

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**La relación entre el liderazgo transformacional y el
desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú,
agencia Tarma-Junín, 2024**

Yelitza Helen Gato Mayta

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración

Huancayo, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Dr. Víctor Hugo Salvatatierra Manchego
Asesor de trabajo de investigación.
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 12 de Mayo de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

La relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, agencia Tarma – Junín, 2024.

Autores:

1. Yelitza Helen Gato Mayta – EAP. Administración.

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 14 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): 40 SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Dedicatoria

A mis amados padres, por su apoyo y comprensión durante este proceso. Este trabajo es fruto del esfuerzo colectivo y del amor que me rodea.

Yelitza Helen.

Agradecimiento

A Dios, por iluminar mi camino y darme fortaleza para superar los retos a lo largo de este proyecto.

A mi familia, por su confianza y apoyo constante, por enseñarme que nunca debo rendirme.

A mi asesor, por su orientación y consejos que me ayudaron a culminar el trabajo de investigación de forma satisfactoria.

Yelitza Helen Gato Mayta.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de Contenidos.....	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
Capítulo I Planteamiento del Estudio	14
1.1. Delimitación de Investigación	14
1.1.1. Territorial.....	14
1.1.2. Temporal	14
1.1.3. Conceptual.....	14
1.2. Planteamiento del Problema	14
1.3. Formulación del Problema.....	19
1.3.1. Problema General.....	19
1.3.2. Problemas Específicos	20
1.4. Objetivos de la Investigación.....	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivo Especifico.....	20
1.5. Justificación de la Investigación	21
1.5.1. Justificación Teórica.....	21
1.5.2. Justificación Practica.....	21
Capitulo II Marco Teórico.....	22
2.1. Antecedentes de Investigación.....	22
2.1.1. Artículos Científicos	22
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.....	23
2.2. Bases Teóricas.....	27
2.2.1. Liderazgo.....	27
2.2.2. Desempeño Laboral	35
2.3. Definición de Términos Básicos.....	42
Capitulo III Hipótesis y Variables	45
3.1. Hipótesis	45

3.1.1. Hipótesis General	45
3.1.2. Hipótesis Específicas	45
3.2. Identificación de la Variables.....	46
3.2.1. Definición conceptual de la Variable Liderazgo Transformacional.....	46
3.2.2. Definición Operacional de la Variable Liderazgo Transformacional.....	46
3.2.3. Definición Conceptual de la Variable Desempeño Laboral	46
3.2.4. Definición Operacional de la Variable Desempeño Laboral.....	47
3.3. Operacionalización de la Variables	48
Capitulo IV Metodología	51
4.1. Enfoque de la Investigación.....	51
4.2. Tipo de investigación.....	51
4.3. Nivel de Investigación	51
4.4. Métodos de Investigación	52
4.5. Diseño de Investigación.....	52
4.6. Población y Muestra	52
4.6.1. Población.....	52
4.6.2. Muestra.....	53
4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	53
4.7.1. Técnicas.....	53
4.7.2. Instrumentos.....	54
Capitulo V Resultados	56
5.1. Descripción de Trabajo de Campo.....	56
5.2. Presentación de Resultados.....	57
5.2.1. Resultados: Variable Liderazgo Transformacional	57
5.2.2. Resultado por Dimensiones de la Variable Liderazgo Transformacional	58
5.2.3. Resultados de la Variable Desempeño Laboral	59
5.2.4. Resultados por Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral.....	60
5.2.5. Análisis de Fiabilidad de los Instrumentos	61
5.2.6. Análisis de Normalidad.....	62
5.2.7. Prueba de Hipótesis.....	62
5.3. Discusión	66
Conclusiones	70
Recomendaciones	72
Referencias Bibliográficas	73
Apéndice	78

Apéndice 1. Matriz de Consistencia	79
Apéndice 2. Instrumento de recolección de datos	81
Apéndice 3. Validación de Instrumentos	83
Apéndice 4. Autorización de Acceso a la Información.....	89

Índice de Tablas

Tabla 1 Modelo de liderazgo transformacional David Fischman.....	35
Tabla 2 Matriz de Operacionalización de variables.....	48
Tabla 3 Tabla de Confiabilidad de Correlación de Spearman	55
Tabla 4 Distribución de frecuencias de liderazgo transformacional.....	57
Tabla 5 Frecuencias de las Dimensiones de la variable Liderazgo Transformacional	58
Tabla 6 Distribución de frecuencia del Desempeño Laboral.....	59
Tabla 7 Frecuencias de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral	60
Tabla 8 Fiabilidad del Instrumento de Liderazgo Transformacional.....	61
Tabla 9 Fiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral	61
Tabla 10 Pruebas de Normalidad para las Variables y Dimensiones del Estudio	62
Tabla 11 Correlación entre Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral.....	63
Tabla 12 Correlación entre la Estimulación Intelectual y Desempeño Laboral	63
Tabla 14 Correlación entre Consideración individual y Desempeño Laboral.....	65
Tabla 15 Correlación entre Influencia Idealizada y Desempeño Laboral.....	65

Índice de Figuras

Figura 1 Nivel de liderazgo transformacional	57
Figura 2 Nivel de Desempeño Laboral	59

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en la agencia Tarma del Banco de Crédito del Perú. Con un diseño correlacional y la participación de 20 colaboradores, se evidenció una relación positiva entre las variables analizadas ($r = 0,951$). No obstante, se identificó que el 40 % de los colaboradores presenta niveles bajos de liderazgo transformacional, lo que destaca la necesidad de implementar estrategias para fortalecer dicho estilo de liderazgo. Si bien los resultados son alentadores, deben interpretarse dentro del marco de sus limitaciones metodológicas, en particular por el tamaño muestral y el contexto específico del estudio. Investigaciones futuras podrían explorar esta relación en muestras más amplias y diversas. A partir de los hallazgos, se recomienda que la organización implemente programas orientados al fortalecimiento del liderazgo transformacional, con el fin de mejorar el desempeño laboral y consolidar una cultura organizacional más sólida.

Palabras clave: liderazgo transformacional, desempeño laboral, sector bancario.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between transformational leadership and work performance in the Tarma agency of Banco de Crédito del Perú. With a correlational design and the participation of 20 collaborators, a positive relationship was evidenced between the variables analyzed ($r = 0.951$). However, it was identified that 40% of employees have low levels of transformational leadership, which highlights the need to implement strategies to strengthen this leadership style. While the results are encouraging, they should be interpreted within the framework of their methodological limitations, in particular because of the sample size and the specific context of the study. Future research could explore this relationship in larger and more diverse samples. Based on the findings, it is recommended that the organization implement programs aimed at strengthening transformational leadership, in order to improve work performance and consolidate a stronger organizational culture.

Keywords: transformational leadership, job performance, banking sector.

Introducción

En el dinámico escenario del sector bancario peruano, el liderazgo transformacional se ha convertido en un elemento clave para el éxito organizacional. En particular, el Banco de Crédito del Perú, como institución líder en el sector financiero nacional, enfrenta constantemente la necesidad de mantener y potenciar su competitividad a través del desempeño de sus trabajadores.

En este contexto, la agencia Tarma, ubicada en la región Junín, presenta características particulares que requieren un análisis detallado, especialmente respecto a cómo las prácticas de liderazgo adoptadas se relacionan con el desempeño laboral del equipo de trabajo.

El presente estudio surge de la necesidad de comprender cómo el liderazgo transformacional se vincula con el desempeño laboral en el contexto específico de una oficina bancaria ubicada en una ciudad intermedia. La evaluación de desempeño en la agencia Tarma durante 2024 mostró una notable inestabilidad: se registró un bajo cumplimiento en Capital de Trabajo PYME (51 %) y un mejor desempeño en Tarjetas de Crédito (80 %). Asimismo, se observó una preocupante caída en la satisfacción del cliente, medida a través del Net Promoter Score (NPS), que descendió del 100 % al 25 % entre julio y septiembre.

El estudio se fundamenta en la teoría del liderazgo transformacional y su vínculo con el desempeño laboral, analizando sus dimensiones esenciales: estimulación intelectual, motivación inspiracional, consideración individual e influencia idealizada. Esta investigación busca ampliar la comprensión académica sobre la relación entre ambas variables en el ámbito bancario peruano, así como ofrecer soluciones prácticas orientadas a mejorar el desempeño laboral en dicho sector.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de Investigación

1.1.1. Territorial

La presente investigación fue en base a las atenciones que brindaron todos los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Tarma, departamento Junín.

1.1.2. Temporal

La investigación se desarrolló tomando en cuenta el periodo 2024.

1.1.3. Conceptual

La investigación tiene como base dos variables cuantitativas:

- Liderazgo transformacional.
- Desempeño Laboral.

La descripción de las variables se ubica en el capítulo III.

1.2. Planteamiento del Problema

En el panorama internacional, las instituciones bancarias desempeñan un papel decisivo en el crecimiento económico y el progreso de las naciones (Espín & Avilés, 2022). Su importancia va más allá de la captación de fondos públicos, ya que constituyen una base fundamental para la protección del sistema financiero y la mejora de las transacciones internacionales (Grupo Banco Mundial, 2024). Los países líderes

de la economía global deben gran parte de su éxito a la solidez de sus sistemas bancarios. Ejemplos representativos de ello son Suiza, reconocida por su excelencia en servicios de banca personal (Oficina Económica y Comercial de España en Berna, 2023), y Estados Unidos, cuyo sistema financiero dinamiza significativamente sus mercados (Oficina Económica y Comercial de España en Washington, 2024). Por tanto, se puede afirmar que el acceso a servicios financieros de calidad resulta esencial para el desarrollo de un país, ya que permite a la población mejorar su situación económica, ampliar sus oportunidades y elevar su calidad de vida, generando bienestar general (Grupo Banco Mundial, 2024).

En el contexto nacional peruano, el sistema bancario constituye un componente esencial del crecimiento económico (Bustamante, 2006). La solidez del sector ha favorecido la expansión comercial hacia nuevos mercados y fomentado el desarrollo de zonas históricamente postergadas, posibilitando la ejecución de proyectos familiares en diversas regiones del país (Bustamante, 2006). De acuerdo con la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2024), la influencia del sistema bancario trasciende los indicadores macroeconómicos, consolidándose como un pilar fundamental para el fortalecimiento económico y la reducción de la informalidad. El acceso a servicios financieros eficientes ofrece múltiples ventajas, desde la optimización de transacciones hasta la consolidación de inversiones seguras (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2024).

Esta situación también se manifiesta en la provincia de Tarma, donde la agricultura, principal motor de emprendimiento económico, depende del respaldo financiero que las instituciones bancarias ofrecen a las actividades productivas locales (Banco Central de Reserva del Perú, 2024).

En este escenario, el Banco de Crédito del Perú (BCP) cumple un rol clave al proporcionar el capital necesario para sostener y fortalecer dichos emprendimientos. No obstante, en un entorno bancario nacional caracterizado por una creciente competitividad y acelerados cambios tecnológicos, el BCP enfrenta el desafío continuo de preservar y mejorar su posición de liderazgo en el mercado. La sucursal ubicada en la ciudad de Tarma, región Junín, no es ajena a estos retos y presenta una situación problemática específica que amerita un análisis profundo.

El BCP ha establecido una sólida cultura organizacional basada en seis principios: Cliente céntricos, Potenciamos tu mejor tú, Sumamos para multiplicar, Mínimo, damos lo máximo, Emprendemos y aprendemos, y Seguros y derechos. Estos principios promueven el enfoque en el cliente, el desarrollo profesional de los colaboradores, el trabajo en equipo, la eficiencia, la innovación y la ética profesional. Sin embargo, la implementación efectiva de estos principios en la sucursal de Tarma enfrenta obstáculos significativos.

En materia de liderazgo, esta sede ha experimentado cambios recientes, con la incorporación de un nuevo gerente que asumió el cargo hace apenas dos meses. El directivo manifiesta aplicar principios del liderazgo transformacional, junto con el enfoque propuesto por David Fischman, que distingue tres estilos: ausente, transaccional y transformacional. No obstante, el escaso tiempo de aplicación de este nuevo liderazgo plantea interrogantes respecto a su efectividad e impacto en el desempeño laboral de los colaboradores.

