

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**EL ESTILO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y
SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA CAJA RURAL DE
AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ DE LA CIUDAD DE BAGUA
GRANDE, UTCUBAMBA, AMAZONAS, 2020.**

Autor:

Bach. Jairo Charles Izquierdo Jimenez

Asesor:

Mg. Cecil Wilmer Burga Campos

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ.

2022

Dedicatoria

A mis padres María Eliza y Urías, por hacer deU mí un ser humano con principios y valores de bien para la sociedad y por motivarme cada día a luchar con esmero y perseverancia por mis objetivos.

Jairo Charles

Agradecimiento

A Dios, por sus grandes bendiciones e iluminarme con su infinito amor por el sendero del bien.

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza y la plana docente de la Facultad de Ciencias Económicas y

Administrativas por impartir sus conocimientos y convertirnos en profesionales de éxito.

A mi asesor, por sus constantes orientaciones durante el desarrollo de la presente investigación. Al Administrador de la Cooperativa Rural de Ahorro y Crédito Raíz –Bagua Grande Jorge Chafloque Ordinola por abrirme las puertas y permitirme realizar la presente investigación en esta entidad.

El autor

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

Rector

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

Vicerrector Académico

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora de Investigación

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada EL ESTUDIO DE LIDERAZGO TRANSACCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CASHA RURAL DE AHORRO Y CREDITO PAIZ DE LA CIUDAD DE BACUA GRANDE, UJUBAMBA, AMAZONAS, 2020 ; del egresado JAIRO CHARLES IZQUIERDO JIMENEZ de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 23 de Abril del 2021

Firma y nombre completo del Asesor

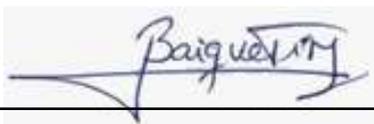
Cecil Wilmer Burga Campo
DOCENTE AUX-TC
UNTRM.

Jurado Evaluador de la Tesis



Dr. Adolfo Cacho Revilla

PRESIDENTE



Mg. Dennis Brayan Baique Timaná

SECRETARIO



Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck

VOCAL

Constancia de Originalidad de la Tesis



ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

EL ESTUDIO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNJA RURAL DE AHUARO Y CREDITO RAIZ DE LA CIUDAD DE BACUA GRANDE, UTUBAMBA, AMAZONAS, 2020

presentada por el estudiante ()/egresado (X) *JAIRO CHARLES IZQUIERDO JIMÉNEZ* de la Escuela Profesional de *ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS*

con correo electrónico institucional *izquierdojimenez97@gmail.com*

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene *20* % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, *13* de *SEPTIEMBRE* del *2021*

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

Acta de Sustentación de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 17 de diciembre del año 2021, siendo las 16:00 horas, el aspirante: JAZRO CHARLES IZQUIERDO SIMIENEZ, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (X) la Tesis titulada: EL ESTADO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CASA RURAL DE AHORRO Y CREDITO RAZ DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, UTCUBAMBA, AMAZONAS, 2020, teniendo como asesor a Mg. CECIL WIMMER BURGA CAMPOS, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Adolfo Cacho Revilla

Secretario: Mg. Dennis Brian Baigún Turiana

Vocal: Mg. Juan Alberto Avalos Hobeck

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 16:48 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

Índice del Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.....	iv
Visto Bueno del Asesor de la Tesis	v
Jurado Evaluador de la Tesis	vi
Constancia de Originalidad de la Tesis	vii
Acta de Sustentación de la Tesis	viii
Índice del Contenido.....	ix
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	27
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	27
2.2. Variable	27
2.3. Población y muestra.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
2.5. Métodos.....	31
2.6. Análisis de datos	32
III. RESULTADOS	33
3.1. Análisis de la encuesta aplicada.....	33
3.2. Análisis comparativo de la encuesta aplicada.....	36
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS.....	49

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de la dimensión desempeño de tarea	33
Tabla 2. Nivel de la dimensión desempeño contextual	34
Tabla 3. Nivel de la dimensión desempeño organizacional	35
Tabla 4. Nivel comparativo según dimensiones del desempeño laboral	36

Índice de Figuras

Figura 1. Nivel de la dimensión desempeño de tarea	33
Figura 2. Nivel de la dimensión desempeño contextual	34
Figura 3. Nivel de la dimensión desempeño organizacional	35
Figura 4. Nivel comparativo según dimensiones del desempeño laboral	36

Resumen

La investigación tuvo como objetivo: Determinar el estilo de liderazgo transformacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020. Investigación enmarcada en el paradigma interpretativo – cuantitativo, tipo de investigación no experimental, diseño descriptivo simple. La muestra estuvo conformada por 16 trabajadores de la empresa referenciada. Los resultados obtenidos demuestran que existe mayor desempeño laboral es el desempeño contextual que alcanzó el 93.8% nivel eficiente, seguido de la dimensión desempeño organizacional que alcanzó el 43.7% nivel eficiente y finalmente la dimensión desempeño de tarea que alcanzó el 37.5% nivel eficiente. De lo que se deduce, se viene aplicando el estilo de liderazgo transformacional en dicha empresa. Concluyendo, que se tienen que priorizar la dimensión desempeño de tarea por requerir mayor atención en relación a las otras dimensiones, seguido de la dimensión de organización y finalmente la dimensión desempeño contextual.

Palabras Claves: Estilo de liderazgo transformacional, desempeño laboral y gestión por resultados.

Abstract

The objective of the research was: To determine the transformational leadership style and its influence on the work performance of the workers of the Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz of the city of Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020. Research framed in the interpretive paradigm - quantitative, non-experimental type of research, simple descriptive design. The sample consisted of 16 workers from the referenced company. The results obtained show that there is greater work performance is the contextual performance that reached 93.8% efficient level, followed by the organizational performance dimension that reached 43.7% efficient level and finally the task performance dimension that reached 37.5% efficient level. From what is deduced, the transformational leadership style has been applied in said company. In conclusion, the task performance dimension must be prioritized as it requires greater attention in relation to the other dimensions, followed by the organization dimension and finally the contextual performance dimension.

Keywords: Transformational leadership style, job performance and results-based management.

I. INTRODUCCIÓN

El estilo de liderazgo de las empresas raíces, juega un papel importante en la posición del mercado influyendo notablemente en el desempeño laboral, desafiándose a adecuarse en un tiempo corto, la modernidad exige a través del uso de nuevas tecnologías, valoración a los derechos de los trabajadores, brindándoles las herramientas necesarias que les facilite actuar con eficacia y eficiencia frente a los objetivos trazados como empresa.

Valarezo (2019). Nos relata la experiencia internacional del liderazgo de los directivos empresariales de Loja, Ecuador. Los mismos que al igual que en otros países del mundo tienen que enfrentarse cada día retos mayores, porque el mercado exige tener dentro de las instituciones personal calificado con un alto nivel de competitividad en el mercado, con nuevos perfiles laborales y con mayor talento humano. En Ecuador específicamente en Loja, en la presente década se están cerrando de manera inicitada las cooperativa de ahorro y crédito, afectando notablemente la estabilidad laboral de los trabajadores, deviniendo en la perdida de sus trabajos, es por ello que los gerentes actuales están realizando sendos esfuerzos de coordinación con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que regula el mercado laboral, para llegar a los cinco segmentos sociales que existe y de esa manera dar confianza a sus clientes que apuestan por ellas.

Camas (2015). Hace referencia a la experiencia de liderazgo transformacional de las entidades financiera de Guatemala sacando a la luz la poca valoración que se le da al recurso humano existente en las entidades financieras, es por ello que no se elige a los mejores gerentes que estén dispuesto a cumplir los objetivos institucionales trazados, al contrario están más pendientes en la rentabilidad empresarial, descuidando la estabilidad de sus trabajadores. En este escenario de desafíos empreariales, las entidades financieras del país están despertando el interés por apostar en sus trabajadores, los que lo vienen realizando a través de talleres de capacitación donde se prioriza el trabajo compartido y no la orden al subalterno.

Condezo y Sánchez (2019). Analizan el estilo de liderazgo transformacional empresarial en Perú según la participación en el mercado financiero, logrando obtener las cuatro colocaciones de los primeros Bancos del Perú. Ocupando el

primer lugar el BCP con el 33.50%, seguido del BBVA con el 22.29%, luego SCOTIABANK, con el 16.33% y el IBK con el 11.40%. También se constata que el Interbank es una entidad referencial en el Perú por la valoración de su capital humano no se encuentra en los primeros lugares de colocación, pero se destaca por la formación que brinda a sus trabajadores; desarrolla programa de capacitación entre ellos: cursos, foros, seminarios, diplomados, entre otros, además de capacitar a sus ejecutivos de mando medio y alto. Es por ello que el Interbank se caracteriza por tener el mejor clima laboral entre los bancos del Perú por ofrecer programas de coaching para los líderes de rangos altos y ocuparse del bienestar del personal, dando cumplimiento a su filosofía que primero son las personas.

