



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“ANÁLISIS DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO DE LOS
COLABORADORES DE SCOTIABANK DE LA CIUDAD DE IQUITOS,
AÑO 2020”**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**PRESENTADO POR:
CISSELLA ITZELL GUEVARA GARCIA**

**ASESOR:
Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mg.**

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TITULOS"



**ACTA DE SUSTENTACION - VIRTUAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
N° 022-CCGyT-FACEN-UNAP-2021**

En la ciudad de Iquitos, a los 25 días del mes de octubre del año 2021, a horas: 05:00 p.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma meet google, la sustentación pública del Trabajo de Investigación titulado: "ANÁLISIS DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO DE LOS COLABORADORES DE SCOTIABANK DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2020", autorizado mediante Resolución Decanal N°1409-2021-FACEN-UNAP, presentado por la egresada de la Escuela Profesional de Administración CISELLA ITZELL GUEVARA GARCIA, para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

- LIC. ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg. (Presidente)
- LIC. ADM. VICTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI, Dr. (Miembro)
- LIC. ADM. HUGO ORBE BARDALES, Mg. (Miembro)


Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**


El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

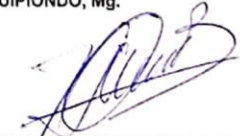
La Sustentación Pública y el Trabajo de Investigación han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA** (16).


Estando la egresada apta para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Siendo las 06:30 p.m. del 25 de octubre de 2021, se dio por concluido el acto académico.


LIC. ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg.
Presidente


LIC. ADM. VICTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CÁNANI, Dr.
Miembro


LIC. ADM. HUGO ORBE BARDALES, Mg.
Miembro


LIC. ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mg.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR



LIC.ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg.
Presidente
CLAD-10865



LIC.ADM. VICTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI, Dr.
Miembro
CLAD-17744



LIC.ADM. HUGO ORBE BARDALES, Mg.
Miembro
CLAD-23774



LIC.ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mg.
Asesor
CLAD. - 01966

Índice General

	Pág.
Portada	i
Acta de Sustentación	ii
Jurado y Asesor	iii
Índice General	iv
Índice de Tablas	vi
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	5
1.2.1. Estilo de liderazgo	5
1.2.2. Enfoque integrativo: liderazgo transaccional y transformacional	9
1.2.3. Definición de términos básicos	12
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	13
2.1. Formulación de la hipótesis	13
2.1.1. Hipótesis general	13
2.2. Variable y su operacionalización	13
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño	14
3.2 Diseño muestral	15
3.3 Procedimientos de recolección de datos.	15
3.4 Procesamiento y análisis de datos	15
3.5 Aspectos éticos	15
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	16
4.1. Resultados por objetivos	16
4.1.1. Objetivo general	17
4.1.2. Objetivos específicos	18
4.2. Prueba de hipótesis	20
4.2.1. Hipótesis general	20

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	21
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	23
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	25
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	26
ANEXOS	
1.Matriz de consistencia	
2.Instrumento de recolección de datos	
3.Prueba de normalidad	

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalizacion de variables	13
Tabla 2. Grupo etario por sexo	16
Tabla 3. Tipo de liderazgo	17
Tabla 4. Nivel de liderazgo transaccional	18
Tabla 5. Nivel de liderazgo transformacional	19
Tabla 6. Prueba de hipótesis de tipo de liderazgo	20

Índice de Figuras

Figura 1. Diseño de la investigación	14
Figura 2. Grupo etario por sexo	16
Figura 3. Tipo de liderazgo	17
Figura 4. Nivel de liderazgo transaccional	18
Figura 5. Nivel de liderazgo transformacional	19

Resumen

La investigación tuvo como **objetivo** describir la influencia de los estilos de liderazgo en los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020. La **metodología** fue de tipo cuantitativo, con diseño de investigación no experimental, de tipo transversal descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por 35 colaboradores de Scotiabank de la Ciudad de Iquitos, periodo 2020, siendo un muestreo no probabilístico. Se aplicó la técnica de encuesta, se utilizó como instrumento para el recojo de la información un cuestionario de 21 preguntas para la variable en estudio estilo de liderazgo estructurado en las dimensiones: liderazgo transformacional y liderazgo transaccional mediante una escala de tipo Likert. El **resultado** del análisis descriptivo de la dimensión liderazgo transformacional, se caracteriza de una influencia por un cambio idealizado, inspiracional y motivacional siendo un liderazgo transformacional de nivel alto 71%, el 29% de nivel moderado y el 0% nivel bajo. En la dimensión liderazgo transaccional se caracteriza por una influencia motivado por intercambio o recompensa entre líder y seguidores siendo un liderazgo transaccional de nivel alto de 40%, el 57% de nivel moderado y solo el 3% nivel bajo. **Concluimos** que el porcentaje de diagnóstico es que el 63% están influenciados por un estilo de liderazgo transformacional basado influencia idealizada, inspiracional y motivacional y el 37% por un estilo de liderazgo transaccional basado en una influencia de intercambio y recompensa.

Palabras claves: Liderazgo, estilo de liderazgo, transformacional y transaccional.