Durante 2024, el desempeño de la sucursal Tarma ha mostrado una preocupante volatilidad en sus principales indicadores:

1. Capital de Trabajo PYME (CT): La sucursal alcanzó solo el 51 % de la meta entre enero y agosto de 2024, ubicándose en el promedio inferior de la región y bordeando cifras críticas en la venta de este producto. Los datos mensuales evidencian una alta variabilidad, con un rendimiento que osciló entre un mínimo de 6 % en mayo y un máximo de 126 % en agosto.
2. Tarjetas de Crédito (TC): El desempeño en este producto fue relativamente superior, con un cumplimiento del 80 %. No obstante, en comparación con otras agencias de la región, Tarma continúa en cifras desfavorables. La fluctuación mensual fue menos marcada que en CT, pero persistieron inconsistencias, con un rango de cumplimiento entre 44 % y 101 %.
3. Derivación de ventanilla a plataforma: Durante mayo y junio no se alcanzaron las metas de cumplimiento, registrándose tasas de 67,60 % y 79,22 %, respectivamente. Estos resultados sugieren deficiencias en los procesos de venta cruzada y en el aprovechamiento de oportunidades comerciales.
4. Net Promoter Score (NPS): Este indicador clave de satisfacción del cliente mostró una tendencia alarmante, con una caída abrupta del 100 % en julio al 25 % en septiembre. Esta disminución podría reflejar deficiencias en la calidad del servicio o en la experiencia del cliente.

Esta variabilidad en el desempeño plantea interrogantes sobre la eficacia de las prácticas de liderazgo actuales y su capacidad para motivar y dirigir al equipo hacia un rendimiento constante y de alto nivel. La incapacidad de sostener un desempeño estable sugiere posibles deficiencias en la implementación de estrategias, la comunicación de objetivos o la adaptación a las condiciones cambiantes del mercado local.

Asimismo, el contraste entre los ambiciosos principios culturales del BCP y los resultados inconsistentes de la sucursal de Tarma revela una posible brecha entre la cultura corporativa ideal y su aplicación práctica en esta agencia específica. Esta discrepancia podría estar vinculada a dificultades en la traducción del liderazgo transformacional en prácticas eficaces a nivel local, considerando las particularidades del mercado tarmeño y las características específicas de su equipo.

En este contexto, surge la necesidad de investigar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en la sucursal del BCP en Tarma durante 2024. Esta investigación no solo resulta pertinente para abordar los desafíos concretos de dicha agencia, sino que también puede ofrecer insights valiosos sobre la implementación efectiva de prácticas de liderazgo transformacional en entornos bancarios locales, contribuyendo al conocimiento aplicado sobre gestión y liderazgo en el sector financiero peruano.

La comprensión de esta relación podría ser clave para:

1. Mejorar la consistencia en el desempeño de los productos principales (CT y TC).
2. Alinear las prácticas de liderazgo con los principios culturales del BCP para lograr una implementación más efectiva.
3. Aumentar la satisfacción del cliente y mejorar los indicadores de NPS.
4. Desarrollar estrategias de liderazgo que se adapten mejor a las características únicas del mercado de Tarma y su equipo.

Estudios recientes revelan que las entidades bancarias, para cumplir su rol de intermediarias en el crecimiento económico, evalúan de manera constante el desempeño laboral de sus colaboradores mediante el desarrollo de capacidades y aptitudes. Esto

permite a la organización determinar si mantiene o pierde participación en el mercado (González & Vílchez, 2021). Por ello, estas entidades son exigentes y procuran contar con los mejores recursos humanos.

Uno de los caminos para contribuir a la mejora del desempeño organizacional es el liderazgo (Prospel & Romero, 2022). Entre los diversos estilos, el liderazgo transformacional ha demostrado ser beneficioso en el ámbito empresarial (García, Pantoja & Duque, 2011), lo cual también aplica al sector bancario.

El liderazgo transformacional inspira a los colaboradores a visualizar un futuro deseable, fomenta la creatividad e innovación, atiende sus necesidades y delega responsabilidades como oportunidad de desarrollo. Asimismo, genera confianza en el equipo (Mendoza, Ortiz & Parker, 2007).

Contar con un líder transformacional impulsa el cambio y motiva al equipo, lo que favorece mejores resultados y beneficios para la organización (Almirón, Trejo & García, 2015).

En conclusión, esta investigación aborda una problemática urgente y relevante, al explorar cómo las dimensiones del liderazgo transformacional se relacionan con los indicadores de desempeño laboral en la sucursal del BCP en Tarma durante el año 2024, un período crítico para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del banco y la consolidación de su posición en el mercado local.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma en el 2024?

1.3.2. Problemas Específicos

- PE 1: ¿Existe relación entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma en el 2024?
- PE 2: ¿Existe relación entre la motivación inspiracional y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma en el 2024?
- PE 3: ¿Existe relación entre la consideración individual y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma en el 2024?
- PE 4: ¿Existe relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma en el 2024?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma en el 2024.

1.4.2. Objetivo Específico

- OE 1: Identificar la relación entre estimulación intelectual y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma en el 2024.
- OE 2: Determinar la relación entre la motivación inspiracional y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma en el 2024.
- OE 3: Establecer la relación entre la consideración individual y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma en el 2024.
- OE 4: Determinar la relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma en el 2024.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica

Esta investigación contribuye en ampliar el cuerpo de conocimiento sobre la teoría del liderazgo transformacional en el contexto del sector bancario peruano. Aunque existen numerosos estudios sobre este tipo de liderazgo, su aplicación y efectos en entornos bancarios locales, especialmente en ciudades intermedias como Tarma, han sido menos explorados.

1.5.2. Justificación Práctica

Esta investigación proporciona al sector bancario perspectivas que permitan mejorar las prácticas de liderazgo y, en consecuencia, el desempeño de los empleados. Asimismo, contribuirá a una mejor comprensión de la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral, lo que permitirá a los bancos implementar estrategias más efectivas de gestión del talento.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Artículos Científicos

Vásquez y Acosta (2021), en su artículo Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile, evaluaron si la confianza entre colaborador y jefe, así como un entorno laboral saludable, se relacionan con el liderazgo transformacional y el desempeño laboral. La población estuvo conformada por jóvenes de entre 22 y 37 años que ejercían funciones bajo supervisión. Mediante una metodología basada en encuestas, evidenciaron que el liderazgo transformacional constituye un elemento clave para implementar en las organizaciones, ya que los millennials valoran significativamente este estilo en su desempeño laboral.

Castillo y Castillo (2022), en su estudio Habilidades gerenciales y desempeño laboral de docentes universitarios, aplicaron una metodología cuantitativa, no experimental y de corte transversal. Encuestaron a 374 estudiantes y 10 directores. Los resultados revelaron una alta correlación entre habilidades gerenciales y desempeño laboral. Entre las competencias más valoradas por los estudiantes en un profesional destacan el liderazgo, al considerar que influye positivamente en su formación.

Zamarripa, et al. (2022), en su artículo El rol de líder transformacional en equipos diversos y sus efectos en variables emergentes, para entender el desempeño

grupal, desarrollaron una investigación cualitativa mediante una metodología documental. Indicaron que los equipos de trabajo suelen estar conformados por integrantes con características diversas, por lo cual resulta fundamental que el líder sea transformacional, posea una visión a futuro, estimule la innovación y creatividad, y reconozca el esfuerzo individual de cada miembro del equipo.

Barragán (2024), en su investigación Asociación del liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los docentes de la Escuela de Logística del Ejército Nacional de Colombia, se propuso relacionar las características del liderazgo transformacional con el desempeño laboral de los docentes de dicha institución. Empleó un diseño cuantitativo con una muestra de 3 líderes académicos y 52 docentes. Los resultados mostraron que el 80 % de los docentes manifestaron satisfacción laboral, al considerar que el liderazgo practicado en su institución corresponde al estilo transformacional. Asimismo, la prueba chi-cuadrado confirmó una relación directa entre liderazgo transformacional y desempeño laboral, lo cual favorece el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales

2.1.2.1. Tesis Nacionales.

Terrones (2023), en su tesis El liderazgo transformacional y desempeño laboral de los docentes en una institución educativa pública de la provincia de Chepén, 2022, empleó el método cuantitativo en una investigación básica de diseño no experimental. Con una población de 32 docentes, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados indicaron que existe relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral, ya que cuando el docente es motivado por su líder, desempeña sus funciones con un nivel superior de compromiso. Asimismo, se

concluyó que la institución educativa presenta un liderazgo transformacional adecuado, lo que favorece un desempeño laboral efectivo.

Laguado y Ccolleca (2020), en su tesis Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del hospital de Huaycán, Ate, 2020, tuvieron como objetivo precisar cómo el liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del hospital. Emplearon un método de investigación hipotético-deductivo, con un diseño experimental de nivel correlacional transeccional. La población estuvo conformada por 150 trabajadores, y se aplicaron encuestas a una muestra de 50. Concluyeron que existe una relación entre liderazgo transformacional y desempeño laboral, ya que las acciones de los líderes influyen directamente en el rendimiento de los colaboradores.

Riva (2024), en su tesis Liderazgo transformacional y desempeño laboral en la Constructora del Oriente E y K S.A.C, Tarapoto - 2024, tuvo como objetivo determinar la relación entre liderazgo transformacional y desempeño laboral en dicha empresa. Se empleó un enfoque cuantitativo, con una muestra censal de 50 trabajadores. La conclusión principal fue que existe una correlación positiva alta entre ambas variables.

Vásquez (2023), en su tesis Liderazgo transformacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Sistema Continuo JCM E.I.R.L, Ica 2023, buscó determinar la relación entre liderazgo transformacional y desempeño laboral. Se utilizó una metodología descriptiva, no experimental y correlacional, con enfoque cuantitativo. La población estuvo compuesta por 20 colaboradores. Se concluyó que existe relación entre ambas variables, ya que un líder que transmite confianza e inspira a sus trabajadores contribuye a que estos alcancen sus metas.

Palma (2022), en su tesis *Relación entre el liderazgo transformacional y desempeño laboral de los colaboradores de la agencia digital RENIEC, 2021*, tuvo como objetivo determinar la relación entre liderazgo transformacional y desempeño laboral en dicha agencia. Se aplicó un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, con una muestra censal de 71 colaboradores. Los resultados evidenciaron que existe una relación entre ambas variables, ya que a mayor motivación, el desempeño laboral mejora.

2.1.2.2. Tesis Internacionales.

Coronel (2024), en su tesis *Análisis del impacto del liderazgo transformacional en el desempeño laboral*, estudió la influencia del liderazgo transformacional en el desempeño laboral, empleando un enfoque cualitativo y transaccional. Se analizaron tres casos en contextos distintos: un colegio en Nigeria, una universidad en Jordania y una empresa en Indonesia. Se examinaron los modelos conceptuales y metodológicos empleados en cada institución. La investigación demostró que, en los tres casos, el liderazgo transformacional influye positivamente en el desempeño laboral.

López (2021), en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*, tuvo como objetivo precisar la relación entre clima laboral y desempeño del personal administrativo de dicha institución. Se empleó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, con una población de 51 trabajadores. Se concluyó que el clima organizacional contribuye a mejorar el desempeño laboral del personal, ya que existe una relación positiva entre ambas variables.

Ojeda (2020), en su tesis *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*, se propuso determinar si la

variable clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa. El estudio adoptó un enfoque mixto, cuantitativo-cualitativo, de diseño no experimental, transaccional y correlacional. La población estuvo conformada por 106 trabajadores, con una muestra censal. Se evidenció que todas las dimensiones del clima organizacional inciden positivamente en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores.

Martínez y Torres (2022), en su tesis *Análisis del papel del liderazgo transformacional de los directivos docentes rurales en el fortalecimiento de la calidad educativa*, buscaron determinar cómo influye el liderazgo transformacional de los directivos en la calidad educativa de la Institución Educativa Departamental de Sabanas (Magdalena) y de la Institución Educativa Francisco Torres León, de Puente Amarillo (Meta). Se empleó una investigación de enfoque cualitativo, de tipo exploratorio. La muestra estuvo compuesta por 16 participantes: 2 rectores, 4 coordinadores, 4 docentes, 2 estudiantes y 4 padres de familia. Para la recolección de datos se aplicaron entrevistas y grupos focales. Los resultados indicaron que los directivos reconocen que el liderazgo transformacional influye positivamente en la calidad educativa, al contribuir en la formación de ciudadanos informados.

Bermeo (2022), en su tesis *Liderazgo transformacional y su incidencia en el desempeño laboral*, señaló que el líder transformacional guía a sus colaboradores en el contexto de las nuevas condiciones sociales, lo que permite un desempeño laboral eficiente. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre liderazgo transformacional y desempeño laboral en los trabajadores de empresas florícolas en Ecuador. Se utilizó un enfoque cuantitativo, con alcance correlacional, y una población finita de 200 trabajadores operativos y administrativos. Los resultados evidenciaron que

existe una relación directa entre ambas variables, ya que la integración de las dimensiones del liderazgo transformacional favorece un desempeño laboral adecuado.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Liderazgo

El liderazgo constituye uno de los elementos fundamentales en la dirección organizacional moderna. Según Fischman (2016), un líder se define por su capacidad para incentivar y promover a sus seguidores hacia la consecución de objetivos comunes, resaltando su habilidad para ejecutar estrategias e instaurar direcciones claras en las que cada miembro cumple un rol específico. Este enfoque se complementa con lo manifestado por Wehrich, Cannice y Koontz (2022), quienes sostienen que el liderazgo es la destreza de motivar a los integrantes de un equipo para que se comprometan de manera voluntaria y apasionada con el logro de objetivos grupales, destacando el rol del líder en el fortalecimiento de las capacidades personales de los miembros del equipo.

