



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Liderazgo transformacional y estrés laboral de los trabajadores de  
una entidad financiera en Tarapoto, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Diaz Guevara, Diana Yvonne ([orcid.org/0000-0002-4015-4528](https://orcid.org/0000-0002-4015-4528))

Linares Yalta, Mirely ([orcid.org/0000-0003-1296-5136](https://orcid.org/0000-0003-1296-5136))

**ASESORA:**

Dra. Vela Vasquez, Teresa ([orcid.org/0000-0001-7527-0708](https://orcid.org/0000-0001-7527-0708))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A Dios por brindarme salud y fortaleza.

A mis padres Homero y Violeta por brindarme su apoyo continuo y amor incondicional.

A mis hermanas María, Danae y Judith por ser mi mayor motivación, por creer en mí y darme el impulso que necesito en cada proyecto de mi vida.

## **DIANA**

## **Dedicatoria**

A Dios por darme salud y bienestar.

A mis padres Horacio Y Nicida por guiarme y apoyarme incondicionalmente.

A mi esposo Samuel e hija Zoe por darme la fuerza y motivación para superar cada obstáculo de mi vida.

## **MIRELY**

## **Agradecimiento**

A Dios, por ser nuestro guía cada día y brindarnos sabiduría y salud.

A la Universidad César Vallejo y todos los docentes que a través de sus enseñanzas contribuyeron a la realización de este trabajo.

A la Dra. Vela Vásquez, Teresa, nuestra asesora de tesis, por su apoyo constante y minucioso en el proceso y culminación de la investigación.

A la Agencia Alcides Carrión del Banco de Crédito del Perú, por abrirnos las puertas para desarrollar esta investigación y de esta manera cumplimos nuestro objetivo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VELA VASQUEZ TERESA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo transformacional y estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto, 2023", cuyos autores son DIAZ GUEVARA DIANA YVONNE, LINARES YALTA MIRELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

TARAPOTO, 04 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VELA VASQUEZ TERESA <b>DNI:</b> 01068632 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7527-0708	Firmado electrónicamente por: TVELAV el 04-12- 2023 09:46:25

Código documento Trilce: TRI - 0680193



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, DIAZ GUEVARA DIANA YVONNE, LINARES YALTA MIRELY estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Liderazgo transformacional y estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
DIAZ GUEVARA DIANA YVONNE <b>DNI:</b> 70541033 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4015-4528	Firmado electrónicamente por: DDIAZGU14 el 14-12-2023 10:35:51
LINARES YALTA MIRELY <b>DNI:</b> 70930300 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1296-5136	Firmado electrónicamente por: LLINARESYA1093 el 09-12-2023 19:50:40

Código documento Trilce: INV - 1478643

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	iv
Declaratoria de originalidad de los autores .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2. Variables y operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Liderazgo transformacional .....	18
Tabla 2. Estrés laboral .....	19
Tabla 3. Relación entre la influencia del líder y clima laboral .....	20
Tabla 4. Relación entre el rendimiento del equipo y el cansancio físico .....	21
Tabla 5. Relación entre la estimulación intelectual y el cansancio intelectual .....	22
Tabla 6. Relación entre la inspiración motivacional y el cansancio emocional .....	22
Tabla 7. Prueba de normalidad .....	23
Tabla 8. Relación entre el liderazgo transformacional y estrés laboral .....	24
Tabla 9. Matriz de operacionalización de variables .....	1

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023, para ello se realizó un estudio cuantitativo de tipo básica o teórica, corresponde a un diseño no experimental de corte transversal y de alcance correlacional. La población fue estudiada en su totalidad, conformada por 17 trabajadores que respondieron las encuestas y se tuvo como resultado un p-valor 0.000 menor al 0.05; confirmando que existe suficiente evidencia estadística que el liderazgo transformacional y el estrés laboral se relacionan significativamente. Además, el grado de correlación de Pearson fue positiva alta 0.794. Se concluyó que el liderazgo transformacional se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023, esto dio lugar a que se acepte la hipótesis alterna y rechace la hipótesis nula.

**Palabras clave:** *Liderazgo transformacional, estrés laboral, cansancio, trabajadores.*



## **Abstract**

The main objective of this research was to establish the relationship between transformational leadership and work stress of the workers of the Banco de Crédito del Perú in Tarapoto 2023, for this a quantitative study of a basic or theoretical type was carried out, it corresponds to a non-experimental design. cross-sectional and correlational scope. The population was studied in its entirety, made up of 17 workers who responded to the surveys and the result was a p-value of 0.000 less than 0.05; confirming that there is sufficient statistical evidence that transformational leadership and work stress are significantly related. Furthermore, the degree of Pearson correlation was high positive 0.794. It was concluded that transformational leadership is directly and significantly related to the work stress of the workers of a financial institution in Tarapoto 2023, this led to the acceptance of the alternative hypothesis and the rejection of the null hypothesis.

**Keywords:** Transformational leadership, work stress, fatigue, workers.

## I. INTRODUCCIÓN

El liderazgo en las instituciones es muy significativo porque actualmente en el mercado, la gestión del capital humano es un cimiento esencial para la sostenibilidad, productividad y competitividad de la organización, teniendo en cuenta el perfeccionamiento de los trabajadores. (Guerrero, 2022). El trabajo de un líder posee múltiples habilidades que le ayudarán a orientar por un objetivo común a todo el equipo; debe lograr una comunicación asertiva e integración del equipo de trabajo. De esta manera llegar a desarrollar el nivel de inteligencia emocional para comprender, analizar y resolver problemas encontrados.

Cuatro de diez colombianos que laboran en organizaciones tecnológicas, en específico las personas que se desempeñan en el mejoramiento de software, sufren el síndrome de burnout, propiciado por un estrés crónico visible en el cansancio intelectual, emocional y corporal. (Infobae, 2021). De acuerdo con este estudio de ámbito internacional nos afirma que el 40% de estas personas son afectadas por la carga laboral, la presión, disminuyendo así su desempeño y aumentando la vulnerabilidad al adquirir diversas enfermedades físicas y emocionales que pueden ocasionar resultados lamentables si este problema no se trata a tiempo.

El bienestar emocional y el estrés como consecuencia del trabajo remoto son las principales amenazas en el Perú, para una forma de trabajo que llegó por sorpresa en empresas y trabajadores durante la pandemia y que perjudica en especial a las mujeres, sobre las que incurre la mayor proporción del trabajo doméstico. (EFE News Service, 2021). Las mujeres pueden tener una carga adicional debido a factores como la responsabilidad de la atención de los hijos, la adaptación a nuevos métodos de trabajo, como también la carga familiar, el estado de salud y la violencia doméstica que sufren muchas de ellas.

En el oriente peruano el 26.3% de los docentes confirmaron tener conflictos en el ambiente laboral; mientras que el 19.5% presentó indicios deprimentes, el 23.3% señales de ansiedad y 18.8% evidenciaron un indicador alto de estrés. (Garnique et al., 2022). Se alude, que a nivel regional se presenta altos índices de tensión, siendo este un problema latente en los docentes de la zona y las consecuencias pueden expandirse a más personas, como sus alumnos, la familia y

en todo su entorno.

La institución en la cual se realizó esta investigación, opera en el sector financiero hace muchos años; cuenta con varias agencias a nivel nacional, para el presente estudio se ha seleccionado la agencia ubicada en el distrito de Tarapoto. Esta agencia cuenta con 17 trabajadores, distribuidos en las diferentes áreas que comprende el área operativa y comercial. Entidad muy posicionada en el mercado y alineada a ser considerada la mejor entidad financiera del País. Para ello, se enfoca principalmente en brindar experiencias que superen las expectativas de los clientes, sin dejar de la lado sus objetivos comerciales.

Según Christoph Haurand, (como se citó en Bignion, 2019) médico especialista en Medicina Interna y Cardiología, sostiene: “El incremento de la presión en el trabajo, la tecnología, la rapidez en la vida cotidiana y la evolución social crean diversos malestares relacionados al estrés” (p. 8). El autor citado por Bignion indica, si a la tensión social se le añade los problemas de la vida cotidiana, es complicado conservar la sensatez. A medida que los años van pasando la tecnología sigue evolucionando, por lo que las personas no debemos ser reacios al cambio y se debe desarrollar habilidades como: adaptabilidad, pensamiento crítico e inteligencia emocional, las cuales ayudarán a reducir el nivel de estrés generado.

Debe señalarse que uno de los posibles factores da origen al problema al interior de empresa en estudio pueden ser la presión por parte de los jefes directos, como también el incremento de los objetivos comerciales que se propone la organización. De esta manera, si el trabajador no cumple con los resultados esperados, tiene que continuar su labor desde casa, este tiempo fuera del centro laboral es adicional a las 10 horas de trabajo que cumple diariamente.