Abstract

The objective of the research was to describe the influence of leadership styles on Scotiabank employees in the city of Iquitos, year 2020. The methodology was quantitative, with a non-experimental, cross-sectional descriptive research design. The population and sample consisted of 35 employees of Scotiabank from the City of Iquitos, period 2020, being a non-probabilistic sampling. The survey technique was applied, a 21-question questionnaire was used as an instrument for collecting the information for the variable under study, structured leadership style in the dimensions: transformational leadership and transactional leadership using a Likert-type scale. The result of the descriptive analysis of the transformational leadership dimension is characterized by an influence by an idealized, inspirational and motivational change, being 71% high level transformational leadership, 29% moderate level and 0% low level. In the transactional leadership dimension, it is characterized by an influence motivated by exchange or reward between the leader and followers, being a transactional leadership of a high level of 40%, 57% of a moderate level and only 3% of a low level. We conclude that the diagnosis percentage is that 63% are influenced by a transformational leadership style based on idealized, inspirational and motivational influence and 37% by a transactional leadership style based on an influence of exchange and reward.

Keywords: Leadership, leadership style, transformational and transactional

Introducción

Richard L. Daft define en su libro *“La experiencia del liderazgo”* al liderazgo como una relación de influencia entre un líder y sus seguidores en la que se pretende generar un cambio y llegar a resultados reales que reflejen los propósitos compartidos. Los elementos de esta relación son: líder, influencia, intención, responsabilidad, cambio, propósito compartido y seguidores. El liderazgo es un rol importante tanto en el ámbito empresarial como en cualquier otro grupo u organización formada por varios individuos. Cuando el liderazgo es bien ejecutado genera ambientes armónicos propicios para el desarrollo de tareas y del potencial de cada uno de los miembros.

La importancia de la figura del líder recae, principalmente, en su rol de guía y motivador para el cumplimiento de objetivos o el correcto desempeño de un grupo. El líder busca integrar a los miembros, fomenta entre ellos una relación basada en el respeto y la comunicación, toma en cuenta las opiniones y puntos de vista ajenos, y promueve la toma de decisiones consensuadas o que beneficien por igual a todos los miembros.

Se tiene un conjunto de antecedentes que, de algún modo, están relacionados con la variable de estudio, a nivel internacional, nacional y regional. Estas informaciones sirvieron para precisar y delimitar el estudio y; por consiguiente, lo objetivo de la investigación.

El problema general es ¿Cómo se describe la influencia de los estilos de liderazgo en los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020?

El objetivo general es describir la influencia de los estilos de liderazgo en los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020.

El marco teórico contiene los subtemas y/o dimensiones de ambas variables. Así, mismo se incluyen los planteamientos teóricos científicos de variables que se contrastaron con la realidad para otorgarle una validación científica a la investigación.

La hipótesis alterna: El estilo de liderazgo en los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020, se caracteriza porque menos del 50% tienen un estilo de liderazgo transaccional.

Por lo que esta investigación se justifica teóricamente porque a partir de la revisión de la literatura, aportará teorías contextualizadas en relación al estrés laboral, la misma que servirá para futuras investigaciones.

Asimismo, se justifica metodológicamente ya que, al realizar un estudio del recurso humano, requiere de un esquema a seguir, para conocer el estado emocional de los trabajadores, que puede influir en el eficiente desempeño laboral. Esquemas de tomas ya utilizados y que han sido validados por otras organizaciones o instituciones.

Para un estudio sistematizado del problema de investigación, el trabajo está organizado de la siguiente manera.

Esta investigación se estructura de la siguiente manera: Capítulo I. Planteamiento de problema, Capítulo II. Marco teórico, Capítulo III. Metodología, Capítulo IV. Resultados y discusión, Capítulo V. Conclusiones, Capítulo VI. Recomendaciones, y finalmente están las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Aguilera, V. (2011), en su tesis titulada “*Liderazgo y clima de trabajo en las instituciones educativas de la Fundación Creando Futuro, Alcalá de Henares (Madrid), 2011*”, presentada a la Universidad de Alcalá, indica en una de sus conclusiones que la mayoría de los colaboradores se encuentran en un ambiente de trabajo agradable en cuanto al apoyo, la cohesión y la implicación, propia y de sus compañeros de trabajo. Por otro lado, las decisiones que toman los directivos repercuten en una buena organización, aunque la presión entre los profesores es muy alto.

Este trabajo apoya a la investigación con información relacionada al liderazgo en las instituciones educativas.

Campos, L. (2012), en su tesis titulada “*Estilo de Liderazgo Directivo y Clima Organizacional en una Institución Educativa del Distrito de Ventanilla – Región Callao, Lima, 2012*,” presentada a la Universidad San Ignacio de Loyola, manifiesta en una de sus conclusiones que el liderazgo del directivo y el clima organizacional tienen un relación significativa y positiva en los grupos de docentes, padres de familia y alumnos de la institución educativa.

Este trabajo apoya a la investigación con información relacionada a los estilos de liderazgo de los directivos de las instituciones educativas.

Casanova, J. y Nieto, P. (2017) en su estudio de tesis sobre “Estilos de liderazgo en los directores de las instituciones educativas públicas de nivel

secundario, Iquitos – 2017” tuvo como objetivo general describir los estilos de liderazgo que prevalecen en los directores de las instituciones públicas de nivel secundario; y tuvo como objetivos específicos: Identificar el nivel de estilo de liderazgo autoritario, democrático y laissez faire que tienen los directores de las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la ciudad de Iquitos.

La investigación es del tipo descriptivo simple, el diseño es no experimental, la población estuvo conformada por directores y docentes de las diferentes instituciones educativas de nivel secundario que pertenecen al distrito de Iquitos, que hacen un total de 918, La muestra fue determinada por la fórmula para poblaciones finitas y se estableció por muestreo estratificado.