Respecto a su naturaleza transformacional, Lussier y Achua (2016) definen el liderazgo como una interacción entre quienes guían y quienes son guiados, orientada a la ejecución de cambios que permitan alcanzar las metas establecidas por las organizaciones. Esta percepción se refuerza con lo expuesto por Chiavenato (2020), quien sostiene que el liderazgo es el medio más eficaz para promover la renovación y el dinamismo organizacional, determinándolo como el arte de dirigir acciones y comportamientos hacia el logro de objetivos específicos.

Desde una perspectiva teórica más amplia, Robbins (2017) establece una importante diferenciación al señalar que no todos los gerentes son líderes ni viceversa, destacando que la asignación formal de autoridad por parte de una organización no

garantiza la eficacia en el ejercicio del liderazgo. Estas consideraciones se complementan con la visión de Wehrich et al. (2022), quienes afirman que el verdadero liderazgo implica estar al frente del equipo, ayudando e inspirando a sus integrantes para alcanzar los objetivos trazados.

En conclusión, el liderazgo surge como un fenómeno complejo que integra elementos de motivación, influencia y dirección estratégica. Los diversos autores coinciden en que va más allá de una simple función administrativa, constituyéndose en una fuerza transformadora que brinda claridad y orientación a las organizaciones. Asimismo, conlleva una carga emocional significativa que influye en la conducta de las personas, siendo esencial para el éxito y la competitividad organizacional en el contexto actual.

2.2.1.1. Liderazgo Transformacional.

El liderazgo transformacional manifiesta una perspectiva de dirección que trasciende los aspectos elementales de la gestión de recursos humanos. Según Fischman (2015), este estilo de liderazgo analiza el impacto que el líder genera sobre sus colaboradores para lograr los objetivos organizacionales, destacando la importancia esencial de la integridad moral del líder como cimiento para elevar la moralidad del equipo. Esta visión resalta cuatro elementos fundamentales: la capacidad de brindar autonomía a los subordinados, la orientación hacia metas conjuntas, la destreza para potenciar las habilidades del equipo y el asesoramiento basado en principios colectivos.

Con relación a sus fundamentos, Robbins (2017) establece que el liderazgo transformacional se sostiene en cuatro pilares: la consideración individualizada, la estimulación intelectual, la motivación inspiradora y la influencia idealizada. Estos componentes se complementan con las competencias específicas que, según Wehrich,

Cannice y Koontz (2022), deben poseer los líderes transformacionales: habilidad para plantear y comunicar una visión clara, inspirar y motivar a sus colaboradores, moldear la cultura organizacional y crear un entorno propicio para la transformación institucional.

En cuanto al impacto organizacional, Lussier y Achua (2016) sostienen que el liderazgo transformacional genera beneficios en diversas dimensiones, como la productividad, la cultura institucional y el aprendizaje organizacional. Estos autores resaltan que dicho estilo fomenta el trabajo en equipo, la cohesión grupal y la búsqueda constante de nuevos conocimientos, elementos esenciales para promover un entorno de mejora continua. A nivel individual, Robbins (2017) agrega que esta perspectiva incrementa la productividad, mejora el ambiente laboral, eleva la satisfacción de los colaboradores y reduce la rotación del personal.

La autenticidad y eficacia del liderazgo transformacional han sido ampliamente documentadas. Wehrich et al. (2022) afirman que este estilo ha demostrado ser eficiente en diversos contextos, desde el ámbito educativo hasta el militar y comercial, evidenciando constantemente mejores resultados organizacionales cuando se implementa de manera efectiva.

En síntesis, el liderazgo transformacional se presenta como un modelo integral que articula elementos éticos (Fischman, 2015), fundamentos estratégicos de gestión (Robbins, 2017), competencias de liderazgo (Wehrich et al., 2022) y resultados organizacionales concretos (Lussier & Achua, 2016). Esta visión no solo persigue la consecución de objetivos institucionales, sino que también promueve el desarrollo integral de los colaboradores y la consolidación de una cultura organizacional centrada en el aprendizaje y la mejora continua.

Evolución del liderazgo transformacional.

Los orígenes del concepto de liderazgo transformacional se remontan a los estudios realizados por Burns (1978), quien introdujo este término en el contexto de sus investigaciones sobre liderazgo político. En su modelo, Burns distinguió dos estilos principales: el liderazgo transaccional, caracterizado por relaciones de intercambio en las que se ofrecen recompensas a cambio de cumplimiento de metas, y el liderazgo transformacional, identificado por la capacidad de los líderes para motivar, inspirar y desarrollar a sus colaboradores en la consecución de metas trascendentes.

La teoría fue ampliada por Bass (1985), quien profundizó en los planteamientos de Burns y desarrolló una teoría más estructurada del liderazgo transformacional. Según Bass, la eficacia de este estilo se mide a través de la influencia ejercida por el líder sobre sus seguidores, destacando tres elementos esenciales: el carisma, la estimulación intelectual y la atención individualizada.

En el contexto contemporáneo, el liderazgo transformacional ha adquirido un valor destacado en el ámbito empresarial. Fischman (2015) subraya la necesidad de que todos los miembros de la organización comprendan la visión global y cómo su labor individual contribuye al propósito colectivo. En su obra *El líder transformador 1*, Fischman (2015) amplía la teoría de Bass, consolidándola como una de las más influyentes en el estudio del liderazgo organizacional, al destacar cuatro dimensiones clave: estimulación intelectual, motivación inspiradora, consideración individualizada e influencia idealizada.

A. Dimensiones del Liderazgo Transformacional.

Este estilo de liderazgo nos brinda cuatro dimensiones:

a. Dimensión 1: Estimulación intelectual.

La estimulación intelectual constituye una dimensión esencial dentro del liderazgo transformacional, caracterizada por el fomento voluntario del desarrollo de las competencias intelectuales y creativas de los colaboradores. Robbins (2017) destaca que esta dimensión se evidencia cuando el líder estimula el uso del pensamiento racional dentro del equipo, promoviendo la resolución crítica de problemas y fortaleciendo así las habilidades cognitivas de los miembros de la organización.

En esta misma línea, Fischman (2015) sostiene que la estimulación intelectual representa el punto de partida en la labor de un líder transformador, quien asume la responsabilidad de potenciar la capacidad creativa e innovadora de su equipo. Este autor enfatiza que el proceso implica animar a los colaboradores a generar nuevas ideas para abordar problemas existentes, mientras el líder demuestra apertura al cambio y disposición para asumir riesgos calculados en pro del crecimiento institucional.

Desde una perspectiva organizacional, Lussier y Achua (2016) afirman que la estimulación intelectual se vincula directamente con la habilidad del líder para impulsar el pensamiento innovador, preparando a los equipos para adaptarse y evolucionar dentro de un entorno empresarial altamente dinámico. Esta preparación resulta fundamental para asegurar la sostenibilidad y el éxito de las organizaciones a largo plazo.

En conclusión, la estimulación intelectual emerge como un componente clave del liderazgo transformacional, al facilitar el desarrollo del pensamiento lógico, la creatividad y la capacidad de innovación. Los distintos autores coinciden en que esta dimensión prepara a las organizaciones para afrontar los desafíos de un entorno cambiante, promoviendo una cultura institucional basada en el aprendizaje continuo y el progreso intelectual.

b. Dimensión 2: Motivación inspiracional.

La motivación inspiracional constituye una dimensión esencial del liderazgo transformacional, manifestada a través de diversos elementos interrelacionados. Según Fischman (2015), esta fase se inicia cuando el líder, tras haber generado cambios en su entorno, asume el compromiso de fomentar el entusiasmo y el optimismo en su equipo, integrándolos activamente en la construcción de una visión compartida del futuro. Esta visión cumple una función estratégica al orientar los esfuerzos colectivos y optimizar el uso de los recursos hacia actividades que generen valor institucional.

De igual modo, Robbins (2017) profundiza en los mecanismos específicos que emplea el líder para motivar, destacando su capacidad para comunicar expectativas elevadas y utilizar elementos simbólicos y discursivos que permitan alinear los esfuerzos grupales, expresando de forma clara los objetivos prioritarios. Este planteamiento se complementa con lo señalado por Lussier y Achua (2016), quienes enfatizan la habilidad del líder para transmitir, con entusiasmo, una visión positiva del porvenir, que represente un progreso significativo respecto a la situación actual. Esta perspectiva estimula a los colaboradores a comprometerse activamente con el logro de las metas institucionales.

En síntesis, la motivación inspiracional se configura como un proceso efectivo mediante el cual el líder transformacional actúa como catalizador del cambio organizacional a través de tres componentes clave: la comunicación positiva de una visión compartida, la transmisión de expectativas elevadas y la orientación de los esfuerzos colectivos hacia metas claramente definidas. Este proceso no solo permite maximizar los recursos y alinear las acciones del equipo, sino que también genera un impulso motivacional profundo en los colaboradores, incentivándolos a alcanzar objetivos comunes que representan un avance sustancial con respecto al estado actual.

c. Dimensión 3: Consideración individual.

La consideración individualizada se caracteriza principalmente por un enfoque personalizado hacia los colaboradores. En este sentido, Robbins (2017) expresa que el líder dedica su atención a cada integrante del equipo, ajustando su enfoque según las necesidades de cada uno y brindando asesoramiento personalizado. Esta forma de liderazgo se distingue por su orientación hacia las necesidades particulares de los miembros del equipo.

Este enfoque personalizado se lleva a cabo mediante acciones concretas. Según Fischman (2015), en esta tercera dimensión, el líder ofrece desafíos y oportunidades a sus colaboradores, además de ocuparse de las urgencias de cada uno de ellos. A este enfoque, Lussier y Achua (2016) añaden que los líderes adoptan una actitud transformadora exitosa mediante la asistencia personalizada, la cual se ajusta a las necesidades de cada colaborador. Los autores destacan que diversos estudios han demostrado que las interacciones personalizadas entre líder y colaborador resultan en un aumento significativo en la autoestima de los colaboradores.

En conclusión, la consideración individualizada emerge como un componente fundamental del liderazgo transformacional, caracterizado por un enfoque individualizado que no solo atiende las urgencias de cada colaborador, sino que también fomenta su desarrollo mediante retos y oportunidades. Esta dimensión produce beneficios tangibles, como el fortalecimiento del amor propio de los colaboradores. La importancia del enfoque personalizado en la gestión eficaz del desempeño laboral es una de las características más destacadas de este estilo de liderazgo.

d. Dimensión 4: Influencia Idealizada.

La influencia idealizada, según Lussier y Achua (2016), se define como la capacidad de los líderes para influir positivamente en sus seguidores, convirtiéndose en ejemplos que inspiran y generan un lazo afectivo con los objetivos de la empresa. Este enfoque se alinea con lo expresado por Fischman (2015), quien destaca que la influencia idealizada se centra en la construcción de una imagen del líder basada en principios y valores, componentes decisivos para ganar el respeto y la admiración de sus seguidores.

Asimismo, Robbins (2017) complementa esta definición al indicar que el líder que ejerce la influencia idealizada no solo procura una imagen positiva, sino que también proyecta un futuro prometedor con objetivos claros, lo que hace que su equipo lo respalde y confíe en su liderazgo. Esta capacidad de inspirar confianza y admiración fortalece la relación entre líder y colaborador, facilitando la obtención de las metas organizacionales.

En conclusión, la influencia idealizada se constituye como un soporte primordial del liderazgo transformacional, determinado por la capacidad del líder para implantar un modelo a seguir basado en principios y valores, que no solo inspiren confianza y admiración, sino que también generen una conexión significativa con sus colaboradores. Esta dimensión integra atributos personales del líder que permiten la construcción de vínculos de confianza y el logro de metas conjuntas.

Elección del autor para el estudio de liderazgo transformacional

Tabla 1

Modelo de liderazgo transformacional David Fischman

Liderazgo transformacional
1. Estimulación Intelectual
2. Consideración individualizada
3. Motivación inspiracional
4. Influencia idealizada

Nota. Elaboración propia adaptado de modelo de liderazgo David Fischman (2015)

Para la presente investigación se han considerado las cuatro dimensiones planteadas por David Fischman (2015), debido a que responden a factores significativos. Primero, Fischman ha logrado adaptar las teorías del liderazgo transformacional al entorno latinoamericano, lo que resulta relevante para el estudio en el Banco de Crédito del Perú, agencia Tarma. Asimismo, su perspectiva integra sólidamente los principios teóricos de Bass, brindando una visión actualizada y aplicable a las realidades institucionales contemporáneas.