Visto de esta forma, los resultados que trae consigo el estrés laboral, tanto a nivel personal, familiar y laboral, imposibilita que la persona pueda dar lo mejor de sí en el logro de sus objetivos propios y de la institución. (Acuña, 2019). Se plantea de esta manera, para lograr que los colaboradores estén satisfechos se debe brindar un trato justo, digno, promover una cultura, un entorno organizacional que facilite la comunicación efectiva, bienestar general, sinergia, empatía y productividad. Si este problema no es abordado, como consecuencia se pronostica

resultados negativos para la empresa, porque existiría altos niveles de estrés y mayor vulnerabilidad a adquirir diversas enfermedades.

De acuerdo a los aportes planteados por Víctor (2020), esta investigación tiene una *justificación por conveniencia*, porque permitió conocer la importancia de las variables, identificar la relación entre ellas y proponer otras formas de trabajo a partir de los resultados encontrados; tiene *relevancia social*, porque se abordó técnicas y estrategias para el conocimiento de la buena marcha de la empresa, beneficiándose tanto instituciones públicas y privadas gracias al alcance de esta investigación; *se justifica metodológicamente* porque los instrumentos utilizados permitieron recoger información que garanticen la investigación, así como su validez y confiabilidad.

Ante los precedentes se ha formulado la siguiente interrogante: ¿Cómo se relaciona el liderazgo transformacional con el estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto, 2023?, de la cual se desprende los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la influencia del líder con el clima laboral?, ¿Cómo se relaciona el rendimiento del equipo con el cansancio físico?, ¿Cómo se relaciona el estímulo intelectual con el cansancio intelectual?, ¿Cómo se relaciona la inspiración motivacional con el cansancio emocional?.

Razones que han permitido formular el objetivo general: Establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el estrés laboral de los trabajadores una entidad financiera en Tarapoto 2023. De las cuales se desprende los objetivos específicos: Determinar la relación entre la influencia del líder y el clima laboral, determinar la relación entre el rendimiento del equipo y el cansancio físico, determinar la relación entre el estímulo intelectual y el cansancio intelectual, determinar la relación entre la inspiración motivacional y el cansancio emocional.

Por otro, se ha planteado la hipótesis alternativa de investigación: Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023. Asimismo, se plantea la hipótesis nula: no existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

El término liderazgo transformacional fue investigado y escrito extensamente por el autor Bernard M. Bass, el ilustre educador emérito de organización comportamiento en la Universidad Estatal de Nueva York, es una de las importantes autoridades y creador de la teoría más relevante de esta variable, ha indagado y planteado acerca de liderazgo transformacional en relación con compañías, militares y organizaciones educativas para unir principios de liderazgo transformacional en lugares del mundo existente, con el objetivo de incentivar a sus partidarios y hacer de ellos efectivos líderes transformacionales. (Bajo, 2003).

El autor antes mencionado planteó cuatro elementos que debe considerarse en la variable liderazgo transformacional: la influencia idealizada, del cual se desglosan dos sub elementos: los atributos ejemplares, que conlleva al líder a cimentar familiaridad y comportamientos idealizados, lo que conlleva al líder a proceder con moralidad; la motivación inspiradora orientada al carácter de un líder para atraer a otros; la estimulación intelectual que envuelve el elemento para incitar el pensamiento, la invención y valoración individualizada encaminada a que el líder forme su correspondiente equipo. (Bărbîntă et al., 2017).

Cannon (como se citó en Fehr et al., 2023) sostiene en cuanto al estrés que el sistema nervioso simpático se impulsa a través de alertas del cerebro en el momento que una persona está propensa a un estímulo emocionalmente intenso. Este proceso ocasiona diversas reacciones fisiológicas que contienen incrementos en la presión arterial y la periodicidad cardíaca. Dicho de otro modo, la refutación de riña o evasión adecúa a la persona para una destacada acción física.

Continuando con el investigador Cannon se considera que sus aportes allanó el proceso en la dedicación del teórico del término estrés más acreditado, Hans Selye, este autor de renombre confirmó que el estrés es provocado de forma imprecisa y puede ser ocasionado por varios estímulos. No concierne si el

acontecimiento es una gran catástrofe, un compañero que no ayuda o un niño indisciplinado. La cuestión significativa a perpetuar es que, si el suceso es agotador para el individuo, la respuesta corporal del mismo sigue estando igual. Selye (como se citó en Fehr et al., 2023) marcó la reacción del organismo al estrés como el síndrome de adaptación general.

En la indagación de información y contribución a nivel internacional, se ha considerado un artículo de investigación desarrollado en Colombia, el cual mantuvo el propósito estudiar el liderazgo transformacional como mecanismo para el compromiso social en ciudad San Juan del César en las Instituciones Educativas del Municipio. Los autores obtuvieron como resultado un moderado empleo del liderazgo transformacional en el entorno laboral, el mismo que no hace posible la transformación en una herramienta para el cumplimiento del compromiso social. (Rojas y Di Fiore, 2021).

En una investigación realizada en Costa Rica, se propuso determinar si la forma de liderazgo transformacional, característico de los dueños de las empresas familiares costarricenses, posee mejor resultado en la invención en este tipo de sociedades con afinidad al liderazgo transaccional. El autor apoyó su investigación con ilustraciones de temas de las cuales fueron partícipes algunas organizaciones. Finalmente, el investigador concluyó que no existe certeza competente que conecte alguna de las dos formas de liderazgo con el nivel de innovación en estas entidades. (Muñiz, 2020).

También se cuenta con una investigación realizada por Torrejón et al., (2022) en Chile, donde se buscó establecer el efecto de la competencia de enseñanza organizativa como intermediario del contacto entre el liderazgo transformacional y la satisfacción profesional. El autor manifestó que el liderazgo transformacional posee un dominio directo en la satisfacción laboral, la misma que es intervenida a través de la competencia de enseñanza organizativa. Concluyó que a las organizaciones educativas les incumbe impulsar la aplicación del liderazgo

transformacional, siendo esencial promover su desarrollo de enseñanza organizativa para impresionar en la satisfacción de los docentes y propiciar un alto desempeño que trascienda efectivamente en el aprendizaje de los alumnos.

En otra investigación realizada en México, se propuso efectuar un estudio de literatura con el propósito de examinar las herramientas de cálculo del estrés profesional que logren utilizar de fundamento en juicios, mediciones y estudios. El autor identificó un total de 32 escalas para calcular el estrés laboral entre el periodo 2006 al 2016. En esta revisión se tuvo como sustento teórico a las iniciales indagaciones científicas sobre el estrés que se atribuye a Hans Selye, nombrado como el padre del estrés y pionero en la investigación de respuestas psíquicas ante provocaciones físicas adversos. (Patlán, 2019).

Se cuenta con un estudio realizado en Colombia, donde el autor tuvo como objetivo comprobar si los elementos organizacionales favorecen a dar origen al estrés laboral en la empresa TICOM S.A., el objetivo de este estudio fue proporcionar labores de fomento, precaución y control de riesgo. En cuanto a la búsqueda de datos se precisó la metodología participativa donde se abarcó a los trabajadores de la organización TICOM SA. Finalmente, con los resultados conseguidos y las respuestas afianzadas de los participantes, concluye que el nivel de estrés se ubica en un nivel alto en la población evaluada. (Acuña, 2019).

También se tiene un informe desarrollado en México por Ortiz (2020), en la cual afirma que el estrés laboral es un resultado de diferentes contextos que se originan en el día a día y de diversos componentes que inquietan la salud mental, corporal y nerviosa. El objetivo del autor fue ayudar a quienes lean su investigación, ya sea para aplicarlo personalmente o cooperar con alguien que lo requiera. En este sentido, concluye que gran parte de las empresas mexicanas padecen de estrés laboral a raíz de jornadas laborales amplias, dificultades con sus jefes directos, desinformación, escasez de comunicación, entre otros.

Por otra parte, se realizó un análisis explicativo del estado de liderazgo

transformativo en el perfil de emprendimiento social de los estudiantes universitarios, cuyo propósito de estudio fue analizar el impacto del estilo de liderazgo transformativo y sus subdimensiones en el perfil de los jóvenes estudiantes de la Universidad de Cuenca (Ecuador). Los resultados señalaron que el liderazgo transformacional tiene un impacto favorable en el perfil de emprendimiento social de los alumnos de la Universidad de Cuenca. (Álava y Quinde, 2023).

De igual manera, otro artículo publicado en Colombia, tuvo como finalidad analizar la conexión entre prácticas de responsabilidad social y el liderazgo transformacional en organizaciones de féminas productoras de cafés especiales en el sur de Colombia. Alcanzando evidenciar que existe una conexión positiva y demostrativa, lo que revela que a mayor conocimiento del liderazgo transformacional, mayor será la percepción de acciones socialmente responsables dentro de las asociaciones. (Díaz et al., 2019).

Asimismo, el estrés laboral se ha apreciado durante mucho tiempo como un hábito propio de la persona, derivada de la sensación de que hay demasiada exigencia desafiante que es complicado evitarlas y que pueden afectar negativamente. El propósito de esta investigación fue entender hacia donde se dirige el tema y cuáles son las áreas de mayor interés como objetos de estudio dentro del entorno laboral. Concluyó que las circunstancias de la labor y los factores humanos están en proporción y el trabajo genera un sentido de seguridad en uno mismo, teniendo un mayor motivo, competencia laboral y satisfacción (Verduzco et al., 2018).

