



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

El liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022

TESIS

Para optar el título profesional de
Licenciada en Administración y Gerencia

AUTORA

Ramos Palomino, Liliana Nancy
ORCID: 0009-0006-1624-2954

ASESOR

Lucero Vega, Jorge Luis
ORCID: 0000-0002-6600-1730

**Lima, Perú
2024**

Metadatos Complementarios

Datos de la autora

Ramos Palomino, Liliana Nancy

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de identidad de la AUTORA: 45939294

Datos de asesor

Lucero Vega, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

Datos del jurado

JURADO 1: Yto Yto Juan Luis, DNI 07815722, ORCID 0000-0003-2454-4179

JURADO 2: Vargas Guillen Santos David, DNI 10502309, ORCID 0000-0002-0144-3036

JURADO 3: Casas Quispe María Isabel, DNI 45705128, ORCID 0000-0002-0445-374X

JURADO 4: Mayoria De La Cruz Alejandro Antonio, DNI 06149124, ORCID 0000-0003-0326-4709

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Liliana Nancy Ramos Palomino, con código de estudiante N° 201711381 con DNI N° 45939294, con domicilio en Avenida Parque Zonal Mz B Lote 4 A.H. Las Dunas, distrito San Juan de Miraflores, provincia y departamento de Lima, en mi condición de Bachiller de Administración y Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulada "El liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Jorge Luis Lucero Vega, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc. La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y tiene el 14% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 10 de julio 2024



LILIANA NANCY RAMOS PALOMINO

DNI 45939294

Índice de similitud

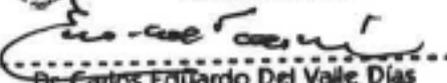
El liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	18%	7%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
8	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%


UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 Y EMPRESARIALES

Dr. Carlos Eduardo Del Valle Díaz
 Jefe de la Unidad de Gestión y Título

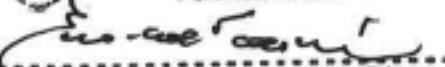

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARREDA RAZURI
 DOCENTE RESPONSABLE DEL TÍTULO - UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

9 Submitted to ulatina
Trabajo del estudiante

1%

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Apagado

 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES

Dr. Carlos Eduardo Del Valle Díaz
Jefe de la Unidad de Gestión y Título

 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARREDA RAZURI
DOCTOR RESPONSABLE DEL TÍTULO DE UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Dedicatoria

A Dios, por la vida y su bendición infinita, a mis padres Mario y Nancy por su cálido amor, apoyo y confianza y a mis hermanos Mónica y Diego por ser mi fuente de fortaleza.

Agradecimiento

A la universidad Ricardo Palma y a su plana de docentes, en la cual pude crecer intelectualmente y formarme profesionalmente.

Introducción

En este mundo globalizado y altamente cambiante, las organizaciones deben adaptarse e ir evolucionando no solo en las estrategias de negocios sino también en la gestión del capital humano. La clave de toda organización es el personal seleccionado lleno de todas esas bondades intelectuales y perspicacia que les permitan desempeñarse sobresalientemente en sus funciones dentro de la organización.

¿Cómo se puede potenciar la capacidad de un empleado? Para dar respuesta a esta pregunta se necesita entender que existen muchos factores que influyen en el ser humano según situación y contexto.

El objetivo de la presente tesis es poder determinar la influencia que ejerce el liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria con sede-principal en el distrito de San Isidro. Se estableció la realidad problemática basada en la percepción de los colaboradores, la falta de liderazgo y empatía por parte del jefe directo.

En el área de atención al cliente, la medición de desempeño está establecida por lo productivo que puede ser el colaborador y cuan eficaz es en el logro de los objetivos. Sin embargo, las cosas cambian cuando no existe un acompañamiento en ese proceso, donde solamente se espera que se cumplan las metas establecidas, sin darle importancia a aquellos factores que realzan el valor del factor humano y desencadenando en un desempeño laboral carente de calidad y excelencia.

La presente tesis se titula *El liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022* la cual está compuesto por 6 capítulos que se detalla a continuación:

Capítulo I. Comprende el planteamiento del estudio, donde se encontrará la formulación del problema general y problemas específicos. Así mismo se establece el

objetivo general y objetivos específicos, justificación e importancia del estudio y culminando en el alcance y limitaciones.

Capítulo II. Comprende el marco teórico conceptual, donde se encontrarán los antecedentes de la investigación tanto como internacionales y nacionales, seguidamente la recopilación de las bases teórico-científicas de las variables de estudio y culminando en la definición de términos básicos.

Capítulo III. Comprende la hipótesis y variables, donde se encontrará la formulación de la hipótesis general e hipótesis específicas, así mismo, como la tabla de las variables de estudio y su operacionalización y culminando en la tabla de la matriz de consistencia.

Capítulo IV. Comprende el método, donde se encontrará el tipo, método y diseño de la investigación. Así mismo, la población y muestra, instrumento de obtención de datos y culminando en el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

Capítulo V. Comprende los resultados y discusión, donde se encontrarán los datos cuantitativos, seguidamente el análisis de los resultados y culminando en la discusión de los resultados.

Capítulo VI. Comprende las conclusiones y recomendaciones, donde se finalizará la tesis con las conclusiones y recomendaciones relacionados al tema de estudio.

Índice

Metadatos Complementarios	II
Dedicatoria.....	VI
Agradecimiento	VII
Introducción.....	VIII
Índice	X
Lista de tablas	XII
Lista de figuras	XIV
Resumen	XVI
Abstract.....	XVII
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1. Formulación del problema.....	1
2. Objetivos General y Específicos.....	3
3. Justificación e importancia del estudio.....	4
4. Alcance y limitaciones.....	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	6
1. Antecedentes de la investigación.....	6
2. Bases teórico–científicas	12
3. Definición de términos básicos.....	22
CAPÍTULO III	25
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	25
1. Hipótesis y/o supuestos básicos.....	25
2. Las variables de estudio y su operacionalización	26

3. Matriz lógica de consistencia.....	29
CAPÍTULO IV	30
MÉTODO	30
1. Tipo y método de investigación.....	30
2. Diseño específico de investigación.....	30
3. Población, muestra.....	31
4. Instrumento de obtención de datos	31
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	32
6. Procedimiento de ejecución del estudio	32
CAPÍTULO V	33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
1. Datos cuantitativos.....	33
2. Análisis de resultados	57
3. Discusión de resultados	65
CAPÍTULO VI.....	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
1. Conclusiones.....	68
2. Recomendaciones	69
REFERENCIAS	72
APÉNDICE	76

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de unidades de análisis	26
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable liderazgo	27
Tabla 3 Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral	28
Tabla 4 Matriz lógica de consistencia	29
Tabla 5 Análisis descriptivo de la pregunta N°1	33
Tabla 6 Análisis descriptivo de la pregunta N°2	34
Tabla 7 Análisis descriptivo de la pregunta N°3	35
Tabla 8 Análisis descriptivo de la pregunta N°4	36
Tabla 9 Análisis descriptivo de la pregunta N°5	37
Tabla 10 Análisis descriptivo de la pregunta N°6	38
Tabla 11 Análisis descriptivo de la pregunta N°7	39
Tabla 12 Análisis descriptivo de la pregunta N°8	40
Tabla 13 Análisis descriptivo de la pregunta N°9	41
Tabla 14 Análisis descriptivo de la pregunta N°10	42
Tabla 15 Análisis descriptivo de la pregunta N°11	43
Tabla 16 Análisis descriptivo de la pregunta N°12	44
Tabla 17 Análisis descriptivo de la pregunta N°13	45
Tabla 18 Análisis descriptivo de la pregunta N°14	46
Tabla 19 Análisis descriptivo de la pregunta N°15	47
Tabla 20 Análisis descriptivo de la pregunta N°16	48
Tabla 21 Análisis descriptivo de la pregunta N°17	49
Tabla 22 Análisis descriptivo de la pregunta N°18	50
Tabla 23 Análisis descriptivo de la pregunta N°19	51
Tabla 24 Análisis descriptivo de la pregunta N°20	52

Tabla 25 Análisis descriptivo de la pregunta N°21	53
Tabla 26 Análisis descriptivo de la pregunta N°22	54
Tabla 27 Análisis descriptivo de la pregunta N°23	55
Tabla 28 Análisis descriptivo de la pregunta N°24	56
Tabla 29 Cruce de las variables Liderazgo y Desempeño laboral.....	57
Tabla 30 Chi-cuadrado de las variables Liderazgo y Desempeño laboral.....	58
Tabla 31 Medidas simétricas de las variables Liderazgo y Desempeño laboral	58
Tabla 32 Cruce de la variable Liderazgo y la dimensión Calidad de servicio	59
Tabla 33 Chi-cuadrado de la variable Liderazgo y la dimensión Calidad de servicio	60
Tabla 34 Medidas simétricas de la variable Liderazgo y la dimensión Calidad de servicio	60
Tabla 35 Cruce de la variable Liderazgo y la dimensión Productividad.....	61
Tabla 36 Chi-cuadrado de la variable Liderazgo y la dimensión Productividad.....	62
Tabla 37 Medidas simétricas de la variable Liderazgo y la dimensión Productividad	62
Tabla 38 Cruce la variable Liderazgo y la dimensión Trabajo en equipo	63
Tabla 39 Chi-cuadrado de la variable Liderazgo y la dimensión Trabajo en equipo.....	64
Tabla 40 Medidas simétricas de la variable Liderazgo y la dimensión Trabajo en equipo	64

Lista de figuras

Figura 1 Énfasis derivados de los tres estilos de liderazgo	14
Figura 2 Elementos clave en los sistemas de evaluación de desempeño	21
Figura 3 Descripción porcentual de la pregunta N°1	33
Figura 4 Descripción porcentual de la pregunta N°2	34
Figura 5 Descripción porcentual de la pregunta N°3	35
Figura 6 Descripción porcentual de la pregunta N°4	36
Figura 7 Descripción porcentual de la pregunta N°5	37
Figura 8 Descripción porcentual de la pregunta N°6	38
Figura 9 Descripción porcentual de la pregunta N°7	39
Figura 10 Descripción porcentual de la pregunta N°8	40
Figura 11 Descripción porcentual de la pregunta N°9	41
Figura 12 Descripción porcentual de la pregunta N°10	42
Figura 13 Descripción porcentual de la pregunta N°11	43
Figura 14 Descripción porcentual de la pregunta N°12	44
Figura 15 Descripción porcentual de la pregunta N°13	45
Figura 16 Descripción porcentual de la pregunta N°14	46
Figura 17 Descripción porcentual de la pregunta N°15	47
Figura 18 Descripción porcentual de la pregunta N°16	48
Figura 19 Descripción porcentual de la pregunta N°17	49
Figura 20 Descripción porcentual de la pregunta N°18	50
Figura 21 Descripción porcentual de la pregunta N°19	51
Figura 22 Descripción porcentual de la pregunta N°20	52
Figura 23 Descripción porcentual de la pregunta N°21	53
Figura 24 Descripción porcentual de la pregunta N°22	54

Figura 25 Descripción porcentual de la pregunta N°23	55
Figura 26 Descripción porcentual de la pregunta N°24	56

Resumen

En la presente tesis titulada: *El liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022*, tiene como objetivo demostrar la influencia que ejerce el liderazgo y de qué manera impacta en el desempeño laboral de los colaboradores. La investigación es de tipo aplicada descriptiva, de método hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo. Así mismo, el diseño de investigación es no experimental, transversal y correlacional causal. La población está conformada por los colaboradores de la entidad bancaria en estudio de la sede-principal ubicada en San Isidro. Para este estudio la población y la muestra está conformada por 105 colaboradores. Para la obtención de datos, la técnica que se empleará es la de encuesta y como instrumento los cuestionarios elaborados en base a la medición en la escala de Likert. Los resultados obtenidos mediante el SPSS muestran que el valor chi-cuadrado es de 25.987, con 4 grados de libertad y una significancia asintótica <0.001 , cuyo valor es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$. Así mismo el valor de coeficiente de contingencia es de 0.445. En conclusión, si existe una relación moderadamente baja, pero significativa entre ambas variables. Lo que quiere decir que el liderazgo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

Palabras clave: Liderazgo, desempeño laboral, calidad de servicio, productividad, trabajo en equipo.

Abstract

In this thesis titled: *Leadership and its influence on the work performance of collaborators of a banking entity, headquarters, San Isidro-2022*, aims to demonstrate the influence that leadership exerts and how it impacts the work performance of collaborators. The research is of an applied descriptive type, with a hypothetical-deductive method with a quantitative approach. Likewise, the research design is non-experimental, transversal and causal correlational. The population is made up of collaborators of the bank under study from the main headquarters located in San Isidro. For this study, the population and sample are made up of 105 collaborators. To obtain data, the technique that will be used is the survey and as an instrument the questionnaires developed based on the measurement on the Likert scale. The results obtained through SPSS show that the chi-square value is 25.987, with 4 degrees of freedom and an asymptotic significance <0.001 , whose value is less than the significance level $\alpha = 0.05$. Likewise, the value of the contingency is 0.445. In conclusion, there is a moderately low, but significant relationship between both variables. Which means that leadership influences the work performance of a banking entity, main headquarters, San Isidro-2022.

Keywords: Leadership, job performance, quality of service, productivity, teamwork.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Formulación del problema

En la actualidad la globalización y la competencia cada vez más intensa y cambiante en los diversos sectores financieros obligan a las entidades y sus puestos de jefatura y gerencia a repotenciar el estilo de liderazgo que vienen utilizando para poder lograr que exista un vínculo de compromiso real entre los empleados y la organización.

El desempeño laboral en los empleados juega un rol importante dentro de las organizaciones porque su eficiente cumplimiento se verá reflejado en la continuidad y éxito de los negocios. Si el liderazgo carece de estrategias o las mismas se encuentran mal enfocadas según el objetivo que se quiere alcanzar, los empleados no tendrán una dirección clara a seguir por lo que podría repercutir en un mal desempeño laboral; por ende, en el fracaso de los negocios.

En el banco internacional de Ambato, Ecuador, se identificó que existen diversos factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados, que, si bien la gestión de liderazgo es una pieza clave y fundamental, se puede identificar a la satisfacción laboral como un factor igual de relevante dentro de la organización para lo que se sugiere la implementación de propuestas como capacitaciones y que de esta manera permitan mejorar el desempeño laboral de gran manera (García y Cocha, 2015).

En el Perú, los estilos de liderazgo y el compromiso de los empleados del sector financiero en la ciudad de Arequipa se relacionan significativamente. El liderazgo ayuda a la empresa a crecer tanto a nivel organizacional como individual, de esta manera se permite el crecimiento y desarrollo de habilidades de cada miembro del equipo; siendo necesario contar con un líder altamente capacitado que posea habilidades sociales y cognitivas para

gestionar y alcanzar un trabajo eficiente. En las organizaciones no solo se busca empleados capacitados, sino que también sean líderes que puedan analizar su entorno y fortalecer el crecimiento de los negocios (Arias-González, 2021).

La organización del presente trabajo de investigación, es una entidad bancaria que cuenta con una trayectoria de 17 años en el mercado financiero. Teniendo a su casa matriz como sede en el país de Canadá. En el Perú se encuentra dentro de los 3 principales bancos con mayor prestigio. Así mismo, en el año 2020 ocupó el primer lugar de la lista de **Great place to Work**, fortaleciendo de esta manera su solidez ya obtenida.

Como en toda organización dentro o fuera del sistema financiero, la entidad bancaria presenta la siguiente realidad problemática: El liderazgo que se viene aplicando por parte de la gerencia dentro de la organización no es la adecuada en su totalidad bajo la percepción de los colaboradores. La falta de empatía y poder de liderazgo para poder dirigir y acompañar de la manera más adecuada a los colaboradores durante el logro de los objetivos resulta ser indiferente en la mayoría de los casos.

Los colaboradores no se sienten acompañados en el proceso del cumplimiento de objetivos, consideran que el líder solo se enfoca en los resultados a lograr, principalmente la medición está orientada hacia los resultados, pero muchas veces no en el proceso que conlleva lograr los objetivos, es importante que el líder premie y reconozca el desempeño laboral del buen colaborador tanto en la calidad de servicio, productividad y trabajo en equipo, pero por otro lado también, que identifique oportunamente las necesidades que pueda presentar el colaborador al momento de ejecutar sus labores y poder guiar y apoyar su gestión para un desempeño laboral de calidad.

Si bien la razón de ser de toda organización es generar, ganar y crecer, también debe estar enfocado en el bienestar de los empleados, salud emocional, capacitación, estrategias

de ventas, acompañamiento y reconocimiento, ya que gracias a su satisfacción en el trabajo lograran un desempeño laboral de excelencia.

El efecto de una mala gestión de liderazgo se puede ver reflejado en la falta de productividad, desmotivación, la rotación laboral y en el clima laboral. Situaciones que terminan afectando el desempeño laboral y la productividad de la organización.

En conclusión, mediante la presente tesis se logrará obtener datos valiosos, que permitan generar una estrategia como punto de mejora en la relación del líder y los colaboradores para un exitoso desempeño laboral, por ende, que la organización continúe su crecimiento.