En su obra *El líder transformador*, Fischman enfatiza la importancia de que cada trabajador comprenda su rol dentro de la organización y de qué manera su trabajo contribuye al propósito común. Esto se alinea perfectamente con las necesidades del banco, donde la comprensión del propósito común es clave para el éxito operativo.

2.2.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral refleja el resultado final de las actividades y funciones completadas por los colaboradores de una compañía (Robbins & Coulter, 2017). Como indica Chiavenato (2020), la administración del desempeño laboral es primordial para el éxito de las compañías, dado que los colaboradores son la piedra angular de la evolución del negocio. Por ende, las organizaciones deben asegurar que el desempeño de sus colaboradores sea excelente en todo momento.

El seguimiento constante del desempeño humano es una necesidad urgente para las compañías modernas (Chiavenato, 2020). Al igual que los maestros monitorean el desempeño de sus alumnos, las organizaciones deben evaluar el desempeño de sus colaboradores, con el propósito de reconocer contribuciones valiosas y tomar decisiones de retención, tal como lo indican Jones & George (2019).

Para Lobo (2017), el desempeño de los colaboradores está directamente relacionado con sus capacidades, que incluyen conocimientos, habilidades y experiencia laboral. Por consiguiente, la gestión del capital humano debe tener en cuenta estos elementos para desarrollar y fortalecer el desempeño de los colaboradores. Igualmente, es importante que los gerentes y colaboradores se perciban mutuamente como socios en el cumplimiento de las metas organizacionales.

En conclusión, el desempeño laboral es un componente fundamental para el éxito de las compañías, ya que refleja los resultados finales de las actividades realizadas por los colaboradores. La administración y monitoreo continuo del desempeño humano, junto con el análisis de las competencias de los empleados, son factores clave para el éxito de las organizaciones.

2.2.2.1. Dimensiones de Desempeño Laboral.

A. Dimensión 1: Trabajo en Equipo.

Para Durán (2018), el trabajo en equipo es una labor grupal en la que cada miembro realiza tareas diferentes, pero con la visión enfocada en una misma meta. El rol del líder es esencial para alcanzar estas metas de manera más eficiente.

Lussier & Achua (2016) indican que el trabajo en equipo implica que todos los colaboradores compartan una misma visión y se comprometan a alcanzar un objetivo común. Esto genera múltiples ventajas, como beneficios sinérgicos que producen

resultados superiores a las aportaciones individuales. Asimismo, los mismos autores (Lussier & Achua, 2016) mencionan que los grupos de trabajo pueden ayudarse mutuamente a prevenir errores importantes, promover la innovación y crear un ambiente laboral positivo para los empleados.

En conclusión, el trabajo en equipo se distingue por la visión común y el esfuerzo conjunto de sus integrantes, bajo un liderazgo eficaz, lo que produce beneficios sinérgicos y un entorno propicio para el desarrollo laboral. Tal como indican Lussier & Achua (2016), trabajar en equipo no solo potencia los resultados, sino que también promueve la innovación y previene errores.

B. Dimensión 2: Inteligencia Emocional.

Según Goleman & Cherniss (2006), la inteligencia emocional es la capacidad de identificar tanto nuestros propios sentimientos como los de los demás, y esta comprensión influye en la excelencia de nuestro trabajo. En resumen, la inteligencia emocional es primordial para tener relaciones más productivas en el entorno laboral.

Lussier & Achua (2016) identifican cuatro elementos fundamentales de la inteligencia emocional: (1) la conciencia de sí mismo, que implica reconocer las propias emociones y cómo influyen en la vida personal y laboral; (2) la conciencia social, que integra la empatía y la habilidad de entender la perspectiva de los demás; (3) la autogestión, que se refiere a la aptitud de controlar las emociones negativas; y (4) la administración de las relaciones, que se construye a partir de los elementos anteriores.

Díaz et al. (2016) amplían lo anterior al indicar que la inteligencia emocional es una habilidad que permite al individuo generar resultados positivos en sus relaciones, tanto consigo mismo como con los demás, a través de la identificación, uso,

comprensión y administración de las emociones. Esta perspectiva resalta la relevancia de la inteligencia emocional para alcanzar un desempeño exitoso en el ámbito laboral.

En conclusión, la inteligencia emocional es la habilidad de conocer y manejar las emociones propias y las de los demás, lo que determina la calidad de nuestro trabajo y nos permite construir vínculos exitosos, tanto en la vida privada como laboral. En el entorno laboral actual, caracterizado por interacciones humanas cada vez más complejas, la inteligencia emocional es primordial para fomentar un ambiente de trabajo armónico y eficiente.

C. Dimensión 3: Habilidades.

Según Lussier & Achua (2016), las habilidades reflejan la capacidad de emplear técnicas y métodos para realizar una tarea. Estas habilidades se fortalecen a medida que la persona las pone en práctica en diversos roles y contextos, lo que permite su mejora y desarrollo continuo. Chiavenato (2009) profundiza en el concepto de habilidad, definiéndola como la destreza para realizar algo de manera eficaz, ya sea en una práctica física o mental. Las habilidades se desarrollan con entrenamiento y práctica constante, y se evalúan en función del rendimiento del trabajo. Asimismo, las habilidades permiten diagnosticar las capacidades actuales del colaborador, facilitan su colocación inmediata en un puesto de trabajo y reflejan su estado real de comportamiento.

En conclusión, las habilidades implican el uso de métodos y técnicas para realizar tareas, las cuales se desarrollan y refinan a través de la práctica en diferentes roles y ámbitos. Las habilidades poseen atributos clave, como su capacidad para evaluar el rendimiento de una persona, facilitan la colocación inmediata de los individuos en puestos de trabajo y reflejan el comportamiento real de las personas.

D. Dimensión 4: Productividad.

Weihrich et al. (2022) indican que la productividad mide el trabajo de tareas para generar y/o entregar un servicio. En relación con esto, Robbins & Coulter (2018) definen la productividad como el vínculo que existe entre la cantidad de bienes y servicios producidos y los recursos necesarios para generar dicha producción.

Las empresas, al igual que sus áreas de trabajo individuales, desean ser productivas. Con la finalidad de optimizar el proceso productivo, deben utilizar de manera eficiente los recursos e insumos disponibles (Robbins & Coulter, 2018). Aumentar la proporción entre ingresos y costos es tarea de los gerentes; sin embargo, en el contexto actual competitivo, subir los precios de venta no sería una alternativa factible (Robbins & Coulter, 2018). Según D'Alessio (2017), la productividad es el camino para lograr la competitividad, que es el fin principal de las compañías, pues las empresas con baja productividad tienen mínimas posibilidades de ser competitivas en el contexto actual.

Horngren, Datar & Rajan (2012) proporcionan un concepto más técnico de productividad, contemplando la relación entre los insumos reales empleados (cantidades y costos) y la producción real generada. Cuanto menores sean los insumos o mayor la producción, mejor será la productividad, lo cual favorece el liderazgo de costos.

En conclusión, la productividad se describe como la medición del trabajo en tareas para producir y/o entregar servicios, concentrándose en el vínculo entre la cantidad de bienes y servicios producidos y los recursos necesarios para ello. Es responsabilidad de los gerentes incrementar esta relación entre ingresos y costos, lo cual es primordial para alcanzar la competitividad de la empresa.

2.2.2.2. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral.

Según Chiavenato (2009), el desempeño de los trabajadores en su ambiente laboral está determinado por seis factores básicos que se vinculan entre sí:

1. **El conocimiento:** comprende toda la información que el empleado ha adquirido, tanto en su educación formal como en la experiencia adquirida en el campo laboral.
2. **Habilidades:** se refiere a las capacidades que el trabajador posee, desde las habilidades técnicas propias de su puesto de trabajo hasta las habilidades de comunicación esenciales para un desempeño efectivo.
3. **Motivación:** constituyen los estímulos que activan el deseo del empleado por esforzarse y buscar la excelencia. Estos pueden originarse internamente (satisfacción personal) o provenir del exterior (reconocimientos o incentivos).
4. **Entorno laboral:** engloba los espacios físicos y el clima organizacional en los cuales se desarrollan las actividades laborales. Las condiciones del entorno laboral pueden potenciar o restringir el desempeño del empleado.
5. **Liderazgo:** hace referencia a la dirección y apoyo que reciben los trabajadores. Una supervisión adecuada ayuda a los empleados a mejorar su desempeño.
6. **Factores situacionales:** conjunto de variables, como la carga de trabajo, la presión laboral y los cambios organizacionales, que pueden afectar el desempeño laboral.

Estos factores operan de manera integrada, creando un sistema de influencias que define la calidad del desempeño laboral. Las empresas que buscan resultados óptimos deben gestionar cada uno de estos aspectos.

2.2.2.3. Evaluación del Desempeño Laboral.

La evaluación del desempeño laboral se entiende como un proceso que analiza el rendimiento de cada persona en función de los resultados que debe alcanzar dentro de una organización. Según Chiavenato (2020), este proceso sirve para examinar aspectos como el cumplimiento de objetivos, las competencias de una persona y la aportación que realiza a la organización.

Este proceso de evaluación recibe diferentes nombres, como evaluación de méritos, evaluación de eficiencia o informe de avances, y permite medir las contribuciones de cada colaborador para el logro de las metas organizacionales. Se caracteriza por ser un proceso que involucra tanto al colaborador como a su supervisor, evaluando el desempeño pasado con el fin de optimizar los resultados futuros.

La evaluación del desempeño es un excelente medio para identificar aspectos organizacionales, como necesidades de capacitación, retos en la supervisión y ajustes necesarios para la integración de los empleados a la empresa.

Finalmente, constituye un potente recurso para optimizar el desempeño laboral y mejorar el ambiente organizacional.

2.2.2.4. Elección del Autor para el Estudio de Desempeño Laboral.

Se seleccionó a Idalberto Chiavenato como autor principal para estudiar la variable de desempeño laboral debido a su extensa trayectoria y sus contribuciones fundamentales en el campo de la gestión del talento humano. Su trabajo se destaca por presentar un enfoque integral del desempeño laboral, considerándolo como un proceso de elementos interrelacionados que va más allá de una simple evaluación.

2.2.2.5. Importancia en el Sector Bancario.

Dessler y Varela (2011), en su libro *Administración de Recursos Humanos*, enfatizan la importancia del desempeño laboral en el sector bancario, indicando que va más allá de una simple valoración del personal para convertirse en un elemento crucial en la consecución de metas organizacionales. Este enfoque se complementa con lo planteado por Ortega, Ramírez y Zúñiga (2022), quienes señalan que el sistema bancario es fundamental para el crecimiento económico del país, y su funcionamiento óptimo garantiza un crecimiento constante y robusto. Por ende, el desempeño laboral se convierte en un factor fundamental para optimizar las operaciones, reducir los riesgos e incrementar los niveles de satisfacción de los clientes.

Dessler y Varela (2011) proponen medir el trabajo bancario, lo que incluye alinear el desempeño con las metas bancarias, desarrollar las habilidades necesarias y evaluar tanto los resultados cuantitativos como la calidad del servicio, elementos que son relevantes bajo la visión del Grupo Banco Mundial (2024). Esta entidad indica que “los sistemas bancarios sólidos facilitan el flujo eficaz de fondos hacia usos más productivos, ayudan en la captación de inversiones y aceleran los pagos de manera segura a través de las fronteras” (Grupo Banco Mundial, 2024). Este vínculo entre el desempeño laboral y el funcionamiento del sistema bancario revela que la gestión del capital humano no solo impacta en el ámbito organizacional, sino que también incide en la economía global.

2.3. Definición de Términos Básicos

- a.** Capital de trabajo: Lawrence y Chad (2016) indican que el capital de trabajo son los recursos con los que una empresa opera, utilizados frecuentemente para el pago de empleados y proveedores.

- b.** Clima organizacional: Chiavenato (2019) define el clima organizacional como el entorno psicológico y social dentro de una empresa, que emerge del comportamiento de sus trabajadores. Estudios demuestran que un clima organizacional positivo aumenta la satisfacción de los colaboradores, influyendo positivamente en su desempeño laboral.
- c.** Colaboradores: Chiavenato (2009) explica que los colaboradores son los integrantes de una organización que aportan valor mediante su trabajo, habilidades y experiencia, contribuyendo al logro de los objetivos de la empresa. Estos profesionales son considerados activos fundamentales que requieren capacitación y motivación.
- d.** Créditos: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015) indica que los créditos son modalidades mediante las cuales las entidades financieras otorgan financiamiento a sus clientes, quienes deben devolver el dinero de forma gradual y con el pago de intereses.
- e.** Gerente: Robbins y Coulter (2018) definen al gerente como aquella persona que dirige, organiza y actúa para obtener resultados positivos para la empresa. Además, posee características innatas de un líder.
- f.** NPS (Net Promoter Score): Kerin (2023) menciona que el NPS es un indicador de medición que permite a las empresas evaluar y gestionar el rendimiento empresarial y las estrategias de marketing de manera integral y efectiva.
- g.** Retroalimentación: Lussier y Achua (2016) indican que la retroalimentación motiva a los colaboradores a alcanzar niveles superiores de desempeño.