Por otro lado, a nivel nacional se estudió una tesis de maestría elaborada en Moquegua, en la cual se determinó el grado de afinidad entre el compromiso organizacional y el liderazgo transformacional en la Municipilidad de la Provincia de Mariscal Nieto, en Moquegua, en el año 2022. Los resultados evidenciaron que la prueba de hipótesis indica la existencia de correlación significativa, directas y bajas.



Concluyó que las variables de investigación, tales como, consideración personalizada y la motivación inspiradora, dieron mayor resultado efectivo en el compromiso organizacional que los estímulos e influencias elevadas. (Vargas, 2022).

Igualmente, se consideró una tesis de maestría realizada en la ciudad Lima, cuyo objetivo principal fue establecer la relación entre el Liderazgo transformacional y la Satisfacción laboral en el personal de la Micro Red San Jerónimo. Entre los resultados obtenidos, se identificó una correlación entre las variables de estudio planteadas que se evidenció en los empleados. Concluyó que, a mayor satisfacción laboral, mayor será el liderazgo transformacional en los colaboradores de la organización. (Aparco, 2021).

En otro contexto en Lambayeque – Perú, se realizó un trabajo cuya finalidad era comprobar la conexión entre engagement laboral y el liderazgo transformacional en los trabajadores del Centro de Salud de Lambayeque. Como resultado, se alcanzó que el 67% de los trabajadores evaluaron en un grado moderado de liderazgo transformacional y el 92% de los trabajadores demostraron un grado apropiado del engagement laboral. Concluyendo, que existe entre trabajadores del centro de salud de Lambayeque una conexión favorable muy baja entre las variables de estudio planteadas. (Vega, 2023).

Igualmente, se tomó una investigación ejecutada en Lima, en el cual se determina el vínculo entre el estrés y el estilo de liderazgo en el personal que lideran una empresa Retail en la ciudad de Lima. En donde se encontró la inexistencia de relación entre el estrés y el liderazgo transaccional en los trabajadores de la organización Retail en Lima Metropolitana. Concluyó, que el liderazgo transaccional no tiene vínculo con el estrés profesional, porque el liderazgo incentiva al trabajador a conseguir sus metas. (Huapaya, 2022).

De igual forma, en una investigación nacional realizada en la ciudad de Chiclayo, se propuso determinar si la ejecución de estrategia sobre el Liderazgo transformacional incide positivamente en el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación en la ciudad de Chiclayo. Los resultados arrojaron que el coeficiente de correlación de Pearson, mostró un indicador de 83%, lo que determinó la presencia de un alto nivel de influencia entre las variables de investigación propuestas (Alarcón, 2020).

De igual modo, en otro estudio de investigación realizado en Lima, el principal objetivo fue conocer la correlación de conexión de las dimensiones del liderazgo transformacional y satisfacción laboral de los empleados especialistas de la Municipalidad de Lima. La muestra estuvo conformada de 150 profesionales administrativos entre las edades de 18 a 70 años. Concluyó que, el liderazgo transformacional y la satisfacción se correlacionaron a través de las dimensiones. (Martinez, 2022).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

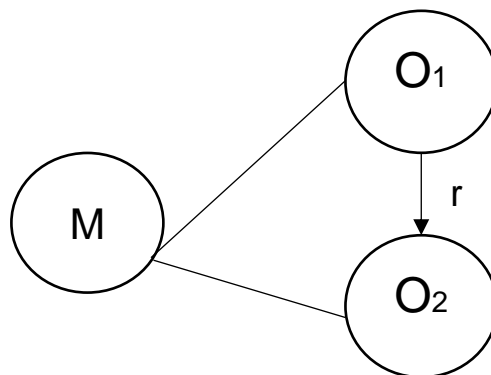
##### Tipo de investigación

Según su fin, esta investigación es tipo *básica o teórica*, de acuerdo con Sánchez et al., (2018). Se caracteriza por estar encaminada a la investigación de nuevas razones, conceptos y fundamentos sin una intención práctica determinada e inmediata. De *enfoque cuantitativo*, porque comprende datos numéricos, para ello se ha considerado el nivel de medición ordinal, esto fue organizado, analizado y contrastado la hipótesis. (Mendoza, 2022).

Es de corte *transversal*, ya que los instrumentos fueron aplicados en un solo momento. Por su alcance es correlacional, porque se buscó medir la relación en ambas variables: Liderazgo transformacional y estrés laboral, con la finalidad de conocer el nivel de conexión y determinar las relaciones causales. (Sánchez et al., 2018).

##### Diseño de investigación

Corresponde a un diseño no experimental, debido a que solo se describieron los hechos tal como se presentaron, es decir las variables no fueron manipuladas. (Sánchez et al., 2018).



Dónde:

M: Trabajadores de una entidad financiera

O1: Observación de la variable liderazgo transformacional

O2: Observación de la variable estrés laboral

r: Relación del liderazgo transformacional y el estrés laboral

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Liderazgo transformacional**

##### **Definición conceptual**

Según Salazar, (2006) sostiene que el liderazgo transformacional es carismático, soñador, evolutivo, dúctil, solidario, social y demócrata. En este incide la dimensión de persuasión en los subordinados o en la administración; se orienta en mantener el liderazgo por medio de significados (objetivos, cultura, responsabilidad, etc.) generando cambios positivos, tanto a nivel individual como en equipo. (Davila, 2018).

##### **Definición operacional**

La variable tiene como muestra a 17 trabajadores. Para medir las dimensiones se utilizó la técnica de la encuesta y como Instrumento un cuestionario de 15 Ítems elaborado por los autores Rafferty y Griffin (2004), para la calificación se utilizó el método de escala tipo Likert. Para la interpretación de los resultados se empleó la estadística inferencial, estos datos fueron procesados en la herramienta SPSS v.25, para ser contratados con teorías y trabajo anteriores.

##### **Indicadores**

Se consideró 11 indicadores determinados de las dimensiones: influencia del líder, rendimiento del equipo, estimulación intelectual, inspiración motivacional.

##### **Escala**

Se utilizó la escala de medición ordinal.

## **Variable 2: Estrés laboral**

### **Definición conceptual**

Hans Selye (como se citó en Valdivia, 2018) considerado como el “Padre del Estrés”, manifiesta que el estrés laboral se relaciona a una reacción que expresa el organismo de un individuo ante determinado escenario angustioso que fuese provocado anticipadamente; inducido por el desequilibrio, lo que afecta la salud mental y física del individuo.

### **Definición operacional**

La variable tiene como muestra a 17 trabajadores. Para medir el instrumento se utilizó la técnica de la encuesta, con un cuestionario de 25 ítems elaborado por los autores Ivancevich y Matteson (1986), para la calificación se utilizó el método de escala tipo Likert. Para la obtención de resultados empleamos la estadística inferencial, estos datos se ingresaron a la herramienta SPSS v.25, para ser contratados con trabajo previos y teorías.

### **Indicadores**

Se consideró 09 indicadores determinados de las dimensiones: clima laboral, cansancio físico, cansancio intelectual y cansancio emocional.

### **Escala**

Se empleó la escala de medición ordinal.

## **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

### **Población:**

Conforme a los criterios de Mendoza & Hernández (2018) se conoce a la población como un grupo de personas que manifiestan tipologías semejantes que son excelentes para el estudio. Para la presente investigación, se incluyó a todos aquellos que tienen características similares y estos están conformados por los 17

trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023.

### **Criterio Inclusión**

Se tomó en cuenta a todos los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023, previa aceptación con la firma del consentimiento informado.

### **Criterio Exclusión**

No se incluyó al personal que trabaje en otras sedes distintas a la entidad financiera de Tarapoto.

### **Muestra:**

Conforme a los aportes de Hernández & Mendoza (2018) la muestra es un “Subconjunto tomado en cuenta como parte representativa del universo, la información reunida será obtenido de la muestra y la población se perfila desde el estado problemático del estudio” (p.200). De esta manera, la muestra de la investigación estuvo conformada por el 100% de la población, ya que por ser una población pequeña no necesitó recurrir a fórmulas estadísticas, es decir, representados por 17 trabajadores.

### **Muestreo:**

Para Hernández & Mendoza (2018) el muestreo no probabilístico es un procedimiento de selección intensional más que un criterio estadístico. Para tal efecto de estudio la obtención de la muestra fue intencional de parte de las investigadoras.

### **Unidad de análisis:**

En este estudio se consideró a cada trabajador de una entidad financiera en Tarapoto 2023.

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

#### **Técnicas de recolección de datos**

Para ambas variables de estudio se aplicó la encuesta; la cual se define como el proceso en la recolección de información. (Sánchez et al. 2018).