Los resultados de la investigación identifican un mayor nivel de prevalencia del estilo de liderazgo autoritario de los directores. Cerca de la tercera parte de los docentes encuestados considera que no se da este estilo; en tanto, un poco más de las dos terceras partes afirman que se da este estilo en mayor y menor proporción.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Estilo de liderazgo

Según **Álvarez Fernández (2001)** aunque no existe una manera “correcta” de dirigir, es posible identificar los estilos más comunes de dirección y cómo afecta la forma en que funcionan los grupos bajo distintas circunstancias. La

mayoría de los líderes tienden a ser, ya sea con orientación hacia el deber (autoritario), o con orientación hacia la gente (democráticos).

- El líder orientado hacia el deber, ejerce de una manera más directa el control sobre la agrupación. Los líderes de la visión determinan la presentación del tema, realizan el análisis del procedimiento y manifiestan de qué manera procederá el grupo para llegar a una decisión.
- El líder orientado hacia las personas, propone matrices del tema, sugiere el procedimiento y ofrece tareas y cargos para los individuos. Este líder promueve la participación del grupo para determinar lo que en efecto se llevará a cabo. Los seguidores se sienten con la libertad de ofrecer sugerencias para modificar las propuestas de su líder. Estos líderes tienden a escuchar, estimular, facilitar, aclarar y apoyar.

Para **Álvarez Fernández (2001)** cada estilo posee ventajas y desventajas:

- a) Se realiza más trabajo bajo el mando de un líder orientado hacia la misión que un líder que se encauce hacia la gente.
- b) La motivación y la originalidad son mayores bajo el mando de un líder orientado hacia las personas.
- c) Un liderazgo orientado hacia la misión puede crear descontento entre la gente y tener como consecuencia una menor creatividad individual.

- d) Se demuestra más cordialidad en los grupos con orientación hacia las personas.

A continuación, se dan los principales estilos de Liderazgo según **Palomo (2000)**:

- a) **Estilo autocrático:** se caracteriza por ser aquel que da órdenes sin haber consultado previamente, sólo espera el cumplimiento. Es dogmático y firme. Mantiene una relación vertical con todo el grupo y de superioridad respecto a las componentes de la institución. Las relaciones son de desconfianza, miedo y pasividad. Usa grupo para imponer su voluntad y no presta atención a las opiniones de los demás. Brinda información incompleta según su propio interés.
- b) **Estilo liberal o permisivo:** usa muy poco el poder, concede a los subordinados un elevado grado de independencia en sus tareas. Este estilo de líder depende de sus subalternos para fijar las actividades y tareas. Es el líder que considera que su papel es apoyar las acciones de sus seguidores al proporcionarles información y comportándose como un contacto con el entorno del grupo. Es útil cuando hay madurez en el grupo, cuando son hábiles y más seguros que su propio líder, pero se sitúa al margen y no da cohesión al grupo.
- c) **Estilo democrático o participativo:** consulta, persuade a los subordinados y también alienta a su participación. Este es el estilo más recomendado en las instituciones educativas y administrativas. La relación que se establece es democrática y el

líder se sitúa como uno más dentro del grupo. Promueve las relaciones de amistad, confianza y diálogo. Crea un clima que permite a los integrantes expresar libremente sus ideas. Las actividades se plantean según sus deseos y posibilidades de los integrantes, negociando así su trabajo, comparte de manera eficiente la información que ha recibido.

- d) Estilo de liderazgo situacional: es la integración de tres conceptos, el estilo de liderazgo del líder, el nivel de madurez del seguidor y las bases del poder. Describe cómo se comportan las personas y analizan el estilo eficaz para tratar distintas situaciones, todo ello en función del desarrollo y madurez del colaborador.

Según **Hersey y Blanchard (1969)** indican que no existe un estilo de dirección ideal, porque toda investigación demuestra que un grupo productivo y satisfecho se puede encontrar bajo casi cualquier tipo de liderazgo. Los cuatro modos de ejercer el liderazgo (Dirigir, Persuadir, Participar y Delegar) se manifiestan en cuatro posibilidades para combinar la cantidad de tarea y la cantidad de relación que debe darse en función de los niveles de madurez de los colaboradores:

- a) El estilo de liderazgo Autoritario, la conducta de elevada tarea y escasa relación la denominamos DIRIGIR, porque este estilo se caracteriza por la comunicación unilateral descendente, mediante la cual el líder decide el papel de los seguidores y les dice qué tarea deben realizar, cómo, cuándo y dónde han de realizarla.
- b) El estilo de liderazgo Persuasivo, la conducta de elevada tarea y elevada relación la denominamos PERSUADIR, porque este estilo

se caracteriza por la comunicación bilateral y el apoyo socioemocional persuadir psicológicamente al colaborador sobre el trabajo u objetivo que ha de llevarse a término.

- c) El estilo de liderazgo participativo, la conducta de elevada relación y escasa tarea la denominamos PARTICIPAR, porque en este estilo líder y colaborador participan en la tarea de decisión mediante la comunicación bilateral y una conducta facilitadora por parte del líder ya que los colaboradores tienen la habilidad y el conocimiento para realizar la tarea.
- d) El estilo de liderazgo Delegativo, la conducta de escasa tarea y escasa relación la denominamos DELEGAR, porque este estilo implica que el colaborador tiene la total iniciativa. El líder delega porque el colaborador tiene un alto nivel de madurez, es decir desea y es capaz de responsabilizarse frente a la tarea dirigiendo así su propio comportamiento hacia la consecución de la tarea.