- h.** Sistema financiero: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015) señala que el sistema financiero está compuesto por entidades públicas y privadas que captan ahorros de personas y/o empresas, y facilitan la transferencia de estos fondos hacia aquellas personas o empresas que los requieran.
- i.** Tarjeta de crédito: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015) manifiesta que las tarjetas de crédito son una modalidad que permite a los usuarios adquirir bienes y/o servicios en establecimientos, utilizar la tarjeta y/o disponer de efectivo, bajo las condiciones de un contrato previamente establecido.
- j.** Visión compartida: Chiavenato (2019) indica que la visión compartida es una disciplina que promueve el compromiso colectivo, enfatizando en objetivos comunes hacia los cuales las personas alinean sus esfuerzos para alcanzar metas en conjunto.

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

El liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma en el 2024.

3.1.2. Hipótesis Específicas

1. La estimulación intelectual se relaciona con desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma en el 2024.
2. La motivación inspiracional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma en el 2024.
3. La consideración individual se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma en el 2024.
4. La influencia idealizada se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma en el 2024.

3.2. Identificación de la Variables

3.2.1. Definición conceptual de la Variable Liderazgo Transformacional

Según Fischman (2015), en su libro “El líder transformador 1”, este estilo de liderazgo se centra en la influencia que el líder ejerce sobre sus colaboradores para alcanzar las metas organizacionales. Además, destaca que un líder transformador debe ser un modelo de integridad, ya que su ejemplo personal influye en la moralidad de sus seguidores. Un líder transformador tiene la responsabilidad de elevar el nivel moral de sus colaboradores, promoviendo comportamientos éticos y un compromiso profundo con los valores organizacionales.

3.2.2. Definición Operacional de la Variable Liderazgo Transformacional

Se elaborará un cuestionario de 24 preguntas en escala de medición ordinal, para medir las dimensiones: de estimulación intelectual, consideración individualizada, motivación inspiracional e influencia idealizada.

3.2.3. Definición Conceptual de la Variable Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2020), en su libro “Administración de Recursos Humanos”, el desempeño laboral se refiere a la eficiencia con la que cada colaborador realiza su trabajo, lo que resulta fundamental para el éxito de las organizaciones y el logro de sus metas. El desempeño efectivo de los empleados es esencial para optimizar los recursos, mejorar los procesos y asegurar que los objetivos organizacionales se alcancen de manera eficiente.

3.2.4. Definición Operacional de la Variable Desempeño Laboral

Se elaboró un cuestionario de 12 preguntas en escala de medición ordinal, para medir las dimensiones: trabajo en equipo, inteligencia emocional, habilidades y productividad

3.3. Operacionalización de la Variables

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas
Variable independiente: Liderazgo transformacional	Según(Fischman, 2015), en su libro “El líder transformador 1”, nos indica que este estilo de liderazgo estudia la influencia que el líder influye en sus colaboradores, para lograr las metas de organizacionales.	Se elaborará un cuestionario de 24 preguntas en escala de Likert, para medir las dimensiones.	Estimulación Intelectual	Creatividad	El gerente es creativo, propone nuevas formas de hacer las cosas en el banco.	Escala de medición: Escala
				Toma de decisiones	Toma acciones antes de que surja un problema.	
				Innovación	Es innovador, hace las cosas de manera diferente y logro cambios importantes.	
				Nivel de aceptación	Defiende sus ideas sin esperar la aprobación de los demás.	
				Compromiso	Se compromete con los trabajadores para la mejora del trabajo.	
				Planificación	Atiende las prioridades de trabajo de manera planificada.	
				Comunicación	Tiene la habilidad de hablar en público.	
				Capacitación y actualización	Se preocupa por estar actualizado en sus conocimientos respecto al trabajo que realizo	
			Logro	Logra los resultados según lo planificado.		
			Consideración Individualizada	Trabajo en equipo	Dedica tiempo en enseñar y orientar al equipo de trabajo	
Buena atención	El gerente me atiende con amabilidad y paciencia.					
Habilidades Sociales	Considera que mis necesidades, habilidades y aspiraciones son importantes para el desarrollo del equipo.					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas
				Empatía	Se interesa por conocer las necesidades de cada uno de los miembros del grupo.	
				Selección del talento	El gerente sabe asignar a las personas adecuadas en los grupos de trabajo	
				Desarrollo personal	Me ayuda a encontrar y desarrollar mis fortalezas.	
				Formalidad	El gerente es consciente de sus obligaciones y actúa conforme a ellas.	
			Motivación Inspiracional	Valoración	El gerente también ve y juzga las cosas de forma optimista.	
				Liderazgo	El gerente dirige a su personal al logro de los objetivos y planes.	
				Nivel de Dirección	El gerente aclara y comunico las responsabilidades de cada uno dentro del grupo, para lograr los objetivos planteados.	
				Capacidad de Gestión	Es capaz de ir más allá de sus intereses por el bienestar del grupo.	
			Influencia Idealizada	Respeto	El gerente respeta mi opinión aún no esté de acuerdo con ella.	
				Confianza	Se siente en confianza con su líder al momento de comunicar sus inquietudes	
				Cumplimiento	Con el gerente tengo la garantía de lo que se acuerda se cumplirá.	
				Responsabilidad	El gerente toma en consideración las consecuencias morales y éticas de las decisiones tomadas.	
Variable Dependiente: Desempeño Laboral	Según (Chiavenato, 2020), en su libro “Administración de recursos Humanos”, nos indica que el desempeño laboral es la eficiencia que	Se elaborará un cuestionario de 12 preguntas en escala de Likert, para medir las dimensiones.	Trabajo en equipo	Comunicación	Usted mantiene una buena relación y comunicación con sus compañeros de trabajo.	Escala de medición: Escala
				Sinergia	Usted está enterado de los acuerdos y decisiones que toman sus superiores.	
				Coordinación	La comunicación interpersonal en su área funciona correctamente.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas
	evidencia cada colaborador al realizar su trabajo.		Inteligencia Emocional	Autogestión	Siente que maneja de la mejor manera sus emociones y sentimientos de ira.	
				Empatía	Se considera una persona empática.	
				Asertividad	Sus compañeros se expresan de manera amable.	
			Habilidades	Liderazgo	Considera usted a su gerente un líder	
				Cooperación	Ha percibido que hay apoyo y colaboración entre sus compañeros de trabajo	
				Motivación	Participa en reuniones que organiza el banco.	
			Productividad	Satisfacción Laboral	Se siente cómodo con sus compañeros de trabajo.	
				Eficiencia	Utiliza los recursos del banco (materiales, económicos) de manera adecuada.	
				Eficacia	Tiene la voluntad de dar lo mejor de usted para cumplir con los objetivos del banco	

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque empleado fue el cuantitativo. Sánchez y Murillo (2021) indican que éste se encuentra fundamentado en el positivismo, y emplea un único método. En este contexto, se plantean hipótesis sobre las relaciones esperadas entre las variables. La estructura del enfoque cuantitativo está compuesta por teoría, hipótesis, observaciones, recolección de datos, análisis de datos y resultados.

4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada. Estelí (2018) indica que ésta es un proceso centrado en el desarrollo de conocimientos dirigidos específicamente a solucionar problemas prácticos, proporcionando información y posibles vías de solución. Este tipo de investigación se caracteriza por su enfoque práctico, donde los estudios se orientan hacia resultados tangibles y aplicables en contextos reales.

4.3. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es correlacional. Chinche, et al. (2020) mencionan que la investigación correlacional surge al plantear una hipótesis que establece una relación entre dos o más variables. En el enfoque cuantitativo, se aplican procesos estadísticos que buscan utilizar las deducciones de la investigación en beneficio de la población. En

el enfoque cualitativo, se analiza el contenido lingüístico mediante el estudio del discurso de los participantes de las distintas categorías.

4.4. Métodos de Investigación

El método que orientó el plan de tesis fue el método científico. Según Chinche et al. (2020), este consiste en una secuencia de pasos dirigidos al descubrimiento de nuevos conocimientos, donde se formulan problemas, hipótesis e instrumentos de investigación.

4.5. Diseño de Investigación

El paradigma de investigación empleado fue de diseño no experimental, transeccional o transversal, correlacional-causal. Vega et al. (2021) definen la investigación transversal como la recolección de datos en un momento determinado, con el objetivo de describir y analizar la relación entre variables en un punto específico del tiempo; por ejemplo, cómo influye el sector financiero en los comerciantes. Asimismo, indican que el diseño transversal correlacional permite describir dos o más variables en un solo momento, mientras que el diseño transversal correlacional-causal proporciona explicaciones sobre la influencia de una variable sobre otra; por ejemplo, cómo el proceso de otorgamiento de créditos impacta en los comerciantes minoristas.

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población

La población estuvo conformada por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma de la región Junín.

4.6.2. Muestra

La muestra fue censal, en ese sentido se encuestó a la totalidad de trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Tarma de la región Junín.

A. Unidad de Análisis.

La unidad de análisis es cada trabajador del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma.

B. Tamaño de la Muestra.

El tamaño de muestra es de veinte trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma.

C. Selección de la Muestra.

Criterios de selección:

- **Criterios de exclusión:** Se descartó al personal de seguridad y de limpieza, debido a que son prestadores de servicio de terceros.
- **Criterios de inclusión:** Se incluyó a todos los trabajadores contratados directamente por el Banco de Crédito del Perú.

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.7.1. Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta. Abascal y Grande (2005) señalan que esta técnica permite obtener información con base en un conjunto de objetivos definidos, proporcionando una muestra que puede ser analizada mediante métodos cuantitativos. Los resultados obtenidos están sujetos a márgenes de error y niveles de confianza representativos de la población.

4.7.2. Instrumentos

El instrumento empleado fue el cuestionario. Abascal y Grande (2005) lo definen como un instrumento orientado por los objetivos de la investigación, que permite recopilar información para su posterior medición.

A. Diseño.

Para la recolección de datos se diseñó un cuestionario estructurado según las variables de investigación: liderazgo transformacional y desempeño laboral.

La variable liderazgo transformacional se organizó en cuatro dimensiones: estimulación intelectual (nueve ítems), consideración individualizada (siete ítems), motivación inspiracional (cuatro ítems) e influencia idealizada (cuatro ítems).

La variable desempeño laboral se estructuró también en cuatro dimensiones: trabajo en equipo (cuatro ítems), inteligencia emocional (cuatro ítems), habilidades (cuatro ítems) y productividad (cuatro ítems).

Para la medición de resultados se establecieron escalas de medición y de valoración.

B. Confiabilidad.

Finalmente, se estableció la confiabilidad de los instrumentos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos se contrastarán con la tabla de interpretación correspondiente, la cual se adjunta como referencia.

Tabla 3*Tabla de Confiabilidad de Correlación de Spearman*

Valor RS	Fuerza de la Correlación
0,0 < 0,1	No hay correlación
0,1 < 0,3	Poca correlación
0,3 < 0,5	Correlación media
0,5 < 0,7	Correlación alta
0,7 < 1	Correlación muy alta

Nota. Elaboración propia a partir de coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach

C. Validez

Se procedió con la validez del instrumento, para ello, se solicitó a tres jueces expertos que validen los instrumentos de investigación.

Para el análisis de los datos estadísticos, se utilizó el software de SPSS.

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción de Trabajo de Campo

En esta sección se presentan los resultados del análisis de los datos recopilados en la investigación sobre la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, agencia Tarma – Junín, 2024.

La recolección de información en campo fue ejecutada por el equipo investigador, conformado por el autor del estudio y los 20 colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Tarma.

Se empleó un cuestionario online a través de la plataforma Google Forms. El instrumento constó de 36 preguntas y fue aplicado a los 20 colaboradores. El formulario estuvo disponible durante cinco días.

Para el procesamiento de los datos, se utilizó el programa SPSS. Con esta herramienta, se tabularon y codificaron las respuestas conforme a las dimensiones planteadas, obteniéndose un nivel de confiabilidad de 0,962.