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Sánchez et al., (2018) mencionan a los instrumentos como las herramientas que sirven para registrar los datos obtenidos; en este sentido se ha utilizado un cuestionario, para medir el Liderazgo Transformacional. Dicho instrumento fue tomado de los autores Rafferty y Griffin, (2004), cuyo nombre original Scale Transformational leadership, de procedencia de Australia en el año 2004 y adaptado a la versión peruana por Luis Jesús Dávalos Zevallos en el año 2014. Cabe señalar que el instrumento fue readaptado a las dimensiones de Bass y Burns, estructurada por 15 ítems: Reconocimiento laboral (13,14,15) ítems, Liderazgo de apoyo (10,11,12) ítems, Estimulación Intelectual (7,8,9) ítems, Comunicación inspiradora (4,5,6) ítems, Visión (1,2,3) ítems. Con base a sus mediciones, la prueba original de Griffin y Rafferty mostró el alfa de Cronbach por dimensiones de la siguiente manera; reconocimiento personal (0,96), Liderazgo de apoyo (0.95), comunicación inspiradora (0.88), estimulación intelectual (0.84), Visión (0.82). La evaluación adopta una escala tipo Likert con 5 niveles, y está establecido con 5 opciones de respuesta. (Jaramillo, 2018).

Adicionalmente, cuenta con baremos peruanos, siendo del 59 al 75 muy alto, 57 y 58 alto, 52 al 56 promedio, 50 y 51 bajo, y de 0 al 49 muy bajo. (Jaramillo, 2018).

#### **Validez**

Conforme a su validez instrumental, se hizo una prueba preliminar con 60 personas de una determinada empresa, alcanzando una validez de 0.1 para los ítems, a través del estadístico V de Aiken y utilizando el método de criterio de jueces. (Jaramillo, 2018).

## **Confiabilidad**

Asimismo, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach, el cuestionario de liderazgo transformacional alcanzo un 0.945 de confiabilidad, lo que indica que el instrumento a emplear es confiable para la población de estudio en este contexto, la evaluación indicada fue en educadores de manera anticipada en nuestro país. (Jaramillo, 2018).

Del mismo modo, para la segunda variable, estrés laboral, se utilizó la escala del Estrés Laboral OIT-OMS elaborada por Matteson y Ivancevich (1986), y adaptada por Suárez al ámbito peruano en el 2013. Teniendo como objetivo precisar el nivel de estrés laboral en los empleados. También consta de dos dimensiones: dimensión organización y equipos de trabajo (14 ítems) y dimensión superiores y recursos (11 ítems).

El instrumento consigna de 25 preguntas, cuyas respuestas tiene la puntuación del 1 hasta el 7 considerado como un factor estresante, para el primero como nunca, el segundo como raras veces, al tercero como casualmente, al cuarto como algunas veces, al quinto como frecuentemente, al sexto como generalmente y al séptimo como siempre. Estas puntuaciones se suman, en el sentido de poder interpretar los niveles a partir de la puntuación total obtenida. En el baremo, se consideran puntajes bajos de 26 al 102 (percentiles 0 al 25), Promedio Bajos de 103 al 119 (percentiles 26 al 50), Promedio Alto de 120 a 128 (percentiles 51 a 75) y Alto de 129 a 157 (percentil 76 al 99). (Suárez, 2013).

## **Validez**

En México, Pando, Preciado y Medina precisaron la validez del nivel de estrés laboral de la OIT-OMS, obteniendo una validez relevante de 0.64. (Suárez, 2013).

## **Confiabilidad**

En cuanto a la confiabilidad, se llevó a cabo la prueba del Alfa de Cronbach, y el coeficiente que se consiguió fue de 0,966, el mismo que es considerado como alto nivel de confiabilidad (Suárez, 2013). De igual manera Tacza, (2021)., en su



estudio volvió a realizar la prueba de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue de 0,962, resultado que reafirma el elevado nivel de confiabilidad de este instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Para la realización del estudio, en primera instancia se contó con la autorización de la entidad para el recojo y uso de información a través de un documento firmado que acredita su consentimiento. Posterior a ello, se coordinó y aplicó los instrumentos con el consentimiento documentado de los 17 trabajadores que fueron encuestados, el recojo de información fue realizado en las instalaciones de la misma agencia y estuvo a cargo de las autoras de la investigación. Para la interpretación de datos se tomó en cuenta la estadística inferencial, los mismos que fueron tabulados e interpretados, para finalmente contrastar la discusión y establecer las conclusiones de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para las tablas de distribución de frecuencias se usaron hojas de cálculo en Microsoft Excel, que comprende al análisis descriptivo. Asimismo, para el análisis de datos se utilizó el software SPSS versión 25. En cuanto a la prueba de normalidad se usó la prueba estadística de Shapiro–Wilk, como también utilizamos el coeficiente de correlación de Pearson y para análisis la estadística inferencial, ya que determinamos la relación de las variables de estudio e interpretamos los resultados para finalmente contrastar la discusión y las conclusiones respectivas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Todo el proceso de desarrollo del estudio estuvo sujeto a los lineamientos establecidos por la UCV en su última resolución Nro.062-2023; cumpliendo de esta manera los principios y buenas prácticas de estudio conforme a los siguientes lineamientos: código de ética en investigación, reglamento de trabajos conducentes a grados y títulos, protocolo de revisión de proyectos de investigación por parte de los comités de ética en investigación y directorio de comités de ética en

investigación. Asimismo, la población encuestada conservó su anonimato y confidencialidad con el fin de resguardar su integridad física y mental como consecuencia de la recolección de datos. Los datos concernientes al marco teórico de la investigación, antecedentes y realidad problemática se adquirieron de otras investigaciones y los autores fueron citados conforme a las normas APA séptima edición.

#### IV. RESULTADOS

Luego de aplicado los instrumentos, estos mostraron resultados puntuales sobre la relación entre el liderazgo transformacional y el estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023 a través del programa SPSS v.25. Asimismo, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, y se halló la correlación de Pearson, debido a que las variables presentaron normalidad.

**Tabla 1**

*Liderazgo transformacional*

Variable / Dimensión	Nivel	ni	%
Variable 1: Liderazgo transformacional	Muy Bajo	9	52.9%
	Bajo	1	5.9%
	Promedio	1	5.9%
	Alto	0	0.0%
	Muy Alto	6	35.3%
Dimensión 1: Influencia del líder	Muy Bajo	2	11.8%
	Bajo	4	23.5%
	Promedio	4	23.5%
	Alto	4	23.5%
	Muy Alto	3	17.6%
Dimensión 2: Rendimiento del equipo	Muy Bajo	1	5.9%
	Bajo	4	23.5%
	Promedio	5	29.4%
	Alto	4	23.5%
	Muy Alto	3	17.6%
Dimensión 3: Estimulación intelectual	Muy Bajo	2	11.8%
	Bajo	3	17.6%
	Promedio	4	23.5%
	Alto	4	23.5%
	Muy Alto	4	23.5%
Dimensión 4: Inspiración motivacional	Muy Bajo	4	23.5%
	Bajo	1	5.9%
	Promedio	3	17.6%
	Alto	8	47.1%
	Muy Alto	1	5.9%

*Nota.* ni: número de colaboradores

## Interpretación:

En la tabla 1, del 100% de los 17 los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto, el 52.9% indican que el liderazgo transformacional es muy bajo, seguido de un 35.3% con un liderazgo transformacional muy alto, 5.9% bajo y otros 5.9% lo califican en un nivel promedio. En cuanto a la primera dimensión, 12 trabajadores que se distribuyen porcentualmente en 23.5% indican que la influencia del líder es bajo, promedio y alto respectivamente, seguido de un 17.6% de influencia del líder muy alto y 11.8% muy baja. Para la segunda dimensión, 29.4% de los trabajadores presentan un rendimiento de equipo promedio, seguido de 23.5% de rendimiento de equipo bajo y alto, 17.6% muy alto y 5.9% muy bajo. La tercera dimensión, 12 trabajadores que se distribuyen en 23.5% indican que existe una estimulación intelectual promedio, alta y muy alta respectivamente, seguido de 17.6% bajo y 11.8% muy bajo. Y para finalizar, el 47.1% manifiestan que existe una alta inspiración motivacional, seguido de 23.5% muy bajo, 17.6% promedio y 5.9% bajo y muy alto.