En la región Amazonas durante los últimos años de la presente década se está percibiendo la presencia de un número mayor de Cajas de ahorro y crédito en todas las provincias de la región, la misma que están siendo una oportunidad de trabajo para los jóvenes de la zona según el MINCETUR (2016) esto se debe a las iniciativas relacionadas al turismo que están marchando al compás del desarrollo social, convirtiéndolo en el desafío principal del gobierno Amazonas, para de esa manera se cuente con un proceso endógeno basado en las potencialidades de la región; para ello se está prestando singular importancia al liderazgo transformacional que desde las experiencias empresariales locales se viene implementando, facilitando desde las instituciones escolares la implementación de proyectos productivos y empresariales de la zona donde están involucrados en el proceso de producción a los adultos y los menores de la zona, dando oportunidades de trabajo a los ciudadanos amazonenses.

En el plano local, la ciudad de Bagua Grande es la más comercial de la región Amazonas por tener una ubicación geográfica estratégica por la carretera Fernando Belaunde Terry, eso hace que las entidades financieras que afinquen con mayor arraigo, constatando varias, pero no se contempla aún un liderazgo transformacional de las mismas, son pequeñas en relación a las entidades Bancarias del Estado y Privadas, razón por la cual no están implementadas con los requerimientos de alta tecnología y se constata en ellas largas filas en su atención, haciendo que los usuarios se sientan insatisfechos y los trabajadores también al no tener las herramientas necesarias para demostrar un mejor desempeño laboral.

En este escenario de análisis se formula la pregunta. ¿En qué medida el estilo de liderazgo transformacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020?

El estudio se justifica científicamente con la **teoría del camino a la meta**. Según Robert House (citado por Amorós, 2018) considera que le corresponde al líder mantenerles alineados de acuerdo a la visión y misión institucional a sus seguidores, para asegurar que los objetivos trazados sean abordados con unidad de criterio y de acuerdo a las pretensiones del grupo y la organización. La **teoría del liderazgo transformacional**. Según MacGregor Burns (citado por Edenred, 2018), la teoría del liderazgo transformacional considerada como un proceso que permite a los líderes y seguidores elevar la motivación y la moral a niveles altos durante el periodo o proceso de un determinado acontecimiento; haciendo participar a sus seguidores en los objetivos de los proyectos que se vienen implementado a partir de las metas y logros compartidos. Del mismo modo lo hace la **teoría de la calidad de desempeño**, según Duelles (2017) esta teoría considera que es de responsabilidad institucional y social realizar la evaluación de desempeño de los trabajadores por ser un elemento que contribuye con la mejora de la calidad en el ámbito académmmico y de la salud. La **teoría del método de investigación de campo**, como lo manifiesta Chiavenato (citado por Pozo, 2015), es de singular importancia por que se lo realiza de manera directa a través de un especialista en evaluación, a través de preguntas realizadas por el jefe inmediato relacionándolas a las actividades que realiza y en los horarios de trabajo para no ser interferidos en su desempeño laboral.

Desde el punto de vista social se justifica porque los clientes y usuarios de las diferentes cajas municipales que existen en la ciudad de Bagua Grande y la región Amazonas van a recibir un mejor servicio y se van a sentir más satisfechos por el servicio recibido de parte de los trabajadores de dichas empresas financieras las mismas que pondrán en funcionamiento los conocimientos aprendidos en las diferentes capacitaciones recibidas por las entidades financieras las mismas que retribuyen en un mejor desempeño laboral.

Metodológicamente el estudio se justifica porque a través de los diferentes eventos de formación con los funcionarios y empleados de las Cajas Rurales, van a tener un reglamento o código ético que les permitirá cumplir fielmente su responsabilidad encomendada de acuerdo al cargo que desempeñan en relación a la visión y misión institucional.

El objetivo general de la investigación es: Determinar la influencia entre el estilo de liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020.

Los objetivos específicos a desarrollarse son:

Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020.

Identificar los elementos del liderazgo transformacional que utiliza la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020.

Validar el instrumento de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020.

Considera como antecedentes a los siguientes estudios:

Internacionales.

Lema (2017). En su tesis relacionada al desempeño de organizaciones de economía solidaria y popular con liderazgo transformacional en la Red agroecológica de Azuay, Ecuador. Busca el acercamiento teórico-práctico de las organizaciones que buscan integrarse desde el cono sur del Ecuador específicamente en las redes agroecológicas. La metodología utilizada fue estudio de caso con selección de instituciones que cumplen estrictamente los criterios de exigencia como antigüedad, tamaño de la empresa y años de funcionamiento con servicios efectivos prestados. Llegando a las siguientes conclusiones:

El papel del líder es fundamental en el funcionamiento y éxito de una empresa dependiendo de su posición, porque todos contribuyen a ser orientadores y guías de los socios, es por ello que existe predominio en el estilo del líder transformacional, porque son entusiasta con sus seguidores e inspiran confianza en la solución de problemas de forma participativa y consensuada. Otro aspecto importante del líder transformacional es que está presente en los momentos difíciles y también en los de bienestar pese a tener un cargo formal o de representación, dispuestos a aplicar acciones de control y disciplina.

Rihl (2016). En su investigación. El liderazgo en el financiamiento de PYMES del sector agropecuario, desarrollado en el área de financiamiento, utilizando mercado de capitales en la ciudad de Argentina, con el propósito de encontrar nuevas fuentes de financiamiento orientados al sector agropecuario y de esa manera mejorar su rentabilidad. Investigación no experimental de corte descriptiva. Llegó a las siguientes conclusiones:

Existe una variedad de posibilidades para obtener financiamiento de los proyectos emprendidos a través de la Bolsa de Comercio. Los mismos que su nivel de exigencia para con los requisitos crediticios son fáciles de cumplirlos. Pero su participación de estos es reducida en el mercado. Existe muchos requerimientos incumplidos sobre todo de la información, calidad y oportunidad para presentar la información y ella misma es de una calidad muy baja, es por ello que los clientes adquieren prestamos costosos, a cortos plazos y los montos obtenidos alcanzan solo para financiar capital de trabajo.

Zans (2017). Abordó el estudio relacionado al desempeño laboral y clima organizacional en trabajadores administrativos de la UNAN – Managua, con la finalidad de analizar las características del clima organizacional y desempeño entre los trabajadores. Utilizó un enfoque cualitativo de tipo no experimental y de diseño descriptivo – explicativo, con una muestra de 59 trabajadores. Llegando a las siguientes conclusiones:

La empresa multidisciplinaria de Matagalpa de Nicaragua es medianamente favorable en su clima organizacional porque el ejercicio que realizan los líderes de la facultad es poco entusiasta, existe desánimo por contagiar el trabajo en equipo,

los trabajadores están pendientes del horario de trabajo para su salida, dejando muchas veces pendientes de los trabajos propios del área. Los trabajadores no cuentan con un plan de capacitación para su desempeño, tampoco para los administrativos, a pesar de estar conscientes que es un elemento significativo que contribuye al desempeño laboral y clima organizativo, y permita la mejora de las relaciones interpersonales y por ende los ingresos económicos de toda empresa.

Nacionales.

Callán (2017). En su trabajo de investigación relacionado a fortalecer el liderazgo transformacional en el Banco de Crédito del Perú y el clima organizacional empresarial, con el objetivo de establecer la relación entre el clima institucional y el liderazgo transformacional. Investigación enmarcada en el enfoque positivista, tipo de estudio no experimental con diseño descriptivo. Concluyendo:

Existe una correlación moderada entre clima institucional y liderazgo de los directivos en la entidad crediticia estudiada en Lima, confirmando que a mayor liderazgo mejor es el desarrollo del clima entre colaboradores de dicha entidad financiera. Las dimensiones capacidad de influencia del líder y clima institucional tiene una relación moderada, como lo manifiesta también la dimensión conocimiento organizacional y clima organizacional, demostrando de esta manera que a mayor capacidad de liderazgo mayor influencia y mayor manejo de conocimiento empresarial. Se afirma que, por su relación moderada, existe mayor establecimiento de redes de liderazgo transformacional y clima organizacional.

Tone (2017). En su trabajo de investigación relacionado al compromiso organizacional y liderazgo transformacional en Mi Banco, La Victoria. Cuyo objetivo fue correlacionar el compromiso organizacional y el liderazgo transformacional en los trabajadores de la mencionada entidad. Con una muestra constituida por 55 empleados del área de negocios de dicha entidad crediticia. Concluyendo:

El compromiso organizacional y el liderazgo transformacional mantienen una relación positiva es por ello que los gerentes de las empresas crediticias deben capacitar y orientar a sus colaboradores aprovechando esta relación positiva. Existe entre la dimensión influencia idealizada y compromiso organizacional una relación

positiva, es por ello que los gerentes deben captar la admiración de los colaboradores en las actividades propias de la empresa, la misma que va de la mano con la dimensión estimulación inspiradora y la dimensión consideración individualizada.

Huamán, Ignacio, La Torre y Munive (2017). En su investigación. Liderazgo en el planeamiento estratégico del Sector Banca Múltiple de la Región Junín. Con el propósito de desarrollar un plan estratégico con una visión competitiva, ecológica y socialmente responsable; ofertando productos y servicios innovadores, para convertir en motor de desarrollo con el uso de herramientas tecnológicas de punta. Llegando a las siguientes conclusiones:

Según el balance Scorecard se determinó que es de urgente necesidad hacer puentes entre lo que se desea hacer y lo que hace, utilizando mecanismos de control y desempeño de los trabajadores de la organización con objetivos de corto plazo para alcanzarlos los de largo plazo.