5.2. Presentación de Resultados

5.2.1. Resultados: Variable Liderazgo Transformacional

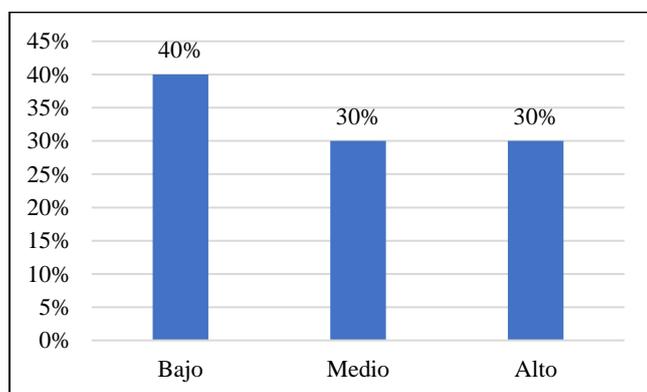
Tabla 4

Distribución de frecuencias de liderazgo transformacional

Nivel	f_i	$h_i\%$
Bajo	8	40%
Medio	6	30%
Alto	6	30%
Total	20	100%

Figura 1

Nivel de liderazgo transformacional



Los resultados obtenidos en la tabla 1 y figura 1, sobre el liderazgo transformacional en el Banco de Crédito del Perú, agencia Tarma, revelan que el 40 % de los colaboradores percibe un nivel bajo de liderazgo transformacional. El 60 % restante se distribuye de forma equitativa: un 30 % lo califica como nivel medio y otro 30 % como nivel alto. Esta tendencia, donde predomina una percepción negativa, sugiere que la institución requiere mejorar ciertos aspectos relacionados con el liderazgo ejercido.

5.2.2. Resultado por Dimensiones de la Variable Liderazgo Transformacional

Tabla 5

Frecuencias de las Dimensiones de la variable Liderazgo Transformacional

Nivel	D1		D2		D3		D4	
	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$
Bajo	9	45%	8	40%	7	35%	8	40%
Medio	7	35%	5	25%	8	40%	7	35%
Alto	4	20%	7	35%	5	25%	5	25%
Total	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

D1 = Estimulación intelectual

D2 = Consideración Individualizada

D3 = Motivación Inspiracional

D4 = Influencia Idealizada

Interpretación:

Al analizar las dimensiones del liderazgo transformacional los datos muestran los siguientes patrones:

1. Estimulación Intelectual (D1): Se distribuye con 45 % en nivel bajo, 35 % en nivel medio y 20 % en nivel alto, lo que indica una posible deficiencia en el incentivo a la innovación y creatividad por parte de los líderes.
2. Consideración Individualizada (D2): Presenta una distribución más equilibrada, con un 40 % en nivel bajo. Destaca un 35 % en nivel alto, lo cual evidencia que algunos líderes sí brindan atención personalizada a sus colaboradores.

3. Motivación Inspiracional (D3): Registra su mayor concentración en el nivel medio con un 40 %, seguido de un 25 % en nivel alto, lo que sugiere que los líderes mantienen un potencial moderado para inspirar a sus colaboradores.
4. Influencia Idealizada (D4): Muestra un 40 % en nivel bajo, 35 % en nivel medio y 25 % en nivel alto, reflejando que el liderazgo carismático y ejemplar no se manifiesta con la intensidad requerida en la institución.

5.2.3. Resultados de la Variable Desempeño Laboral

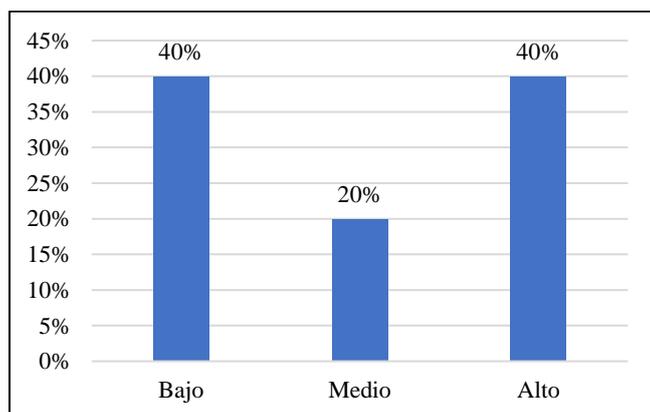
Tabla 6

Distribución de frecuencia del Desempeño Laboral

Nivel	f_i	$h_i\%$
Bajo	8	40%
Medio	4	20%
Alto	8	40%
Total	20	100%

Figura 2

Nivel de Desempeño Laboral



Interpretación: El análisis del desempeño laboral evidencia un patrón particular: el 40 % de los colaboradores presenta un nivel alto de desempeño, mientras que otro 40 % muestra un rendimiento bajo. Solo un 20 % se ubica en el nivel medio. Esta distribución sugiere que existen factores institucionales que no afectan de manera

uniforme a todos los empleados, generando diferencias significativas en sus niveles de rendimiento.

5.2.4. Resultados por Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral

Tabla 7

Frecuencias de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral

Nivel	D1		D2		D3		D4	
	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$
Bajo	8	40%	12	60%	8	40%	11	55%
Medio	7	35%	3	15%	7	35%	0	0%
Alto	5	25%	5	25%	5	25%	9	45%
Total	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

D1 = Trabajo en Equipo.

D2 = Inteligencia Emocional.

D3 = Habilidades.

D4 = Productividad.

Interpretación:

Al analizar las dimensiones de desempeño laboral los datos revelan los siguientes patrones:

1. Trabajo en Equipo (D1): Muestra una marcada tendencia decreciente, con un 40 % en nivel bajo, 35 % en nivel medio y 25 % en nivel alto, evidenciando un área que requiere mejora en la dinámica colaborativa.
2. Inteligencia Emocional (D2): Se observa una concentración del 60 % en el nivel bajo, 15 % en nivel medio y 25 % en nivel alto, revelando una notable necesidad de mejorar las habilidades emocionales.

3. Habilidades (D3): Se observa el mismo patrón que en la primera dimensión, con un 40 % en nivel bajo, 35 % en nivel medio y 25 % en nivel alto, sugiriendo la importancia de fortalecer las destrezas profesionales.
4. Productividad (D4): Se distribuye con un 55 % en nivel bajo y 45 % en nivel alto, mostrando una visible brecha en el aprovechamiento de recursos laborales.

5.2.5. *Análisis de Fiabilidad de los Instrumentos*

Para validar la confiabilidad de los instrumentos empleados en la investigación, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo los resultados que se muestran a continuación:

Tabla 8

Fiabilidad del Instrumento de Liderazgo Transformacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,962	24

Tabla 9

Fiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,938	12

Interpretación: Los resultados indican que ambos instrumentos poseen una confiabilidad excelente, superando el valor mínimo aceptable de 0,70. El formulario de preguntas de Liderazgo Transformacional obtuvo un coeficiente de 0,962, mientras que el de Desempeño Laboral alcanzó un valor de 0,938, garantizando así la consistencia de las mediciones realizadas.

5.2.6. *Análisis de Normalidad*

Se llevó a cabo un análisis de normalidad para seleccionar las pruebas estadísticas más apropiadas.

Tabla 10

Pruebas de Normalidad para las Variables y Dimensiones del Estudio

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
D1	0,920	20	0,099
D2	0,851	20	0,006
D3	0,877	20	0,016
D4	0,904	20	0,050
V1	0,887	20	0,023
V2	0,909	20	0,061

Interpretación:

Considerando que la muestra es menor a 50 participantes, se empleó la prueba de Shapiro-Wilk. Los resultados indican que la V2 (Sig = 0,061) muestra una distribución normal, puesto que su valor de significancia es mayor a 0,05. Aunque algunas dimensiones presentaron una distribución no normal, se optó por utilizar estadísticos paramétricos, dada la normalidad observada en la variable dependiente (V2).

5.2.7. *Prueba de Hipótesis*

Para evaluar la hipótesis de la presenta investigación, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, dado que ambas variables son cuantitativas y presentan una distribución normal.

5.2.7.1. Hipótesis General.

H_i: El liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma - Junín, 2024.

Tabla 11*Correlación entre Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral*

		V1	V2
V1	Correlación de Pearson	1	0,951**
	Sig. (bilateral)		<0,001
	N	20	20
V2	Correlación de Pearson	0,951**	1
	Sig. (bilateral)	<0,001	
	N	20	20

Interpretación:

Se observa en la Tabla 4 la correlación entre el liderazgo transformacional (V1) y el desempeño laboral (V2). Los resultados muestran una correlación de Pearson de 0,951 y un nivel de significancia menor a 0,001. Este indicador evidencia una correlación muy fuerte entre ambas variables, lo que significa que una mejora en el liderazgo transformacional está vinculada con un mayor desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia Tarma.

5.2.7.2. Hipótesis Especifica 1.

H_i: La estimulación intelectual se relaciona con desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma - Junín, 2024.

Tabla 12*Correlación entre la Estimulación Intelectual y Desempeño Laboral*

		D1	V2
D1	Correlación de Pearson	1	0,903**
	Sig. (bilateral)		<0,001
	N	20	20
V2	Correlación de Pearson	0,903**	1
	Sig. (bilateral)	<0,001	
	N	20	20

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 5 la correlación entre D1 (Estimulación Intelectual) y V2 (Desempeño Laboral). Los resultados muestran una correlación de Pearson de 0,903 con un valor de significancia menor a 0,001. Esta correlación alta, directa y significativa demuestra que, a mayor grado de estimulación intelectual por parte de los líderes, mayor es el impacto positivo en el desempeño laboral de los colaboradores.

5.2.7.3. Hipótesis Especifica 2

H_i: La motivación inspiracional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma - Junín, 2024. Tabla 13 Correlación entre Motivación Inspiracional y Desempeño Laboral.

		D2	V2
D2	Correlación de Pearson	1	0,929**
	Sig. (bilateral)		<0,001
	N	20	20
V2	Correlación de Pearson	0,929**	1
	Sig. (bilateral)	<0,001	
	N	20	20

Interpretación: En la Tabla 6 se muestra la correlación entre Motivación Inspiracional (D2) y Desempeño Laboral (V2). Los resultados del análisis estadístico indican un coeficiente de correlación de Pearson de 0,929 con un valor de significancia bilateral menor a 0,001. Este coeficiente revela una correlación positiva muy fuerte, lo que sugiere que la motivación inspiracional es una de las dimensiones que efectivamente puede generar un impacto muy positivo en el desempeño laboral de los equipos de trabajo del Banco de Crédito del Perú (BCP).

5.2.7.4. Hipótesis Especifica 3

H_i: La consideración individual se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma - Junín, 2024.

Tabla 14

Correlación entre Consideración individual y Desempeño Laboral

		D3	V2
D3	Correlación de Pearson	1	0,907**
	Sig. (bilateral)		<0,001
	N	20	20
V2	Correlación de Pearson	0,907**	1
	Sig. (bilateral)	<0,001	
	N	20	20

Interpretación:

Interpretación: En la Tabla 7 se observa la correlación entre Consideración Individualizada (D3) y Desempeño Laboral (V2). El análisis estadístico presenta un coeficiente de Pearson de 0,907 con un valor de significancia bilateral menor a 0,001. Esta correlación positiva indica que, cuando los líderes reconocen las necesidades individuales de cada colaborador, el desempeño laboral mejora significativamente.

5.2.7.5. Hipótesis Especifica 4.

H_i: La influencia idealizada se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma - Junín, 2024.

Tabla 15

Correlación entre Influencia Idealizada y Desempeño Laboral

		D4	V2
D4	Correlación de Pearson	1	0,929**
	Sig. (bilateral)		<0,001
	N	20	20
V2	Correlación de Pearson	0,929**	1
	Sig. (bilateral)	<0,001	
	N	20	20

Interpretación: En la Tabla 8 se observa la correlación entre Influencia Idealizada (D4) y Desempeño Laboral (V2). Los resultados estadísticos muestran un coeficiente de Pearson de 0,929 con una significancia bilateral menor a 0,001. Esta dimensión, junto con Motivación Inspiracional (D3), revela la correlación más alta con la variable dependiente Desempeño Laboral. La correlación positiva indica que, cuando los líderes actúan como modelos a seguir, el desempeño laboral de los colaboradores se incrementa significativamente.

5.3. Discusión

Objetivo de la Investigación

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Tarma – Junín, 2024. En este capítulo se analizan los hallazgos más relevantes de la investigación, comparándolos con teorías actuales y con los resultados de investigaciones previas sobre este tema.

Sobre la Hipótesis General

Los resultados obtenidos muestran una relación significativa y positiva entre liderazgo transformacional y desempeño laboral ($r = 0,951$, $p < 0,0001$), confirmando la hipótesis general de la investigación. Este hallazgo está respaldado por Terrones (2023), quien documentó una relación similar entre ambas variables en su investigación titulada “El liderazgo transformacional y desempeño laboral de los docentes en una institución educativa pública de la provincia de Chepén, 2022”. Asimismo, Bermeo (2022), en su estudio “Liderazgo transformacional y su incidencia en el desempeño laboral” en el sector florícola de Ecuador, obtuvo conclusiones semejantes, lo que demuestra que esta relación trasciende diferentes sectores y contextos culturales.