1.2.2. Enfoque integrativo: liderazgo transaccional y transformacional

Arbaiza, L. (2017) Este enfoque retoma distintos aspectos de las teorías de los rasgos, conductuales y situacionales. Busca combinar lo más valioso de los enfoques de liderazgo para alcanzar un liderazgo eficaz. Por ello, considera que el líder emplea los rasgos más desatacados de su personalidad, y su comportamiento sirve de modelo para sus seguidores; se esfuerza en conocer a cada uno de ellos y en entender su variabilidad, sus diferentes competencias y madurez. Asimismo, toma en cuenta las

características del contexto o la situación externa e interna, como los factores económicos, la posición de poder o la estructura de la tarea.

Este enfoque presenta el liderazgo transaccional y transformacional como nuevas formas de entender el liderazgo.

Edwin P. Hollander planteó el liderazgo transaccional volviendo a los modelos tradicionales y situacionales, al tomar en cuenta la interacción entre el líder y sus subordinados y viceversa, definir las expectativas de ambas partes y regular el comportamiento mediante transacciones y negociaciones sobre las recompensas y las sanciones.

Liderazgo transaccional es un tipo de liderazgo basado en el intercambio o transacción que ocurre entre el líder y sus seguidores. El líder transaccional tiene la función de definir sus papeles y tareas, pero la motivación es extrínseca; es decir los seguidores están motivados en alcanzar sus objetivos personales y su propio beneficio y el líder no se orienta a motivarlos para priorizar las metas que beneficien a todos en la organización.

En el liderazgo transaccional se puede dar una respuesta contingente en la que el líder recompensa o sanciona según se cumplen o no los objetivos previamente acordados con los miembros del grupo. Asimismo, se puede producir un manejo por excepción, por el cual el líder interviene únicamente cuando se cometen errores y debe corregir y criticar a los miembros del grupo de modo que cambien de conducta y alcance sus objetivos.

Liderazgo transformacional, descrito por Bernard M. Bass y Bruce J. Avolio, cuyas bases se encuentran en el estudio del liderazgo carismático, es el enfoque de liderazgo más empleado en el campo del CO en la actualidad. Se considera que el carisma es un elemento dentro del liderazgo transformacional y, por ende, más amplio que el liderazgo carismático.

El liderazgo transformacional es un tipo de liderazgo basado en la influencia y el cambio. El líder transformacional es inspirador, promueve el cambio en sus seguidores en aspectos profundos como valores y creencias, y usa su carisma y capacidad para que los seguidores creen en la visión de la empresa que propone. El liderazgo transformacional motiva a los seguidores a dar lo mejor de sí mismos y lograr que su desempeño supere las expectativas de la organización. Los seguidores están convencidos de que su trabajo es significativo y de que todos deben poner de su parte para alcanzar objetivos de la organización, los cuales son más importantes que sus intereses personales.

El liderazgo transaccional y el transformacional pueden complementarse. Así, el líder transformacional es más efectivo cuando tiene también una perspectiva transaccional, es decir, cuando también se enfoca en la tarea y el desempeño, y cuando las recompensas son de naturaleza psicológica y no solo materiales. En general, todo líder puede usar el liderazgo transaccional y el transformacional en diferente medida y en distintas situaciones, pero el más efectivo será el sea más transformacional.

1.2.3. Definición de términos básicos

- a) Influencia: porque involucra el modo como el líder afecta a los seguidores en su desempeño, su comportamiento o sus creencias. Esta influencia puede ser positiva o negativa. **Arbaiza, L. (2017).**
- b) Metas comunes: los líderes enfocan sus energías en lograr que el grupo alcance sus objetivos; líderes y seguidores tienen un propósito común. **Arbaiza, L. (2017).**
- c) Liderazgo: es un proceso mediante el cual un individuo influye en un grupo de personas para alcanzar metas comunes. **Arbaiza, L. (2017).**
- d) Liderazgo transaccional: es un tipo de liderazgo basado en el intercambio o transacción que ocurre entre el líder y sus seguidores. **Arbaiza, L. (2017).**
- e) Liderazgo transformacional: es un tipo de liderazgo basado en la influencia y el cambio. **Arbaiza, L. (2017).**

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

El estilo de liderazgo en los colaboradores de la sede Scotiabank en la ciudad de Iquitos, año 2020, se caracteriza porque menos del 50% tienen un estilo de liderazgo transaccional.

2.2. Variable y su operacionalización

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición
<u>Estilo de Liderazgo</u>	<u>Es un proceso mediante el cual un individuo influye en un grupo de personas para alcanzar metas comunes. (Arbaiza Fermini, 2017)</u>	<u>Cuantitativa</u>	<u>Transaccional</u>	<u>Escala likert</u> <u>(0) Nunca.</u> <u>(1) Rara vez.</u> <u>(2) A veces.</u> <u>(3) A menudo.</u> <u>(4) Frecuentemente, si no siempre.</u>
			<u>Transformacional</u>	<u>Baremo:</u> <u>Alto</u> <u>Medio</u> <u>Bajo</u>

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño

Correspondió al método del tipo cuantitativo - descriptivo, que se centraliza en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utilizará la metodología empírica analítica y se servirá de pruebas estadísticas para el análisis de datos.

El diseño que se ajusta a esta investigación es el no experimental porque no requiere que exista la manipulación intencional de una o más variables independientes, dentro de la categoría de diseños transversales descriptivo simple porque se analizara una muestra en solo periodo determinado.