Para alcanzar el ideario trazado de convertirse en la empresa líder de las finanzas en la región de Junín hace falta aumentar los saldos de colocaciones en cinco años 1120 millones de soles y 1600 millones de soles en saldos de depósito. Contemplando también desde esta perspectiva la reducción de la mora, y con respecto al cliente se tiene que incrementar la Bancarización teniendo como recursos claves los recursos tecnológicos y los recursos económicos.

Regional.

Carmona (2016). En su investigación relacionada al clima organizacional y estilo de liderazgo en los docentes de Ciencias de la Salud UNAT. Desarrollado con los trabajadores de dicha institución superior, estableciendo la relación entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional entre los docentes de ciencias de la salud de la universidad en mención, utilizando un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y tipo observacional, analítico, prospectivo y transversal; con una muestra de 50 docentes entre contratados y nombrados. Concluyendo:

Los docentes de Ciencias de la Salud de la UNTRM Amazonas tienen un liderazgo transformacional moderado del 40% priorizan las actividades académicas

encomendadas, se muestran innovadores y cumplen con los compromisos administrativos; mientras que el 56% demuestran un liderazgo transaccional, ellos solo se dedican a cumplir con las actividades académicas que de acuerdo a los sílabos se planifican en función a la asignatura dictada y el 04% no tiene ningún tipo de liderazgo.

En relación al clima organizacional, el clima organizacional que muestran es desfavorable, el 88% no se interrelacionan entre docentes, más aún con los que forman parte del personal de confianza, mientras que solo el 12% muestra una actitud positiva para integrarse al grupo y realizar actividades compartidas a favor de su facultad o de la universidad.

Hipótesis

Según Espinoza (2018). Espinoza (2018). En investigaciones descriptivas no se redacta hipótesis.

Las bases teóricas son: La **teoría del camino a la meta**. Esta teoría es la más representativa en el liderazgo. Según Robert House (citado por (Amorós, 2018). Quien considera que la función del líder consiste en mantenerles alineados de acuerdo a la visión y misión institucional a sus seguidores, para asegurar que los objetivos trazados sean abordados con unidad de criterio y de acuerdo a las pretensiones del grupo y la organización.

La denominación de la teoría se deriva de la percepción que se tiene de los líderes quienes con su capacidad que poseen, demuestran eficacia aclarando u apertura la trocha o camino para darles confianza a los seguidores para avanzar en la meta trazada, disminuyendo trabas y peligros. De acuerdo con la literatura el líder es aceptado para sus seguidores a tal manera que es visto como inspirador, que da satisfacción y claridad en los asuntos y por lo tanto es motivacional porque: la satisfacción de los seguidores es fuente de motivación para un desempeño eficaz, brinda instrucción, apoyo y da recompensas al desempeño de los seguidores. En esta teoría se valoran cuatro comportamientos de liderazgo entre ellos: orientador al logro, participativo, apoyador y líder directivo.

En la teoría de la ruta modera, el comportamiento del liderazgo y los resultados a través de las variables situacionales son aquellas que están fuera del control del subordinado y se toman en consideración las características del mismo por su capacidad percibida y por su experiencia. Los aportes del subordinado se maximizan en la medida que el ambiente en que se desarrolla el liderazgo es percibido como un buen líder y da un soporte moderado alto y efectivo.

Del mismo modo lo hace la **teoría del liderazgo transformacional**. Según MacGregor Burns (citado por Edenred, 2018), la teoría del liderazgo transformacional fue creada por MacGregor Burns en 1978 y es considerada como un proceso que permite a los líderes y seguidores elevar la motivación y la moral a niveles altos durante el periodo o proceso de un determinado acontecimiento; haciendo participar a sus seguidores en los objetivos de los proyectos que se vienen implementado a partir de las metas y logros compartidos.

Los requisitos pre establecidos para alcanzar este liderazgo están relacionadas a las siguientes acciones propias del liderazgo transformacional: Establecer un objetivo común. En esta acción lo que busca el líder es crear conciencia compartida entre sus seguidores y los impulsores de los proyectos creyendo en las capacidades que poseen las personas para interiorizarlo las metas como propias. Crear relaciones de confianza; esta acción está relacionada con la habilidad que el líder tiene para establecer contacto con los seguidores y/o trabajadores de una empresa, utilizando la comunicación para entablar relaciones de confianza mutua y sólida dentro de la organización. Practicar la capacidad de escucha; es una habilidad propia del líder transformacional, quien con mucha serenidad escucha a sus empleados o trabajadores sus quejas y sus requerimientos para ayudarle a dar solución. Reconfortar el fracaso; esta actividad lo realiza el líder con el propósito de ganarse la confianza y el respeto, a través del reconocimiento de sus éxitos, pero con la misma intensidad reconfortar a los seguidores en los fracasos, para superar las dificultades presentadas. Cuidar del equipo; el líder con este tipo de liderazgo es el que se preocupa constantemente por su personal a su cargo siendo empático y asertivo, comprendiendo sus emociones y valorando sus acciones hasta llegar a la creación de culturas corporativas.

Las características que sustentan el liderazgo transformacional son: La personalización; el modelo en mención busca dar solución a los problemas de manera personalizada a cada estudiante, trabajador o profesional, teniendo en cuenta sus necesidades, expectativas y motivaciones. La creatividad e innovación; nunca se conforma con lo que pueden aportar sus seguidores, al contrario, los capacita y los anima dándole libertades para sus producciones intelectuales y les ofrece desafíos constantes que contribuyen con el desarrollo de la organización o empresa. La conducta ejemplar; para alcanzar la confianza y respeto de sus seguidores o trabajadores el líder tiene que mostrar una conducta ejemplar para que por sus acciones sea admirado por sus seguidores. La inspiración; Es la característica más sobresaliente del líder porque a través de ella contagia energía y entusiasmo en cada una de las acciones, las mismas que son activadas por todo el equipo.

La variable estilo de liderazgo transformacional, enmarca sus acciones en las cinco dimensiones:

Planeamiento estratégico, es la fase inicial de la transformación que se busca, comprende cuatro acciones básicas: análisis prospectivo, análisis estratégico, análisis institucional y seguimiento. Es un proceso sistémico de gran responsabilidad y visión de futuro, en ello se visualiza la situación actual de la empresa, el pensamiento filosófico con la que se conducirá la empresa hacia el futuro, requiriendo de los integrantes un nivel de identidad y afecto a la empresa la misma que se concretará con la toma de decisiones a favor de los clientes o usuarios.

Presupuesto por resultados, en la actualidad es la estrategia de gestión que se vincula directamente con la asignación de todos los recursos humanos, materiales y financieros y del mismo modo con los productos objetivamente medibles y representados estadísticamente para una mejor visibilización de lo realizado, se implementa a través de los programas presupuestarios programas sociales con indicadores de desempeño. Instituto de (Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2018c, p.17).

Gestión financiera, considerada como el conjunto de acciones administrativas que permiten la captación de los recursos en base a los objetivos propuestos y metas a

alcanzar, normas, recursos de cada uno de los sistemas establecidos en el sector público, las mismas que repercuten en las acciones de programación, gestión y control de necesidades en los tres niveles educativos Instituto de (Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2018d, p.17).

Gestión de programas y proyectos, esta dimensión es el medio ideal a través del cual el Estado se encarga de generar los bienes y servicios para alcanzar el sueño establecido expresado en proyectos como herramienta de gestión elaborada con la participación de la comunidad, en el marco de la construcción de los procesos y mejora de la calidad de vida de los usuarios y su desarrollo integral (Murillo y Martínez, C., 2019, p.9).

Monitoreo y evaluación, es un proceso de gran trascendencia en la vida institucional, se utiliza como herramienta de observación y reflexión realizada tanto por los funcionarios y los trabajadores de la empresa, con el propósito de sacar a la luz las bondades y limitaciones de manera sistemática, encuadrando las acciones en el plan de monitoreo y toma de decisiones a través de la evaluación (Contreras y Fernández, 2018, p.5).

Las teorías que dan sustento a la variable desempeño laboral son: **Teoría de la calidad de desempeño**, según Duelles (2017) esta teoría valora la evaluación del desempeño a partir de la atención de la salud y los insumos académicos que permite fortalecer la formación cognitiva y conllevarles a asumir compromisos sociales e institucionales con mayor responsabilidad en función a las necesidades y expectativas de la población. Tiene como punto de partida la problematización identificada y como soporte a los procesos activos de participación en los procesos de formación y superación permanente.

Para verificar el desenvolvimiento de los trabajadores en el marco de una evaluación de desempeño es pertinente tener en cuenta a la persona y sus capacidades para crear, producir, hacer, elaborar, producir y generar trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo, mayor calidad y eficiencia bajo estándares de medición en función a resultados en concordancia con el problema identificado y la visión y misión institución en relación al servicio o producto que ofrece.