Problema general

¿De qué manera el liderazgo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022?

Problemas específicos

¿De qué manera el liderazgo influye en la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022?

¿De qué manera el liderazgo influye en la productividad de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022?

¿De qué manera el liderazgo influye en el trabajo en equipo de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022?

2. Objetivos General y Específicos

Objetivo general

Determinar de qué manera el liderazgo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

Objetivos específicos

Determinar de qué manera el liderazgo influye en la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

Determinar de qué manera el liderazgo influye en la productividad de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

Determinar de qué manera la gestión de liderazgo influye en el trabajo en equipo de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

3. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

En la presente tesis se ha realizado el análisis de las variables de estudio que están compuestas por el liderazgo y el desempeño laboral, teniendo como bases antecedentes teóricos ya existentes y profundizando en su análisis sobre la relevancia al mundo laboral. Lo que se busca es verificar las teorías que lo respaldan, de igual manera, de busca poder aportar y enriquecer a nuevos trabajos de investigación.

Justificación practica

Mediante el trabajo de investigación se podrá conocer la influencia que ejerce el liderazgo sobre el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria. El resultado permitirá identificar tanto factores positivos como factores negativos, los cuales serán un punto de partida para generar oportunidades de mejora y fortalecer el vínculo laboral entre el líder y sus colaboradores.

Justificación metodológica

La elaboración y desarrollo del presente trabajo de investigación es de tipo aplicada ya que busca exponer la influencia que presenta la variable liderazgo sobre la variable desempeño laboral y los problemas que puedan existir y a partir de ello establecer una solución para su mejora.

4. Alcance y limitaciones

Alcance

El presente trabajo de investigación es de alcance descriptivo ya que tiene como objetivo demostrar la influencia que ejerce la gestión de liderazgo sobre el desempeño laboral de los colaboradores. Así mismo, es una investigación de diseño no experimental ya que las variables no han sido manipuladas. Finalmente, se usa el método hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo ya que, mediante la estadística y obtención de datos, ayudará a alcanzar el objetivo principal de estudio.

Limitaciones del estudio

Limitación espacial: El presente trabajo de investigación se realizará en una entidad bancaria ubicada en el distrito de San Isidro-2022.

Limitación social: Para la presente investigación se tomará la muestra la cual es equivalente a la población de 105 colaboradores.

Limitación temporal: El presente trabajo de investigación comprenderá los meses julio-diciembre del año 2022.

Limitación conceptual: La investigación se profundiza en temas relacionados al liderazgo y el desempeño laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Balanzátegui y Sango (2023) en su trabajo de investigación: *Gestión de Administración del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., en la ciudad de Riobamba*. Mencionan que:

El objetivo de la presente investigación tuvo como finalidad determinar de qué manera ejerce influencia la gestión administrativa del talento humano sobre el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba. La metodología empleada en el presente estudio es hipotético-deductivo, con un enfoque no experimental, ya que ninguna de las dos variables fue manipulada. Así mismo, la investigación es de tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por un total de 18 funcionarios. Como instrumento de recolección de datos se empleó cuestionarios.

El resultado obtenido demuestra que existen carencias dentro del área de Gestión del talento humano lo cual influye negativamente sobre el desempeño laboral. En conclusión, el proponer un modelo de gestión del talento humano va a permitir tener una mejor organización en los procesos.

Jiménez y Laguna (2023) en su trabajo de investigación titulada: *Habilidades directivas y el desempeño laboral de los clientes internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada*. Mencionan que:

El objetivo de la presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre las variables habilidades directivas y desempeño laboral. La investigación tiene enfoque cualitativo, de tipo correlacional y corte transversal. Para la aplicación del

instrumento se empleó el programa Google Drive los cuales se procesaron por un programa estadístico. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores.

Los resultados muestran que el coeficiente de correlación es 0.614 lo que significa que si existe una relación positiva media entre las variables de estudio. Así mismo el valor de significancia obtenido es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Maldonado y Romero (2023) en su investigación titulada: *Liderazgo femenino y desempeño laboral dentro del banco Austro de la ciudad de Latacunga*. Mencionan que:

El objetivo de la presente investigación tuvo como finalidad realizar el análisis que tiene como efecto el liderazgo femenino en el desempeño laboral de los empleados del Banco del Austro ubicado en la ciudad de Latacunga. Aunque existen políticas de igualdad de género dentro de la entidad bancaria, la cual es objeto de estudio, siguen existiendo desigualdades tanto como en el reparto de roles al igual que en oportunidades de liderazgo en hombres y mujeres. El estudio es de enfoque cuantitativo y descriptivo. Para la investigación se empleó el Test de Liderazgo Situacional de Hersey y Blanchard y para el desempeño laboral se utilizó la información obtenida de la evaluación de desempeño perteneciente a la organización.

Los resultados indicaron que existe una relación positiva entre el liderazgo femenino y el desempeño laboral de los empleados. En conclusión, la relación líder empleado es aceptable; sin embargo, se indica que para seguir mejorando se establezcan estrategias en las que los empleados se sientan considerados para la toma de decisiones en las diversas actividades.

Guamán y Quinde (2022) en su trabajo de investigación titulada: *Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en equipos de alto rendimiento en el sector financiero*. Mencionan que:

El objetivo de la presente investigación tuvo como finalidad determinar si existe relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral, que viene a ser una característica de los miembros del equipo de alto rendimiento del rubro financiero. El estudio tuvo enfoque cuantitativo, así mismo, es de diseño no experimental, ya que no se han manipulado las variables. Su alcance es descriptivo correlacional y el estudio tiene corte transversal. El lugar de estudio fue la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., que está situada en la ciudad de Ambato. La muestra estuvo conformada por un total de 326 colaboradores miembros de las diferentes áreas de la entidad.

Los resultados obtenidos demostraron que el estilo de liderazgo transformacional es el que predomina sobre el estilo transaccional que no distaba y mucho más lejano el liderazgo laissez faire. También, el nivel de desempeño percibido por los empleados fue moderada y se encuentra en un rango de (61-119) puntos. Se concluyó, con los resultados que existe una correlación positiva perfecta entre el estilo de liderazgo transformacional y el desempeño laboral.

Galarza et al. (2019) en su trabajo de investigación titulada: *Estilos de liderazgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas: modelo lineal de equilibrio en resultados*. Mencionan que:

El objetivo de la presente investigación tuvo como finalidad determinar el estilo de liderazgo que fue utilizado por el jefe de las cooperativas de ahorros y crédito ecuatorianas, las cuales cuentan con activos superiores a los 80 millones de dólares. Se utilizó el cuestionario de estilo de liderazgo de Sánchez Manchola y los aportes teóricos de Ulrich,

Zenger y Smallwood. Dichas herramientas de estudio se aplicaron en la muestra que estuvo conformada por 1004 trabajadores de la cooperativa.

Los resultados observados fueron que los trabajadores perciben un estilo de liderazgo sinérgico, debido a que sus jefes, son personas participativas que incluyen siempre a todo el equipo y es un foco central para sus labores. En conclusión, los jefes proyectan un liderazgo cordial y ameno hacia sus empleados.

Nacionales

Cornejo (2023) en su trabajo de investigación titulada: *Implicancias del liderazgo transformacional en la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022*.

Menciona que:

El objetivo de la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables liderazgo transformacional y la calidad de servicio. La investigación es de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Así mismo de corte transversal. La población estuvo conformada por 161 trabajadores y 61 empleados en representación de la muestra. El instrumento aplicado fue el cuestionario conformado por 20 preguntas en escala de Likert.

Los resultados indican que si existe implicancias directas y positivas entres las variables liderazgo transformacional representado por un 60.7% y la calidad de servicio. En conclusión, se acepta la hipótesis alterna.

Gonzales (2023) en su trabajo de investigación titulada: *Liderazgo organizacional y trabajo en equipo en una agencia bancaria de Lima Metropolitana, 2022*. Menciona que:

El objetivo de la presente investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el liderazgo organización y trabajo en equipo en una agencia bancaria de

Lima metropolitana. La investigación es de tipo correlacional con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental y transversal. La población está conformada por 90 colaboradores. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se utilizaron las encuestas.

Los resultados muestran que no existe relación entre el liderazgo y el trabajo en equipo, ya que el nivel de significancia obtenido fue de .063 y el valor máximo es de 0.05. Así mismo se obtuvo un coeficiente de correlación de 344. De este modo se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Torres (2023) en su trabajo de investigación titulada: *Liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022*. Menciona que:

El objetivo de la presente investigación tuvo como finalidad determinar de qué manera el liderazgo transformacional influye en el compromiso organizacional de los empleados de una entidad bancaria ubicada en Lima. La investigación tiene enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental. Para la recopilación de datos se empleó la técnica de encuesta y como instrumento los cuestionarios, La muestra estuvo conformada por un total de 125 empleados.

Los resultados obtenidos arrojan que un 74% de los empleados indica que el liderazgo transformacional se encuentra en un nivel muy desarrollado, el cual influye moderadamente en el compromiso de un 30% de los empleados y un nivel más elevado en un 44% de otros empleados. En conclusión, si existe influencia entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional.

Valles (2023) en su trabajo de investigación titulada: *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Moyobamba*. Menciona que:

El objetivo de la presente investigación tuvo como finalidad determinar si existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los empleados del Banco de la Nación ubicada en la ciudad de Moyobamba. La investigación es de tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimental con corte transversal. La muestra estuvo conformada por un total de 15 empleados, como técnica se empleó la encuesta, así mismo, como instrumento los cuestionarios, elaborados por el autor de la investigación.

Los resultados que se obtuvieron arrojaron que la relación entre las dos variables de estudio es altamente positiva. En conclusión, si existe relación profunda y sin barreras entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los empleados de la entidad bancaria.

Osores (2020) en su trabajo de investigación titulada: *Liderazgo organizacional y productividad laboral en los trabajadores de CMAC Huancayo S.A del distrito de Huancayo – 2019*. Menciona que:

El objetivo de la presente investigación tuvo como finalidad poder determinar si existe relación entre las variables liderazgo organizacional y productividad laboral. La investigación ha empleado el método científico, cuyos métodos específicos son el histórico, deductivo, analítico y descriptivo. El diseño es no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 161 trabajadores y la muestra que se obtuvo fueron 114 trabajadores.

Los resultados obtenidos muestran que, si existe relación entre las variables liderazgo organizacional y productividad laboral, con un nivel de significancia de .048, esto significa que al fortalecer la variable independiente ejercerá mejora en la variable dependiente.

2. Bases teórico–científicas

Liderazgo

Definición del liderazgo

Se define al liderazgo como el proceso de persuadir a los empleados para que se comprometan con el cumplimiento de los objetivos de manera voluntaria y con entusiasmo. Así mismo, un buen líder será el guía y soporte encargado de maximizar las capacidades que posee cada uno de los miembros del equipo para la correcta ejecución de sus labores.

Según Chiavenato (2006) “El liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana, ya sea en las empresas o en cada uno de sus departamentos” (p. 104).

También, Chiavenato indica que el liderazgo puede ser visualizado de diversas perspectivas, como:

- *Liderazgo como fenómeno de influencia interpersonal:* La influencia es una fuerza psicológica relacionado al actuar de una persona para poder transformar el actuar de otra.
- *Liderazgo como proceso de la reducción de la incertidumbre de un grupo:* La toma de decisiones asertivas del líder generará confianza en los demás miembros y les permitirá también, tomar decisiones adecuadas.
- *Liderazgo como relación funcional entre líder y subordinados:* El líder es el eje que va a dirigir el rumbo de los empleados hacia la satisfacción de sus necesidades.
- *Liderazgo como proceso en función del líder, de los seguidores y de las variables de situación:* El liderazgo estará determinado por la necesidades del escenario, capacidades del líder y de los empleados y

acorde a todos estos factores se tomarán las mejores decisiones.

Hernández (2014) expone que “en todos los grupos, sea cual sea su naturaleza, existen personas que tratan de influir sobre otras para que éstas, con buena disposición, contribuyan a la consecución de ciertos fines establecidos, por el grupo al que pertenecen son los líderes” (p. 395).

Cosme (2018) indica que es el conjunto de acciones que describen el papel realizado por una persona u organización. Esto se suscita cuando las circunstancias requieren que una persona mediante sus capacidades y habilidades pueda influir en un determinado grupo de personas para el alcance de un objetivo.

El liderazgo es un proceso en el cual se interactúa y comparte permitiendo que los miembros del equipo puedan desarrollar habilidades al establecer visión, dirección y estrategias alineadas a lograr un mismo objetivo, según señala Bohórquez (2021).

Teorías sobre el liderazgo

El liderazgo es uno de los temas más estudiados a lo largo de los años, acorde a las investigaciones realizadas se puede clasificar en tres grupos:

- *Teorías de rasgos de personalidad:* Relacionado a las características de la personalidad del líder que le permitiran ejercer influencia sobre los demás.

Características:

- ✓ *Rasgos físicos:* Relacionado al aspecto físico.
- ✓ *Rasgos intelectuales:* Relacionado a las capacidades.
- ✓ *Rasgos sociales:* Relacionado a las habilidades a desarrollar en un entorno.
- ✓ *Rasgos relacionados con el trabajo:* Basado en el interes de la

realización de labores.

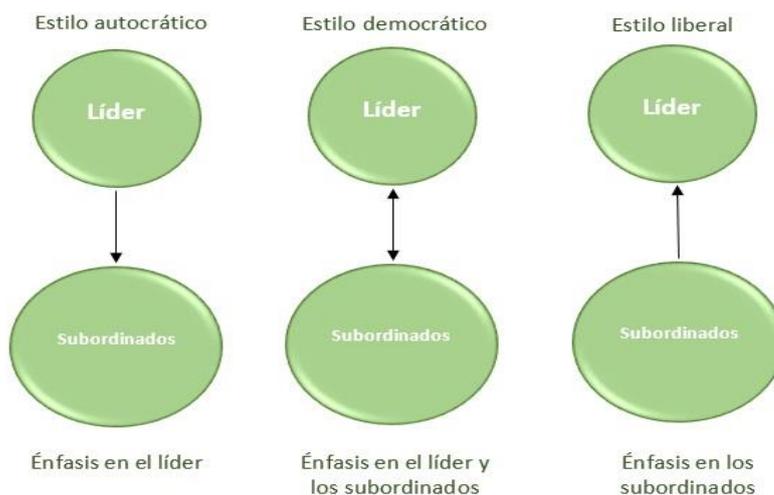
- *Teorías de estilo de liderazgo*: Relacionado al comportamiento que ejerce el líder de cara a los empleados.

Estilos:

- ✓ *Estilo autocrático*: Las órdenes son impuestas y si bien los empleados disfrutan de su trabajo, al final no encuentran satisfacción en lo que hacen.
- ✓ *Estilo democrático*: Es un trabajo en conjunto en el que el líder inspira y es guía para que los demás empleados puedan participar en la toma de decisiones
- ✓ *Estilo liberal*: No existe control por parte del líder y las funciones, toma de decisiones son delegadas generando desorden en los miembros del equipo.

Figura 1

Énfasis derivados de los tres estilos de liderazgo



Nota. La ilustración muestra la síntesis del énfasis de cada uno de los tres estilos señalados. Chiavenato (2006) p.108.

- *Teorías situacionales de liderazgo*: Relacionado al tipo de escenario en el que se encuentre el líder, este va a requerir un tipo de actuar diferente, formular estrategias acertivas.

Métodos vanguardistas de liderazgo

Los métodos vanguardistas son nuevas formas de liderazgo en las cuales se emplean herramientas acordes los requerimientos que establecen las empresas, Robbins y Coulter (2005) señalan la profundización del estudio en tres conceptos de liderazgo contemporáneo

- *Liderazgo transformacional*: El líder ejerce influencia a través de la motivación, busca establecer estrategias de mejora para todo los involucrados. Trabaja en poder desarrollar las habilidades sociales de los trabajadores logrando un nivel elevado de autoestima, que finalmente supone una mayor productividad y satisfacción laboral.
- *Liderazgo transaccional*: El líder establece el camino a seguir para los empleados, y estos siempre van a estar direccionados hacia los objetivos de la organización.
- *Liderazgo carismático*: El líder se encuentra constantemente animado y con entusiasmo tanto en buenos tiempos como en los no tan buenos. El comportamiento del líder va influenciar sobre la percepción de los empleados y a su vez hará que se comporten de una forma determinada, logrando resultados significativos.
- *Liderazgo visionario*: El líder se enfoca en establecer una visión atractiva del futuro que supere a la realidad actual. Esto generará interés en los empleados, haciendo que se sientan involucrados. Para ello, las estrategias deben ser claras y que motiven a los empleados al

cumplimiento de los objetivos.

- *Liderazgo de equipo:* El líder tiene la responsabilidad de ser agente capacitador, facilitador, poder manejar y resolver problemas que se presenten. Es un canal entre el equipo y agentes externos.