No obstante, la investigación revela que el 40 % de los trabajadores percibe un nivel bajo de liderazgo transformacional, lo que probablemente afecta negativamente el desempeño global de la agencia. Este hallazgo cobra mayor relevancia cuando se consideran los resultados de Vásquez y colaboradores (2021), quienes en su artículo “Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile” demostraron que el liderazgo transformacional es especialmente valorado por los colaboradores de la generación millennial.

Primera Hipótesis Específica

El análisis estadístico muestra una correlación fuerte entre estimulación intelectual y desempeño laboral ($r = 0,903$, $p < 0,001$), revelando una relación altamente significativa. Sin embargo, los resultados indican que el 45 % de los trabajadores percibe un nivel bajo en esta dimensión, lo que señala una oportunidad de mejora para fortalecer la innovación y creatividad, aspectos que, según Zamarripa y colaboradores (2022), en su artículo “El rol de líder transformacional en equipos diversos y sus efectos en variables emergentes, para entender el desempeño grupal”, son fundamentales para potenciar el desempeño laboral en equipos diversos.

Segunda Hipótesis Específica

El análisis estadístico de la motivación inspiracional revela una correlación muy fuerte con el desempeño laboral ($r = 0,929$, $p < 0,001$), confirmando los hallazgos de Barragán (2024), en su artículo “Asociación del liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los docentes de la Escuela de Logística del Ejército Nacional de Colombia”, quien muestra que el desempeño laboral está directamente relacionado con elementos del liderazgo transformacional. A pesar de ello, solo el 25 % de los

trabajadores percibe niveles altos de motivación inspiracional, lo que indica la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan la motivación del equipo.

Tercera Hipótesis Específica

Los datos estadísticos revelan una fuerte conexión entre la consideración individualizada que reciben los trabajadores y el desempeño laboral, evidenciada por una correlación significativa ($r = 0,907$, $p < 0,001$). Esto coincide con los resultados de Vásquez en su estudio “Liderazgo transformacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Sistema Continuo JCM E.I.R.L., Ica 2023”, donde destaca que cuando los líderes brindan atención personalizada a cada colaborador y establecen lazos de confianza, el desempeño laboral mejora significativamente. La distribución de los valores de esta dimensión sugiere que los supervisores están implementando con éxito técnicas de atención personalizada en su estilo de liderazgo.

Cuarta Hipótesis Específica

Los datos estadísticos muestran una correlación significativa entre influencia idealizada y desempeño laboral ($r = 0,929$, $p < 0,001$). Este hallazgo coincide con los resultados de Laguado y Ccolleca en su tesis “Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del hospital de Huaycán, Ate, 2020”, donde se revela que las acciones de los líderes tienen un impacto directo sobre el desempeño de los trabajadores. Sin embargo, el 40 % de nivel bajo en esta dimensión señala la necesidad de mejorar el liderazgo inspiracional y ejemplar.

Implicaciones prácticas.

De acuerdo a los hallazgos obtenidos se sugiere varias recomendaciones prácticas para la gestión de la agencia Tarma:

1. Implementar programas para mejorar el liderazgo transformacional en la agencia, dado que el 40 % de los trabajadores percibe un nivel bajo en esta variable.
2. Mejorar la estimulación intelectual, ya que el 45 % de los colaboradores considera que existen falencias en este aspecto.
3. Se identifican dos grandes oportunidades: la motivación inspiracional y la influencia idealizada como atributos positivos de los líderes, pues estos aspectos han demostrado tener un impacto favorable en el desempeño laboral.
4. Abordar con urgencia la notable división en el desempeño laboral, dado que el 40 % de los colaboradores presenta un nivel alto y otro 40 % un nivel bajo. Esto sugiere la existencia de condiciones organizacionales que impactan de manera desigual a los trabajadores.

Limitaciones

El estudio presenta ciertas limitaciones a tenerse en cuenta:

1. El estudio se basó en 20 participantes, lo cual podría no reflejar adecuadamente la realidad de otras agencias bancarias, ya que es una muestra proporcionalmente pequeña.
2. En segundo lugar, el estudio se realizó durante un periodo de cambios en la gestión de la agencia, lo que podría haber influido en las opiniones del personal encuestado.

Para futuras investigaciones se recomienda:

1. Se sugiere expandir el estudio en otras agencias BCP, para obtener una visión más amplia de la situación.
2. Investigar los factores que influyen la división observada en el desempeño laboral.

Conclusiones

1. Se determinó una correlación positiva significativa ($r = 0,951$, $p < 0,001$) entre liderazgo transformacional y desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, agencia Tarma, validando que el estilo de liderazgo transformacional tiene un impacto positivo en el desempeño laboral de los colaboradores. Sin embargo, es alarmante que el 40 % de los trabajadores no reconozca cualidades de liderazgo transformacional en sus supervisores. Por otro lado, existe una notable división en cuanto al desempeño laboral, donde el 40 % de los trabajadores muestra niveles sobresalientes de desempeño y otro 40 % presenta resultados deficientes.
2. Se verificó que existe una relación positiva entre estimulación intelectual y desempeño laboral ($r = 0,903$, $p < 0,001$). No obstante, el 45 % de los trabajadores muestra niveles bajos en esta dimensión, ubicándose como la más baja entre todos los elementos estudiados, lo que evidencia que los líderes actuales presentan dificultades para fomentar el pensamiento crítico y la búsqueda de soluciones ante los retos.
3. Si bien la investigación identificó una relación positiva entre motivación inspiracional y desempeño laboral ($r = 0,929$, $p < 0,001$), solo el 25 % de los colaboradores muestra niveles altos en esta dimensión. Este contexto representa una oportunidad para potenciar la capacidad de los líderes y fomentar la motivación para alcanzar las metas organizacionales.
4. Los estudios revelan una relación positiva entre consideración individualizada y desempeño laboral ($r = 0,907$, $p < 0,001$), con una dispersión más equilibrada en las percepciones, lo que indica que algunos líderes ya han logrado incorporar efectivamente estrategias de atención personalizada. Este contexto positivo crea

una base fértil para ampliar y afianzar estas prácticas exitosas en toda la organización.

5. Los resultados evidenciaron una correlación positiva entre influencia idealizada y desempeño laboral ($r = 0,929$, $p < 0,001$). Sin embargo, el hecho de que el 40 % de los colaboradores registre niveles bajos en esta dimensión evidencia la necesidad de fortalecer el liderazgo carismático y ejemplar dentro de la agencia, lo cual podría mejorar notablemente los resultados de la empresa.

Recomendaciones

1. A la luz de los hallazgos, se propone implementar capacitaciones que fortalezcan las habilidades de liderazgo transformacional en los directivos de la agencia Tarma, mediante coaching personalizado y evaluaciones 360° para dar seguimiento a los avances. Este programa debe abarcar las cuatro dimensiones del liderazgo transformacional y establecer un sistema de seguimiento que permita cuantificar su efecto sobre el desempeño laboral, presentando reportes de avances ante la dirección regional.
2. Se debe fortalecer la estimulación intelectual mediante la implementación de espacios enfocados en la innovación y el aprendizaje permanente, con sesiones mensuales donde los colaboradores, guiados por sus líderes, analicen situaciones de su área y propongan soluciones de mejora.
3. Se propone mejorar la motivación inspiracional mediante reuniones mensuales en las que los líderes compartan con sus colaboradores los avances alcanzados, metas futuras y elogien públicamente el buen desempeño.
4. Es necesario potenciar la consideración individualizada mediante reuniones individuales entre líder y colaborador, orientadas a escuchar sus necesidades laborales y ofrecer retroalimentación sobre su desempeño. Se puede utilizar un formato de registro para dar seguimiento a los acuerdos.
5. Se sugiere reforzar la influencia idealizada seleccionando y resaltando cada mes a un líder que haya demostrado actitudes alineadas con los valores del BCP, presentando ejemplos concretos de sus buenas prácticas. Esta acción debe complementarse con una breve referencia de las acciones esperadas basadas en los valores de la institución.

Referencias Bibliográficas

- Abascal, Elena, y Ildelfonso Grande. 2005. *Análisis de encuestas*. Primera Edición. Esic Editorial.
- Almirón Arévalo, Virginia, Axela Casandra Trejo Toriz, y José Miguel García Ramírez. 2015. «Liderazgo transaccional vs Liderazgo transformacional». *Reidocrea* 4:24-27.
- Banco Central Reserva del Perú. 2024. *Junín: Síntesis de Actividad Económica - Enero 2024*.
- Barragán-Quiñonez, Leonel Gilberto. 2024. «Asociación del liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los docentes de la Escuela de Logística del Ejército Nacional de Colombia». Pp. 35-52 en *Liderazgo transformacional en las Fuerzas Militares*. Escuela Militar de Cadetes “General José María Córdova”.
- Bermeo Heredia, Dolores Paulina. 2022. «Liderazgo transformacional y su incidencia en el desempeño laboral». Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Bernard M. Bass. 1985. *Leadership and Performance Beyond Expectation*.
- Bustamante Romaní, Rafael. 2006. «Desarrollo Financiero y Crecimiento Económico en el Perú».
- Castillo Castillo, Deisy Carolina, y Yonimiler Castillo Ortega. 2022. «Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral de Docentes Universitarios». *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas* 5:271-84.
- Chiavenato, Idalberto. 2009. *Comportamiento Organizacional: La Dinámica del Éxito de las Organizaciones*. Segunda Edición. McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, Idalberto. 2019. *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, Idalberto. 2020. *Gestión del talento humano*. Quinta Edición. McGraw-Hill Interamericana.
- Chinche Duicela, Jhonnatan, Jenniffer Ramón Pozo, y José Fernando López Aguirre. 2020. «El Método Científico: Análisis de la literatura». *Imaginario Social* 3:52-63.

- Coronel Padilla, María José. 2024. «Análisis del Impacto del Liderazgo Transformacional en el Desempeño Laboral». Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Cvetković Vega, Aleksandar, Jorge L. Maguiña, Alonso Soto, Jaime Lama-Valdivia, y Lucy E. Correa López. 2021. «Cross-sectional studies». *Revista de la Facultad de Medicina Humana* 21(1):164-70. doi: 10.25176/RFMH.v21i1.3069.
- D'Alessio Ipinza, Fernando A. 2017. *Administración de las operaciones productivas*. Primera edición. Pearson Educación.
- Díaz, Oscar, José Luis Soler, Lucía Aparicio, Ana Rodríguez, y Elena Escolano. 2016. *Inteligencia Emocional y Bienestar*. Primera edición. Ediciones Universidad San Jorge.
- Durán Asencio, Alejandro. 2018. *Trabajo en equipo*. 10 Edición. Elearning S.L.
- Espín Salas, Darwin Daniel, y Genaro Nicolás Avilés Estévez. 2022. «Influencia del Sector Bancario en el Crecimiento Económico». *Dialnet* 8:854-66. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>.
- Estelí Nicaragua. 2018. *Metodología de la Investigación e Investigación Aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas*.
- Fischman, David. 2015. *El Líder Transformador I*. Primera Edición. Planeta Mexicana S.A.
- Fischman, David. 2016. «Liderazgo en Práctica».
- García Velasco, Martín Alejandro, Martín Alonso Pantoja Ospina, y Laura Inés Duque Salazar. 2011. «El Liderazgo Transformacional en las Organizaciones». *Dialnet* 1-19.
- Gary Dessler, y Ricardo Varela. 2011. *Administración de recursos humanos*. Quinta edición. Pearson Educacion.
- Goleman, Daniel, y Cary Cherniss. 2006. *Inteligencia emocional en el trabajo*. Primera Edición. Kairós.
- González Garcia, William de Jesús, y Rafael Vilchez Pirela. 2021. «Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales». *Revista científica Pensamiento y Gestión* 54-74.

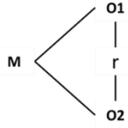
- Grupo Banco Mundial. 2024. «Sector Financiero». Recuperado 23 de noviembre de 2024 (<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialesector/overview>).
- Hornngren, Charles T., Srikant M. Datar, y Madhav V. Rajan. 2012. *Contabilidad de costos Un enfoque gerencial*. 14 Edición. Pearson Educación.
- Idalberto Chiavenato. 2009. *Gestión del Talento Humano*.
- James MacGregor Burns. 1978. *Transforming Leadership*.
- Jones, Gareth R., y Jennifer M. George. 2019. *Administración Contemporánea*. 10 Edición. McGraw-Hill Interamericana.
- Kerin, Roger A.; Hartley, Steven W. 2023. *Marketing*. Vol. 16. 16.^a ed. McGraw Hill Interamericana.
- Laguado Choque, Augusta, y Ccollcca Palomino Jenny. 2020. «Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del Hospital de Huaycan, Ate, 2020». Universidad Privada TELESUP, Lima.
- Lawrence J. Gitman, y Chad J. Zutter. 2016. *Principios de administración financiera*. 16.^a ed. Pearson Educación.
- Lobo, Carlos Andrés. 2017. *Gestión del Talento Humano*. Primera edición. Fundación Universitaria del Área Andina.
- López Neira, Ana Adela. 2021. «Clima Organizacional y desempeño Laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil». Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Guayaquil.
- Lussier, Robert N., y Christopher F. Achua. 2016. *Liderazgo: teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. 6a Edición. Cengage.
- Martínez Angulo, Leonel Rafael, y Jeimy Johanna Torres. 2022. «Análisis del papel del Liderazgo Transformacional de los Directivos Docentes Rurales en el fortalecimiento de la Calidad Educativa». Bogotá.
- Mendoza Martínez, Ignacio Alejandro, María Fernanda Ortiz Arévalo, y Héctor Carlos Parker Rosell. 2007. «Dos décadas de investigación y desarrollo en Liderazgo Transformacional». *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle* 7:25-41.