La utilización de las capacidades, habilidades, competencias y buen juicio relacionados con su puesto de trabajo y la profesión que posee es otro aspecto importante a tener en cuenta, porque va a permitir poner en práctica los métodos y estrategias de comunicación que conllevan a mantener una buena comunicación con los trabajadores y empleados de toda la empresa, facilitando el cumplimiento de las metas trazadas, poniendo en práctica la rigurosidad del método científico y la objetividad de dar solución a los problemas presentados. Chiavenato (citado por Duellas 2017).

Del mismo modo lo hace la **teoría del método de investigación de campo**, como lo manifiesta Chiavenato (citado por Pozo, 2015), es de singular importancia porque se lo realiza de manera directa a través de un especialista en evaluación, a través de preguntas realizadas por el jefe inmediato relacionándolas a las actividades que realiza y en los horarios de trabajo para no ser interferidos en su desempeño laboral.

Una de los aspectos importantes a considerar en esta teoría es que asumen compromisos compartidos los responsables o directivos de la empresa con el especialista evaluador, está bajo su responsabilidad la planificación, organización, ejecución y evaluación de los planes de capacitación empresarial con el propósito de incorporar como política empresarial mejorar el desempeño del colaborador y obtener mejores resultados en la evaluación de desempeño. Teniendo como ventaja el alto nivel de capacitación porque se eligen y contratan a los mejores profesionales por la complejidad del tema y la optimización del tiempo en la aplicación de las interrogantes y las pruebas que se contemplan al estar dirigidas al personal que tienen a su cargo.

Según Chunga (2018). La variable desempeño laboral considera las siguientes dimensiones:

Desempeño de tarea: Está relacionado con los objetivos que se traza la empresa u organización para cumplir con su misión y visión institucional, en relación con el incremento o disminución de los bondades o fortalezas que los trabajadores aportan con su mano de obra e intelectual convirtiéndose en requisitos imprescindibles de su competencia como trabajadores en relación a su nivel de cooperación con la

institución o empresa. Se registran todas las labores que los trabajadores realizan a favor de la entidad donde trabaja, relacionadas a las relaciones con los otros trabajadores, respeto entre trabajadores y usuarios, elaboración de propuestas, participación en proyectos a favor de la empresa, productividad, nivel de alineación, uso de la tecnología, respeto al reglamento, entre otros.

Desempeño contextual: Está relacionado con las habilidades, aptitudes, capacidades y conocimientos que poseen los trabajadores de la empresa y lo ponen a disposición de los objetivos de la empresa para la cual trabajan los mismos que se canalizan en un contexto determinado, para ello se toma en consideración los recursos naturales y de trabajo de la zona, siempre y cuando cuenten con los requisitos establecidos para cubrir determinado puesto de trabajo. Teniendo siempre presente que todas las personas tenemos capacidades para desarrollarse en cualquier puesto de trabajo siempre y cuando sus capacidades y talentos se hayan desarrollado en función a los requerimientos empresariales.

Desempeño organizacional: Está relacionado con los recursos que posee una institución, asociación o empresa para la realización o ejecución de un reto o actividad orientada a conseguir utilidades, es por ello que involucra a los diferentes agentes del contexto con la finalidad de concebir o desarrollar sucesos. Se correlaciona con los propósitos que la empresa ha plasmado en sus objetivos y los esfuerzos que los trabajadores van a poner en marcha para lograrlos, invirtiendo recursos económicos, sociales, seguridad, protección, entre otros; valorando el aporte y el trabajo de los dirigentes que contribuyen con su liderazgo a la concretización de los sueños de la organización.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Para Santos (2017). Corresponde al tipo de investigación no experimental enmarcado dentro del paradigma interpretativo, cuantitativo, porque se centra en el significado de las ocurrencias de las variables liderazgo y desempeño laboral; afirmando la existencia propia del mundo natural, está gobernado por leyes, es considerada objetivo y factual se basa en la explicación válida para todos los tiempos, defiende la existencia en niveles de uniformidad del orden en la naturaleza.

2.1.2. Diseño de investigación.

Santos (2017). Afirma que en el diseño descriptivo simple se describe el fenómeno de estudio tal cual se presenta, teniendo en cuenta la muestra y sus características para ser aplicado el instrumento de evaluación en este caso la encuesta por única vez.

El diseño de investigación que se utilizó es descriptivo simple porque consiste en describir las características, cualidades y propiedades de las variables de estudio. Las cuales se lo realizan tan cual se presenta sin manipular las variables. Expresada en el siguiente diseño:

$$M = O1 \text{ ----- } X$$

DONDE:

M: Muestra

O1: Cuestionario

X: Ficha de observación para verificar el liderazgo

2.2. Variables

Variable Independiente: Estilo de liderazgo transformacional

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensión	Indicadores	Items	Escala	Instrum.
Estilo de liderazgo transformacional	Planeamiento estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis prospectivo • Análisis estratégico • Análisis institucional • Seguimiento 	4	Deficiente = 1 Regular=2 Buena=3 Eficiente=4	Ficha de observación
	Presupuesto por resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Recursos materiales • Recursos financieros • Implementación de proyectos 	4		
	Gestión financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos propuestos • Cumplimiento de principios • Normas establecidas • Recursos establecidos en los sistemas. 	4		
	Gestión de programas y proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo colegiado • Alianzas estratégicas • Proyectos innovadores • Buenas prácticas pedagógicas 			
	Monitoreo y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas de observación • Cuaderno de campo 	4		

		<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos de gestión 			
		<ul style="list-style-type: none"> • Espacios de reflexión y compromisos. 			
Desempeño laboral	Desempeño de tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones. • Organización y planificación. • Resolución de problemas. • Conocimientos técnicos. • Productividad 	5	Escala de Licker Deficiente = 1 Regular=2 Buena=3 Eficiente=4	Cuestionario
	Desempeño Contextual	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos y resultados. • Iniciativa • Compromiso con la Institución • Colaboración y cooperación • Compartir y transmitir conocimientos. 	5		
	Desempeño Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento voluntario • Calidad del trabajo. • Tiempo y los recursos laborales. • Uso eficiente del tiempo. • Ritmo voluntario. 	5		

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Supo (2016). Conjunto de personas, medidas, objetos e individuos que forman parte de un trabajo de investigación seleccionada por las características comunes en momento y lugar determinado.

La población del estudio está conformada por 16 trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, constituido por 1 administrador, 03 del área operaciones, 09 funcionarios de negocios o analistas, 01 vigilante 01 personal de limpieza y 01 trabajador externo entre hombres y mujeres.

2.3.2. Muestra

Para Toledo (2016). La muestra es parte de la población y representa a sus características principales también se le conoce como un subgrupo del universo.

Lo constituyen los 16 trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, constituido por 1 administrador, 03 del área de operaciones, 09 del área de negocios (funcionarios de negocios o analistas), 01 vigilante 01 personal de limpieza y 01 externo entre hombres y mujeres.

2.3.3. Muestreo

Se empleó un muestreo probabilístico simple, considerando cualquier elemento que forme parte del universo de la población que se escogió como parte de la muestra del total de representantes de los trabajadores de la empresa en mención.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Estilo de liderazgo transformacional	Observación	Fichas de resumen, textuales y de comentario
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario de desempeño laboral

Observación:

La observación es la técnica que estuvo presente en la investigación con mayor frecuencia por su naturaleza misma de agenciarse de información de manera directa e indirecta a través de la revisión bibliográfica física y virtual y de las visitas insitu donde se realizaron conversaciones y se valoró la opinión de los entrevistados.

Cuestionario:

Por su naturaleza de gran utilidad en las investigaciones cuantitativas en el presente estudio cobro singular importancia durante el desarrollo de la investigación toda vez que se elaboró un cuestionario para verificar la situación del desempeño laboral en la empresa antes mencionada.

2.5. Métodos.

Según Kayat (2015). Los métodos que tienen mayor presencia en las investigaciones cuantitativas son el **método deductivo** tuvo presencia durante el desarrollo de la investigación en su mayor parte de construcción del conocimiento científico en la construcción de la introducción o realidad problemática por que abordó la temática de manera general a lo particular, del mismo modo sucedió en la redacción del marco teórico en sus antecedentes.

El **método analítico**, se hizo presente en el desarrollo de la investigación durante el recojo de datos y el procesamiento de los datos en tablas y figuras estadísticas, las mismas que valorando las dimensiones de la investigación y los indicadores dieron paso a la elaboración de los items que se explicitan en el instrumento de evaluación de desempeño laboral, dando pie a la elaboración de la discusión y resultados del estudio.

El **método deductivo inductivo** (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo general a lo particular) y se lo percibió en el análisis de la realidad problemática, construcción de los antecedentes de estudio y construcción del marco teórico.

2.6. Análisis de datos

Para Hernandez (2016). La técnica del análisis de datos es importante en un trabajo de investigación porque a través de ellos se verifican, transforman y purifican los datos de la investigación con el propósito de realizar la discusión de resultados y las conclusiones de vital importancia para la toma de decisiones.