Dimensiones del liderazgo

De la variable liderazgo se desprenden las siguientes dimensiones:

Habilidades intrapersonales:

Indicadores:

- ✓ Confianza en sí mismo
- ✓ Autodisciplina

Empatía:

Indicadores:

- ✓ Dirección y acompañamiento
- ✓ Motivación

Conocimiento:

Indicadores:

- ✓ Experiencia
- ✓ Negociación y estrategias.

Desempeño laboral

Definición de desempeño laboral

Se define como la realización de labores, cada una de ellas de relevancia para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Estas labores pueden ser calificadas según las competencias que tiene cada empleado y el aporte que genera al desarrollo de la organización.

Diversos autores han realizado un análisis profundo sobre del Desempeño Laboral a través de los años. En este caso, según Stoner et al. (1994) indican que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 510).

Chiavenato (2002) define que el desempeño laboral es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p.236). Por tal motivo el desempeño de los empleados es la mezcla entre comportamiento y resultados, eso significa que es la capacidad con la que cuenta un empleado para elaborar, ejecutar, generar y producir un trabajo de calidad, con menos tiempo y menor esfuerzo.

Así mismo, Robbins y Jugde (2004) Es importante que se fijen metas que permitan activar el comportamiento y el desempeño, de igual manera, se especifica que mientras las metas sean mas difíciles, mejor será el desempeño de la persona. Para ello, es fundamental que el personal cuente con las capacidades requeridas para alcanzar los objetivos.

Mediante el desempeño laboral los empleados demostraran todas sus capacidades, habilidades y experiencias obtenidas a través de los años. El profesional con potencial de crecimiento no solo sera de beneficio para si mismo, sino tambien un gran aliado para otda organización.

Características del desempeño laboral

El desempeño laboral está conformado por una serie de características que debe poseer el empleado para que pueda realizar sus funciones de manera ágil y eficaz. Matos y Ramos (2018) señalan las principales características, que son las siguientes:

- *Conocimientos*: Hace relación a las competencias técnicas como teóricas adquiridas en el trabajo.
- *Adaptabilidad*: Hace relación a la capacidad de poder adaptarse a nuevas responsabilidades y a un nuevo equipo de trabajo en un ambiente distinto al actual.
- *Comunicación*: Relacionado a la capacidad de compartir ideas y opiniones de manera asertiva ya sea individualmente o en grupo.
- *Iniciativa*: Hace relación al interés de participar activamente el proceso para el alcance de los objetivos.
- *Estándares de trabajo*: Relacionado al alcance y sobrecumplimiento de las metas establecidas dentro del área, así como poder recopilar información para generar oportunidades mejora.
- *Trabajo en equipo*: Relacionado a la capacidad de poder trabajar con eficacia dentro de un equipo de personas, sintonizados en cumplimiento de los mismos objetivos.
- *Potencia el desempeño de trabajo*: Hace relación a la capacidad de poder establecer una planificación con eficacia direccionada al cumplimiento de los objetivos de la organización.
- *Maximiza el desempeño*: Hace relación a la evaluación de desempeño mediante las cual se podrá establecer mejores estrategias para el logro de metas.

- *Desarrollo de talento:* Relacionado a potenciar las capacidades y habilidades de los integrantes de cada equipo mediante actividades de crecimiento como capacitaciones.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Palací et al. (2005) exponen que aquellos factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados están relacionados con la gratificación de las labores asignadas, habilidades y aptitudes al momento de ejecutar las labores, la remuneración, el reconocimiento, el clima laboral, el desarrollo del empleado, la motivación y las expectativas e incentivos.

Chiavenato (2007) indica que el desempeño laboral son influenciados por dos factores, los cuales estan comprendidos por:

- *Factores actitudinales:* Son aquellos factores relacionados a la persona como la la actitud, la iniciativa, la disciplina, entre otros.
- *Factores operativos:* Son aquellos factores relacionados al trabajo como calidad, trabajo en equipo, cantidad, entre otros.

Así como existen diverson factores que influyen directa o indirectamente en el desempeño laboral de los empleados, se sabe también, que la intensidad con la que se manifieste dependera justamente del empleado y de como maneje la manifestacion de cada uno de estos factores.

Evaluación de desempeño

En toda organización para conocer el nivel alcanzado en las labores realizadas por los profesionales se debe emplear la evaluación de desempeño, ya que es crucial porque no solo evalua el nivel alcanzado, sino tambien la eficacia con la que fueron realizadas dichas

tareas. Así mismo, ayuda al evaluador a monitorear el grado en la que van cumpliendo las metas establecidas por la organización.

Werther y Davis (1991) expone que “la evaluación de desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado” (p. 184).

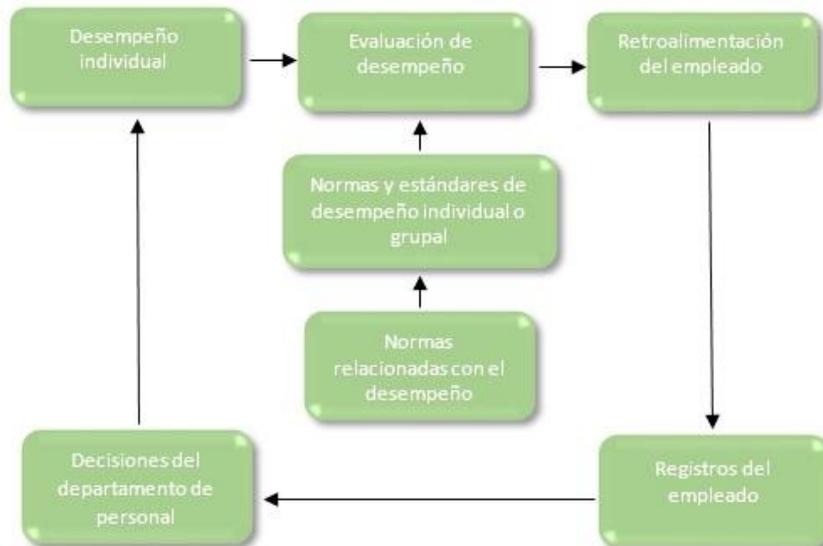
El análisis de desempeño, también conocido como análisis de gestión, es una herramienta la cual es empleada para poder dirigir y supervisar a los empleados y de esta manera lograr el crecimiento personal y profesional de los empleados indica Alles (2006).

Chiavenato (2007) expone que la evaluación de desempeño es “una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en su puesto y de su potencial de desarrollo futuro” (p. 48)

Todas las organizaciones buscan la contratación del mejor talento humano para que de esta manera se puedan obtener mejores resultados en cada una de las unidades de negocio, por lo que la evaluación de desempeño juega un papel importante y este debe estar relacionado como un componente factible para el área de recursos humanos. Los procesos de evaluación de desempeño deben ser comprensibles para ambas partes, la organización debe priorizar en utilizar el mejor método que se adapte a las necesidades de la misma. De esta manera con la información obtenida, los evaluadores podrán trabajar con forma conjunta con los evaluados e identificar las oportunidades de mejora y felicitar los logros sobresalientes.

Figura 2

Elementos clave en los sistemas de evaluación de desempeño



Nota. La ilustración muestra elementos que son puntos necesarios para una efectiva evaluación de desempeño. Werther y Davis (1991) p.186.

Importancia de la evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño como herramienta va a permitir medir el nivel de objetivos alcanzados durante el periodo a evaluar. Según Mondy (2010):

La evaluación de desempeño es especialmente importante para el éxito de la administración del desempeño. Aunque la evaluación es tan solo un componente de la administración del desempeño, es vital en tanto que refleja de una manera directa el plan estratégico de la organización. Aunque la evaluación del desempeño de un equipo es fundamental cuando existen equipos en una organización, el foco de la atención de evaluación del desempeño en la mayoría de las empresas recae sobre el empleado individual. Un sistema eficaz de evaluación valora los logros e inicia planes para el desarrollo, las metas y los objetivos. (p.239)

Esta afirmación indica que no solo el desempeño que ejerce el empleado es importante, sino también la evaluación que se realiza para calificar las competencias del empleado ayuda a identificar aquellos puntos de mejora que pueda requerir el empleado y brindarle la correspondiente retroalimentación que le va a permitir innovar su trabajo. Lo cual termina siendo beneficioso no solo para el empleado, sino también para la organización.

Dimensiones del desempeño laboral

De la variable desempeño laboral se desprenden las siguientes dimensiones:

Calidad de servicio

Indicadores:

- ✓ Organización del trabajo
- ✓ Análisis y cumplimiento.

Productividad

Indicadores:

- ✓ Orientación a los resultados
- ✓ Sobrecumplimiento

Trabajo en equipo

Indicadores:

- ✓ Enfoque en los objetivos organizacionales
- ✓ Cordialidad con el equipo

3. Definición de términos básicos

- Capacidades: Conjunto de conocimientos y técnicas que posee una

- persona para ejecutar una acción requerida.
- Comunicación: Es el medio utilizado por las personas para poder transmitir información.
 - Desempeño laboral: Es el trabajo realizado con eficacia volcando en él, conocimiento, interés y experiencia.
 - Eficacia: Capacidad de cumplimiento de los objetivos establecidos, hacer lo necesario para alcanzarlos.
 - Eficiencia: Capacidad para poder realizar el máximo de tareas utilizando la menor cantidad de recursos, tiempo y energía.
 - Equipo: Conjunto de personas orientadas a alcanzar un mismo objetivo.
 - Evaluación de desempeño: Es el medio por el cual se puede medir el nivel de logros alcanzados por los empleados de una organización.
 - Habilidades: Conjunto de destrezas que posee una persona para poder realizar sus funciones diarias.
 - Líder: Persona con capacidades y habilidades para gestionar un equipo e influir sobre ellos para el cumplimiento de objetivos.
 - Liderazgo: Es la influencia que ejerce una persona sobre otras motivándoles a realizar una función.
 - Liderazgo autocrático: El líder es el que establece las ordenes y se rige al reglamento para el cumplimiento de los objetivos.
 - Liderazgo democrático: El líder y los empleados trabajan en conjunto para direccionarse al alcance de los objetivos.
 - Liderazgo liberal: Las responsabilidades y funciones recaen en manos de los empleados, no existe un eje de dirección.

- Liderazgo transformacional: Liderazgo inspirador basado en la motivación, donde se enfoca en desarrollar actitudes de los empleados con miras a la innovación para el crecimiento de la organización.
- Liderazgo transaccional: Liderazgo basado en recompensas en base a la productividad de los empleados, se limita a seguir los objetivos establecidos.
- Organización: Es una estructura administrativa conformado por un grupo humano.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o supuestos básicos

Hipótesis general

El liderazgo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

Hipótesis específicas

El liderazgo influye en la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

El liderazgo influye en la productividad de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

El liderazgo influye en el trabajo en equipo de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

2. Las variables de estudio y su operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de unidades de análisis

Variables	Dimensiones	Indicadores
Liderazgo	Habilidades intrapersonales	Confianza en sí mismo
		Autodisciplina
	Empatía	Dirección y acompañamiento
		Motivación
	Conocimiento	Experiencia
		Negociación y estrategias
Desempeño laboral	Calidad de servicio	Organización del trabajo
		Análisis y cumplimiento
	Productividad	Orientación a los resultados
		Sobrecumplimiento
	Trabajo en equipo	Enfoque en los objetivos organizacionales
Cordialidad con el equipo		

Tabla 2*Matriz de operacionalización de la variable liderazgo*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Liderazgo	Es el conjunto de acciones que describen el papel realizado por una persona u organización. Esto se suscita cuando las circunstancias requieren que una persona mediante sus capacidades y habilidades pueda influir en un determinado grupo de personas para el alcance de un objetivo. (Cosme, 2018)	El liderazgo está conformado por aspectos personales, sociales y técnicos que posee una persona y que le da la capacidad para poder dirigir con habilidad a un equipo de personas, sumado a ello ser capaz de motivar e influenciar sobre ellos.	Habilidades intrapersonales	Confianza en sí mismo	1-2	Escala de medición de Likert
				Autodisciplina	3-4	
			Empatía	Dirección y acompañamiento	5-6	
				Motivación	7-8	
			Conocimiento	Experiencia	9-10	
	Negociación y estrategias	11-12				

Tabla 3*Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño laboral	Chiavenato (2002) define que el desempeño laboral es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p.236).	Es un conjunto de destrezas que posee una persona para poder ejecutar sus funciones diarias en el trabajo, destacando por su calidad, organización y productividad.	Calidad de servicio	Organización del trabajo	13-14	Escala de medición de Likert
				Análisis y cumplimiento	15-16	
			Productividad	Orientación a los resultados	17-18	
				Sobrecumplimiento	19-20	
			Trabajo en equipo	Enfoque en los resultados	21-22	
				Cordialidad con el equipo	23-24	

3. Matriz lógica de consistencia

Tabla 4

Matriz lógica de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método
<p>Problema general - ¿De qué manera el liderazgo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022?</p> <p>Problemas específicos - ¿De qué manera el liderazgo influye en la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022? - ¿De qué manera el liderazgo influye en la productividad de los colaboradores de una entidad bancaria, sede principal, San Isidro-2022? - ¿De qué manera el liderazgo influye en el trabajo en equipo de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022?</p>	<p>Objetivo general - Determinar de qué manera el liderazgo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.</p> <p>Objetivos específicos - Determinar de qué manera el liderazgo influye en la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022. - Determinar de qué manera el liderazgo influye la productividad de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022. - Determinar de qué manera el liderazgo influye en el trabajo en equipo de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.</p>	<p>Hipótesis general - El liderazgo influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.</p> <p>Hipótesis específicas - El liderazgo influye directamente en la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022. - El liderazgo influye directamente en la productividad de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022. - El liderazgo influye directamente en el trabajo en equipo de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.</p>	<p>Liderazgo</p> <hr/> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Habilidades intrapersonales</p> <hr/> <p>Empatía</p> <hr/> <p>Conocimiento</p> <hr/> <p>Calidad de servicio</p> <hr/> <p>Productividad</p> <hr/> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada Método: Hipotético-deductivo Enfoque: Cuantitativo Diseño de investigación: Diseño no experimental Corte: Transversal Alcance: Correlacional Población: Colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal San Isidro Muestra: 105 colaboradores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

CAPÍTULO IV

MÉTODO

1. Tipo y método de investigación

Según Ñaupas et al. (2018) existen diversos estudios sobre los tipos y niveles de investigación, clasificados en: La investigación básica, pura o fundamental; y la investigación aplicada o tecnológica.

En el caso de la presente investigación es de tipo descriptiva aplicada ya que tiene como objetivo probar la hipótesis planteada mediante la recopilación de datos, informes, estudios previos relacionados a las variables de estudio; el liderazgo y desempeño laboral. Así mismo, es una investigación aplicada porque con los resultados que se obtengan de las encuestas se buscara establecer una solución al problema planteado, previamente.

Por otro lado, la investigación tiene un enfoque cuantitativo porque se hará el uso de instrumentos de investigación para la recopilación de datos y su posterior análisis que permitirá responder y probar la hipótesis previamente planteada.

La investigación presenta un método hipotético-deductivo ya que se parte de una hipótesis formulada generando predicciones deductivas basado en la observación de la realidad en el que se presenta el problema. Posteriormente, se verificará si la hipótesis es afirmativa o no.

2. Diseño específico de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, es decir es empírica y sistemática porque los hechos ya han sucedido en el tiempo, y por ende ya han generado una reacción y percepción en la población a estudiar.

Según Hernández (2014) señala que una investigación de diseño no experimental “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente

variables. Es decir, se trata de estudios en los que no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.152).

Así mismo, el diseño no experimental se divide en dos categorías, las que son transeccional y longitudinal. Para la tesis se estará aplicando el diseño transeccional o también llamado transversal, ya que tomaremos la prueba en un momento determinado en el tiempo.

A su vez, el diseño transversal está clasificado en tres aspectos, los cuales son: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales. Por el tipo de estudio que se ha realizado, para nuestra investigación se aplica el diseño correlacional-causal, ya que se está buscando la influencia que ejerce nuestra variable independiente sobre la variable dependiente y por lo tanto si existe relación entre ellas.

3. Población, muestra

Habiendo identificado la unidad de muestreo se puede delimitar la población, esta debe contar con ciertas características requeridas, principalmente de contenido, tiempo y lugar señala Ñaupás et al. (2018).

Para la muestra según Hernández et al. (2014) indica “es un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

La muestra es no probabilística ya que la población y la muestra esta conformada por la totalidad de 105 colaboradores.

4. Instrumento de obtención de datos

Para esta investigación se estará utilizando la técnica de encuestas y como instrumento de obtención de datos se usará los cuestionarios. Esto permitirá hacer la

formulación de preguntas relacionadas a nuestras variables de estudio y poder obtener información requerida,

Los cuestionarios estarán conformados por un total de 24 preguntas siendo 12 relacionadas a la variable liderazgo y las otras 12 a la variable desempeño laboral. Las preguntas serán elaboradas en base a la escala de Likert, la cual permitirá expandir la respuesta más allá de un “sí” o un “no”.