**Tabla 2**

### *Estrés laboral*

Variable / Dimensión	Nivel	ni	%
Variable: Estrés laboral	Bajo	7	41.2%
	Promedio Bajo	2	11.8%
	Promedio Alto	6	35.3%
	Alto	2	11.8%
Dimensión 1: Clima laboral	Bajo	7	41.2%
	Promedio Bajo	2	11.8%
	Promedio Alto	6	35.3%
	Alto	2	11.8%
Dimensión 2: Cansancio físico	Bajo	1	5.9%
	Promedio Bajo	7	41.2%
	Promedio Alto	9	52.9%
Dimensión 3: Cansancio intelectual	Alto	0	0.0%
	Bajo	1	5.9%
	Promedio Bajo	7	41.2%
Dimensión 4: Cansancio	Promedio Alto	9	52.9%
	Alto	0	0.0%
	Bajo	3	17.6%

emocional	Promedio Bajo	8	47.1%
	Promedio Alto	6	35.3%
	Alto	0	0.0%

Nota. ni: número de colaboradores

### Interpretación:

En la tabla 2, del 100% de los 17 los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto, el 41.2% presentan un bajo estrés laboral, seguido de un 35.3% promedio alto, 11.8% promedio bajo y otros 11.8% determinan un estrés laboral alto. En la primera dimensión, el 41.2% de los colaboradores precisan que existe un bajo clima laboral, 35% promedio alto, 11.8% promedio bajo y otros 11.8% alto. La segunda dimensión, el 52.2% determinan un cansancio físico promedio alto, seguido de un 41.2% promedio bajo y 5.9% bajo. En cuanto a la tercera dimensión, el 52.2% de los trabajadores del banco indican tener cansancio intelectual promedio alto, 41,2% promedio bajo y 5.9% bajo. Y para finalizar, el 47.1% presentan un cansancio emocional promedio bajo, 35.3% promedio alto y 17.6% bajo.

**Objetivo específico 1:** Determinar la relación entre la influencia del líder y el clima laboral

**Tabla 3**

*Relación entre la influencia del líder y clima laboral*

		Influencia del líder	Clima laboral
Influencia del líder	Correlación de Pearson	1	.773**
	Sig.		0.000
	N	17	17
Clima laboral	Correlación de Pearson	.773**	1
	Sig.	0.000	
	N	17	17

### Interpretación:

Al determinar un p-valor 0.000 menor al 0.05; se confirma que existe suficiente evidencia estadística que la influencia del líder y el clima laboral se relacionan

significativamente. Además, el grado de correlación de Pearson fue positiva alta 0.773; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la influencia del líder y el clima laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023.

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación entre el rendimiento del equipo y el cansancio físico

**Tabla 4**

*Relación entre el rendimiento del equipo y el cansancio físico*

		Rendimiento del equipo	Cansancio físico
Rendimiento del equipo	Correlación de Pearson	1	.816**
	Sig.		0.000
	N	17	17
Cansancio físico	Correlación de Pearson	.816**	1
	Sig.	0.000	
	N	17	17

**Interpretación:**

Al determinar un p-valor 0.000 menor al 0.05; se confirma que existe suficiente evidencia estadística que el rendimiento del equipo y el cansancio físico se relacionan significativamente. Además, el grado de correlación de Pearson fue positiva alta 0.816; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el rendimiento del equipo y el cansancio físico de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre el estímulo intelectual y el cansancio intelectual

**Tabla 5***Relación entre la estimulación intelectual y el cansancio intelectual*

		Estimulación Intelectual	Cansancio intelectual
Estimulación Intelectual	Correlación de Pearson	1	.676**
	Sig.		0.003
	N	17	17
Cansancio intelectual	Correlación de Pearson	.676**	1
	Sig.	0.003	
	N	17	17

**Interpretación:**

Al determinar un p-valor 0.003 menor al 0.05; se confirma que existe suficiente evidencia estadística que la estimulación intelectual y el cansancio intelectual se relacionan significativamente. Además, el grado de correlación de Pearson fue positiva media 0.676; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la estimulación intelectual y el cansancio intelectual de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023.

**Objetivo específico 4:** Determinar la relación entre la inspiración motivacional y el cansancio emocional

**Tabla 6***Relación entre la inspiración motivacional y el cansancio emocional*

		Inspiración motivacional	Cansancio emocional
Inspiración motivacional	Correlación de Pearson	1	.620**
	Sig.		0.008
	N	17	17
Cansancio emocional	Correlación de Pearson	.620**	1
	Sig.	0.008	
	N	17	17

**Interpretación:**

Al determinar un p-valor 0.008 menor al 0.05; se confirma que existe suficiente evidencia estadística que la inspiración motivacional y el cansancio emocional se relacionan significativamente. Además, el grado de correlación de Pearson fue positiva media 0.620; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la inspiración motivacional y el cansancio emocional de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023.

**Objetivo General:** Establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023.

**PRUEBA DE NORMALIDAD****Tabla 7**

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estad.	gl	Sig.
Liderazgo transformacional	0.895	17	0.056
Estrés laboral	0.896	17	0.057

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:**

Conforme a lo obtenido en la tabla 7, se identifica que se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk debido a que la muestra fue menor a 50 trabajadores. En relación a la significancia se puede evidenciar que los datos de las variables presentan una distribución normal siendo mayor a 0.05, por este motivo se aplicó la prueba paramétrica de correlación de Pearson.



### Prueba de hipótesis:

a) **Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>):** Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023.

b) **Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** No existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023.

**Tabla 8**

***Relación entre el liderazgo transformacional y estrés laboral***

		Liderazgo transformacional	Estrés laboral
Liderazgo transformacional	Correlación de Pearson	1	.794**
	Sig.		0.000
	N	17	17
Estrés laboral	Correlación de Pearson	.794**	1
	Sig.	0.000	
	N	17	17

### Interpretación:

Al determinar un p-valor 0.000 menor al 0.05; se confirma que existe suficiente evidencia estadística que el liderazgo transformacional y el estrés laboral se relaciona significativamente. Además, el grado de correlación de Pearson fue positiva alta 0.794; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023.

## V. DISCUSIÓN

Como primer objetivo específico se planteó determinar la relación entre la influencia del líder y el clima laboral. Según Leithwood (como se citó en Parra, 2018), señala que un líder precisa objetivos, los informa efectivamente e impulsa a su equipo a la alcanzarlos. Considerando estos puntos, en la presente investigación se analizó la información obtenida, encontrando un p-valor 0.000 menor al 0.05; el cual manifiesta que existe suficiente evidencia estadística que la influencia del líder y el clima laboral se relacionan significativamente, confirmando que existe relación entre la influencia del líder y el clima laboral de los trabajadores de la entidad financiera estudiada. En la investigación realizada por Garnique et al. (2022), se encontró coincidencia con este resultado, indicando que en el oriente peruano el 26.3% de los docentes confirmaron tener conflictos en el ambiente laboral; mientras que el 19.5% presentó indicios deprimentes, el 23.3% señales de ansiedad y 18.8% evidenciaron un indicador alto de estrés. Asimismo, en un estudio realizado por Vargas (2022), en la Municipilidad de la Provincia de Mariscal Nieto, en Moquegua, los resultados evidenciaron que la prueba de hipótesis indica la existencia de correlación significativa, directas y bajas, afirmando que las variables de investigación, tales como, consideración personalizada y la motivación inspiradora, dieron mayor resultado efectivo en el compromiso organizacional que los estímulos e influencias elevadas. Con estos resultados se evidencia y reafirma que la influencia del líder y el clima laboral se viculan de forma significativa, esta relación persiste aún si los rubros de las empresas son distintas, por lo que urge que los líderes definan objetivos, lo comuniquen efectivamente y motiven a su equipo de trabajo para el logro de los mismos, tal como lo plantea Leithwood (como se citó en Parra, 2018).

El segundo objetivo específico fue determinar la relación entre el rendimiento del equipo y el cansancio físico. Según Camba (2022), sustenta el cansancio como elocuente, ya que en la medida en que más se pierde la capacidad de ser nuestro propio centro, eliminamos la posibilidad de ser independientes y nos tornamos paradójicos, inclinados hacia fuera hasta llegar al extremo de la acumulación no productiva, la que lleva a vivir en un estado de cansancio recurrente. De acuerdo con esta investigación al determinar un p-valor 0.000 menor al 0.05; se confirma

que existe suficiente evidencia estadística que el rendimiento del equipo y el cansancio físico se relacionan significativamente. Además, el grado de correlación de Pearson fue positiva alta 0.816. Según los resultados de Alarcón (2020), mostró un coeficiente de correlación de Pearson de 83%, respaldando así un alto nivel de influencia entre las variables de investigación, la cual fue realizada a los trabajadores del Banco de la Nación en la ciudad de Chiclayo. De igual modo Martínez (2022) en su estudio realizado en la Municipalidad de Lima, con una muestra conformada de 150 profesionales administrativos entre las edades de 18 a 70 años, identificó la correlación entre las dimensiones de sus variables, afirmando que existe conexión significativa entre ellas. Dado estos antecedentes, se puede reforzar que las entidades del sector público y privado cuentan con capital humano, en la cual el cansancio físico se refleja en su nivel de rendimiento, los cuales se pueden medir con indicadores. Con estos estudios se confirma la necesidad de organización efectiva en la empresa para optimizar las tareas y tiempos de los empleados, así evitar un estado de cansancio recurrente, reforzar la capacidad autónoma y la productividad elocuente. Camba (2022).