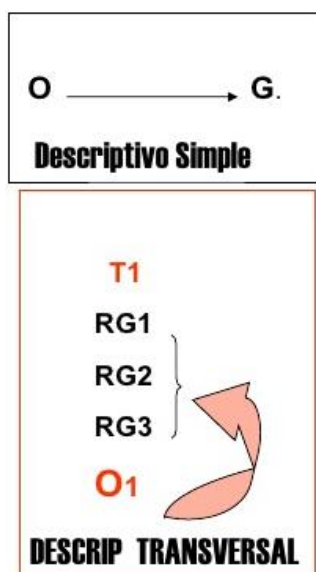


Figura 1. Diseño de la investigación

3.2 Diseño muestral

La población está conformada por 32 colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos.

Al ser una población finita la muestra de la investigación fue la misma cantidad, es decir, los 32 colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos.

3.3 Procedimientos de recolección de datos.

La recolección de los datos necesarios para el estudio se realizó a través de un cuestionario, lo cual perseguirá indagar la opinión a los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos en el año 2020.

3.4 Procesamiento y análisis de datos

Después de aplicar la encuesta se procedió a ingresar la información en el Excel de Microsoft y/o SPSS versión 25 para posteriormente analizar los resultados brindando las conclusiones y recomendaciones.

3.5 Aspectos éticos

El desarrollo de la investigación no generará ningún perjuicio a Scotiabank, además la recolección de datos es de manera anónima para lograr mayor independencia de información del encuestado.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados por objetivos

Tabla 2. Grupo etario por sexo

Edad	Sexo			
	Masculino		Femenino	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
20-30	4	36.4%	15	62.5%
31-40	6	54.5%	8	33.3%
41-50	0	0.0%	1	4.2%
51-60	1	9.1%	0	0.0%
Total	11	100.0%	24	100.0%

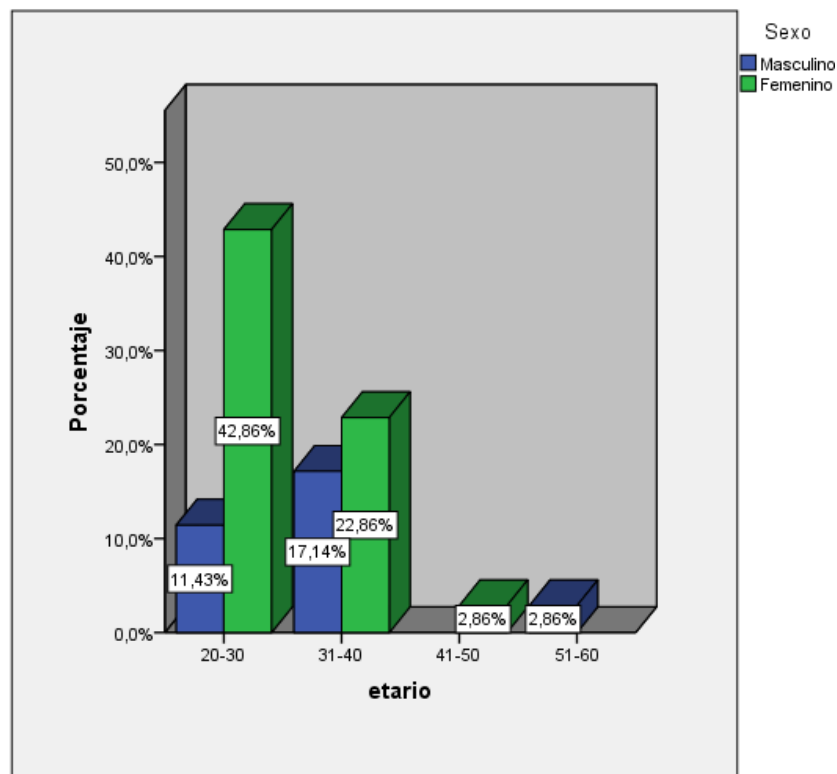


Figura 2. Grupo etario por sexo

De la muestra de 35 personas encuestadas, el 69% pertenece al sexo femenino, de ese mismo grupo el 63% se encuentra en las edades de 20 a 30 años. Además, 31% pertenece al sexo masculino, de ese mismo grupo el 54% se encuentra en las edades de 31 a 40 años.

4.1.1. Objetivo general

Describir la influencia de los estilos de liderazgo en los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020.

Tabla 3. Tipo de liderazgo

Estilo de liderazgo	Frecuencia	Porcentaje
Transaccional	13	37%
Transformacional	22	63%
Total	35	100%

