administrador de Empresas**

Fecha de emisión: **12 de Julio del 2021**

\*Verificación: El texto corresponde al concepto técnico formulado.  
\*Relevancia: El texto es apropiado para presentar al componente o elemento específico del constructo.  
\*Claridad: Se entiende en el ítem al menos algunos de los aspectos del texto, en concreto, aspecto o directo.  
Nota: La relevancia, se dice suficiente cuando se han planteado los suficientes para medir la dimensión.

Primo del sujeto informante.

Apellidos y nombres del juez validador Dr. **William H. Burgos Torres** DNI 27472076

Especialidad del validador: **Administrador de Empresas**

Fecha de emisión: **12 de Julio del 2021**

\*Verificación: El texto corresponde al concepto técnico formulado.  
\*Relevancia: El texto es apropiado para presentar al componente o elemento específico del constructo.  
\*Claridad: Se entiende en el ítem al menos algunos de los aspectos del texto, en concreto, aspecto o directo.  
Nota: La relevancia, se dice suficiente cuando se han planteado los suficientes para medir la dimensión.

Primo del sujeto informante.

## Anexo N° 4.2: Validador Mg. Luis Baquedano Cabrera

**ESTEFANA DEL MAR GARRA VALLADARES** 8 jul 2021 21:05 ☆  
Le reenvío el correo.

**LUIS BAQUEDANO CABRERA** 23 jul 2021 10:38 ☆ ↵ ⋮  
para mí =

Estimada dentro Estefanía Cámara, buenos días, devuelvo la validación de instrumento solicitada. Apreciaré aceptar las disculpas por la demora involuntaria, debido a temas laborales y de viaje personal. Quedo atento a sus comentarios y consultas adicionales.  
Cordialmente,  
Luis Clemente Baquedano

VALIACIÓN DE IN...

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Wind

Observaciones (prestar si hay suficiencia) Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable (x)  Aplicable después de corregir ( )  No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Luis Clemente Baquedano Cabrera. DNI: 17843411

Especialidad del validador: Auditoría y Gestión Empresarial, Control Interno, COSO, Basilea, Governance, Docente Investigador.

\*Veracidad: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

07 de Julio del 2021

  
Firma del experto Informante.

Observaciones (prestar si hay suficiencia) Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable (x)  Aplicable después de corregir ( )  No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Luis Clemente Baquedano Cabrera. DNI: 17843411

Especialidad del validador: Auditoría y Gestión Empresarial, Control Interno, COSO, Basilea, Governance, Docente Investigador.

\*Veracidad: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

07 de Julio del 2021

  
Firma del experto Informante.

Anexo N° 4.3: Validador Mg. Oscar Chicchon Mendoza

Observaciones (prestar si hay suficiencia) Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable (x)  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Luis Clemente Saquetano Cabrera..... DNI: 17843413.....

Especialidad del validador: Auditoría y Gestión Empresarial, Control Interno, COSO, Basilea, Gobernanza, Docente Investigador.....

Fecha: El ítem corresponde al concepto técnico formulado. 07 de Julio del 2021  
\* Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.  
\* Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contexto, alcance y dirección.  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
.....  
Firma del experto informante.

Observaciones (prestar si hay suficiencia) Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable (x)  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Luis Clemente Saquetano Cabrera..... DNI: 17843413.....

Especialidad del validador: Auditoría y Gestión Empresarial, Control Interno, COSO, Basilea, Gobernanza, Docente Investigador.....

Fecha: El ítem corresponde al concepto técnico formulado. 07 de Julio del 2021  
\* Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.  
\* Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contexto, alcance y dirección.  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
.....  
Firma del experto informante.

## **Anexo N° 5: Ficha técnica**

Nombre del instrumento: Liderazgo transformacional

Autor(a): Gamarra Valladares, Estefania Del Mar (2021)

Aplicación: individual y grupal

Administración: colaboradores

Tiempo: sin límite de tiempo

Características: Este instrumento consta de 18 ítems. Cada ítem está codificado en una escala tipo Likert de cinco puntos (Muy en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, Neutral = 3, De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5)

Análisis Psicométrico: Se realizó un análisis de consistencia interna utilizando la V de Aiken, la cual dio como resultado una escala excelente para su uso. Por otra parte, se midió la confiabilidad del instrumento mediante alfa de Cronbach, la cual dio como resultado, una confianza excelente del instrumento.

Nombre del instrumento: Desempeño laboral

Autor(a): Gamarra Valladares, Estefania Del Mar (2021)

Aplicación: individual y grupal

Administración: colaboradores

Tiempo: sin límite de tiempo

Características: Este instrumento consta de 18 ítems. Cada ítem está codificado en una escala tipo Likert de cinco puntos (Muy en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, Neutral = 3, De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5)

Análisis Psicométrico: Se realizó un análisis de consistencia interna utilizando la V de Aiken, la cual dio como resultado una escala excelente para su uso. Por otra parte, se midió la confiabilidad del instrumento mediante alfa de Cronbach, la cual dio como resultado, una confianza excelente del instrumento.