5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez recopilados los datos mediante los cuestionarios, se procederá a utilizar el programa SPSS, programa estadístico con el que se podrá obtener el porcentaje de las respuestas de los cuestionarios, dichos resultados podrán ser analizados mediante las tablas e interpretados mediante las ilustraciones que brinda el programa.

6. Procedimiento de ejecución del estudio

Al haber identificado el problema dentro de la organización de estudio, se realizó la formulación del problema general, problemas específicos, objetivo general, objetivos específicos, hipótesis general e hipótesis específicas. Para poder comprobar las hipótesis formuladas, se procedió a la elaboración de un cuestionario compuesta de 24 preguntas, el cual se aplicó a una muestra equivalente a la población conformada por 105 colaboradores. Una vez obtenidas las respuestas, se procesaron en el programa SPSS con el cual se pudo obtener los resultados finales.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

Tabla 5

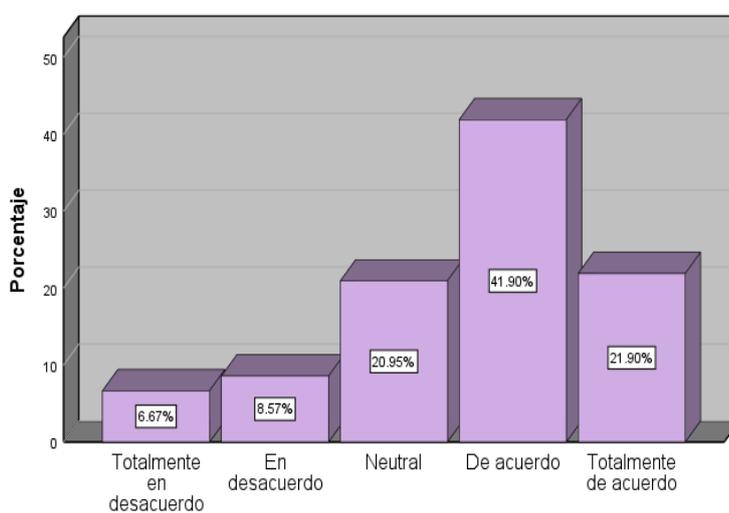
Análisis descriptivo de la pregunta N°1

¿Considera usted que su jefe directo confía en su propia capacidad al momento de tomar una decisión?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	6.7	6.7
En desacuerdo	9	8.6	15.2
Neutral	22	21.0	36.2
De acuerdo	44	41.9	78.1
Totalmente de acuerdo	23	21.9	100.0
Total	105	100.0	

Figura 3

Descripción porcentual de la pregunta N°1

¿Considera usted que su jefe directo confía en su propia capacidad al momento de tomar una decisión?



¿Considera usted que su jefe directo confía en su propia capacidad al ...

Descripción:

Mediante los resultados obtenidos para la P-1, se identifica que un 6.67% se encuentra totalmente en desacuerdo, un 8.57% está solo en desacuerdo, mientras que un 20.95% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 41.90% y 21.90% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 6

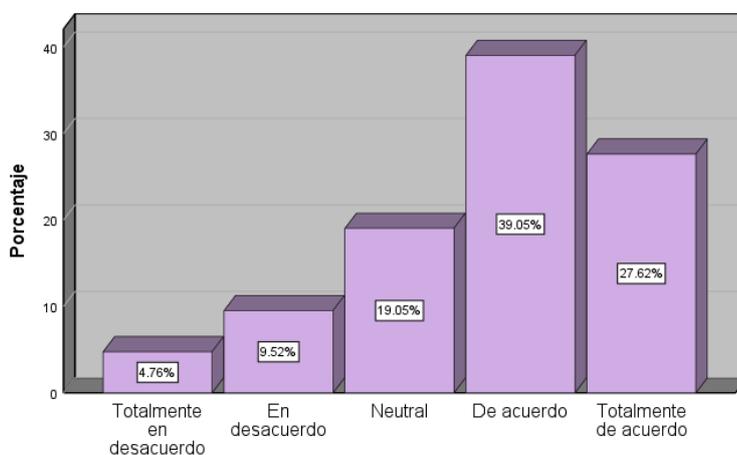
Análisis descriptivo de la pregunta N°2

¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de enfrentar los desafíos que establece la organización?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4.8	4.8
En desacuerdo	10	9.5	14.3
Neutral	20	19.0	33.3
De acuerdo	41	39.0	72.4
Totalmente de acuerdo	29	27.6	100.0
Total	105	100.0	

Figura 4

Descripción porcentual de la pregunta N°2

¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de enfrentar los desafíos que establece la organización?



¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de enfrentar los ...

Descripción:

Mediante los resultados obtenidos para la P-2, se identifica que un 4.76% se encuentra totalmente desacuerdo, un 9.52% está solo en desacuerdo, mientras que un 19.05% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 30.05% y 27.62% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 7

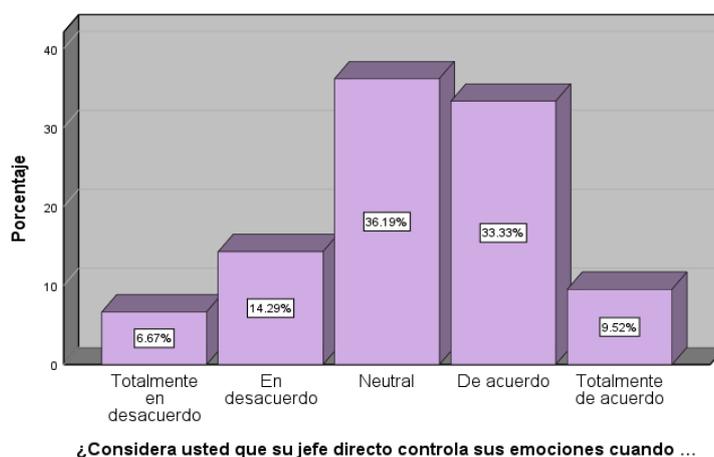
Análisis descriptivo de la pregunta N°3

¿Considera usted que su jefe directo controla sus emociones cuando no se están cumpliendo los objetivos?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	6.7	6.7
En desacuerdo	15	14.3	21.0
Neutral	38	36.2	57.1
De acuerdo	35	33.3	90.5
Totalmente de acuerdo	10	9.5	100.0
Total	105	100.0	

Figura 5

Descripción porcentual de la pregunta N°3

¿Considera usted que su jefe directo controla sus emociones cuando no se están cumpliendo los objetivos?



Descripción:

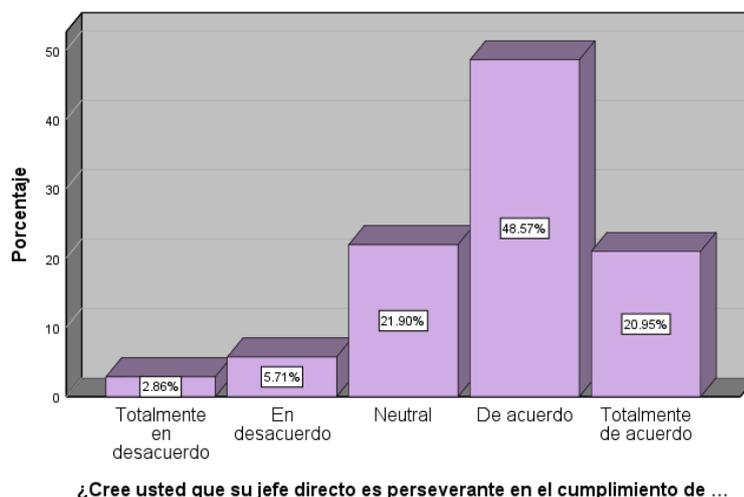
Mediante los resultados obtenidos para la P-3, se identifica que un 6.67% está totalmente en desacuerdo, un 14.29% está solo en desacuerdo, mientras que un 36.19% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 33.33% y 9.52% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 8*Análisis descriptivo de la pregunta N°4*

¿Cree usted que su jefe directo es perseverante en el cumplimiento de los objetivos?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	2.9	2.9
En desacuerdo	6	5.7	8.6
Neutral	23	21.9	30.5
De acuerdo	51	48.6	79.0
Totalmente de acuerdo	22	21.0	100.0
Total	105	100.0	

Figura 6*Descripción porcentual de la pregunta N°4*

¿Cree usted que su jefe directo es perseverante en el cumplimiento de los objetivos?



Descripción:

Mediante los resultados obtenidos para la P-4, se identifica que un 2.86% está totalmente desacuerdo, un 5.71% está solo en desacuerdo, mientras que un 21.90% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 48.57% y 20.95% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 9

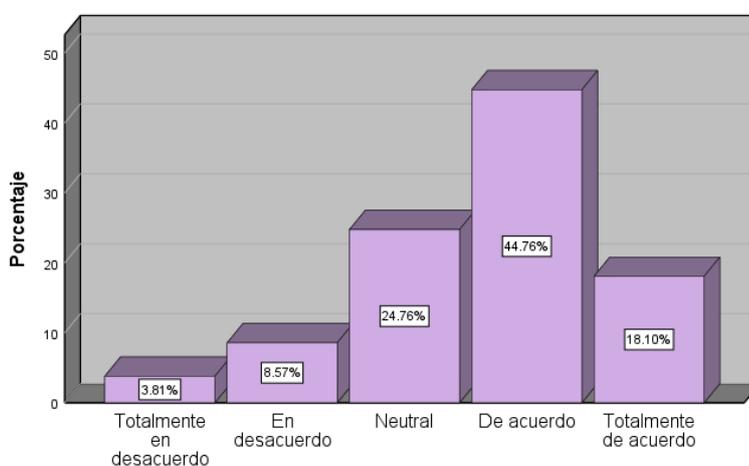
Análisis descriptivo de la pregunta N°5

¿Considera usted que su jefe directo establece una dirección clara al inicio del mes para el logro de objetivos?			
	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	3.8	3.8
En desacuerdo	9	8.6	12.4
Neutral	26	24.8	37.1
De acuerdo	47	44.8	81.9
Totalmente de acuerdo	19	18.1	100.0
Total	105	100.0	

Figura 7

Descripción porcentual de la pregunta N°5

¿Considera usted que su jefe directo establece una dirección clara al inicio del mes para el logro de objetivos?



¿Considera usted que su jefe directo establece una dirección clara al ...

Descripción:

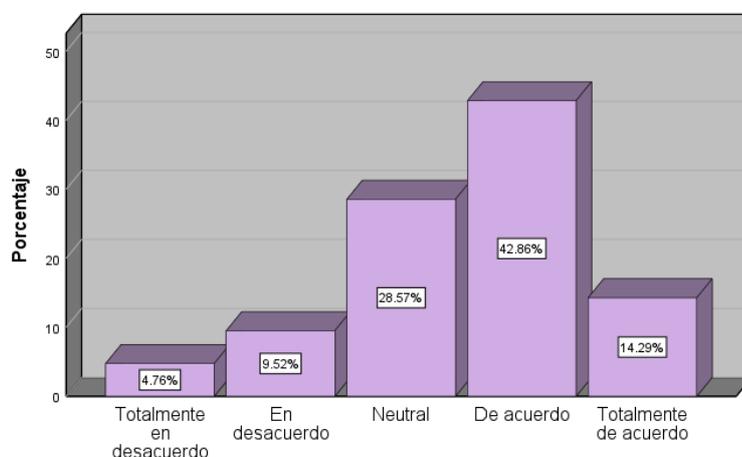
Mediante los resultados obtenidos para la P-5, se identifica que un 3.81% está totalmente en desacuerdo, un 8.57 está solo en desacuerdo, mientras que un 24.76% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 44.76% y 18.10% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 10*Análisis descriptivo de la pregunta N°6*

¿Cree usted que su jefe directo lo acompaña y da soporte en el proceso de logro de objetivos?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4.8	4.8
En desacuerdo	10	9.5	14.3
Neutral	30	28.6	42.9
De acuerdo	45	42.9	85.7
Totalmente de acuerdo	15	14.3	100.0
Total	105	100.0	

Figura 8*Descripción porcentual de la pregunta N°6*

¿Cree usted que su jefe directo lo acompaña y da soporte en el proceso de logro de objetivos?



¿Cree usted que su jefe directo lo acompaña y da soporte en el proces...

Descripción:

Mediante los resultados obtenidos para la P-6, se identifica que un 4.76% está totalmente en desacuerdo, un 9.52% está solo en desacuerdo, mientras que un 28.57% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 42.86% y 14.29% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 11

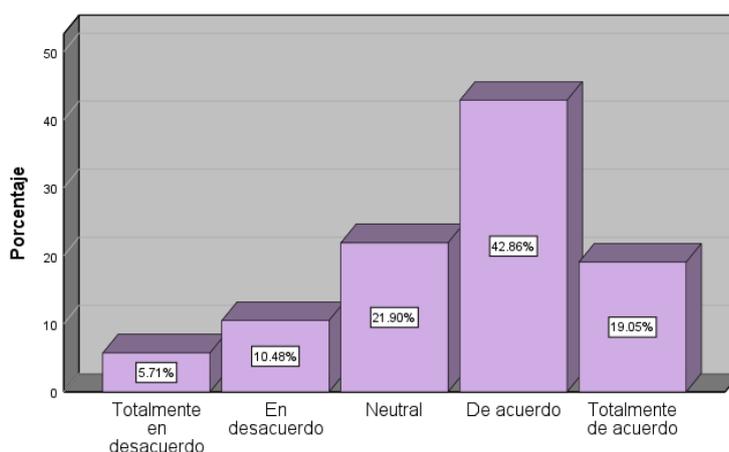
Análisis descriptivo de la pregunta N°7

¿Considera usted que su jefe directo lo motiva a realizar su trabajo con compromiso?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	5.7	5.7
En desacuerdo	11	10.5	16.2
Neutral	23	21.9	38.1
De acuerdo	45	42.9	81.0
Totalmente de acuerdo	20	19.0	100.0
Total	105	100.0	

Figura 9

Descripción porcentual de la pregunta N°7

¿Considera usted que su jefe directo lo motiva a realizar su trabajo con compromiso?



¿Considera usted que su jefe directo lo motiva a realizar su trabajo con...

Descripción:

Mediante los resultados obtenidos para la P-7, se identifica que un 5.71% está totalmente en desacuerdo, un 10.48% está solo en desacuerdo, mientras que un 21.90% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 42.86% y 19.05% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

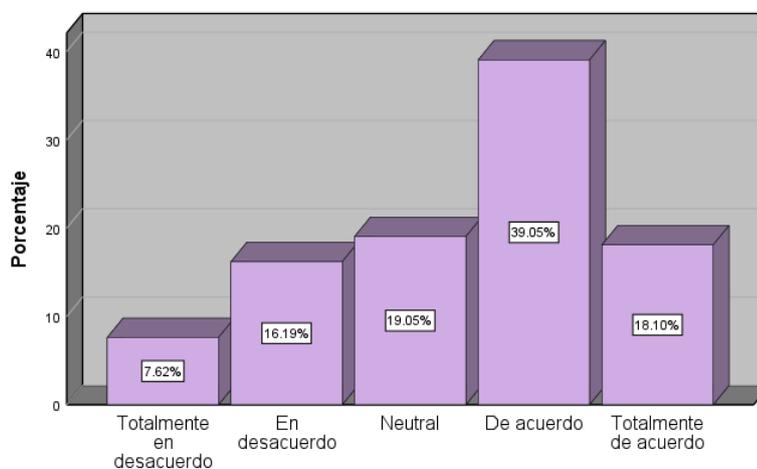
Tabla 12*Análisis descriptivo de la pregunta N°8*

¿Cree usted que su jefe directo le inspira como modelo para seguir creciendo profesionalmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	7.6	7.6
En desacuerdo	17	16.2	23.8
Neutral	20	19.0	42.9
De acuerdo	41	39.0	81.9
Totalmente de acuerdo	19	18.1	100.0
Total	105	100.0	

Figura 10*Descripción porcentual de la pregunta N°8*

¿Cree usted que su jefe directo le inspira como modelo para seguir creciendo profesionalmente?



¿Cree usted que su jefe directo le inspira como modelo para seguir ...

Descripción:

Mediante los resultados obtenidos para la P-8, se identifica que un 7.62% está totalmente desacuerdo, un 16.19% está solo en desacuerdo, mientras que un 19.05% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 39.05% y 18.10% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 13

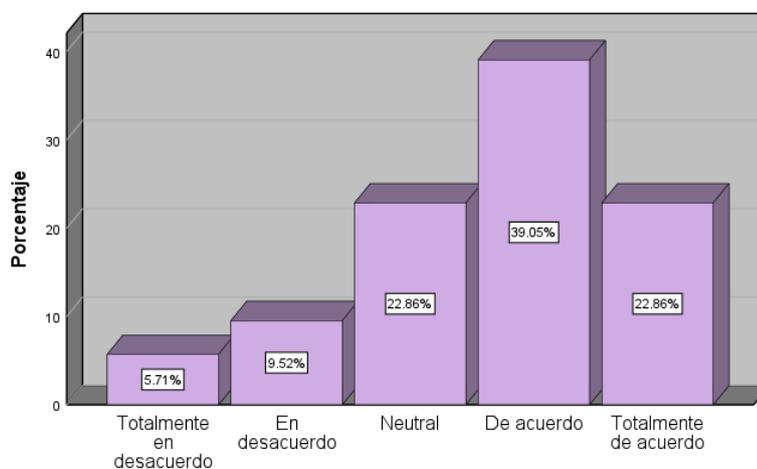
Análisis descriptivo de la pregunta N°9

¿Considera usted que su jefe directo tiene la experiencia necesaria para dirigir un equipo?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	5.7	5.7
En desacuerdo	10	9.5	15.2
Neutral	24	22.9	38.1
De acuerdo	41	39.0	77.1
Totalmente de acuerdo	24	22.9	100.0
Total	105	100.0	

Figura 11

Descripción porcentual de la pregunta N°9

¿Considera usted que su jefe directo tiene la experiencia necesaria para dirigir un equipo?