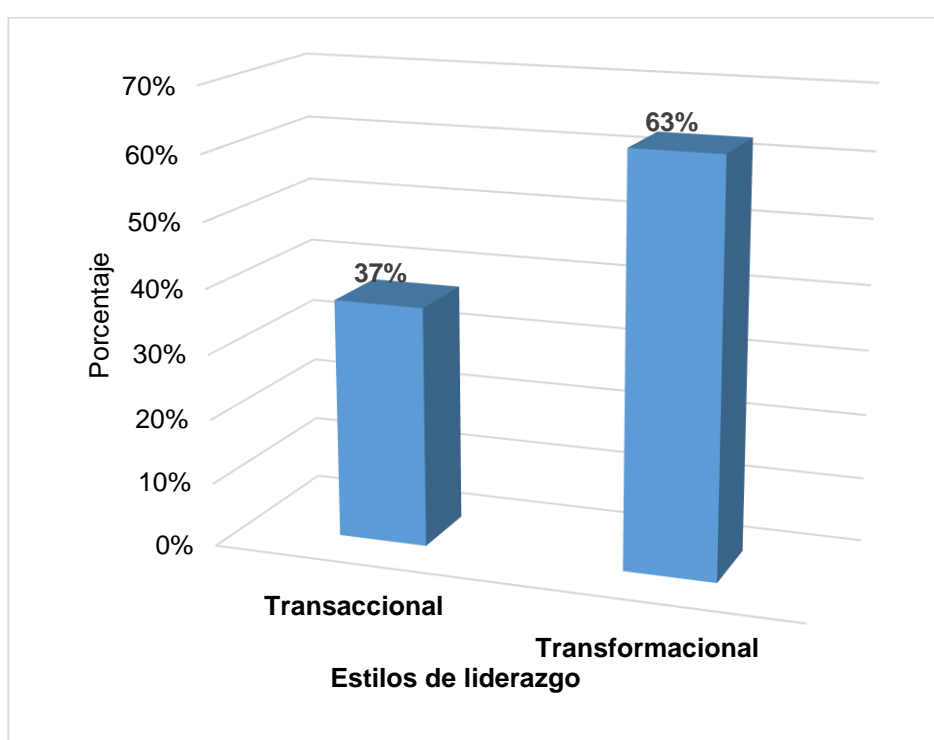


Figura 3. Tipo de liderazgo

De la muestra de 35 personas encuestadas a los colaboradores en la filial de Scotiabank de la Ciudad de Iquitos, periodo 2020, el 63% están influenciados por un estilo de liderazgo transformacional basado en influencia idealizada, inspiracional, estimulación intelectual y atención al crecimiento de las personas, y el 37% por un estilo de liderazgo transaccional basado en una influencia de intercambio, recompensa y al control de los subordinados usando medios racionales y económicos.

4.1.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Describir el nivel liderazgo transaccional en los colaboradores de la sede Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020.

Tabla 4. Nivel de liderazgo transaccional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3%
Moderado	20	57%
Alto	14	40%
Total	35	100%

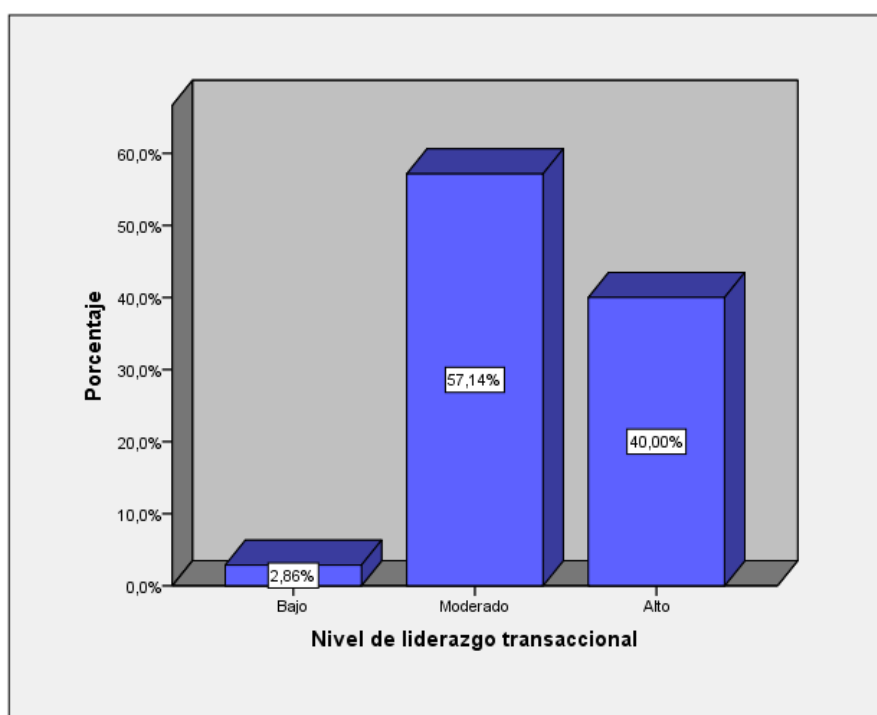


Figura 4. Nivel de liderazgo transaccional

De la muestra de 35 personas encuestadas a los colaboradores en la filial de Scotiabank de la Ciudad de Iquitos, periodo 2020, esta influenciado por intercambio entre lider y seguidores, basado por recompensas y al control de los subordinados usando medios racionales y economicos, siendo un liderazgo transaccional de nivel alto de 40%, el 57% de nivel moderado y solo el 3% bajo.

Objetivo específico 2

Describir el nivel liderazgo transformacional en los colaboradores de la sede Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020.

Tabla 5. Nivel de liderazgo transformacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Moderado	10	29%
Alto	25	71%
Total	35	100%