- Oficina Económica y Comercial de España en Berna. 2023. *Informe Económico Comercial*.
- Oficina Económico y Comercial de España y Whashington. 2024. *Informe Económico y Comercial*.
- Ojeda Flores, Hugo Fabricio. 2020. «Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.» Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Ortega-Ajila, Flor, Tamia Ramírez-Arias, y Gladys Zúñiga-Reyes. 2022. «El sistema financiero y el rol que cumple en el desarrollo económico y social del Ecuador». *593 Digital Publisher CEIT* 7(6):49-64. doi: 10.33386/593dp.2022.6.1367.
- Palma Camacho, Itala Inés. 2022. «Relación entre el liderazgo transformacional y desempeño laboral de los colaboradores de la agencia digital RENIEC, 2021». Universidad César Vallejo, Lima.
- Prospel-Santacruz, Estefania, y Leonardo Romero-Morocho. 2022. «Influencia del liderazgo en el desempeño laboral: caso práctico de la empresa Mcduck». *593 Digital Publisher CEIT* 7(3):184-96. doi: 10.33386/593dp.2022.3.1112.
- Riva Arce, Silveth Milagros. 2024. «Liderazgo transformacional y desempeño laboral en la Constructora del Oriente E y K S.A.C, Tarapoto - 2024». Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Robbins, Stephen P. 2017. *Comportamiento organizacional*. 17 Edición. Pearson Educación.
- Robbins, Stephen P., y Mary Coulter. 2018. *Administración*. 13 Edición. Pearson Educación.
- Sánchez Molina, Arturo Alexander, y Angélica Murillo Garza. 2021. «Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa». *Debates por la Historia* 9:147-81.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. 2015. «Glosario de Términos e Indicadores Financieros». Recuperado 31 de octubre de 2024 (<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>).

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. 2024. «Inclusión Financiera». Recuperado 23 de noviembre de 2024 (<https://www.sbs.gob.pe/inclusion>).
- Terrones Albitres, Mayrin Jareth. 2023. «El liderazgo transformacional y desempeño laboral de los docentes en una institución educativa pública de la provincia de Chepén, 2022». Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Vasquez Amasifuen, Luz Milagros. 2023. «Liderazgo transformacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Sistema Continuo JCM E.I.R.L, Ica 2023». Universidad César Vallejo, Lima.
- Vásquez Pailaqueo, María Paz, Romina Fernanda Inostroza Naranjo, y Hedy Acosta Antognoni. 2021. «Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile». *Revista de Psicología* 30(1):1-17. doi: 10.5354/0719-0581.2021.55066.
- Weihrich, Heinz, Mark V Cannice, y Harold Koontz. 2022. *Administración: Una perspectiva global, emprendedora y de innovación*. 16 Edición. McGraw-Hill Interamericana.
- Zamarripa Montes, Jean Manuel, Miguel Ángel Vega Campos, y Aída Ortega Velázquez. 2022. «El rol de líder transformacional en equipos diversos y sus efectos en variables emergentes, para entender el desempeño grupal». *Trascender, contabilidad y gestión* 7(20 mayo-agosto):224-45. doi: 10.36791/tcg.v8i20.168.

Apéndice

Apéndice 1. Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma en el 2024?	Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma-2024.	El liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma - Junín, 2024.	Variable 1: Liderazgo Transformacional Dimensiones: - Estimulación intelectual - Motivación inspiracional - Consideración individual - Influencia idealizada	Tipo: Investigación Básica Nivel: Investigación Correlacional Diseño: Diseño No Experimental
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específico		Esquema:  Población: 20 colaboradores Muestra 20 colaboradores Método general: Método Científico Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
PE 1: ¿Existe relación entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma en el 2024? PE 2: ¿Existe relación entre la motivación inspiracional y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma en el 2024? PE 3: ¿Existe relación entre la consideración individual y el desempeño	OE 1: Identificar la relación entre estimulación intelectual y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma-2024. OE 2: Determinar la relación entre la motivación inspiracional y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma-2024. OE 3: Establecer la relación entre la consideración individual y	HE 1: La estimulación intelectual se relaciona con desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma - Junín, 2024. HE 2: La motivación inspiracional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma - Junín, 2024. HE 3: La consideración individual se relaciona con el desempeño laboral	Variable 1: Desempeño Laboral Dimensiones: - Trabajo en equipo - Inteligencia emocional - Habilidades - Productividad	

Problema general	Objetivo general	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma en el 2024?</p> <p>PE 4: ¿Existe relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma en el 2024?</p>	<p>el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma-2024.</p> <p>OE 4: Determinar la relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú en la agencia Tarma- 2024.</p>	<p>de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma - Junín, 2024.</p> <p>HE 4: La influencia idealizada se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sucursal Tarma - Junín, 2024.</p>		

Apéndice 2. Instrumento de recolección de datos

LA RELACIÓN ENTRE EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCIA TARMA – JUNÍN, 2024

Objetivo:

Especificar la relación existente entre el liderazgo transformacional y desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Tarma – Junín, 2024.

Confidencialidad: La información proporcionada en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

Información general

Edad : _____ Sexo : Masculino Femenino

Instrucciones:

Indique usted su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones considerando la siguiente puntuación:

1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indiferente, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS VARIABLE 1		1	2	3	4	5
Dimensión 01: Estimulación intelectual						
1	Tu jefe inmediato es creativo, propone nuevas formas de hacer las cosas en el banco.					
2	Toma acciones antes de que surja un problema.					
3	Es innovador, hace las cosas de manera diferente y logra cambios importantes.					
4	Defiende sus ideas sin esperar la aprobación de los demás.					
5	Se compromete con los trabajadores para la mejora del trabajo.					
6	Atiende las prioridades de trabajo de manera planificada.					
7	Tiene la habilidad de hablar en público.					
8	Se preocupa por estar actualizado en sus conocimientos respecto al trabajo que realizó.					
9	Logra los resultados según lo planificado.					
Dimensión 02: Consideración individualizada						
10	Dedica tiempo en enseñar y orientar al equipo de trabajo.					
11	Mi jefe me atiende con amabilidad y paciencia					
12	Considera que mis necesidades, habilidades y aspiraciones son importantes para el desarrollo del equipo.					
13	Se interesa por conocer las necesidades de cada uno de los miembros del grupo.					
14	Mi jefe asigna a las personas adecuadas en los grupos de trabajo.					
15	Me ayuda a encontrar y desarrollar mis fortalezas.					
16	Mi jefe es consciente de sus obligaciones y actúa conforme a ellas.					
Dimensión 03: Motivación inspiracional						

17	Mi jefe también ve y juzga las cosas de forma optimista.					
18	Tu jefe inmediato dirige a su personal al logro de los objetivos y planes.					
19	Tu jefe aclara y comunica las responsabilidades de cada uno dentro del grupo, para lograr los objetivos planteados.					
20	Es capaz de ir más allá de sus intereses por el bienestar del grupo.					
Dimensión 04: Influencia Idealizada						
21	Tu jefe respeta tu opinión aún no esté de acuerdo con ella.					
22	Se siente en confianza con su jefe al momento de comunicar sus inquietudes.					
23	Con tu jefe tienes la garantía de lo que se acuerda se cumplirá.					
24	Tu jefe toma en consideración las consecuencias morales y éticas de las decisiones tomadas.					
PREGUNTAS VARIABLE 2						
Dimensión 01: Trabajo en Equipo						
25	Usted mantiene una buena relación y comunicación con sus compañeros de trabajo					
26	Usted está enterado de los acuerdos y decisiones que toman sus superiores.					
27	La comunicación interpersonal en su área funciona correctamente.					
Dimensión 02: Inteligencia Emocional						
28	Siente que maneja de la mejor manera sus emociones y sentimientos de ira.					
29	Se considera una persona empática.					
30	Sus compañeras se expresan de manera amable.					
Dimensión 03: Habilidades						
31	Considera usted que su jefe es un líder.					
32	Ha percibido que hay apoyo y colaboración entre sus compañeros de trabajo.					
33	Participa en reuniones que organiza el banco.					
Dimensión 04: Productividad						
34	Se siente cómodo con sus compañeros de trabajo.					
35	Utiliza los recursos del banco (materiales) de manera adecuada.					
36	Tiene la voluntad de dar lo mejor de usted para cumplir con los objetivos del banco.					

Gracias.

Apéndice 3. Validación de Instrumentos



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Se solicita la validación del instrumento para la tesis titulada: La relación entre el Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Tarma - Junín, 2024.

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Óptimo	5 = Mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica				X					X					X	
2. La sucesión de presentación de los ítems es óptima				X					X					X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable				X					X					X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles				X					X					X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación				X					X					X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación				X					X					X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos				X					X					X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación				X					X					X	
9. El instrumento abarca las variables o indicadores				X					X					X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis				X					X					X	
Sumatoria Parcial															
Sumatoria Total															

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: Luis Raúl Zuliga Díaz

Especialidad: Magister en Administración Estratégica de Empresas

DNI: 06715311

Nro. Celular: 995627851

Firma:

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario: La relación entre el Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Tarma - Areña, 2024.

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nombre y Apellidos del Experto: Luis Raúl Zuñiga Diaz

Teléfono: 996627851

DNI: 06715311

Firma:



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Se solicita la validación del instrumento para la tesis titulada: La relación entre el Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Tarma – Junín, 2024.

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Óptimo	5 = Mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					X					X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X					X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X					X
Sumatoria Parcial					X					X					X
Sumatoria Total	18										18				

Observaciones: Ninguno

Nombres y Apellidos del Experto: **Christian Portugal Rojas**

Especialidad: **Administración**

DNI: **10803396**

Nro. Celular: **993624237**

Firma:



ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario: La relación entre el Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Tarma – Junín, 2024.

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto: Christian Portugal Rojas

Teléfono: 993624237

DNI: 10803396

Firma:



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Se solicita la validación del instrumento para la tesis titulada: La relación entre el Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Tarma – Junín, 2024.

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Óptimo	5 = Mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X					X						X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X					X						X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X						X
5. Los reactivos reflejan al problema de investigación.				X					X						X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X						X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X						X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X					X						X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.				X					X						X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X					X						X
Sumatoria Parcial				36	5				40					28	15
Sumatoria Total				41					40					43	

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: Miguel Ángel Salvatierra Manchego

Especialidad: Ingeniero Industrial (Líder de Procura)

DNI: 45325062

Nro. Celular: 900951402

Firma:



ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario: La relación entre el Liderazgo Transformacional y Desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Tarma – Junín, 2024.

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto: Miguel Ángel Salvatierra Manchego

Especialidad: Ingeniero Industrial (Líder de Procura y administración de personal)

DNI: 45325062

Nro. Celular: 900951402

Firma:



Apéndice 4. Autorización de Acceso a la Información



AUTORIZACIÓN DE ACCESO, USO Y PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

Tarma, 14 de noviembre de 2024.

Señores
Universidad Continental
Presente. -

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, tenemos el agrado de dirigimos a Ustedes, a fin de informarles sobre la solicitud para el uso de información de mi representada, requerida por vuestro(a) alumno(a) / egresado(a) Yelitza Helen Gato Mayta, para el desarrollo de un Trabajo de Tesis Profesional, como parte de los requisitos para la obtención del título profesional de Administración.

Al respecto, de manera expresa autorizamos que dicha información pase a ser de carácter pública dentro de los fines académicos que son propios de la naturaleza de este tipo de trabajos, entre los cuales está su publicación, una vez concluido el mismo, en el repositorio de la Universidad Continental. Asimismo, en caso dentro de la información de mi representada, se encuentren datos personales, declaro contar con la autorización de los respectivos titulares para su transferencia y difusión pública.

Sin otro particular, nos despedimos de Ustedes, expresándole las muestras de nuestra mayor consideración.

Atentamente,


Richard Jara Casas
Gerente de Agencia
DNI-45016708 / MAT 521471
División de Canales de Atención

Richard Jara Casas
Banco de Crédito del Perú

1

SUPPS186 - 1000387 (Faj. 100x1) mod. 02.2015 Wa