¿Considera usted que su jefe directo tiene la experiencia necesaria par...

Descripción:

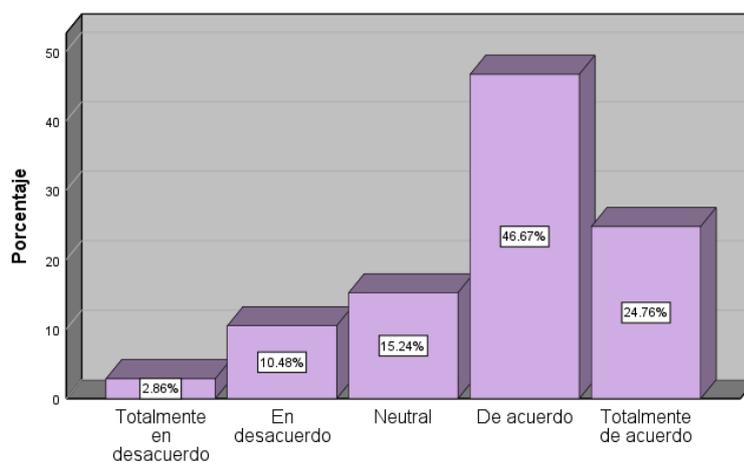
Mediante los resultados obtenidos para la P-9, se identifica que un 5.71% está totalmente en desacuerdo, un 9.52% está solo en desacuerdo, mientras que un 22.86% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 39.05% y 22.86% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 14*Análisis descriptivo de la pregunta N°10*

¿Cree usted que su jefe directo está capacitado y preparado para ejercer las funciones de su cargo?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	2.9	2.9
En desacuerdo	11	10.5	13.3
Neutral	16	15.2	28.6
De acuerdo	49	46.7	75.2
Totalmente de acuerdo	26	24.8	100.0
Total	105	100.0	

Figura 12*Descripción porcentual de la pregunta N°10*

¿Cree usted que su jefe directo está capacitado y preparado para ejercer las funciones de su cargo?



¿Cree usted que su jefe directo está capacitado y preparado para ejercer...

Descripción:

Mediante los resultados obtenidos para la P-10, se identifica que un 2.86% está totalmente de acuerdo, un 10.48% está solo en desacuerdo, mientras que un 15.24% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 46.67% y 24.76% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 15

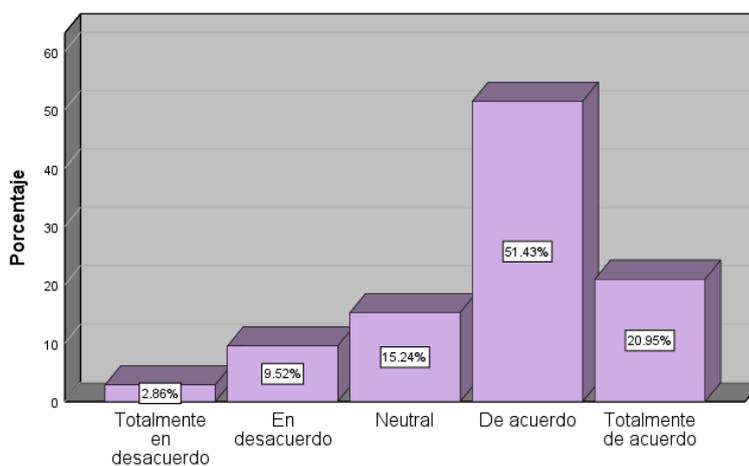
Análisis descriptivo de la pregunta N°11

¿Considera usted que su jefe directo tiene la experticia para concretar una negociación?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	2.9	2.9
En desacuerdo	10	9.5	12.4
Neutral	16	15.2	27.6
De acuerdo	54	51.4	79.0
Totalmente de acuerdo	22	21.0	100.0
Total	105	100.0	

Figura 13

Descripción porcentual de la pregunta N°11

¿Considera usted que su jefe directo tiene la experticia para concretar una negociación?



¿Considera usted que su jefe directo tiene la experticia para concretar ...

Descripción

Mediante los resultados obtenidos para la P-11, se identifica que un 2.86% está totalmente en desacuerdo, un 9.52% está solo en desacuerdo, mientras que un 15.24% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 51.43% y 20.95% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 16

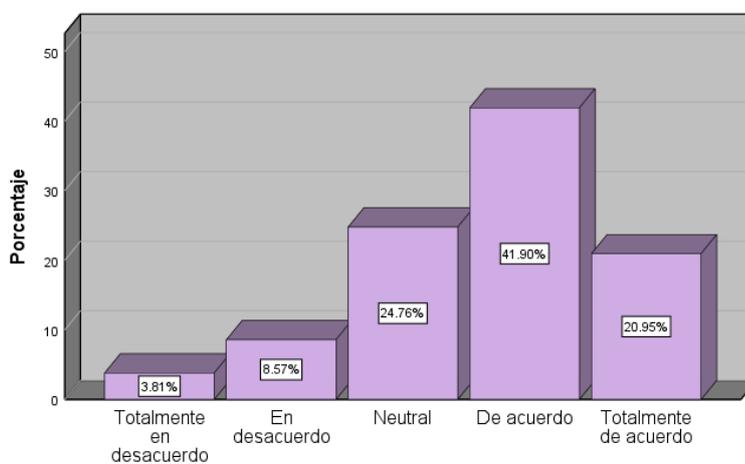
Análisis descriptivo de la pregunta N°12

¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de establecer estrategias competitivas?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	3.8	3.8
En desacuerdo	9	8.6	12.4
Neutral	26	24.8	37.1
De acuerdo	44	41.9	79.0
Totalmente de acuerdo	22	21.0	100.0
Total	105	100.0	

Figura 14

Descripción porcentual de la pregunta N°12

¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de establecer estrategias competitivas?



¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de establecer ...

Descripción:

Mediante los resultados obtenidos para la P-12, se identifica que un 3.81% está totalmente en desacuerdo, un 8.57% está solo en desacuerdo, mientras que un 24.76% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 41.90% y 20.95% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

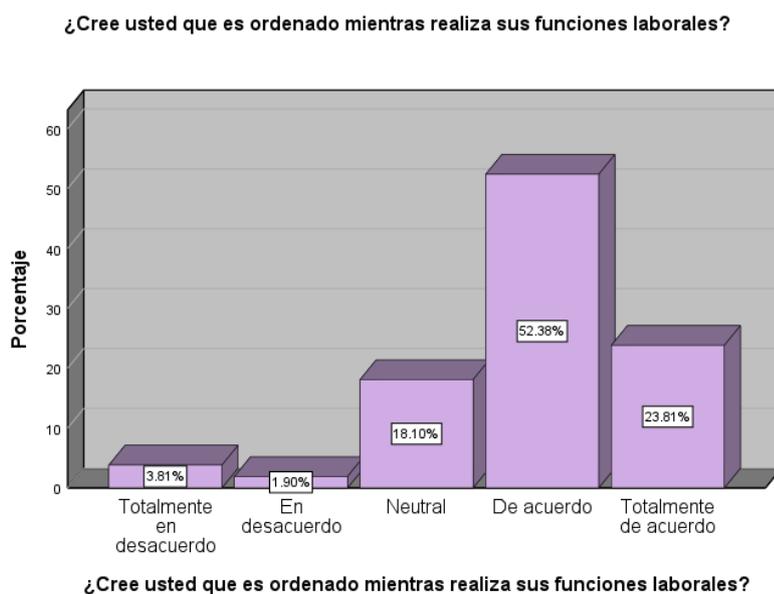
Tabla 17

Análisis descriptivo de la pregunta N°13

¿Cree usted que es ordenado mientras realiza sus funciones laborales?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	3.8	3.8
En desacuerdo	2	1.9	5.7
Neutral	19	18.1	23.8
De acuerdo	55	52.4	76.2
Totalmente de acuerdo	25	23.8	100.0
Total	105	100.0	

Figura 15

Descripción porcentual de la pregunta N°13



Descripción:

Mediante los resultados obtenidos para la P-13, se identifica que un 3.91% está totalmente en desacuerdo, un 1.90% está solo en desacuerdo, mientras que un 18.10% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 52.38% y 23.81% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

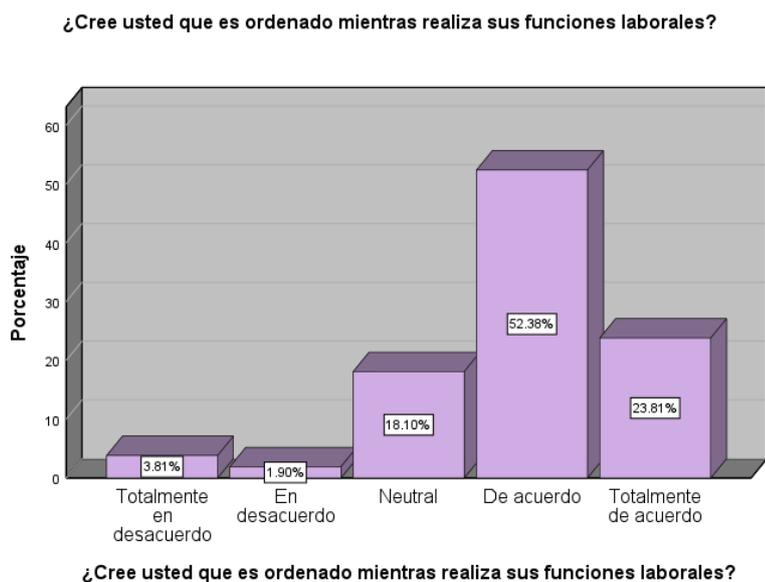
Tabla 18

Análisis descriptivo de la pregunta N°14

¿Cree usted que es ordenado mientras realiza sus funciones laborales?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	3.8	3.8
En desacuerdo	2	1.9	5.7
Neutral	19	18.1	23.8
De acuerdo	55	52.4	76.2
Totalmente de acuerdo	25	23.8	100.0
Total	105	100.0	

Figura 16

Descripción porcentual de la pregunta N°14



Descripción:

Mediante los resultados obtenidos para la P-14, se identifica que un 3.81% está totalmente en desacuerdo, un 1.90% está solo en desacuerdo, mientras que un 18.10% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 52.38% y 23.81% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 19

Análisis descriptivo de la pregunta N°15

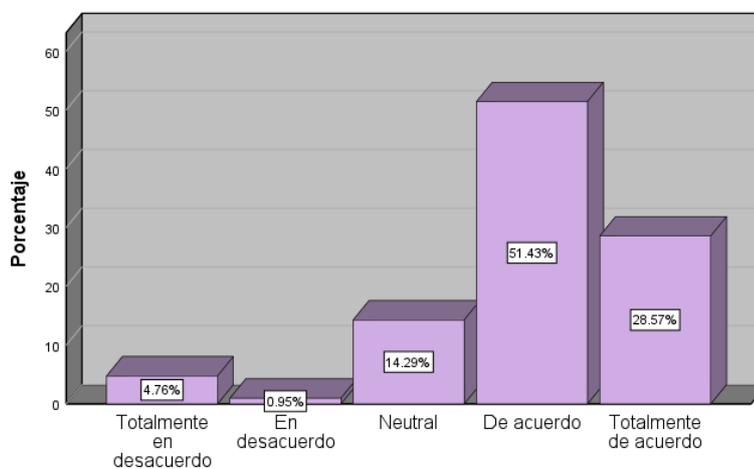
¿Considera usted que realiza un análisis del trabajo que viene realizando antes de finalizarlo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4.8	4.8
En desacuerdo	1	1.0	5.7
Neutral	15	14.3	20.0
De acuerdo	54	51.4	71.4
Totalmente de acuerdo	30	28.6	100.0
Total	105	100.0	

Figura 17

Descripción porcentual de la pregunta N°15

¿Considera usted que realiza un análisis del trabajo que viene realizando antes de finalizarlo?



¿Considera usted que realiza un análisis del trabajo que viene realizan...

Descripción:

Mediante los resultados obtenidos para la P-15, se identifica que un 4.76% está totalmente en desacuerdo, un 0.95% está solo en desacuerdo, mientras que un 14.29% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 51.43% y 28.57% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 20

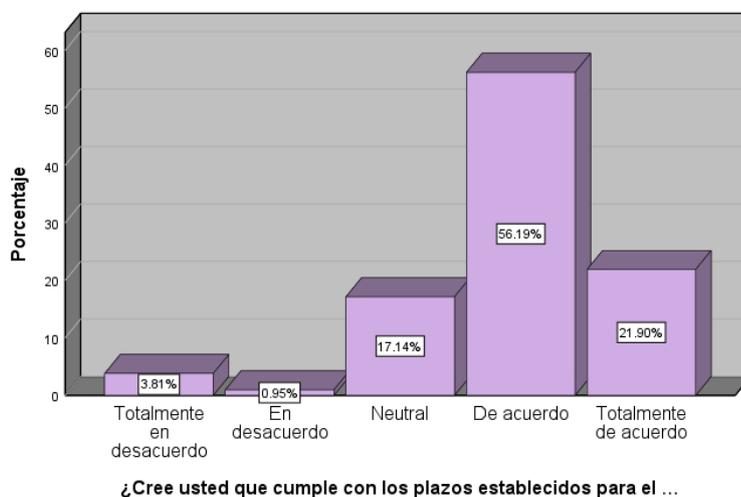
Análisis descriptivo de la pregunta N°16

¿Cree usted que cumple con los plazos establecidos para el cumplimiento de sus funciones laborales?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	3.8	3.8
En desacuerdo	1	1.0	4.8
Neutral	18	17.1	21.9
De acuerdo	59	56.2	78.1
Totalmente de acuerdo	23	21.9	100.0
Total	105	100.0	

Figura 18

Descripción porcentual de la pregunta N°16

¿Cree usted que cumple con los plazos establecidos para el cumplimiento de sus funciones laborales?



Descripción:

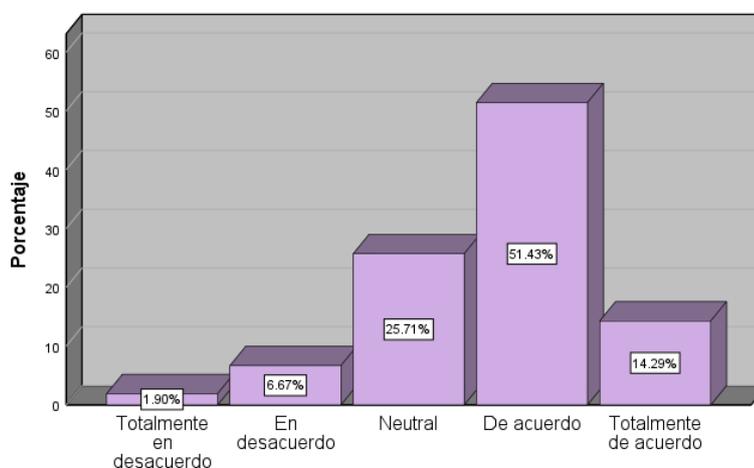
Mediante los resultados obtenidos para la P-16, se identifica que un 3.81% está totalmente en desacuerdo, un 0.95% está solo en desacuerdo, mientras que un 17.14% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 56.19% y 21.90% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 21*Análisis descriptivo de la pregunta N°17*

¿Considera usted que elabora un plan de contingencia cuando no está cumpliendo los objetivos?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1.9	1.9
En desacuerdo	7	6.7	8.6
Neutral	27	25.7	34.3
De acuerdo	54	51.4	85.7
Totalmente de acuerdo	15	14.3	100.0
Total	105	100.0	

Figura 19*Descripción porcentual de la pregunta N°17*

¿Considera usted que elabora un plan de contingencia cuando no está cumpliendo los objetivos?



¿Considera usted que elabora un plan de contingencia cuando no está...