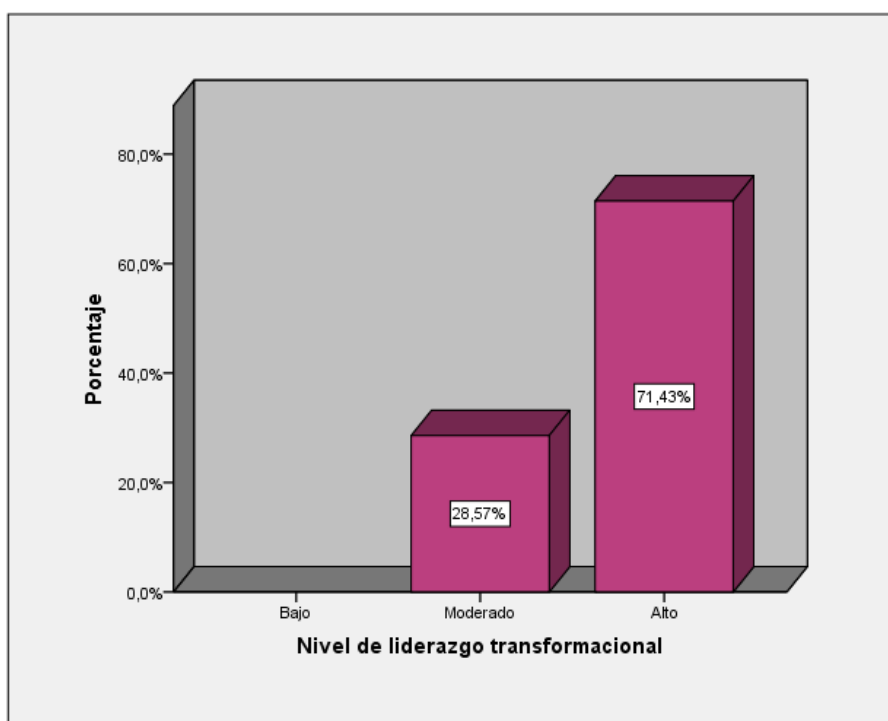


Figura 5. Nivel de liderazgo transformacional

De la muestra de 35 personas encuestadas a los colaboradores en la filial de Scotiabank de la Ciudad de Iquitos, periodo 2020, esta influenciado por un cambio idealizado, inspiracional y de consideración individual, siendo un liderazgo transformacional de nivel alto de 71%, el 29% de nivel moderado y el 0% bajo.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

a) Formulación de hipótesis general

H_0 = El estilo de liderazgo en los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020, se caracteriza porque no menos del 50% tienen un estilo de liderazgo transaccional.

H_1 = El estilo de liderazgo en los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020, se caracteriza porque menos del 50% tienen un estilo de liderazgo transaccional.

b) Asumimos el nivel de confianza = 95%

c) Nivel de significancia = Al 5% (0.05)

d) Regla de decisión

$p > \alpha$ = acepta H_0 y se rechaza la hipótesis alternativa

$p \leq \alpha$ = rechaza H_0 y se acepta la hipótesis alternativa.

e) Valor de la probabilidad

Tabla 6. Prueba de hipótesis de tipo de liderazgo

Prueba binomial						
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Tipo de liderazgo	Grupo 1	Liderazgo transaccional	13	,37	,50	,175
	Grupo 2	Liderazgo transformacional	22	,63		
	Total		35	1,00		

f) Decisión y conclusión

En la prueba binomial, el p-valor es 0.175, mayor que el nivel de significancia 0.05; por tanto, se acepta la hipótesis nula H_0 y se rechaza la hipótesis alterna H_1 . Concluimos que el porcentaje de diagnóstico de estilo de liderazgo transaccional en la organización no es menos del 50%.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

- a) Los resultados obtenidos en el presente estudio tienen moderada calidad de validez interna, porque para determinar el tamaño muestral no se ha seguido los pasos que indica la estadística, porque su población es pequeña. El instrumento de medición utilizado ha pasado por filtros correspondientes, como el método de juicios de expertos, validez de contenido, validez de constructo, la prueba piloto, la fiabilidad de alfa de Cronbach. También podemos sostener que los resultados logrados en esta investigación poseen cierta validez externa, porque el instrumento se puede utilizar para otras investigaciones, los resultados se pueden generalizar hasta cierta parte, porque la población de esta investigación es pequeña, no muy representativa para todas las instituciones públicas o privadas.
- b) La limitación más relevante considerada en esta investigación radica en que no se utilizaron las dimensiones de del liderazgo transformacional y transaccional, en la formulación de los objetivos, que hubieran permitido medir y explicar al detalle la influencia de estos estilos de liderazgos.
- c) El estudio que desarrolló Casanova, J y Nieto, P (2017) en su estudio en su estudio de tesis sobre “Estilos de liderazgo en los directores de las instituciones educativas públicas de nivel secundario, Iquitos – 2017”, concluye los resultados de la investigación identifican un mayor nivel de prevalencia del estilo de liderazgo autoritario de los directores. Los resultados de esta

investigación respaldan parcialmente los hallazgos de nuestra investigación en cuanto se refiere que mayormente los colaboradores están influenciados por un estilo de liderazgo transformacional basado en influencia idealizada, inspiracional y motivacional y en menor proporción por un estilo de liderazgo transaccional basado en una influencia de intercambio y recompensa.

- d) El estudio permite concluir que existe una mayor proporción de influencia de estilo de liderazgo transformacional, bajo un análisis paramétrico, haciendo análisis no paramétrico porque los datos de la variable no tienen distribución normal, permite concluir que existe la posibilidad de mayor porcentaje de influencia caracterizado con un estilo de liderazgo transaccional.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