Para llevar a cabo el procesamiento de datos se contempla dos fases:

Primera fase: Validación y confiabilidad del instrumento

Esta fase contempla la participación de los expertos quienes emiten un juicio de valor teniendo en consideración sus conocimientos científicos en relación al tema investigado y la experiencia como profesional de la carrera, quienes en el presente estudio fueron tres expertos profesionales de la zona y con experiencia en el campo de la administración e investigación.

Segunda fase: Estadística descriptiva

Esta fase corresponde a la parte operativa del trabajo de investigación, que después de ser validado y aplicado el instrumento de evaluación se procede al procesamiento de los datos recogidos, los mismo que utilizando un base de datos en el programa Excel se registró la información, luego se realizó la sumatoria de los datos en el programa SPSS encontrando su respectivo promedio según las dimensiones trabajadas, para luego ser representadas en tablas y figuras estadísticas con su respectiva interpretación.

III. RESULTADOS

Objetivo 1. Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020.

3.1. Análisis de la encuesta aplicada

3.1.1. Resultado de la dimensión desempeño de tarea

Tabla 1

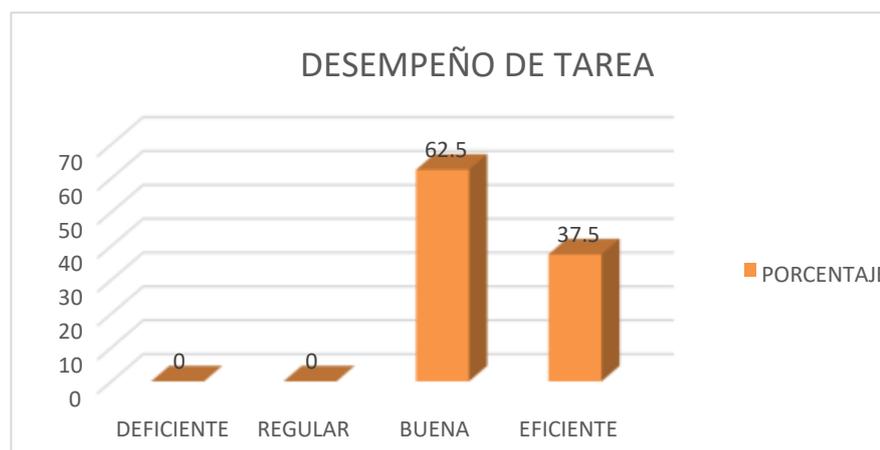
Nivel de la dimensión desempeño de tarea

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	0	0
BUENA	10	62.5
EFICIENTE	6	37.5
TOTAL	16	100

Fuente: Encuesta

Figura 1

Nivel de la dimensión desempeño de tarea



Fuente: Tabla N° 01

En la tabla y figura N° 01, se constata que de los 16 trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande; el 62.5% hacen referencia que tienen un buen desempeño de tarea y el 37.5% un eficiente desempeño de tarea, atribuyéndole al estilo de liderazgo transformacional que sus gerentes ponen en práctica y esto contribuye con su desempeño laboral. De lo que se deduce que si se

viene aplicando el estilo de liderazgo transformacional en dicha empresa.

3.1.2. Resultado de la dimensión desempeño contextual

Tabla 2

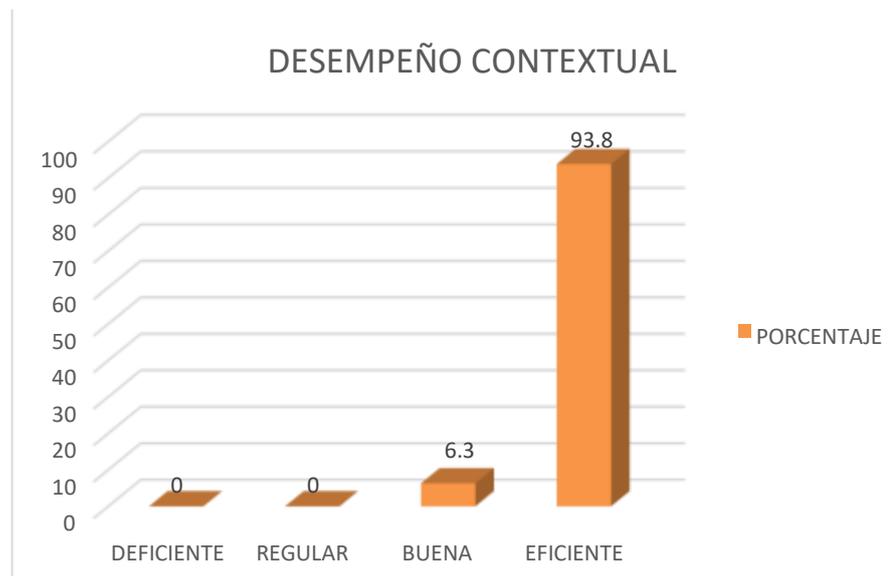
Nivel de la dimensión desempeño contextual

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	0	0
BUENA	1	6.3
EFICIENTE	15	93.8
TOTAL	16	100

Fuente: Encuesta

Figura 2

Nivel de la dimensión desempeño contextual



Fuente: Tabla N° 02

En la tabla y figura N° 02, se constata que de los 16 trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande; el 93.8% hacen referencia que tienen un eficiente desempeño contextual y el 6.3% un buen desempeño contextual, atribuyéndole al estilo de liderazgo transformacional que sus gerentes ponen en

práctica y esto contribuye con su desempeño laboral. De lo que se deduce que si se viene aplicando el estilo de liderazgo transformacional en dicha empresa.

3.1.3. Resultado de la dimensión desempeño organizacional

Tabla 3

Nivel de la dimensión desempeño organizacional

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	0	0
BUENA	9	56.3
EFICIENTE	7	43.7
TOTAL	16	100

Fuente: Encuesta

Figura 3

Nivel de la dimensión desempeño organizacional



Fuente: Tabla N° 03

En la tabla y figura N° 03, se constata que de los 16 trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande; el 56.3% hacen referencia que tienen un buen desempeño organizacional y el 43.7% un eficiente desempeño organizacional,

atribuyéndole al estilo de liderazgo transformacional que sus gerentes ponen en práctica y esto contribuye con su desempeño laboral. De lo que se deduce que si se viene aplicando el estilo de liderazgo transformacional en dicha empresa.

3.2. Análisis comparativo de la encuesta aplicada

3.2.1. Análisis comparativo según dimensiones del desempeño laboral

Tabla 4.

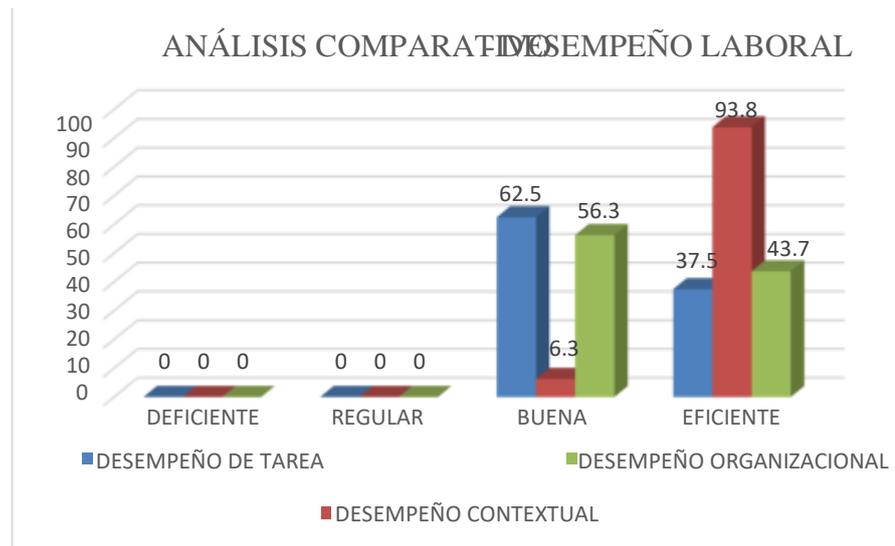
Nivel comparativo según dimensiones del desempeño laboral

NIVEL	DESEMPEÑO DE TAREA	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
DEFICIENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
BUENA	62.5	6.3	56.3
EFICIENTE	37.5	93.8	43.7
TOTAL	100	100	100

Fuente: Encuesta

Figura 4.

Nivel comparativo de las dimensiones del desempeño laboral



Fuente: Tabla 4.

En la tabla y figura N° 04, se constata que la dimensión donde existe mayor desempeño laboral es el desempeño contextual que alcanzó el 93.8% nivel eficiente y solo el 6.3% nivel bueno, seguido de la dimensión desempeño organizacional que alcanzó el 43.7% nivel eficiente y el 56.3% nivel bueno, finalmente la dimensión desempeño

de tarea que alcanzó el 37.5% nivel eficiente y el 62.5% nivel bueno. De lo que se deduce que si se viene aplicando el estilo de liderazgo transformacional en dicha empresa.

Objetivo 2. Identificar los elementos de liderazgo transformacional que utiliza la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020.