El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre el estímulo intelectual y el cansancio intelectual. Según Christoph Haurand, (como se citó en Bignon, 2019) médico especialista en Medicina Interna y Cardiología, sostiene: “El incremento de la presión en el trabajo, la tecnología, la rapidez en la vida cotidiana y la evolución social crean diversos malestares relacionados al estrés” (p. 8). En la presente investigación, con los datos encontrados se determinó un p-valor 0.003 menor al 0.05; lo que confirma que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la estimulación intelectual y el cansancio intelectual se relacionan significativamente. Estos resultados coinciden con el estudio de Patlán (2019), quién en su informe concluye que el estrés laboral es un riesgo que pone en peligro la salud de los trabajadores, así como el buen funcionamiento de las organizaciones. Así también, Díaz et al. (2019), en su artículo evidencia una conexión positiva y demostrativa transformacional, lo que revela que a mayor conocimiento del liderazgo transformacional, mayor será la percepción de acciones socialmente responsables dentro de las asociaciones. Con estos estudios se

demuestra la relación entre el estímulo intelectual y el cansancio intelectual, en todos los casos se identificó relación, por lo que el incremento de la presión y la tecnología, crean diversos malestares relacionados al cansancio intelectual, Según Christoph Haurand, (como se citó en Bignon, 2019).

El cuarto objetivo específico fue determinar la relación entre la inspiración motivacional y el cansancio emocional. Morán (2006), explica, que “el cansancio emocional es la respuesta básica al estrés y se caracteriza por la sensación de agotamiento físico, emocional y mental” (p.229). Considerando este aporte en esta investigación se analizó la información recogida, encontrando un p-valor 0.008 menor al 0.05; se confirma que existe suficiente evidencia estadística que la inspiración motivacional y el cansancio emocional se relacionan significativamente. Asimismo, el grado de correlación de Pearson fue positiva media 0.620. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Torrejón et al., ( 2022) en Chile, donde se buscó establecer el efecto de la competencia de enseñanza organizativa como intermediario del contacto entre el liderazgo transformacional y la satisfacción profesional. El autor manifestó que el liderazgo transformacional posee un dominio directo en la satisfacción laboral, la misma que es intervenida a través de la competencia de enseñanza organizativa. De la misma manera en el estudio que realizó Verduzco et al. (2018), sostiene que las circunstancias de la labor y los factores humanos están en proporción y el trabajo genera un sentido de seguridad en uno mismo, teniendo un mayor motivo, competencia laboral y satisfacción. Con esto se confirma que la inspiración motivacional y el cansancio emocional se relacionan de manera significativa, esto según los aportes y los resultados obtenidos porque la inspiración motivacional influye y tiene dominio en el cansancio emocional, pese a los distintos escenarios y población los resultados coinciden y es importante aplicar la inspiración y motivación al talento humano de las empresas para contrarrestar la sensación de agotamiento y de no poder dar más de sí a los demás. Morán (2006).

Finalmente, el objetivo general fue establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023. El autor Bernard M. Bass planteó cuatro elementos que debe

considerarse en la variable liderazgo transformacional: la influencia idealizada, del cual se desglosan dos sub elementos: los atributos ejemplares, que conlleva al líder a cimentar familiaridad y comportamientos idealizados, lo que conlleva al líder a proceder con moralidad; la motivación inspiradora orientada al carácter de un líder para atraer a otros; la estimulación intelectual que envuelve el elemento para incitar el pensamiento, la invención y valoración individualizada encaminada a que el líder forme su correspondiente equipo. (Bărbîntă et al., 2017). De la misma manera Cannon (como se citó en Fehr et al., 2023) en sus aportes allanó el proceso en la dedicación del teórico del término estrés más acreditado, Hans Selye, este autor de renombre confirmó que el estrés es provocado de forma imprecisa y puede ser ocasionado por varios estímulos. La cuestión significativa a perpetuar es que, si el suceso es agotador para el individuo, la respuesta corporal del mismo sigue estando igual. Teniendo en cuenta estas teorías, en esta investigación se determinó un p-valor 0.000 menor al 0.05; se confirma que existe suficiente evidencia estadística que el liderazgo transformacional y el estrés laboral se relaciona significativamente. Además, el grado de correlación de Pearson fue positiva alta 0.794. Estos resultados respaldan el estudio realizado por Acuña (2019), quien tuvo como objetivo comprobar si los elementos organizacionales favorecen a dar origen al estrés laboral en la empresa TICOM S.A., donde encontró que el nivel de estrés se ubica en un nivel alto en la población evaluada. Del mismo modo en un informe realizado de Ortiz (2020), sostiene que gran parte de las empresas mexicanas padecen de estrés laboral a raíz de jornadas laborales amplias, dificultades con sus jefes directos, desinformación y escasez de comunicación. Con estos estudios en las cuales se ha identificado una relación significativa entre el liderazgo transformacional y el estrés laboral, resulta esencial la aplicación de la influencia idealizada, la motivación inspiradora, estimulación intelectual y la invención y valoración individualizada encaminada a que el líder forme su correspondiente equipo (Bărbîntă et al., 2017), para evitar provocar estrés por los diversos estímulos negativos de forma repentina e imprecisa. Cannon (como se citó en Fehr et al., 2023).

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. El liderazgo transformacional se relaciona de manera directa y significativa con el estrés laboral de los trabajadores de la entidad financiera estudiada, de acuerdo al p-valor obtenido de  $0,000 < 0,05$ , y el coeficiente de Pearson fue 0.794, por lo que se concluye que el liderazgo transformacional y estrés laboral tienen una correlación positiva alta, ya que el 52.9% de los trabajadores indican que el liderazgo transformacional es muy bajo en la organización.
- 6.2. La influencia del líder se relaciona significativamente con el clima laboral, conforme al p-valor representado por  $0.000 < 0.05$  y el coeficiente de correlación de Pearson fue 0.773. Concluyendo que el nivel de correlación entre la influencia del líder y el clima laboral es positiva alta, ya que el 41.2% de los trabajadores indicaron que el nivel de clima laboral en la empresa es bajo como consecuencia de la baja influencia del líder.
- 6.3. El rendimiento del equipo se relaciona de manera directa con el cansancio físico, porque se obtuvo un p-valor de  $0.000 < 0.05$  y el coeficiente de correlación de Pearson fue 0.816. Por lo que se llegó a concluir que existe un nivel de correlación positiva alta, encontrando que el 29.4% de los trabajadores consideraron que el rendimiento del equipo esta en un nivel promedio, y el 52.9% de ellos indicaron que el cansancio físico está en un nivel promedio alto, impidiendo que puedan realizar sus funciones de manera óptima.
- 6.4. El estímulo intelectual se relaciona significativamente con el cansancio intelectual de los trabajadores, porque el p-valor obtenido fue  $= 0,003 < 0,05$  y el coeficiente de Pearson fue 0.676. Se llegó a concluir que el nivel de correlación entre estas dimensiones es positiva media, ya que el nivel de cansancio intelectual es de 52.9%, lo cual contribuye a aumentar el nivel de estrés laboral.
- 6.5. Se concluye que la inspiración motivacional se relaciona de manera directa y significativa con el cansancio emocional de los trabajadores, debido que el p-valor obtenido fue  $= 0,008 < 0,05$  y el coeficiente de Pearson fue 0.620, encontrando una relación positiva media, dando lugar a que se acepte la hipótesis alterna y rechace la hipótesis nula.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Al supervisor de la entidad financiera:**

Fomentar actividades donde los trabajadores puedan interactuar en los espacios físicos para realizar sus pausas activas, permitiendo que el nivel de estrés disminuya de manera considerable, además, se podrán confortar en un mejor clima laboral que incluya trabajo en equipo, colaboración y sobre todo amistad en el ambiente de trabajo.

Mejorar la capacidad de influir, motivar y sobre todo organizar por medio de acciones la transformación personal de sus colaboradores. Dicha estrategia representa indudablemente una oportunidad para mejorar el potencial como grupo de trabajo y como resultado alcanzar un clima organizacional que determina una alta colaboración.

Promover el liderazgo transformacional que permitirá mejorar el rendimiento del equipo como es el caso del nivel de productividad, principalmente la colocación de productos financieros y estableciendo un servicio de calidad para los clientes. Además, los trabajadores determinarán una mayor eficiencia y cumplimiento de metas.

Realizar capacitaciones como parte de la estimulación intelectual y promoción de cambio dirigido a los trabajadores, esto permitirá que se mejore el conocimiento de roles y funciones, además, se tendrá mayor claridad en los procedimientos que se maneja de manera interna relacionados a los servicios financieros.

Inspirar a sus trabajadores e insertar nuevos hábitos que contribuyan positivamente en sus funciones. La empresa debe implementar actividades dinámicas para establecer una mayor productividad, alcanzando de esta forma el cumplimiento de los objetivos comerciales propuestos por la entidad y que los trabajadores puedan alcanzar sus metas profesionales.