Descripción:

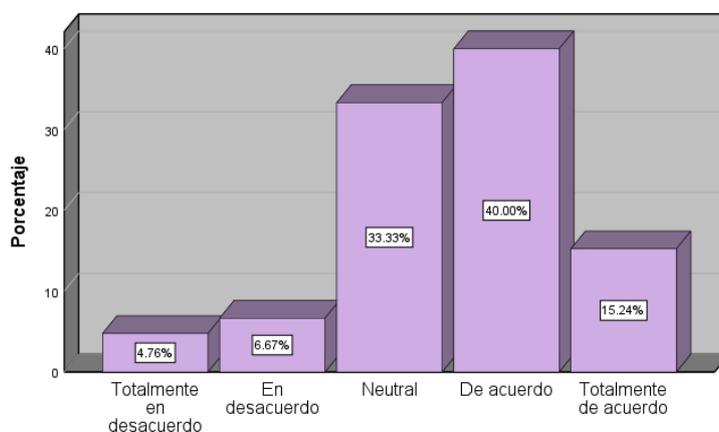
Mediante los resultados obtenidos para la P-17, se identifica que un 1.90% está totalmente en desacuerdo, un 6.67% está solo en desacuerdo, mientras que un 25.71% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 51.43% y 14.29% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 22*Análisis descriptivo de la pregunta N°18*

¿Cree usted que su organización le brinda las herramientas necesarias (capacitaciones, cursos, talleres, etc.) que le permitan cumplir con sus funciones?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4.8	4.8
En desacuerdo	7	6.7	11.4
Neutral	35	33.3	44.8
De acuerdo	42	40.0	84.8
Totalmente de acuerdo	16	15.2	100.0
Total	105	100.0	

Figura 20*Descripción porcentual de la pregunta N°18*

¿Cree usted que su organización le brinda las herramientas necesarias (capacitaciones, cursos, talleres, etc.) que le permitan cumplir con sus funciones?



¿Cree usted que su organización le brinda las herramientas necesarias...

Descripción:

Mediante los resultados obtenidos para la P-18, se identifica que un 4.76% está totalmente en desacuerdo, un 6.67% está solo en desacuerdo, mientras que un 33.33% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 40.00% y 15.24% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

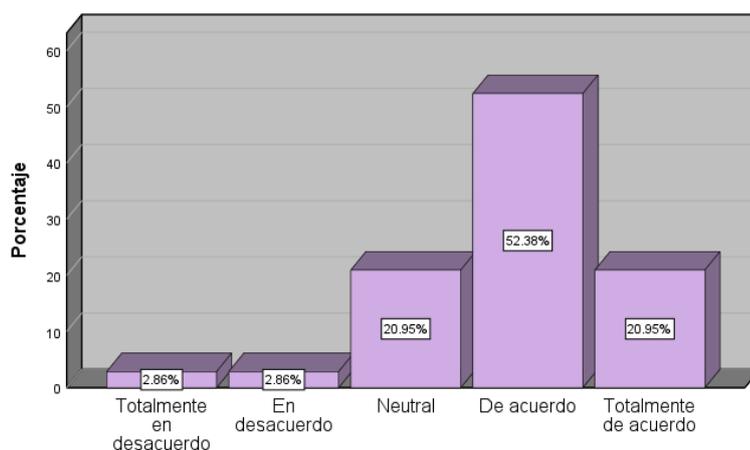
Tabla 23*Análisis descriptivo de la pregunta N°19*

¿Considera usted que se auto capacita y mantiene actualizado para estar un paso adelante en la ejecución de sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	2.9	2.9
En desacuerdo	3	2.9	5.7
Neutral	22	21.0	26.7
De acuerdo	55	52.4	79.0
Totalmente de acuerdo	22	21.0	100.0
Total	105	100.0	

Figura 21*Descripción porcentual de la pregunta N°19*

¿Considera usted que se auto capacita y mantiene actualizado para estar un paso adelante en la ejecución de sus funciones?



¿Considera usted que se auto capacita y mantiene actualizado para est...

Descripción:

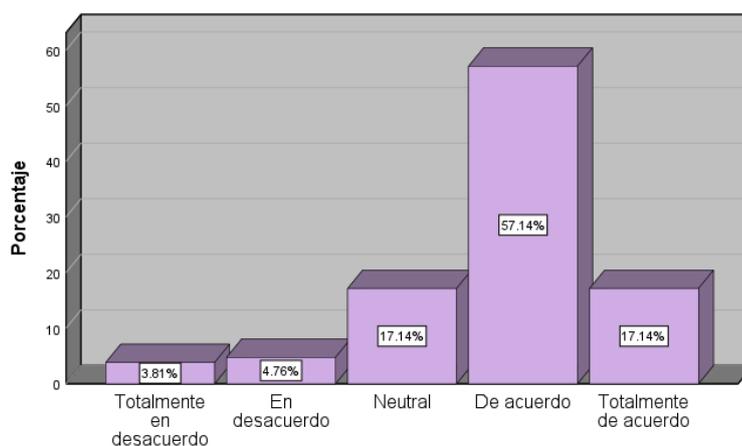
Mediante los resultados obtenidos para la P-19, se identifica que un 2.86% está totalmente de acuerdo, de igual manera un 2.86% está solo en desacuerdo, mientras que un 20.95% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 52.38% y 20.95% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 24*Análisis descriptivo de la pregunta N°20*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	3.8	3.8
En desacuerdo	5	4.8	8.6
Neutral	18	17.1	25.7
De acuerdo	60	57.1	82.9
Totalmente de acuerdo	18	17.1	100.0
Total	105	100.0	

Figura 22*Descripción porcentual de la pregunta N°20*

¿Cree usted que la preparación y experiencia que posee son suficientes para sobresalir en los resultados del cumplimiento de los objetivos?



¿Cree usted que la preparación y experiencia que posee son suficiente...

Descripción:

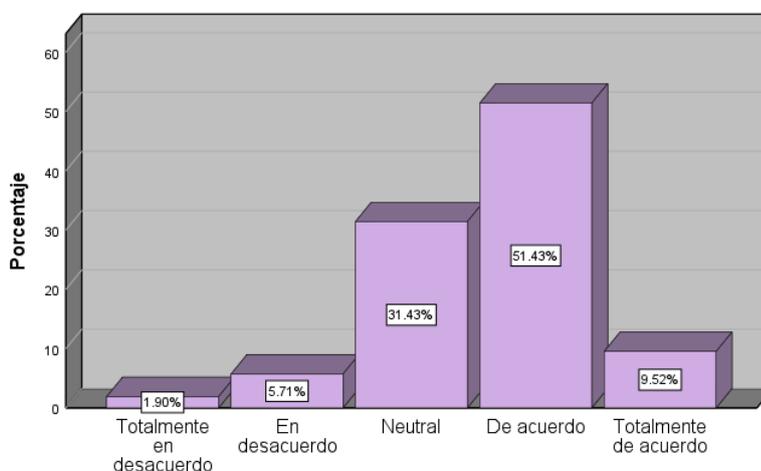
Mediante los resultados obtenidos para la P-20, se identifica que un 3.81% está totalmente en desacuerdo, un 4.76% está solo en desacuerdo, mientras que un 17.14% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 57.14% y 17.14% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 25*Análisis descriptivo de la pregunta N°21*

¿Considera usted que prioriza los objetivos organizacionales antes que los objetivos personales?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1.9	1.9
En desacuerdo	6	5.7	7.6
Neutral	33	31.4	39.0
De acuerdo	54	51.4	90.5
Totalmente de acuerdo	10	9.5	100.0
Total	105	100.0	

Figura 23*Descripción porcentual de la pregunta N°21*

¿Considera usted que prioriza los objetivos organizacionales antes que los objetivos personales?



¿Considera usted que prioriza los objetivos organizacionales antes qu...

Descripción:

Mediante los resultados obtenidos para la P-21, se identifica que un 1.90% está totalmente en desacuerdo, un 5.71% está solo en desacuerdo, mientras que un 31.43% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 51.43% y 9.52% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 26

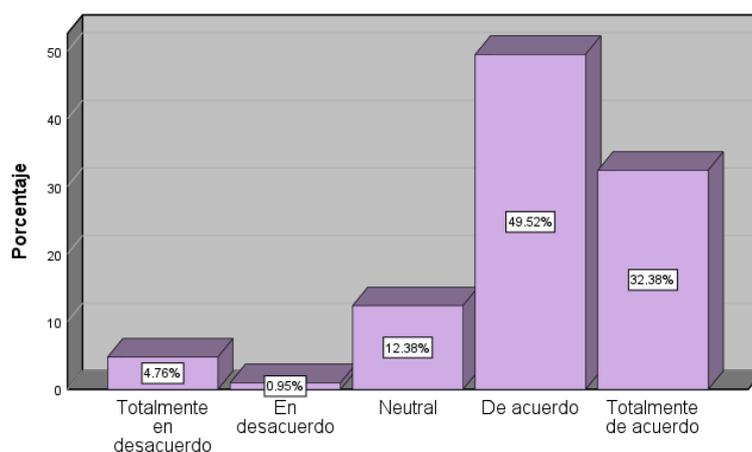
Análisis descriptivo de la pregunta N°22

¿Cree usted que comparte sus conocimientos con sus compañeros para así estar todos alineados y avanzar en equipo?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4.8	4.8
En desacuerdo	1	1.0	5.7
Neutral	13	12.4	18.1
De acuerdo	52	49.5	67.6
Totalmente de acuerdo	34	32.4	100.0
Total	105	100.0	

Figura 24

Descripción porcentual de la pregunta N°22

¿Cree usted que comparte sus conocimientos con sus compañeros para así estar todos alineados y avanzar en equipo?



¿Cree usted que comparte sus conocimientos con sus compañeros pa...

Descripción:

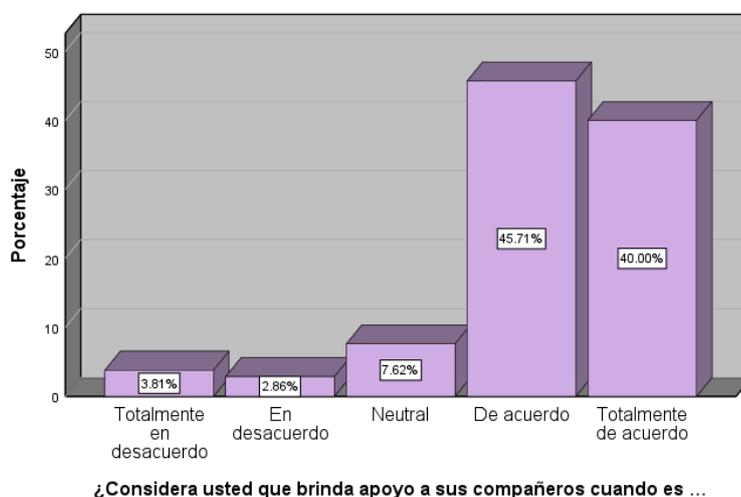
Mediante los resultados obtenidos para la P-22, se identifica que un 4.76% está totalmente en desacuerdo, un 0.95% está solo en desacuerdo, mientras que un 12.38% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 49.52% y 32.38% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 27*Análisis descriptivo de la pregunta N°23*

¿Considera usted que brinda apoyo a sus compañeros cuando es requerido, mostrando buena actitud?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	3.8	3.8
En desacuerdo	3	2.9	6.7
Neutral	8	7.6	14.3
De acuerdo	48	45.7	60.0
Totalmente de acuerdo	42	40.0	100.0
Total	105	100.0	

Figura 25*Descripción porcentual de la pregunta N°23*

¿Considera usted que brinda apoyo a sus compañeros cuando es requerido, mostrando buena actitud?



Descripción:

Mediante los resultados obtenidos para la P-23, se identifica que un 3.81% está totalmente en desacuerdo, un 2.86% está solo en desacuerdo, mientras que un 7.62% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 45.71% y 40.00% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 28

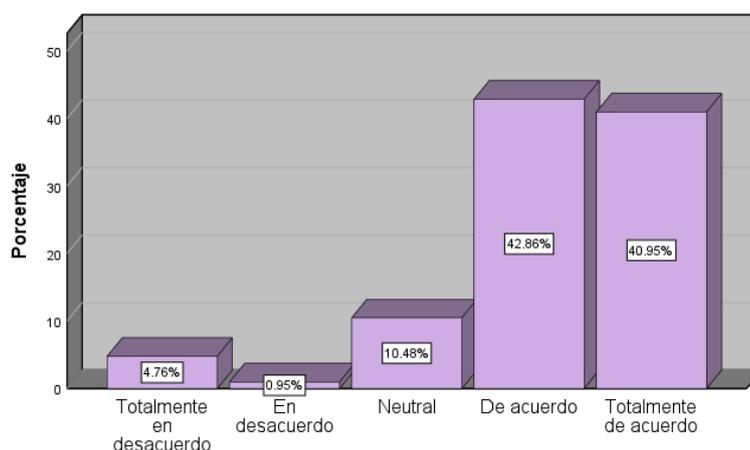
Análisis descriptivo de la pregunta N°24

¿Cree usted que establece una relación cordial con sus compañeros para mantener un grato ambiente laboral?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4.8	4.8
En desacuerdo	1	1.0	5.7
Neutral	11	10.5	16.2
De acuerdo	45	42.9	59.0
Totalmente de acuerdo	43	41.0	100.0
Total	105	100.0	

Figura 26

Descripción porcentual de la pregunta N°24

¿Cree usted que establece una relación cordial con sus compañeros para mantener un grato ambiente laboral?



¿Cree usted que establece una relación cordial con sus compañeros ...

Descripción:

Mediante los resultados obtenidos para la P-24, se identifica que un 4.76% está totalmente en desacuerdo, un 0.95% está solo en desacuerdo, mientras que un 10.48% se encuentra en la categoría neutral. Por otro lado, un 42.86% y 40.95% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respetivamente.

2. Análisis de resultados**Prueba de hipótesis general**

- Formulación de hipótesis:

Hipótesis nula

H₀: El liderazgo no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

Hipótesis alterna

H₁: El liderazgo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

- Nivel de significancia: 5% o $\alpha = 0.05$
- Estadístico de prueba: Chi cuadrado

Tabla 29

Cruce de las variables Liderazgo y Desempeño laboral

		Tabla cruzada Liderazgo*Desempeño laboral			
		Desempeño laboral			Total
Liderazgo	Bajo	Bajo	Medio	Alto	
		Bajo	12	22	4
	Medio	7	29	8	44
	Alto	0	9	14	23
Total		19	60	26	105

Tabla 30*Chi-cuadrado de las variables Liderazgo y Desempeño laboral*

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	gl	
Chi-cuadrado de Pearson	25.987 ^a	4	<.001
N de casos válidos	105		

a. 1 casillas (11.1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4.16.

Tabla 31*Medidas simétricas de las variables Liderazgo y Desempeño laboral*

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.445	<.001
N de casos válidos		105	

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 30, se observa que el valor Chi-cuadrado es de 25.987, obteniendo 4 grados de libertad y una significación asintótica <0.001, cuyo valor es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por consiguiente, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar que el liderazgo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

Así mismo se identifica en la tabla N° 31 que el valor de coeficiente de contingencia es de 0.445 lo que conduce a afirmar que existe una relación moderadamente baja, pero significativa entre ambas variables.

- Formulación de hipótesis:

Hipótesis nula:

H₀: El liderazgo no influye en la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

Hipótesis alterna:

H₁: El liderazgo influye en la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

- Nivel de significancia: 5% o $\alpha = 0.05$
- Estadístico de prueba: Chi cuadrado

Tabla 32

Cruce de la variable Liderazgo y la dimensión Calidad de servicio

		Tabla cruzada Liderazgo*Calidad de servicio			
		Calidad de servicio			Total
Liderazgo	Bajo	Bajo	Medio	Alto	
		Bajo	12	25	1
	Medio	5	33	6	44
	Alto	0	10	13	23
Total		17	68	20	105

Tabla 33

Chi-cuadrado de la variable Liderazgo y la dimensión Calidad de servicio

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	gl	
Chi-cuadrado de Pearson	35.252 ^a	4	<.001
N de casos válidos	105		

a. 2 casillas (22.2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.72.

Tabla 34

Medidas simétricas de la variable Liderazgo y la dimensión Calidad de servicio

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.501	<.001
N de casos válidos		105	

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 33, se observa que el valor Chi-cuadrado es de 35.252, obteniendo 4 grados de libertad y una significación asintótica <0.001, cuyo valor es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por consiguiente, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar que el liderazgo influye en la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad bancaria, sede- principal, San Isidro-2022.

Así mismo, se identifica en la tabla N° 34 que el valor de coeficiente de contingencia es de 0.501 lo que conduce a afirmar que existe una relación moderadamente media, pero significativa entre la variable liderazgo y la dimensión Calidad de servicio.

Formulación de hipótesis:

Hipótesis nula:

H₀: El liderazgo no influye en la productividad de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

Hipótesis alterna:

H₁: El liderazgo influye en la productividad de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

➤ Nivel de significancia: 5% o $\alpha = 0.05$

➤ Estadístico de prueba: Chi cuadrado

Tabla 35

Cruce de la variable Liderazgo y la dimensión Productividad

		Tabla cruzada Liderazgo*Productividad			
		Productividad			Total
Liderazgo	Bajo	Bajo	Medio	Alto	
		Bajo	16	19	3
	Medio	13	28	3	44
	Alto	1	11	11	23
Total		30	58	17	105

Tabla 36*Chi-cuadrado de la variable Liderazgo y la dimensión Productividad*

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	gl	
Chi-cuadrado de Pearson	26.373 ^a	4	<.001
N de casos válidos	105		

a. 1 casillas (11.1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.72.