El liderazgo que se pone en práctica en la entidad crediticia antes mencionada tiene como soporte cinco elementos de liderazgo transformacional los que se desarrollan de la siguiente manera: Planeamiento estratégico. Este elemento estratégico permite a los gerentes y administrativos realizar con el apoyo de los trabajadores el análisis prospectivo, el análisis estratégico, el análisis institucional y el seguimiento a todas las acciones que se llevan a cabo en la institución.

El segundo elemento del liderazgo transformacional lo constituye el presupuesto por resultados, el mismo que está alineado con la política empresarial y vela por el control de calidad de sus productos teniendo en cuenta la intervención de los recursos humanos, recursos materiales, recursos financieros e implementación de proyectos a favor de la empresa y de la mejora de la calidad de vida de los usuarios. El tercer elemento del liderazgo transformacional lo conforma la gestión financiera, la misma que se formula en relación a los objetivos propuestos, el cumplimiento de principios, las normas establecidas y los recursos establecidos en los sistemas, siendo el elemento de mayor rigor en su alcance dado que toda empresa tiene como fin principal la adquisición financiera en bienes y servicios.

El cuarto elemento del liderazgo transformacional es la gestión de programas y proyectos, la misma que en la actualidad está cobrando preponderancia porque toda gestión se realiza a través de la implementación de proyectos y programas y, para alcanzarlo se tiene que realizar un trabajo colegiado, alianzas estratégicas, proyectos innovadores y buenas prácticas de gestión empresarial.

Finalmente, el quinto elemento del liderazgo transformacional es la evaluación y monitoreo la misma que se realiza a través de la aplicación de fichas de observación, cuaderno de campo, instrumentos de gestión, espacios de reflexión y compromiso, entre otros relacionados al fortalecimiento del desempeño laboral y liderazgo empresarial.

Objetivo 3. Validar el instrumento de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020.

La validación del instrumento de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa crediticia antes mencionada, fue un requerimiento de singular importancia para el desarrollo de la investigación, es por ello que para su elaboración del instrumento se contó con el apoyo de la literatura del estudio la misma que está representada a través de las dimensiones del desempeño laboral: desempeño de tarea que permite tener en consideración la toma de decisiones, la organización y planificación, la resolución de problemas, los conocimientos técnicos y la productividad. Para la dimensión desempeño contextual se consideraron los objetivos y resultados, la iniciativa, los compromisos con la institución, la cooperación y colaboración, compartir y transmitir conocimientos. Finalmente, el desempeño organizacional que tiene en consideración la calidad de trabajo, el uso eficiente del tiempo, el mantenimiento voluntario, el tiempo y los recursos laborales y el ritmo voluntario.

El instrumento de validación fue elaborado teniendo en cuenta las variables, las dimensiones, los indicadores y los ítems del instrumento de evaluación el mismo que cuenta con su escala de valoración expresada a través de la ficha técnica. Estos sirvieron como insumos para que los expertos o jueces validen el instrumentos el mismo que mantenía una relación constante entre cada uno de los elementos antes mencionados, incluidos por la experiencia y la formación profesional de cada uno de los jurados que finalmente después de levantar las observaciones realizadas estamparon sus firmas en fe de veracidad de lo actuado.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación para diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020, se determinó los ámbitos de desempeño laboral donde los gerentes de las diferentes áreas muestren su liderazgo, los mismos que a través de una gestión por resultados en el marco de un liderazgo transformacional se concretizan a través de los indicadores planteados.

Se elaboró una encuesta con 15 ítems, la misma que recoge la percepción del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa crediticia antes descritas en las tres dimensiones, cada una de ellas con 5 preguntas. La que después de ser aplicada se arribó a los siguientes resultados. Para elevar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en el marco de un liderazgo transformacional, la dimensión de mayor desempeño laboral es el desempeño contextual que alcanzó el 93.8% nivel eficiente y solo el 6.3% nivel bueno, seguido de la dimensión desempeño organizacional que alcanzó el 43.7% nivel eficiente y el 56.3% nivel bueno, finalmente la dimensión desempeño de tarea que alcanzó el 37.5% nivel eficiente y el 62.5% nivel bueno. De lo que se deduce que en dicha empresa se tiene que priorizar la dimensión desempeño de tarea por requerir mayor atención en relación a las otras dimensiones, seguido de la dimensión de tarea y finalmente la dimensión desempeño contextual.

La literatura que da consistencia al trabajo realizado sobre el diagnóstico obtenido de estas dos variables son: A nivel internacional Lema (2017) desde la experiencia de la organizaciones de economía popular solidaria del Ecuador nos aporta haciendo referencia que el éxito de una empresa depende del rol que juegue el líder dentro de ello para que haga participar a todos los trabajadores que con un enfoque transformacional orientará y bajo parámetros claros guiará a los socios entusiasmándolos a todos a trabajar bajo la mirada del cumplimiento de objetivos trazados a nivel institucional inspirando confianza en la solución de problemas de forma participativa y consensuada. Otro aspecto importante del líder transformacional es que está presente en los momentos difíciles y también en los de

bienestar pese a tener un cargo formal o de representación, pero a pesar de ello no es ajeno a aplicar acciones de control y disciplina.

A nivel nacional contamos con el aporte de Huamán, Ignacio, La Torre y Munive (2017). Con el propósito de contribuir con el Sector Banca Múltiple de Junín, desarrollaron un plan estratégico, dándole una visión competitiva. Es de urgente necesidad hacer puentes entre lo que se desea hacer y lo que hace, utilizando mecanismos de control y desempeño de los trabajadores de la organización con objetivos de corto plazo para alcanzarlos los de largo plazo. Contemplando desde esta perspectiva la reducción de la mora, y con respecto al cliente se tiene que incrementar la Bancarización teniendo como recursos claves los recursos tecnológicos y los recursos económicos.

Para identificar los elementos de liderazgo transformacional que utiliza la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020. Se realizaron conversaciones previas con los representantes de dicha entidad crediticia para que tengan conocimiento de las acciones a realizar durante la investigación y den las facilidades necesarias al momento de ponerse en contacto con los trabajadores y los clientes. Los directivos fueron amables durante las conversaciones previas y supieron canalizar las intenciones a todos los trabajadores, los mismos que brindaron la información necesaria durante el desarrollo de la investigación. Para precisar los elementos del liderazgo transformación que se está trabajando en la entidad crediticia se hizo uso de la **teoría del camino a la meta**. Según Robert House (citado por (Amorós, 2018) esta teoría considera que la función del líder consiste en mantenerles alineados de acuerdo a la visión y misión institucional a sus seguidores, para asegurar que los objetivos trazados sean abordados con unidad de criterio y de acuerdo a las pretensiones del grupo y la organización. La **teoría del liderazgo transformacional**. Según MacGregor Burns (citado por Edenred, 2018), la teoría del liderazgo transformacional considerada como un proceso que permite a los líderes y seguidores elevar la motivación y la moral a niveles altos durante el periodo o proceso de un determinado acontecimiento; haciendo participar a sus seguidores en los objetivos de los proyectos que se vienen implementado a partir de las metas y logros compartidos.

Del mismo modo lo hace la **teoría de la calidad de desempeño**, según Duellas (2017) esta teoría busca mejorar la atención en la salud de los trabajadores para mejorar el desempeño laboral el mismo que va acompañado de la evaluación del desempeño considerando lo académico como un elemento fundamental de transformación en la responsabilidad y compromiso social. La **teoría del método de investigación de campo**, como lo manifiesta Chiavenato (citado por Pozo, 2015), esta tarea considera el protagonismo del jefe inmediato y del especialista en evaluación personajes que asumen la responsabilidad en la conducción de las actividades, organización de horarios y otras acciones a favor de la mejora del desempeño laboral quien prioriza las preguntas en el esquema de evaluación.

La literatura que da soporte a los elementos identificados en estilo de liderazgo transformacional en la entidad crediticia mencionada de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas son: a nivel internacional. Zans (2017). Aporta con su estudio desarrollada sobre desempeño laboral en Matagalpa, Managua, Nicaragua. Haciendo referencia que el clima organizacional en la empresa multidisciplinaria de Matagalpa de Nicaragua es medianamente favorable porque el ejercicio que realizan los líderes de la facultad es poco entusiasta, existe desánimo por contagiar el trabajo en equipo, los trabajadores están pendientes del horario de trabajo para su salida, dejando muchas veces pendientes de los trabajos propios del área. No existe un plan de capacitación tanto para trabajadores y administrativos a pesar de estar conscientes que es un elemento significativo que contribuye con el clima institucional y el desempeño laboral, mejora las relaciones interpersonales y por ende los ingresos económicos de toda empresa.

A nivel nacional. Callán (2017).. Refiere que entre el liderazgo de los directivos y el clima institucional existe una correlación moderada. Las dimensiones capacidad de influencia del líder y clima institucional tiene una relación moderada, como lo manifiesta también la dimensión conocimiento organizacional y clima organizacional, demostrando de esta manera que a mayor capacidad de liderazgo mayor influencia y mayor manejo de conocimiento empresarial.

Para validar el instrumento de evaluación. Se tuvo en consideración el tema abordado y para seleccionar los profesionales, se optó por la selección de tres

profesionales de la zona con grado académico de doctor y maestría en Ciencias Económicas y Administrativas e investigación científica.