## REFERENCIAS

- Rafferty , A., & Griffin, M. (2004). Dimensions of transformational leadership: Conceptual and empirical extensions. *ScienceDirect*, 15 (3), 329-354. doi:<https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2004.02.009>
- Acuña García, E. (2019). *Factores organizacionales que contribuyen a la generación de estrés laboral en TICOM S.A. [Trabajo de grado, Universidad ECCI]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2415>
- Alarcón Bardales, C. (2020). *Estrategias de liderazgo transformacional para el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47795>
- Álava Atiencie, N., & Quinde Lituma, M. (2023). Análisis explicativo del liderazgo transformacional en el perfil. *Formación Universitaria*, 16 (2), 49–60. Obtenido de <https://doi.org/10.4067/S0718-50062023000200049>
- Aparco Ascue, G. (2021). *Satisfacción Laboral y Liderazgo Transformacional en los trabajadores de la Micro Red San Jerónimo, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63181/Aparco\\_AGPDSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63181/Aparco_AGPDSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bajo, B. M. (2003). Face to Face — Power to change: A conversation with Bernard M. Bass. 23 (2), 9–11. doi:<https://doi.org/10.1002/lia.1013>
- BĂRBÎNȚĂ, A., DAN, Ioan Simion, & MUREȘAN, Carmen. (2017). BERNARD BASS - FONDATOR AL TEORIEI LEADERSHIPULUI TRANSFORMAȚIONAL. *Revisión de ingeniería económica y de gestión*, 16 ( 4), 758-762.
- Bignion, C. (2019). El estrés nos enferma El rápido ritmo de vida genera numerosas enfermedades vinculadas al estrés estrés laboral. *El Sentinel*. Obtenido de <https://www.proquest.com/newspapers/el-estrés-nos-enferma-rápido-ritmo-de-vida-genera/docview/2330955660/se-2?accountid=37408>



- Cahuapaza Castillo , J., & Medina Pinto, J. (2022). *Estrés laboral y rendimiento de los trabajadores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87287/Cahuapaza\\_CJJ-Medina\\_PJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87287/Cahuapaza_CJJ-Medina_PJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Camba Trujillo, N. E. (2022). *Salud y trabajo en la sociedad del rendimiento y cansancio elocuente. Vías de salida*.
- Concha R., V., Barriga, O., & Henríquez A., G. (2011). Los conceptos de validez en la investigación social y su abordaje pedagógico. *1 (2) 91-111*. Obtenido de [https://memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.5189/pr.5189.pdf](https://memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5189/pr.5189.pdf)
- Davila Nuñez, A. (2018). *Relación entre el liderazgo transformacional y las dimensiones de compromiso organizacional en una empresa de servicios – San isidro. Lima, 2018 [ Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36116/Davila\\_NW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36116/Davila_NW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz, Y., Andrade, J., & Ramírez, E. (2019). Liderazgo Transformacional y Responsabilidad Social en Asociaciones de Mujeres Cafeteras en el Sur de Colombia. *Información Tecnológica, 30 (5) 121–130*. Obtenido de <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000500121>
- EFE News Service. (2021). La salud mental de las mujeres, la mayor amenaza al trabajo remoto en Perú: PERÚ TRABAJO. *ProQuest Central*. Obtenido de <https://www.proquest.com/wire-feeds/la-salud-mental-de-las-mujeres-mayor-amenaza-al/docview/2505351645/se-2>
- Fehr, Lawrence A., Washburn, Allyson, & Salem Press . (2023). Estrés: Teorías. Por: Fehr, Lawrence A., Washburn, Allyson, Salem Press Encyclopedia of Health. *Enciclopedia de salud de Salem Press*.
- Garnique, H. R., Ramírez, D., Díaz, M., Turpo, J., Alvarado Carbonel, M., Cjuno, J., & Ronal M. (2022). Work environment, depression, anxiety and stress in teachers of the Peruvian jungle in the Covid-19 context. *Archivos*

- Venezolanos De Farmacología y Terapéutica*, 41(5), 380-384. Obtenido de <https://doi.org/10.5281/zenodo.7135654>
- Guerrero, R. A. (2022). *Liderazgo organizacional y su relación con la calidad de servicio en la empresa Barboza Burga Contratistas Generales S. R. L., Trujillo 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/31826>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=conedsqd2&AN=edselb.93398&site=eds-live>
- Huapaya Prado, R. (2022). *Estrés laboral y estilos de liderazgo en jefes de equipo de empresas retail de la ciudad de Lima Metropolitana [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105765>
- Infobae. (2021). Síndrome de burnout en Colombia: “El 70 % de las mujeres hoy se sienten sin energía física y emocional después de una jornada laboral”. *ProQuest Central*. Obtenido de <https://www.proquest.com/newspapers/síndrome-de-burnout-en-colombia-el-70-las-mujeres/docview/2611289900/se-2>
- JARAMILLO GONZALES, L. A. (2018). *Liderazgo transformacional y engagement laboral en colaboradores de una empresa financiera del distrito de San Isidro, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo ]*. Repositorio Institucional. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25553/Jaramillo\\_JLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25553/Jaramillo_JLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martinez Huapaya, E. (2022). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en trabajadores especialistas administrativos en una municipalidad de Lima, 2021. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85469>

- Maslach, C. &. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99–113. doi:<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Mendoza Guevara, L. (2022). *Marketing digital y ventas en la empresa Black Car, Chiclayo - 2022. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114293/Mendoza\\_GLF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114293/Mendoza_GLF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morán Astorga, C. (2006). *El cansancio emocional en servicios humanos: asociación con acoso psicológico, personalidad y afrontamiento*. Obtenido de <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/0a113ef6b61820daa5611c870ed8d5ee>
- Muñiz Umaña , G. (2020). La influencia del liderazgo transformacional y transaccional de los propietarios en la innovación en las empresas familiares costarricenses. *ProQuest Central*. Obtenido de <https://www.proquest.com/dissertations-theses/la-influencia-del-liderazgo-transformacional-y/docview/2497005268/se-2?accountid=37408>
- Ortiz Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 15(3), 1–19.
- Parra, Robledo, R. (2018). *Efecto Líder: influencia del liderazgo en el clima social escolar en centros educativos de Chile*. Obtenido de <https://www.raco.cat/index.php/DIM/article/view/340811>
- PATLÁN PÉREZ, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35 (1). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156)
- Rojas Hernández, L., & Di Fiore Subero, M. (2021). Liderazgo transformacional para consolidar la responsabilidad social en instituciones educativas. *Informes Psicológicos*, 21(1), 117-131. Obtenido de <https://doi.org/10.18566/infpsic.v21n1a08>

- Rojas, & Di Fiore. (2021). *Liderazgo transformacional para consolidar la responsabilidad social en instituciones educativas*. Colombia.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. BUSINESS SUPPORT ANETH S.R.L. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1480>
- Suárez Tunanñaña, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 33–50. Obtenido de <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>
- Tacza Capcha, B. (2021). *Estrés laboral y agresividad en obreros de una empresa constructora de la Provincia de Huancayo, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61111/Tacza\\_CBJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61111/Tacza_CBJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torrejón Gallo, B., Molina, C., & Serrano Malebrán, J. (2022). La capacidad de aprendizaje organizacional como mediador de la relación entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral. *Informacion tecnologica*, 33 (5). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000500001>
- Valdivia Baca, Y. (2018). *Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco-2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35663/valdivia\\_by.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35663/valdivia_by.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vargas Cruz, M. (2022). Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en Municipalidades de la Provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. *Repositorio institucional*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97073/Vargas\\_CML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97073/Vargas_CML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vega Becerra, E. (2023). *Liderazgo transformacional y engagement laboral en los*

*colaboradores de un centro de salud en Lambayeque [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107160>*

Verduzco, García, & Mercado. (2018). El estrés en el entorno laboral: Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica* , 15 (64), 31-42. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=7188504>

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

**Tabla 9.** *Matriz de operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Liderazgo transformacional	Según Salazar (2006) el liderazgo transformacional se define como carismático, soñador, evolutivo, dúctil, solidario, social y demócrata. En este incide la dimensión de persuasión en los seguidores o en la administración, se enfoca en mantener el liderazgo por medio de significados (objetivos, cultura, responsabilidad, etc.) de manera de colaborador con los miembros de una organización. (Davila, 2018).	La variable tiene como muestra a 17 trabajadores. Para medir las dimensiones se aplicó la técnica de la encuesta y como Instrumento un cuestionario de 15 ítems elaborado por los autores Rafferty y Griffin (2004), para la calificación se utilizó el método de escala tipo Likert. Para el análisis de los resultados utilizamos la estadística inferencial.	<p>Influencia del líder</p> <hr/> <p>Rendimiento del equipo</p> <hr/> <p>Estimulación intelectual</p> <hr/> <p>Inspiración motivacional</p>	<p>Ejemplaridad Consideración individual</p> <p>Productividad Calidad del servicio brindado</p> <p>Capacitaciones Promoción del cambio</p> <p>Entusiasmo Inserción de nuevos hábitos</p>	Ordinal
Estrés laboral	Hans Selye (como se citó en Valdivia, 2018), considerado como el “Padre del Estrés”, manifestó que se relaciona a una reacción que expresa el organismo de un individuo, ante determinado escenario angustioso que fuese provocado anticipadamente.	La variable tiene como muestra a 17 trabajadores. Para medir las dimensiones se aplicó la técnica de la encuesta y como Instrumento un cuestionario de 25 ítems elaborado por los autores Ivancevich y Matteson (1986), para la calificación se utilizó el método de escala tipo Likert. Para el análisis de los resultados utilizamos la estadística inferencial.	<p>Clima laboral</p> <hr/> <p>Cansancio físico</p> <hr/> <p>Cansancio intelectual</p> <hr/> <p>Cansancio emocional</p>	<p>Trabajo en equipo Amistad Colaboración</p> <p>Eficacia Cumplimiento de metas</p> <p>Conocimiento de roles y funciones Claridad en los procedimientos</p> <p>Proactividad Inspiración</p>	Ordinal



Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Anexo 2 – A: Cuestionario de Liderazgo transformacional

ESCALA DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL DE RAFFERTY Y GRIFFIN

Área de trabajo: .....

