



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral de los  
asesores de cobranza de una entidad financiera, Piura 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Noblecilla Saavedra, Jonny Gabriel (ORCID: 0000-0002-9734-4656)

**ASESOR:**

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-0002-8889-9676)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**PIURA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

*A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, además de su infinita bondad y amor.*

*A mi amada esposa y compañera Iracema, tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más difíciles. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus esfuerzos te permitían. Te lo agradezco mucho amor. Te Amo.*

*A mi adorada hija Anapaula, a mi madre y hermanas quienes son mi empuje e inspiración para seguir luchando día con día.*

## **Agradecimiento**

*Agradecer de manera especial a todos los trabajadores de la empresa Scoticontacto zona norte, por haberme ayudado, dándome las facilidades para poder realizar el presente estudio de maestría.*

*A mí asesor Dr. Bagner Salazar Salazar docente de la Universidad César Vallejo Piura-Postgrado, quien me ha guiado en este largo proceso, con sus asesorías y comentarios a fin alcanzar un excelente resultado con mi tesis de maestría.*

## Índice de contenidos

Carátula .....	.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÒRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables, operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	20
3.5. Procedimiento .....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIONES.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS .....	36
Anexos.....	.

## Índice de tablas

Tabla 1. Análisis descriptivo de la variable independiente: Liderazgo transformacional.....	23
Tabla 2. Análisis descriptivo de la variable dependiente: Desempeño laboral .....	24
Tabla 3. Relación entre la consideración individualizada y el desempeño laboral. ....	25
Tabla 4. Relación entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral.....	26
Tabla 5. Relación entre la motivación inspiradora y el desempeño laboral. ....	27
Tabla 6. Relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral. ....	28
Tabla 7. Relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral. ....	29
Tabla 8. Operacionalización de Variables.....	5
Tabla 9. Coeficiente de Alfa de Cronbach en prueba piloto. ....	18
Tabla 10. Coeficiente de Alfa de Cronbach en la totalidad de encuestados.....	18
Tabla 11. Interpretación del Coeficiente de confiabilidad .....	18
Tabla 12. Prueba de normalidad.....	19
Tabla 13. Interpretación del valor Rho de Spearman.....	19

## Índice de figuras

Figura 1. Estructura factorial del MLQ-5X.....	11
Figura 2. Análisis descriptivo de la variable independiente: Liderazgo transformacional ..	23
Figura 3. Análisis descriptivo de la variable dependiente: Desempeño laboral.....	24

## Resumen

La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los asesores de cobranza de ScotiaContacto, Piura, 2021. La metodología usada fue descriptiva correlacional, de corte transversal no experimental y con enfoque cuantitativo. Asimismo, para la recolección de datos, se empleó la técnica encuesta y se elaboró como instrumento el cuestionario, el cual se aplicó a una muestra conformada por 65 asesores de cobranza de ScotiaContacto. Para el procesamiento de datos se trabajó con el programa estadístico SPSS versión 22, buscando obtener los resultados descriptivos con frecuencias y porcentajes; así como, para la obtención de coeficientes correlacionales Rho de Spearman, que permitan dar respuesta a los objetivos establecidos. De esta manera, entre los resultados obtenidos, se evidenció que existe una relación positiva y alta entre la variable liderazgo transformacional y la variable desempeño laboral con un coeficiente Rho de 0,779 y una significancia bilateral de 0.000. Finalmente, se concluyó que, si existe relación significativa, alta y directa entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los asesores de cobranza, por lo cual se aceptó la hipótesis alterna que plantea la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Palabras clave: Liderazgo transformacional, desempeño laboral, entidad financiera.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between transformational leadership and job performance of the collection advisors of ScotiaContacto, Piura, 2021. The methodology used was descriptive, correlational, non-experimental cross-section and with a quantitative approach. Likewise, for data collection, the survey technique was used and the questionnaire was developed as an instrument, which was applied to a sample made up of 65 collection advisers from ScotiaContacto. For data processing, the statistical program SPSS version 22 was used, seeking to obtain descriptive results with frequencies and percentages; as well as, to obtain Spearman's Rho correlational coefficients, which allow us to respond to the established objectives. Thus, among the results obtained, it was evidenced that there is a positive and high relationship between the transformational leadership variable and the job performance variable with a Rho coefficient of 0.779 and a bilateral significance of 0.000. Finally, it was concluded that, if there is a significant, high and direct relationship between the transformational leadership and the work performance of the collection advisers, for which the alternative hypothesis that raises the existence of a significant relationship between both variables was accepted.

**Keywords:** Transformational leadership, job performance, financial institution.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

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

Yo, SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE COBRANZA DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, PIURA 2021", cuyo autor es NOBLECILLA SAAVEDRA JONNY GABRIEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

PIURA, 31 de Julio del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER <b>DNI:</b> 16786640 <b>ORCID</b> 0000-0002-8889-9676	Firmado digitalmente por: SSALAZAREB el 31-07- 2021 07:59:47

Código documento Trilce: TRI - 0161292