La literatura que da soporte a la validación del instrumento de evaluación es la investigación regional realizada por Carmona (2016). Está relacionada con el liderazgo de los docentes de la UNTRM, aportando lo siguiente: Existe un liderazgo transformacional moderado porque los docentes de dicha facultad el 40% priorizan las actividades académicas encomendadas, se muestran innovadores y cumplen con los compromisos administrativos; mientras que el 56% no demuestran un liderazgo transaccional, ellos solo se dedican a cumplir con las actividades académicas que de acuerdo a los sílabos se planifican en función a la asignatura dictada y el 04% no tiene ningún tipo de liderazgo.

V. CONCLUSIONES

Al término del estudio el investigador llega a las conclusiones siguientes:

1°. Al diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020, en el desempeño laboral de los trabajadores se constata que se tienen que priorizar la dimensión desempeño de tarea por requerir mayor atención en relación a las otras dimensiones, seguido de la dimensión organizacional y finalmente la dimensión desempeño contextual.

2°. Los elementos teóricos priorizados durante la investigación de liderazgo transformacional se encuentran las teorías y las cinco dimensiones de la variable liderazgo transformacional explicitadas en el planeamiento estratégico, presupuesto por resultados, gestión financiera, gestión de programas y proyectos y evaluación y monitores.

3°. Para validar la encuesta sobre desempeño laboral se tuvo en consideración el tema abordado optando por la selección de tres profesionales de la zona con grado académico de doctor y maestría en Ciencias Económicas y Administrativas e investigación científica, con amplio conocimiento sobre liderazgo transformacional y desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Al término del estudio el investigador recomienda.

1°. Al Administrador de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, tomar como referente de cambio institucional los resultados alcanzados en la presente investigación priorizando el desempeño de tarea para alcanzar un eficiente desempeño laboral de los trabajadores y un efectivo liderazgo transformacional por parte del Administrador.

2°. A los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, alinearse a los requerimientos de transformación de la entidad financiera a luz de las orientaciones del administrador y las exigencias de implementación y cambio a partir del desarrollo de desempeño de tarea.

3°. A los funcionarios de todas Cajas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Bagua Grande, realizar cursos de capacitación, diplomados, talleres y programas de mejora en el marco del desempeño laboral específicamente en el desempeño de tarea.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amorós, E. (2018). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/81.htm>
- Callán, R. (2017). *Liderazgo transformacional y clima organizacional del centro de contacto del banco de crédito del Perú*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22070/Call%C3%A1n_ZRB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camas, L. (2015). *Estilo de liderazgo en gerentes de agencias de una entidad bancaria de la cabecera departamental de Huehuetenango. Estudio realizado desde la perspectiva de los subordinados*. Tesis, Universidad Rafael Saldivar, Guatemala, Huehuetenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Camas-Lucia.pdf>
- Carmona, N. (2016). *Estilo de liderazgo y clima organizacional en los docentes de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas*. Tesis, Universidad César Vallejo, Amazonas, Chachapoyas. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11152/carmona_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chunga, M. (2018). *Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Unión-Sechura*. Tesis, Universidad César Vallejo, Piura, Sechura. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28578/Chunga_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condezo y Sánchez, S. (2019). *Percepción de las conductas de los supervisores a partir de los estilos de liderazgo transformacional y transaccional: Estudio de caso en el área de televentas de uno de los principales bancos del Perú*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Lima. Obtenido de

- http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13721/CONDEZO_S%C3%81NCHEZ_PERCEPCION_DE_LAS_CONDUCTAS_DE_LOS_SUPERVI SORES_A_PARTIR_DE_LOS_ESTILOS_DE_LIDERAZGO_TRANSF ORMACIONAL_Y_TRANSACCIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contreras y Fernández, S. (2018). *Fundamentos conceptuales y metodológicos de la evaluación de impacto de los egresados del programa bacteriología y laboratorio de la universidad Stander*. Bucaramán, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/4170>
- Duelles, M. (2017). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa*. Tesis, Universidad César Vallejo, Ancash, Santa. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11957/duelles_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Edenred. (2018). *El liderazgo transformacional como impulso de equipos*. Obtenido de <https://blog.edenred.es/el-liderazgo-transformacional-como-impulsor-de-los-equipos/>
- Espinoza, F. (2018). *La hipótesis en la investigación*. Lima, Perú. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/322701262_La_hipotesis_en_la_investigacion
- Hernandez, Z. (2016). *Método de análisis de datos*. Rioja, San Martín, Perú. Obtenido de https://www.unirioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD_710/Lib489791.pdf
- Huamán, Ignacio, La Torre y Munive, I. (2017). *Planeamiento estratégico del Sector Banca Multiple de la Región Junín*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Junín, Junín. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9543/HUAMAN_IGNACIO_PLNEAMIENTO_BANCA_JUNIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Instituto de Ciencias sociales y Políticas Públicas. (2018). *La gestión pública por resultados. Conceptos y elementos*. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <http://incispp.edu.pe/blog/lagestion-publica-resultados-concepto-elementos/>
- Kayat, G. (2015). *Métodos y diseños de la investigación cuantitativa*. Lima, Perú. Obtenido de www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa
- Lema, M. (2017). *El liderazgo transformacional como variable de influencia en el desempeño de organizaciones de economía popular y solidaria: Estudio de caso: Red de productores agroecológicos del Austro, provincia del Azuay, Ecuador*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador, Azuay. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14654/Tesis%20MGL%20Liderazgo%20Econom%3%ADa%20popular%20y%20solidaria.Digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MINCETUR. (2016). *Plan Estratégico Regional de Exportación región Amazonas*. Lima, Perú. Chachapoyas, Amazonas, Perú.
- Murillo y Martínez, C. (2019). *Una Mirada a la investigación en América Latina*. Lima, Perú. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6908665>
- Pozo, C. (2015). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa carrocera*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1266/1/75867.pdf>
- Rihl, V. (2016). *Financiamiento de PYMES del sector agropecuario, a través del mercado de capitales*. Tesis, Universidad de Buenos Aires, Argentina, Buenos Aires. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1045_RihlVL.pdf
- Santos, C. (2017). *Paradigmas en la investigación científica*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=_osMO-ydlmY

- Supo, J. (2016). *Metodología de la investigación*. Arequipa, Perú. Obtenido de https://www.google.com/search?q=concepto+de+muestra+en+investigaci%C3%B3n&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=0dy0hlXl1bLkDM%253A%252CKb-XPTbyfBD1YM%252C_&vet=1&usg=AI4_kR4fUgJ1CHgb9_fh4w2y4NgVIH0UA&sa=X&ved=2ahUKEwiIivbai9HjAhXdGLkGHZ2rCQAQ9QEwAHoECAYQAw&biw=
- Toledo, N. (2016). *Población y muestra*. Lima, Perú. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Tone, M. (2017). *Liderazgo transformacional y su relación con el compromiso organizacional en Mi Banco, La Victoria*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3445/Tone_IML.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valarezo, C. (2019). *Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño financiero de las Cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Loja*. Tesis, Universidad Nacional de Loja, Ecuador, Loja. Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/21917/1/CAROLINA%20ANABEL%20VALAREZO%20TORRES.pdf>
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Tesis, Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua., Nicaragua, Matagalpa. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN 1: Desempeño laboral

ENCUESTA

Estimado sr(a): A continuación, se presentará una serie de preguntas con la finalidad de conocer sobre la “ El desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas”. Sus respuestas serán totalmente confidenciales y de carácter anónimo, por lo que se le pide responda con total sinceridad.

Datos Generales:

Edad:

- a. De 20 a 29 años
- b. De 30 a 39
- c. De 40 a 50
- d. De 50 a mas

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Grado de Instrucción: Sin Instrucción () Primaria () Secundaria () Superior ()

Lugar De Residencia: _____

Ocupación: _____

Instrucciones: Lea detenidamente el enunciado de cada pregunta y marque con una (x) la respuesta que considere conveniente.

Dimensiones		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
Desempeño de tarea					
1	Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, tienen capacidad de toma de decisiones dentro de la empresa				
2	Los directivos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande demuestran capacidad de organización y planificación.				
3	Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestran capacidad de resolución de problemas.				
4	Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande demuestran manejo de conocimientos técnicos en el área que atienden				
5	La Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestra productividad por su calidad y cantidad de servicio brindado.				
Desempeño contextual					
6	El trabajo que realiza la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande está orientado en función a objetivos y resultados.				
7	Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestran iniciativa en el trabajo que realizan				
8	Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande se muestran comprometidos con la institución.				

9	Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestran colaboración y cooperación entre compañeros.				
10	Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestran predisposición para compartir y transmitir conocimientos.				
Desempeño Organizacional					
11	Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande contribuyen con el mantenimiento voluntario del rendimiento laboral.				
12	Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande contribuyen con el mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo.				
13	Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande usan adecuadamente el tiempo y los recursos laborales.				
14	Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande demuestran una asistencia optima al trabajo y uso eficiente del tiempo.				
15	Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande demuestran un ritmo voluntario y eficiente del trabajo.				