Edad: .....

Sexo: F ( ) M ( )

.....Fecha: .....

INSTRUCCIONES: Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 15) que corresponde a la respuesta escogida según sea tu caso. Asegúrate de responder a todas las oraciones.

Marca con un aspa (x) el número de acuerdo a las siguientes alternativas:

Rara vez o nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Con mucha frecuencia o siempre
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	Tiene una idea clara de hacia dónde vamos como empresa.					
2	Tiene una idea clara de cómo quiere que sea su área en cinco años.					
3	No tiene idea de hacia dónde va la empresa.					
4	Dice cosas que hacen sentir a sus compañeros orgullosos de esta empresa.					
5	Dice cosas positivas acerca del área de trabajo.					
6	Anima a sus compañeros a mejorar sus ambientes de trabajo y aprovechar las oportunidades.					

- 
- 7** Desafío a mis compañeros a pensar sobre antiguos problemas en nuevas alternativas o propuestas.
- 
- 8** Brindo a mis compañeros ideas que obligan a repensar algunas cosas que nunca han pensado antes.
- 
- 9** He ayudado a mis compañeros a replantear algunas ideas, creencias sobre la manera de hacer su trabajo.
- 
- 10** Considero los sentimientos de los demás antes de actuar.
- 
- 11** Me comporto tomando en consideración las necesidades de mis compañeros.
- 
- 12** Me preocupo por que los intereses de mis compañeros sean atendidos.
- 
- 13** Elogio cuando hacen un trabajo mejor que el promedio.
- 
- 14** Reconozco la mejora en la calidad del trabajo de mis compañeros.
- 
- 15** Personalmente felicito a mis compañeros cuando hacen bien un trabajo pendiente.
-





## Anexo 2 – B: Cuestionario de Estrés Laboral

### Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

**Instrucciones:** Para cada reactivo de la encuesta, indique con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual estrés, marcando con un (X).

Marque **1** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.

Marque **2** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.

Marque **3** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.

Marque **4** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.

Marque **5** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.

Marque **6** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.

Marque **7** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendir informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me							

---

	respalde en mis metas me causa estrés?
<b>9</b>	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?
<b>10</b>	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?
<b>11</b>	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?
<b>12</b>	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengan poco control sobre el trabajo me causa estrés?
<b>13</b>	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?
<b>14</b>	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?
<b>15</b>	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?
<b>16</b>	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?
<b>17</b>	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?
<b>18</b>	¿El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa?
<b>19</b>	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?
<b>20</b>	¿El que la empresa carezca de dirección y

---

---

objetivos me causa estrés?

---

**21** ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?

---

**22** ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?

---

**23** ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?

---

**24** ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?

---

**25** ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?

---

### **Anexo 3. Consentimiento informado**

Título de la tesis: Liderazgo transformacional y estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto, 2023.

Investigador (a) (es): Díaz Guevara, Diana Yvonne y Linares Yalta, Mirely

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la tesis titulada "Liderazgo transformacional y estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto, 2023", cuyo objetivo es: Establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto 2023. Esta tesis es desarrollada por estudiantes pregrado, de la carrera profesional de Administración o programa SUBE, de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la entidad financiera en Tarapoto.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El estrés laboral acarrea impactos negativos tanto para el trabajador y la organización donde se desempeña, ya que perturba la salud física y mental de las personas, trae consigo diversas enfermedades, desmotiva al empleado, disminuye su rendimiento laboral e impide el logro de los objetivos de la empresa.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la tesis se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la tesis titulada: "Liderazgo transformacional y estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de Sala de reuniones de la entidad financiera de Tarapoto. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar, puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo-(principio de No maleficencia):** Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores Díaz Guevara, Diana Yvonne y Linares Yalta, Mirely email: [ddiazgu14@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ddiazgu14@ucvvirtual.edu.pe) y [llinaresya1093@ucvvirtual.edu.pe](mailto:llinaresya1093@ucvvirtual.edu.pe) respectivamente y Docente asesor Dra. Vela Vásquez, Teresa email: [tvla0707@gmail.com](mailto:tvla0707@gmail.com).

### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: RPZ Stefany Matute Valles.....

DNI: 72416847..... Fecha y hora: 23/09/23 - 12:33 p.m

## Anexo 5. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

### Anexo 5 – B: Carta de presentación

Tarapoto, 15 de abril de 2023

Señor (a):  
Chujutalli Vela, Gary  
SUPERVISOR DE AGENCIA

Presente.-

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

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "**Liderazgo transformacional y estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Tarapoto, 2023**". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

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


Atentamente,



Diana Yvonne Díaz Guevara  
DNI 70541033



Mirely Linares Yalta  
DNI 70930300



Gary Chujutalli Vela  
Supervisor de Agencia  
DNI 70276312 / MAT 587219  
División de Canales de Atención

## Anexo 5 – B: Carta de aceptación

### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Gary Chujutalli Vela, identificado con DNI 70276312, en mi calidad de Supervisor de Agencia del área de Operaciones de la entidad financiera ubicada en la ciudad de Tarapoto.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita,) Diana Yvonne Díaz Guevara y Mirely Linares Yalta, Identificado(s) con DNI N° 70541033 y 70930300 respectivamente, de la Carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Ubicación, reportes e indicadores de ventas, desarrollo personal de los trabajadores, facultad para realizar encuestas a los trabajadores.

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Informe estadístico, (X) Trabajo de Investigación, ( X ) Tesis para optar el Título Profesional.

( ) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

(X) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

( ) Mencionar el nombre de la empresa.



DNI 70276312 / MAT 587219

División de Canales de Atención

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 70276312

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

## Anexo 6. Fotos

### a. Primer instrumento aplicado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Cuestionario de Liderazgo transformacional

##### ESCALA DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL DE RAFFERTY Y GRIFFIN

Área de trabajo: Operaciones

Edad: 28

Sexo: F ( ) M (x)

Fecha: 23/09/2023

**INSTRUCCIONES:** Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta escogida según sea tu caso. Asegúrate de responder a todas las oraciones.

Marca con un aspa (x) el número de acuerdo a las siguientes alternativas:

Rara vez o nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Con mucha frecuencia o siempre
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	Tiene una idea clara de hacia dónde vamos como empresa.					X
2	Tiene una idea clara de cómo quiere que sea su área en cinco años.					X
3	No tiene idea de hacia dónde va la empresa.	X				
4	Dice cosas que hacen sentir a sus compañeros orgullosos de esta empresa.					X
5	Dice cosas positivas acerca del área de trabajo.					X
6	Anima a sus compañeros a mejorar sus ambientes de trabajo y aprovechar las oportunidades.					X
7	Desafío a mis compañeros a pensar sobre antiguos problemas en nuevas alternativas o propuestas.				X	
8	Brindo a mis compañeros ideas que obligan a repensar algunas cosas que nunca han pensado antes.				X	
9	He ayudado a mis compañeros a replantear algunas ideas, creencias sobre la manera de hacer su trabajo.				X	
10	Considero los sentimientos de los demás antes de actuar.				X	
11	Me comporto tomando en consideración las necesidades de mis compañeros.					X
12	Me preocupo por que los intereses de mis compañeros sean atendidos.					X
13	Elogio cuando hacen un trabajo mejor que el promedio.					X
14	Reconozco la mejora en la calidad del trabajo de mis compañeros.					X
15	Personalmente felicito a mis compañeros cuando hacen bien un trabajo pendiente.					X



**b. Segundo instrumento aplicado**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Cuestionario de Estrés Laboral**

**Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS**

**Instrucciones:** Para cada reactivo de la encuesta, indique con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual estrés, marcando con un (X).

Marque 1 si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.

Marque 2 si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.

Marque 3 si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.

Marque 4 si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.

Marque 5 si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.

Marque 6 si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.

Marque 7 si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?		X					
2	¿El rendir informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?		X					
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?				X			
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?				X			
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa?				X			
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							X
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?						X	
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							X
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?					X		
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?					X		
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?						X	

**c. Fotos de la aplicación de cuestionarios a trabajadores**