Tabla 37*Medidas simétricas de la variable Liderazgo y la dimensión Productividad*

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.448	<.001
N de casos válidos		105	

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 36, se observa que el valor Chi-cuadrado es de 26.373, obteniendo 4 grados de libertad y una significación asintótica <0.001, cuyo valor es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por consiguiente, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar que el liderazgo influye en la productividad de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

Así mismo se identifica en la tabla N° 37 que el valor de coeficiente de contingencia es de 0.448 lo que conduce a afirmar que existe una relación moderadamente baja, pero significativa entre la variable Liderazgo y la dimensión Productividad.

Formulación de hipótesis:

Hipótesis nula:

H₀: El liderazgo no influye en el trabajo en equipo de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

Hipótesis alterna:

H₁: El liderazgo influye en el trabajo en equipo de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

- Nivel de significancia: 5% o $\alpha = 0.05$
- Estadístico de prueba: Chi cuadrado

Tabla 38

Cruce de la variable Liderazgo y la dimensión Trabajo en equipo

		Tabla cruzada Liderazgo*Trabajo en equipo			
		Trabajo en equipo			Total
Liderazgo		Bajo	Medio	Alto	
		Bajo	9	21	8
	Medio	3	33	8	44
	Alto	0	11	12	23
Total		12	65	28	105

Tabla 39*Chi-cuadrado de la variable Liderazgo y la dimensión Trabajo en equipo*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17.916 ^a	4	.001
N de casos válidos	105		

a. 2 casillas (22.2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.63.

Tabla 40*Medidas simétricas de la variable Liderazgo y la dimensión Trabajo en equipo*

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.382	.001
N de casos válidos		105	

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 39, se observa que el valor Chi-cuadrado es de 17.916, obteniendo 4 grados de libertad y una significación asintótica de 0.001, cuyo valor es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por consiguiente, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar que el Liderazgo influye en el trabajo en equipo de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022.

Así mismo se identifica en la tabla N° 40 que el valor de coeficiente de contingencia es de 0.382 lo que conduce a afirmar que existe una relación moderadamente baja, pero significativa entre la variable Liderazgo y la dimensión Trabajo en equipo.

3. Discusión de resultados

En relación al objetivo general planteado, que es determinar de qué manera el liderazgo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022. Los resultados obtenidos muestran que el valor del chi-cuadrado es de 25.987, con 4 grados de libertad y una significancia asintótica <0.001 , siendo este valor menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$. De igual manera, se identifica que el valor de coeficiente de contingencia es de 0.445. Por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando de esta manera que el liderazgo influye en el desempeño laboral confirmando que existe relación entre ambas variables. Así mismo, los resultados obtenidos tienen semejanza con el trabajo de investigación realizado por Maldonado y Romero (2023) donde indican que existe una relación positiva entre el liderazgo femenino y el desempeño laboral de los empleados, la relación líder-empleado es aceptable; sin embargo que para poder seguir manteniendo buenas relaciones se necesita establecer estrategias en las que los empleados se sientan considerados para la toma de decisiones en las diversas actividades.

En relación al objetivo específico N°1 planteado, que es determinar de qué manera el Liderazgo influye en la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022. Los resultados obtenidos muestran que el valor del chi-cuadrado es de 35.252, con 4 grados de libertad y una significancia asintótica <0.001 , siendo este valor menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$. De igual manera, se identifica que el valor de coeficiente de contingencia es de 0.501. Por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando de esta manera que el liderazgo influye en la calidad de servicio confirmando que existe relación entre la variable y dimensión, respectivamente. Así mismo, los resultados obtenidos tienen semejanza con el trabajo de investigación realizado por Cornejo (2023) donde indica que si

existe implicancia directa y positiva relacionada a las variables liderazgo y transformacional y calidad de servicio. A su vez, recomienda implementar capacitaciones dirigidas a directivos y funcionarios donde puedan desarrollar habilidades comunicativas.

En relación al objetivo específico N°2 planteado, que es determinar de qué manera el liderazgo influye en la productividad de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022. Los resultados obtenidos muestran que el valor del chi-cuadrado es de 26.373, con 4 grados de libertad y una significancia asintótica <0.001 , siendo este valor menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$. De igual manera, se identifica que el valor de coeficiente de contingencia es de 0.448. Por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando de esta manera que el liderazgo influye en la productividad confirmando que existe relación entre la variable y dimensión, respectivamente. Así mismo, los resultados obtenidos tienen semejanza con el trabajo de investigación realizado por Osoreo (2020) donde indica que si existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, donde el valor de significancia es de .049, menor al valor de significancia establecido.

En relación al objetivo específico N°3 planteado, que es determinar de qué manera el liderazgo influye en el trabajo en equipo de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022. Los resultados obtenidos muestran que el valor del chi-cuadrado es de 17.916, con 4 grados de libertad y una significancia asintótica de 0.001, siendo este valor menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$. De igual manera, se identifica que el valor de coeficiente de contingencia es de 0.382. Por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando de esta manera que el liderazgo influye en el trabajo en equipo confirmando que existe relación entre la variable y dimensión, respectivamente. Sin embargo, los resultados obtenidos contradicen los resultados del trabajo de investigación realizado por Gonzales (2023) donde indica que no

existe relación entre las variables liderazgo organizacional y trabajo en equipo, ya que se obtuvo un nivel de significancia de .063 siendo el nivel máximo de significancia de 0.05.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

En cuanto al objetivo general planteado en el estudio, los resultados obtenidos muestran que el valor chi-cuadrado es de 25.987, con 4 grados de libertad, nivel de significancia <0.001 y un coeficiente de contingencia de 0.445. Se determinó que, el liderazgo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022. El ejercer un liderazgo apropiado en el equipo de trabajo permitirá que los colaboradores puedan desempeñar sus labores de manera proactiva, responsable y comprometida y compartir un ambiente de armonía. Un buen líder es fuente de inspiración y crecimiento.

En cuanto al objetivo específico N°1 planteado en el estudio, los resultados muestran que el valor chi-cuadrado es de 35.252, con 4 grados de libertad, nivel de significancia <0.001 y un coeficiente de contingencia de 0.501. Se determinó que, el liderazgo influye en la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022. Si bien los colaboradores desarrollan sus funciones con calidad de manera innata y en muchos casos superando las expectativas. Los estándares establecidos por el líder permiten que se cumplan dichos requerimientos de calidad de manera constante.

En cuanto al objetivo específico N°2 planteado en el estudio, los resultados muestran que el valor chi-cuadrado es de 26.373, con 4 grados de libertad, nivel de significancia <0.001 y un coeficiente de contingencia de 0.448. Se determinó que, el liderazgo influye en la productividad de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022. La productividad es un trabajo realizado de manera individual, el cual se ve reflejado al final de cada mes, pero con un seguimiento diario. Un buen líder se compromete,

acompaña y da soporte en el proceso del cumplimiento de las metas con el fin de obtener los resultados esperados.

En cuanto al objetivo específico N°3 planteado en el estudio, los resultados muestran que el valor chi-cuadrado es de 17.196, con 4 grados de libertad, nivel de significancia de 0.001 y un coeficiente de contingencia de 0.382. Se determinó que, el liderazgo influye en el trabajo en equipo de los colaboradores de una entidad bancaria, sede-principal, San Isidro-2022. Al ser una entidad bancaria un lugar altamente competitivo por los objetivos a alcanzar y las metas establecidas, cada uno de los individuos busca sobresalir en sus funciones y producción personal, sin embargo, el compañerismo se mantiene latente, más aún en los momentos más desafiantes.

2. Recomendaciones

En relación a las variables liderazgo y desempeño laboral y mediante el análisis realizado donde se afirma la relación que existe entre ambas variables. Se recomienda realizar reuniones semanales donde se pueda discutir sobre las oportunidades de mejora en el desempeño laboral que se viene realizando de manera general y donde todos puedan aportar con sus opiniones y sugerencias lo que permita mejorar el desempeño laboral de los colaboradores. Así mismo, de existir un caso particular relacionado a un colaborador, la retroalimentación individual líder-colaborador es la mejor opción para fortalecer el valor de la persona como empleado de la organización. De igual modo, se deben realizar encuestas para calificar la gestión del líder, de tal manera que se permita identificar los puntos a mejorar, sin necesidad de esperar a una evaluación de desempeño anual.

En relación a la variable liderazgo y la dimensión calidad de servicio y mediante el análisis realizado donde se afirma la relación que existe entre ambas. Se recomienda que se mantengan claros los parámetros de calidad tales como validación de identidad, organización, tiempos de entrega, documentación requerida que debe tener el trabajo

realizado por los colaboradores a fin de fortalecer la calidad de servicio. Así mismo, realizar reuniones periódicas donde se puedan realizar juegos de role play que les permita conocer sus fortalezas y debilidades y generar confianza en sí mismo para brindar un óptimo servicio. De igual modo, motivar la calidad de servicio del colaborador mediante reconocimientos, tales que le generen identificación y compromiso no solo con su trabajo sino con la organización.

En relación a la variable liderazgo y la dimensión productividad y mediante el análisis realizado donde se afirma la relación que existe entre ambas. Se recomienda continuar con el cumplimiento de normativas para el desarrollo de las funciones y procesos, las capacitaciones que brinden técnicas tales como concretar una venta o un asesoramiento financiero, que permitan el cumplimiento de objetivos. De igual modo, programas de auto capacitación donde los colaboradores puedan tener acceso libre a información y temas relevantes en relación a los productos bancarios que se ofrecen y procedimientos de colocación de productos. Esto les permitirá tener capacidades y herramientas que les permitan seguir aportando a la productividad individual y organizacional. Otro punto importante es el reconocimiento al sobrecumplimiento, lo que permitirá al colaborador sentirse reconocido por sus logros.

En relación a la variable liderazgo y la dimensión trabajo en equipo y mediante el análisis realizado donde se afirma la relación que existe entre ambas. Se recomienda realizar reuniones de integración donde el equipo de colaboradores pueda confraternizar y enriquecer las relaciones interpersonales, De igual modo brindar charlas relacionadas al manejo de las emociones, y que esto permita que el personal pueda manejarse en diferentes escenarios con sus demás compañeros. Así mismo, el líder debe desarrollar una comunicación asertiva evitando de este modo generar diferencias entre el equipo. El líder es una pieza clave para poder direccionar al equipo hacia el cumplimiento de objetivos,

justamente el líder tiene que poseer las habilidades para influir de manera positiva en los colaboradores y puedan estar enfocados en los objetivos establecidos. Si los empleados son conscientes del entorno y el valor de cada uno de los miembros se podrá avanzar en conjunto y no solo de manera individual, ya que al final el éxito grupal repercutirá en el éxito de toda la organización.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias: Evaluación 360°* (2 ed.). Granica.
- Alvarado, M., & Zambrano, E. (2021). El liderazgo transformacional y su influencia en los equipos de negocio del sector financiero del cantón Portoviejo. *593 Digital Publisher*, 6(3), 423-441. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/0fc8/d2006f215d879d77ac6c5a8c5a3215cbdd50.pdf>
- Balanzátegui, R., & Sango, M. (2023). Gestión de administración del talento humano y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda, en la ciudad de Riobamba. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10917>
- Bohórquez, H. (2021). *Liderazgo político*. Anderson Publishing.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7 ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* (5 ed.). McGraw-Hill.
- Cornejo, K. (2023). Implicancias del liderazgo transformacional en la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022. Perú: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64058>
- Cosme, J. (2018). *Liderazgo*. Elearning, S.L.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2000). *El comportamiento humano en el trabajo* (10 ed.). McGraw Hill / Interamericana de México.

- Galarza, S., Carrillo, Á., & Carrillo, L. (2019). Estilos de liderazgo en la Cooperativas de Ahorro y Credito ecuatorianas: Modelo lineal de equilibrio en resultados. *Eca Sinergia*, 10(2), 96-104. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6965727>
- Garcia, J., & Cocha, A. (2015). La satisfaccion y el desempeño laboral de los trabajadores del banco internacional de la ciudad de Ambato. Ecuador: Repositorio digital. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/13913>
- Gonzales, L. (2023). Liderazgo organizacional y trabajo en equipo en una agencia bancaria de Lima Metropolitana, 2022. Perú: Universidad Peruana de Las Américas. Obtenido de [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3620/1%20TES IS%20GONZALES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3620/1%20TES%20GONZALES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guamán, M., & Quinde, J. (2022). Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en equipos de alto rendimiento en el sector financiero. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35280>
- Hérmendez, M. (2014). *Administración de empresas*. (2 ed.). Pirámide.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). MacGraw Hill.
- Herrera, J., Chipantiza, A., & Pérez, D. (2023). La habilidades gerenciales en relación a la calidad en los servicios de las cooperativas de ahorro y crédito segmento uno. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/37741/1/044%20AE.pdf

- Herrera, M., & Roca, D. (2023). Relación entre calidad de vida laboral y desempeño laboral de trabajadores del área de banca negocios de un banco en Lima Metropolitana 2022. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/be44dec1-bc3d-465d-9afa-d1e7ee544b7a>
- Jiménez, W., & Laguna, J. (2023). Habilidades directivas y el desempeño laboral de los clientes internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/38112>
- López, M., & López, A. (2023). La gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa CEMEAG de la ciudad de Ambato. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/37729>
- Maldonado, Y., & Romero, W. (2023). Liderazgo femenino y desempeño laboral dentro del banco Austro de la ciudad de Latacunga. Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/10033>
- Matos, J., & Ramos, E. (2018). Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de una institución pública del Callao, 2017. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/f2dad0be-0585-413d-9b80-ba0c52ae37eb>
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos* (11 ed.). Pearson Educación.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación* (5 ed.). Ediciones de la U.

- Osores, G. (2020). Liderazgo organizacional y productividad laboral en los trabajadores de CMAC Huancayo S.A del distrito de Huancayo - 2019. Perú: Universidad Continental. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8381>
- Palací, F., Agulló, E., Agullé, M., Alonso, E., Gómez, A., Lisbona, A., Topa, G. (2005). *Psicología de la organización*. PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de <http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8 ed.). PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S., & Jugde, T. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10 ed.). PRENTICE HALL INC.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1994). *Administración* (5 ed.). Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Torres, L. (2023). Liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022. Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111995>
- Valles, L. (2023). Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Agencia Moyobamba, 2022. Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109975>
- Werther, W., & Davis, K. (1991). *Administración Personal y Recursos Humanos*. McGraw-Hill/interamericana.

APÉNDICE

Apéndice A – Cuestionario

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



Instrucciones:

A continuación, le presento un cuestionario que contiene 24 preguntas relacionadas a liderazgo y desempeño laboral, para lo cual le agradeceré responder con absoluta sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde que el cuestionario es de carácter anónimo y no existen respuestas buenas ni malas ya que está basado en su criterio personal.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que su jefe directo confía en su propia capacidad al momento de tomar una decisión?					
2	¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de enfrentar los desafíos que establece la organización?					
3	¿Considera usted que su jefe directo controla sus emociones cuando no se están cumpliendo los objetivos?					
4	¿Cree usted que su jefe directo es perseverante en el cumplimiento de los objetivos?					
5	¿Considera usted que su jefe directo establece una dirección clara al inicio del mes para el logro de objetivos?					
6	¿Cree usted que su jefe directo lo acompaña y da soporte en el proceso de logro de objetivos?					
7	¿Considera usted que su jefe directo lo motiva a realizar su trabajo con compromiso?					
8	¿Cree usted que su jefe directo le inspira como modelo para seguir creciendo profesionalmente?					
9	¿Considera usted que su jefe directo tiene la experiencia necesaria para dirigir un equipo?					
10	¿Cree usted que su jefe directo está capacitado y preparado para ejercer las funciones de su cargo?					
11	¿Considera usted que su jefe directo tiene la experticia para concretar una negociación?					
12	¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de establecer estrategias competitivas?					
13	¿Considera usted que realiza un plan de organización antes de ejecutar su trabajo?					
14	¿Cree usted que es ordenado mientras realiza sus funciones laborales?					
15	¿Considera usted que realiza un análisis del trabajo que viene realizando antes de finalizarlo?					
16	¿Cree usted que cumple con los plazos establecidos para el cumplimiento de sus funciones laborales?					
17	¿Considera usted que elabora un plan de contingencia cuando no está cumpliendo los objetivos?					
18	¿Cree usted que su organización le brinda las herramientas necesarias (capacitaciones, cursos, talleres, etc.) que le permitan cumplir con sus funciones?					
19	¿Considera usted que se auto capacita y mantiene actualizado para estar un paso adelante en la ejecución de sus funciones?					
20	¿Cree usted que la preparación y experiencia que posee son suficientes para sobresalir en los resultados del cumplimiento de los objetivos?					
21	¿Considera usted que prioriza los objetivos organizacionales antes que los objetivos personales?					
22	¿Cree usted que comparte sus conocimientos con sus compañeros para así estar todos alineados y avanzar en equipo?					
23	¿Considera usted que brinda apoyo a sus compañeros cuando es requerido, mostrando buena actitud?					
24	¿Cree usted que establece una relación cordial con sus compañeros para mantener un grato ambiente laboral?					