Muchas gracias

ANEXO 2

Ficha técnica.

I. Nombre: Encuesta

II. Autor: Jairo Charles Izquierdo Jimenez

III. Objetivo:

Recoger datos importantes sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas.

IV. Usuarios.

16 trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, constituido por 1 administrador, 03 trabajadores del área de operaciones, 09 trabajadores del área de negocios (funcionarios de negocios o analistas), 01 vigilante 01 personal de limpieza y 01 trabajador externo entre hombres y mujeres según consta en el Cuadro de Asignación del Personal de dicha institución.

V. Modo de aplicación.

El presente instrumento está estructurado en base a 15 ítems, que responde a tres dimensiones.

VI. Estructura:

Dimensión: Desempeño de tarea	Ítem	Indicadores	Valoración			
			Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Desempeño de tarea	1	Capacidad de toma de decisiones.				
	2	Capacidad de organización y planificación.				
	3	Capacidad de resolución de problemas.				
Dimensión: Desempeño de tarea	4	Conocimientos técnicos.				
	5	Productividad (calidad y cantidad de trabajo realizado).				
Dimensión: Desempeño contextual	6	Orientación a objetivos y resultados.				
	7	Iniciativa				
	8	Compromiso con la Institución				
	9	Colaboración y cooperación con los compañeros				
	10	Compartir y transmitir conocimientos.				
Dimensión: Desempeño organizacional	11	Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral.				
	12	Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo.				
	13	Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales.				
	14	Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo.				
	15	Ritmo voluntario eficiente del trabajo.				

VII. Escala.

7.1. Escala general:

Escala	Puntaje	Rango	Condición
Nunca	(1)	(01 – 15)	Deficiente
Casi nunca	(2)	(16 – 30)	Regular
Casi siempre	(3)	(31 – 45)	Buena
Siempre	(4)	(46 – 60)	Eficiente

7.2. Escala parcial. Desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño organizacional

Escala	Puntaje	Rango	Condición
Nunca	(1)	(01 – 05)	Deficiente
Casi nunca	(2)	(06 – 10)	Regular
Casi siempre	(3)	(11 – 15)	Buena
Siempre	(4)	(16 – 20)	Eficiente

7.3. Validación:

Por juicio de expertos y a través de software estadístico alfa de Cronbach alcanzando una puntuación superior a 0.800, lo que lo ubica en una prueba de muy alta confiabilidad.

ANEXO 3

Ficha de validación a juicio de expertos.

Experto 1

Título de la tesis: El estilo de liderazgo transformacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020.

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño labora	<i>Desempeño de tarea</i>	Capacidad de toma de decisiones.	1. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, tienen capacidad de toma de decisiones dentro de la empresa.	X		X		X		X		
		Capacidad de organización y planificación.	2. Los directivos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande demuestran capacidad de organización y planificación.	X		X		X		X		

	Capacidad de resolución de problemas.	3. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestran capacidad de resolución de problemas.	X		X		X		X	
--	---------------------------------------	---	---	--	---	--	---	--	---	--

Desempeño contextual	Conocimientos técnicos.	4. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande demuestran manejo de conocimientos técnicos en el área que atienden.	X		X		X		X	
	Productividad (calidad y cantidad de trabajo realizado).	5. La Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestra productividad por su calidad y cantidad de servicio brindado.	X		X		X		X	
	Orientación a objetivos y resultados.	6. El trabajo que realiza la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande está orientado en función a objetivos y resultados.	X		X		X		X	
	Iniciativa	7. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestran iniciativa en el trabajo que realizan	X		X		X		X	

	Compromiso con la Institución	8. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande se muestran comprometidos con la institución.	X		X		X		X	
	Colaboración y cooperación con los compañeros	9. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestran colaboración y cooperación entre compañeros.	X		X		X		X	

	Compartir y transmitir conocimientos.	10. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestran predisposición para compartir y transmitir conocimientos.	X		X		X		X	
<i>Desempeño organizacional</i>	Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral.	11. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande contribuyen con el mantenimiento voluntario del rendimiento laboral.	X		X		X		X	
	Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo.	12. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande contribuyen con el mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo.	X		X		X		X	

	Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales.	13. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande usan adecuadamente el tiempo y los recursos laborales.	X		X		X		X		
	Asistencia al trabajo y eficiente tiempo.	14. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande demuestran una asistencia optima al trabajo y uso eficiente del tiempo	X		X		X		X		
	Ritmo voluntario eficiente del trabajo.	15. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande demuestran un ritmo voluntario y eficiente del trabajo.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto (a) : Dr. Henry Armando Mera Alarcón



Firma del experto

**Ficha de validación a juicio de expertos.
Experto 2**

Título de la tesis: El estilo de liderazgo transformacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020.

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño labora	<i>Desempeño de tarea</i>	Capacidad de toma de decisiones.	1. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, tienen capacidad de toma de decisiones dentro de la empresa.	X		X		X		X		
		Capacidad de organización y planificación.	2. Los directivos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande demuestran capacidad de organización y planificación.	X		X		X		X		
		Capacidad de resolución de problemas.	3. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestran capacidad de resolución de problemas.	X		X		X		X		

<i>Desempeño contextual</i>	Conocimientos técnicos.	4. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande demuestran manejo de conocimientos técnicos en el área que atienden.	X		X		X		X	
	Productividad (calidad y cantidad de trabajo realizado).	5. La Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestra productividad por su calidad y cantidad de servicio brindado.	X		X		X		X	
	Orientación a objetivos y resultados.	6. El trabajo que realiza la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande está orientado en función a objetivos y resultados.	X		X		X		X	
	Iniciativa	7. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestran iniciativa en el trabajo que realizan	X		X		X		X	
	Compromiso con la Institución	8. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande se muestran comprometidos con la institución.	X		X		X		X	
	Colaboración y cooperación con los compañeros	9. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestran colaboración y cooperación entre compañeros.	X		X		X		X	

		Compartir y transmitir conocimientos.	10. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestran predisposición para compartir y transmitir conocimientos.	X		X		X		X		
<i>Desempeño organizacional</i>		Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral.	11. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande contribuyen con el mantenimiento voluntario del rendimiento laboral.	X		X		X		X		
		Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo.	12. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande contribuyen con el mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo.	X		X		X		X		
		Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales.	13. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande usan adecuadamente el tiempo y los recursos laborales.	X		X		X		X		
		Asistencia al trabajo y uso del tiempo.	14. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande demuestran una asistencia optima al trabajo y uso eficiente del tiempo	X		X		X		X		

		Ritmo voluntario eficiente del trabajo.	15. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande demuestran un ritmo voluntario y eficiente del trabajo.	X		X		X		X		
--	--	---	---	---	--	---	--	---	--	---	--	--

Grado y Nombre del Experto (a) : Mg. Econ. Alex Javier Sánchez Pantaleón



Firma del experto

Ficha de validación a juicio de expertos.
Experto 3

Título de la tesis: El estilo de liderazgo transformacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2020.

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño labora	<i>Desempeño de tarea</i>	Capacidad de toma de decisiones.	1. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande, tienen capacidad de toma de decisiones dentro de la empresa.	X		X		X		X		
		Capacidad de organización y planificación.	2. Los directivos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande demuestran capacidad de organización y planificación.	X		X		X		X		
		Capacidad de resolución de problemas.	3. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de	X		X		X		X		

			Bagua Grande muestran capacidad de resolución de problemas.									
		Conocimientos técnicos.	4. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande demuestran manejo de conocimientos técnicos en el área que atienden.	X		X		X		X		
		Productividad (calidad y cantidad de trabajo realizado).	5. La Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestra productividad por su calidad y cantidad de servicio brindado.	X		X		X		X		
<i>Desempeño contextual</i>		Orientación a objetivos y resultados.	6. El trabajo que realiza la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande está orientado en función a objetivos y resultados.	X		X		X		X		
		Iniciativa	7. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestran iniciativa en el trabajo que realizan	X		X		X		X		
		Compromiso con la Institución	8. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande se muestran comprometidos con la institución.	X		X		X		X		

		Colaboración y cooperación con los compañeros	9. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestran colaboración y cooperación entre compañeros.	X		X		X		X		
		Compartir y transmitir conocimientos.	10. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande muestran predisposición para compartir y transmitir conocimientos.	X		X		X		X		
<i>Desempeño organizacional</i>		Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral.	11. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande contribuyen con el mantenimiento voluntario del rendimiento laboral.	X		X		X		X		
		Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo.	12. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande contribuyen con el mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo.	X		X		X		X		
		Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales.	13. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande usan adecuadamente el tiempo y los recursos laborales.	X		X		X		X		
		Asistencia al trabajo uso y	14. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de	X		X		X		X		

	eficiente del tiempo.	Bagua Grande demuestran una asistencia optima al trabajo y uso eficiente del tiempo										
	Ritmo voluntario eficiente del trabajo.	15. Los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la ciudad de Bagua Grande demuestran un ritmo voluntario y eficiente del trabajo.	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto (a) : Mg. En Gestión Pública. María Rosa Ramos Carrasco.



Firma de la experta