Apéndice B – Validación de instrumento

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
 No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: 18 de OCTUBRE de 2022
VILLA ESTEVES, JOSÉ ANTONIO
 Especialidad del evaluador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
CONTAOR PÚBLICO

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.


 FIRMA

Nombres y Apellidos del evaluador

DNI: 07778554

VILLA ESTEVES, JOSÉ ANTONIO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, SEDE-PRINCIPAL, SAN ISIDRO.

Nº	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Dimensión: Habilidades intrapersonales								
1	¿Considera usted que su jefe directo confía en su propia capacidad al momento de tomar una decisión?	✓		✓		✓			
2	¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de enfrentar los desafíos que establece la organización?	✓		✓		✓			
3	¿Considera usted que su jefe directo controla sus emociones cuando no se están cumpliendo los objetivos?	✓		✓		✓			
4	¿Cree usted que su jefe directo es perseverante en el cumplimiento de los objetivos?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Empatía								
5	¿Considera usted que su jefe directo establece una dirección clara al inicio del mes para el logro de objetivos?	✓		✓		✓			
6	¿Cree usted que su jefe directo lo acompaña y da soporte en el proceso de logro de objetivos?	✓		✓		✓			
7	¿Considera usted que su jefe directo lo motiva a realizar su trabajo con compromiso?	✓		✓		✓			
8	¿Cree usted que su jefe directo le inspira como modelo para seguir creciendo profesionalmente?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Conocimiento								
9	¿Considera usted que su jefe directo tiene la experiencia necesaria para dirigir un equipo?	✓		✓		✓			
10	¿Cree usted que su jefe directo está capacitado y preparado para ejercer las funciones de su cargo?	✓		✓		✓			
11	¿Considera usted que su jefe directo tiene la experticia para concretar una negociación?	✓		✓		✓			
12	¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de establecer estrategias competitivas?	✓		✓		✓			

	Dimensión: Calidad de servicio							
13	¿Considera usted que realiza un plan de organización antes de ejecutar su trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Cree usted que es ordenado mientras realiza sus funciones laborales?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que realiza un análisis del trabajo que viene realizando antes de finalizarlo?	✓		✓		✓		
16	¿Cree usted que cumple con los plazos establecidos para el cumplimiento de sus funciones laborales?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Productividad							
17	¿Considera usted que elabora un plan de contingencia cuando no está cumpliendo los objetivos?	✓		✓		✓		
18	¿Cree usted que su organización le brinda las herramientas necesarias (capacitaciones, cursos, talleres, etc.) que le permitan cumplir con sus funciones?	✓		✓		✓		
19	¿Considera usted que se auto capacita y mantiene actualizado para estar un paso adelante en la ejecución de sus funciones?	✓		✓		✓		
20	¿Cree usted que la preparación y experiencia que posee son suficientes para sobresalir en los resultados del cumplimiento de los objetivos?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Trabajo en equipo							
21	¿Considera usted que prioriza los objetivos organizacionales antes que los objetivos personales?	✓		✓		✓		
22	¿Cree usted que comparte sus conocimientos con sus compañeros para así estar todos alineados y avanzar en equipo?	✓		✓		✓		
23	¿Considera usted que brinda apoyo a sus compañeros cuando es requerido, mostrando buena actitud?	✓		✓		✓		
24	¿Cree usted que establece una relación cordial con sus compañeros para mantener un grato ambiente laboral?	✓		✓		✓		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficienciaOpinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir []
No aplicable []18. de Octubre de 2022Apellidos y nombres del juez evaluador: Marquez Condeso Fernando Luis
Especialidad del evaluador: Administrador**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.


 FIRMA
Nombres y Apellidos del evaluador: Fernando Luis Marquez Condeso
DNI: 84491420

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, SEDE-PRINCIPAL, SAN ISIDRO.

N°	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Dimensión: Habilidades intrapersonales								
1	¿Considera usted que su jefe directo confía en su propia capacidad al momento de tomar una decisión?	✓		✓		✓			
2	¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de enfrentar los desafíos que establece la organización?	✓		✓		✓			
3	¿Considera usted que su jefe directo controla sus emociones cuando no se están cumpliendo los objetivos?	✓		✓		✓			
4	¿Cree usted que su jefe directo es perseverante en el cumplimiento de los objetivos?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Empatía								
5	¿Considera usted que su jefe directo establece una dirección clara al inicio del mes para el logro de objetivos?	✓		✓		✓			
6	¿Cree usted que su jefe directo lo acompaña y da soporte en el proceso de logro de objetivos?	✓		✓		✓			
7	¿Considera usted que su jefe directo lo motiva a realizar su trabajo con compromiso?	✓		✓		✓			
8	¿Cree usted que su jefe directo le inspira como modelo para seguir creciendo profesionalmente?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Conocimiento								
9	¿Considera usted que su jefe directo tiene la experiencia necesaria para dirigir un equipo?	✓		✓		✓			
10	¿Cree usted que su jefe directo está capacitado y preparado para ejercer las funciones de su cargo?	✓		✓		✓			
11	¿Considera usted que su jefe directo tiene la experticia para concretar una negociación?	✓		✓		✓			
12	¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de establecer estrategias competitivas?	✓		✓		✓			

	Dimensión: Calidad de servicio								
13	¿Considera usted que realiza un plan de organización antes de ejecutar su trabajo?	✓		✓		✓			
14	¿Cree usted que es ordenado mientras realiza sus funciones laborales?	✓		✓		✓			
15	¿Considera usted que realiza un análisis del trabajo que viene realizando antes de finalizarlo?	✓		✓		✓			
16	¿Cree usted que cumple con los plazos establecidos para el cumplimiento de sus funciones laborales?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Productividad								
17	¿Considera usted que elabora un plan de contingencia cuando no está cumpliendo los objetivos?	✓		✓		✓			
18	¿Cree usted que su organización le brinda las herramientas necesarias (capacitaciones, cursos, talleres, etc.) que le permitan cumplir con sus funciones?	✓		✓		✓			
19	¿Considera usted que se auto capacita y mantiene actualizado para estar un paso adelante en la ejecución de sus funciones?	✓		✓		✓			
20	¿Cree usted que la preparación y experiencia que posee son suficientes para sobresalir en los resultados del cumplimiento de los objetivos?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Trabajo en equipo								
21	¿Considera usted que prioriza los objetivos organizacionales antes que los objetivos personales?	✓		✓		✓			
22	¿Cree usted que comparte sus conocimientos con sus compañeros para así estar todos alineados y avanzar en equipo?	✓		✓		✓			
23	¿Considera usted que brinda apoyo a sus compañeros cuando es requerido, mostrando buena actitud?	✓		✓		✓			
24	¿Cree usted que establece una relación cordial con sus compañeros para mantener un grato ambiente laboral?	✓		✓		✓			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir []
 No aplicable []

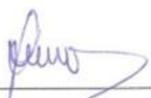
Apellidos y nombres del juez evaluador: 22 de Octubre de 2022
Cabejos Hirashima Yolanda
 Especialidad del evaluador: Administración

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

Nombres y Apellidos del evaluador

Yolanda Cabejos Hirashima

DNI: 41957473

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, SEDE-PRINCIPAL, SAN ISIDRO.

Nº	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Dimensión: Habilidades intrapersonales								
1	¿Considera usted que su jefe directo confía en su propia capacidad al momento de tomar una decisión?	✓		✓		✓			
2	¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de enfrentar los desafíos que establece la organización?	✓		✓		✓			
3	¿Considera usted que su jefe directo controla sus emociones cuando no se están cumpliendo los objetivos?	✓		✓		✓			
4	¿Cree usted que su jefe directo es perseverante en el cumplimiento de los objetivos?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Empatía								
5	¿Considera usted que su jefe directo establece una dirección clara al inicio del mes para el logro de objetivos?	✓		✓		✓			
6	¿Cree usted que su jefe directo lo acompaña y da soporte en el proceso de logro de objetivos?	✓		✓		✓			
7	¿Considera usted que su jefe directo lo motiva a realizar su trabajo con compromiso?	✓		✓		✓			
8	¿Cree usted que su jefe directo le inspira como modelo para seguir creciendo profesionalmente?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Conocimiento								
9	¿Considera usted que su jefe directo tiene la experiencia necesaria para dirigir un equipo?	✓		✓		✓			
10	¿Cree usted que su jefe directo está capacitado y preparado para ejercer las funciones de su cargo?	✓		✓		✓			
11	¿Considera usted que su jefe directo tiene la experticia para concretar una negociación?	✓		✓		✓			
12	¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de establecer estrategias competitivas?	✓		✓		✓			

	Dimensión: Calidad de servicio								
13	¿Considera usted que realiza un plan de organización antes de ejecutar su trabajo?	✓		✓		✓			
14	¿Cree usted que es ordenado mientras realiza sus funciones laborales?	✓		✓		✓			
15	¿Considera usted que realiza un análisis del trabajo que viene realizando antes de finalizarlo?	✓		✓		✓			
16	¿Cree usted que cumple con los plazos establecidos para el cumplimiento de sus funciones laborales?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Productividad								
17	¿Considera usted que elabora un plan de contingencia cuando no está cumpliendo los objetivos?	✓		✓		✓			
18	¿Cree usted que su organización le brinda las herramientas necesarias (capacitaciones, cursos, talleres, etc.) que le permitan cumplir con sus funciones?	✓		✓		✓			
19	¿Considera usted que se auto capacita y mantiene actualizado para estar un paso adelante en la ejecución de sus funciones?	✓		✓		✓			
20	¿Cree usted que la preparación y experiencia que posee son suficientes para sobresalir en los resultados del cumplimiento de los objetivos?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Trabajo en equipo								
21	¿Considera usted que prioriza los objetivos organizacionales antes que los objetivos personales?	✓		✓		✓			
22	¿Cree usted que comparte sus conocimientos con sus compañeros para así estar todos alineados y avanzar en equipo?	✓		✓		✓			
23	¿Considera usted que brinda apoyo a sus compañeros cuando es requerido, mostrando buena actitud?	✓		✓		✓			
24	¿Cree usted que establece una relación cordial con sus compañeros para mantener un grato ambiente laboral?	✓		✓		✓			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficienciaOpinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable 24 de Octubre de 2022Apellidos y nombres del juez evaluador: Pacheco Pumaleque Liz BeniEspecialidad del evaluador: Administrador**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.

FIRMA

Nombres y Apellidos del evaluador Liz Beni Pacheco PumalequeDNI: 44000401

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, SEDE-PRINCIPAL, SAN ISIDRO.

Nº	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Dimensión: Habilidades intrapersonales								
1	¿Considera usted que su jefe directo confía en su propia capacidad al momento de tomar una decisión?	✓		✓		✓			
2	¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de enfrentar los desafíos que establece la organización?	✓		✓		✓			
3	¿Considera usted que su jefe directo controla sus emociones cuando no se están cumpliendo los objetivos?	✓		✓		✓			
4	¿Cree usted que su jefe directo es perseverante en el cumplimiento de los objetivos?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Empatía								
5	¿Considera usted que su jefe directo establece una dirección clara al inicio del mes para el logro de objetivos?	✓		✓		✓			
6	¿Cree usted que su jefe directo lo acompaña y da soporte en el proceso de logro de objetivos?	✓		✓		✓			
7	¿Considera usted que su jefe directo lo motiva a realizar su trabajo con compromiso?	✓		✓		✓			
8	¿Cree usted que su jefe directo le inspira como modelo para seguir creciendo profesionalmente?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Conocimiento								
9	¿Considera usted que su jefe directo tiene la experiencia necesaria para dirigir un equipo?	✓		✓		✓			
10	¿Cree usted que su jefe directo está capacitado y preparado para ejercer las funciones de su cargo?	✓		✓		✓			
11	¿Considera usted que su jefe directo tiene la experticia para concretar una negociación?	✓		✓		✓			
12	¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de establecer estrategias competitivas?	✓		✓		✓			

	Dimensión: Calidad de servicio								
13	¿Considera usted que realiza un plan de organización antes de ejecutar su trabajo?	✓		✓		✓			
14	¿Cree usted que es ordenado mientras realiza sus funciones laborales?	✓		✓		✓			
15	¿Considera usted que realiza un análisis del trabajo que viene realizando antes de finalizarlo?	✓		✓		✓			
16	¿Cree usted que cumple con los plazos establecidos para el cumplimiento de sus funciones laborales?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Productividad								
17	¿Considera usted que elabora un plan de contingencia cuando no está cumpliendo los objetivos?	✓		✓		✓			
18	¿Cree usted que su organización le brinda las herramientas necesarias (capacitaciones, cursos, talleres, etc.) que le permitan cumplir con sus funciones?	✓		✓		✓			
19	¿Considera usted que se auto capacita y mantiene actualizado para estar un paso adelante en la ejecución de sus funciones?	✓		✓		✓			
20	¿Cree usted que la preparación y experiencia que posee son suficientes para sobresalir en los resultados del cumplimiento de los objetivos?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Trabajo en equipo								
21	¿Considera usted que prioriza los objetivos organizacionales antes que los objetivos personales?	✓		✓		✓			
22	¿Cree usted que comparte sus conocimientos con sus compañeros para así estar todos alineados y avanzar en equipo?	✓		✓		✓			
23	¿Considera usted que brinda apoyo a sus compañeros cuando es requerido, mostrando buena actitud?	✓		✓		✓			
24	¿Cree usted que establece una relación cordial con sus compañeros para mantener un grato ambiente laboral?	✓		✓		✓			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficienciaOpinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir []
No aplicable []Apellidos y nombres del juez evaluador: ^{24 de Octubre.....} de 2022
Mag. Nicanor Luis Gil Tellez
Especialidad del evaluador: Economista (Economía)**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.

FIRMA

Nombres y Apellidos del evaluador Nicanor Luis Gil TellezDNI: 25752643

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A COLABORADORES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, SEDE-PRINCIPAL, SAN ISIDRO.

Nº	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Dimensión: Habilidades intrapersonales								
1	¿Considera usted que su jefe directo confía en su propia capacidad al momento de tomar una decisión?	✓		✓		✓			
2	¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de enfrentar los desafíos que establece la organización?	✓		✓		✓			
3	¿Considera usted que su jefe directo controla sus emociones cuando no se están cumpliendo los objetivos?	✓		✓		✓			
4	¿Cree usted que su jefe directo es perseverante en el cumplimiento de los objetivos?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Empatía								
5	¿Considera usted que su jefe directo establece una dirección clara al inicio del mes para el logro de objetivos?	✓		✓		✓			
6	¿Cree usted que su jefe directo lo acompaña y da soporte en el proceso de logro de objetivos?	✓		✓		✓			
7	¿Considera usted que su jefe directo lo motiva a realizar su trabajo con compromiso?	✓		✓		✓			
8	¿Cree usted que su jefe directo le inspira como modelo para seguir creciendo profesionalmente?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Conocimiento								
9	¿Considera usted que su jefe directo tiene la experiencia necesaria para dirigir un equipo?	✓		✓		✓			
10	¿Cree usted que su jefe directo está capacitado y preparado para ejercer las funciones de su cargo?	✓		✓		✓			
11	¿Considera usted que su jefe directo tiene la experticia para concretar una negociación?	✓		✓		✓			
12	¿Cree usted que su jefe directo tiene la capacidad de establecer estrategias competitivas?	✓		✓		✓			

	Dimensión: Calidad de servicio								
13	¿Considera usted que realiza un plan de organización antes de ejecutar su trabajo?	✓		✓		✓			
14	¿Cree usted que es ordenado mientras realiza sus funciones laborales?	✓		✓		✓			
15	¿Considera usted que realiza un análisis del trabajo que viene realizando antes de finalizarlo?	✓		✓		✓			
16	¿Cree usted que cumple con los plazos establecidos para el cumplimiento de sus funciones laborales?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Productividad								
17	¿Considera usted que elabora un plan de contingencia cuando no está cumpliendo los objetivos?	✓		✓		✓			
18	¿Cree usted que su organización le brinda las herramientas necesarias (capacitaciones, cursos, talleres, etc.) que le permitan cumplir con sus funciones?	✓		✓		✓			
19	¿Considera usted que se auto capacita y mantiene actualizado para estar un paso adelante en la ejecución de sus funciones?	✓		✓		✓			
20	¿Cree usted que la preparación y experiencia que posee son suficientes para sobresalir en los resultados del cumplimiento de los objetivos?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Trabajo en equipo								
21	¿Considera usted que prioriza los objetivos organizacionales antes que los objetivos personales?	✓		✓		✓			
22	¿Cree usted que comparte sus conocimientos con sus compañeros para así estar todos alineados y avanzar en equipo?	✓		✓		✓			
23	¿Considera usted que brinda apoyo a sus compañeros cuando es requerido, mostrando buena actitud?	✓		✓		✓			
24	¿Cree usted que establece una relación cordial con sus compañeros para mantener un grato ambiente laboral?	✓		✓		✓			