- a) Luego de haber evaluado el objetivo general con el análisis de la tabla de frecuencia y el porcentaje, el 63% está influenciado por un estilo de liderazgo transformacional basado en influencia idealizada, inspiracional y motivacional y el 37% por un estilo de liderazgo transaccional basado en una influencia de intercambio y recompensa.
- b) Según el objetivo específico uno, con el análisis de la tabla de frecuencia y el porcentaje, el estilo de liderazgo está influenciado por intercambio entre líder y seguidores caracterizado por un liderazgo transaccional de nivel alto de 40%, el 57% de nivel moderado y solo el 3% bajo.
- e) Según el objetivo específico dos, con el análisis de la tabla de frecuencia y el porcentaje, el estilo de liderazgo está influenciado por un cambio idealizado, inspiracional y motivacional caracterizado por un liderazgo transformacional de nivel alto de 71%, el 29% de nivel moderado y el 0% bajo.
- f) Luego de haber evaluado la hipótesis general a través de la prueba binomial con un 95% de confianza se probó que el porcentaje de diagnóstico de estilo de liderazgo transaccional es no menos de 50%. Es decir, con el análisis no paramétrico, se puede inferir en la población que el estilo de liderazgo que se aplica mayormente es el liderazgo transaccional pudiendo ser mayor de 50%.
- g) Con el presente estudio no se pudo resolver o encontrar los hallazgos de otros tipos de estilo de liderazgo como el autocrático, liderazgo burocrático, liderazgo carismático, liderazgo participativo o democrático, liderazgo 'Laissez-faire' entre otros, considerando que el instrumento de recolección de datos solo mide el liderazgo transaccional y transformacional.
- h) La limitación más importante que no se lograron superar fueron que elegida es población es muy pequeña, lo cual impidió realizar un

muestreo probabilístico. Además, escasa disponibilidad bibliográfica sobre antecedentes regionales.

- i) La investigación realizada aporta a la ciencia del comportamiento organizacional, hallazgos sobre los efectos de los estilos de liderazgos en las organizaciones y su influencia en el desempeño laboral.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Durante la presente investigación se ha observado que en su mayoría los trabajadores se han sentido influenciados por algún tipo de liderazgo, por lo tanto, se pudiera recomendar lo siguiente:

- a. Por la efectividad de los resultados, sugerimos a las organizaciones tomar en cuenta los estilos de liderazgo que más influye en el comportamiento de los colaboradores, que coadyuven a los objetivos institucionales, además repensar que un liderazgo basado en fomentar el cambio y la creatividad, siendo un proceso que busca influir, guiar y dirigir a los miembros de una empresa para seguir a su líder de forma voluntaria.
- b. Sugerimos a los tesisistas o investigadores que se encuentren buscando un tema de investigación en la psicología o comportamiento organizacional, profundicen en los estilos de liderazgos que se ejercen en la administración pública en los diferentes niveles de gobierno, que se utilicen instrumentos con validez interna y externa, comprobada, además con medición de confiabilidad aceptable.
- c. Recomendamos a los investigadores y tesisistas que están interesado en estudiar el liderazgo, puedan analizar y comparar el perfil del líder político, empresarial y social y la influencia que generan en sus seguidores, que estilo predominan o prevalecen, con el objetivo de explicar cuáles son las convicciones que comparten el líder y sus seguidores.
- d. Sugerimos a los líderes actuales mantener un interés genuino por el bienestar de los demás y apoyar a sus colaboradores o seguidores para que crezcan y alcancen metas personales y laborales. Contar con una fuerte vocación de servicio y utilizar sus fortalezas para ayudar a sus colaboradores a enfrentar desafíos con éxito y desarrollar su potencial de sus seguidores.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Arbaiza Fermini, L. (16 de Marzo de 2017). Liderazgo y comportamiento organizacional. En *Liderazgo y comportamiento organizacional* (pág. 455). Lima: Esan ediciones.

Aguilera, V. (2011). *Liderazgo y clima de trabajo en las instituciones educativas de la Fundación Creando Futuro*. Madrid.

Álvarez Fernández, M. (2001). *La dirección escolar: formación y puesta al día*. España: Forum Europeo de Administradores de la Educación. Escuela Española.

Casanova Daza, J. P. & Nieto Chávez, P. M. (2017). *Estilos de liderazgo en los directores de las instituciones educativas públicas de nivel secundario, Iquitos – 2017*. Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana

Campos, L. (2012). *Estilo de Liderazgo Directivo y Clima Organizacional en una Institución Educativa del Distrito de Ventanilla - Región Callao*. Lima.

Hersey, P. & Blanchard, K. H. (1969a). *Management of organizational behavior, Englewood Cliffs*. New Jersey: Prentice Hall.

Palomo Vadillo, M.T. (2000). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Editorial ESIC, España.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

TÍTULO : ANÁLISIS DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO DE LOS COLABORADORES DE SCOTIABANK DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2020

AUTORES : CISSELLA ITZEL GUEVARA GARCIA.

Título de la investigación	Preguntas de la investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Análisis de los estilos de liderazgo de los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020</p>	<p style="text-align: center;">General</p> <p>¿Cuál es el nivel de los estilos de liderazgo de los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020?</p> <p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de liderazgo transaccional en los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de liderazgo transformacional en los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020?</p>	<p style="text-align: center;">General</p> <p>Describir el nivel de los estilos de liderazgo en los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020.</p> <p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>a) Describir el nivel de liderazgo transaccional en los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020.</p> <p>b) Describir el nivel de liderazgo transformacional en los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020.</p>	<p style="text-align: center;">General</p> <p>El estilo de liderazgo en los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020, se caracteriza porque menos del 50% tienen un estilo de liderazgo transaccional.</p>	<p style="text-align: center;">Tipo de investigación</p> <p>Enfoque cuantitativo y nivel descriptivo.</p> <p style="text-align: center;">Diseño</p> <p>Diseño no Experimental. Transversal descriptivo</p>	<p style="text-align: center;">Población</p> <p>Finita, no probabilístico de 32 colaboradores.</p> <p style="text-align: center;">Procesamiento</p> <p>Análisis descriptivo: Tablas de frecuencias y gráficos de barras Prueba de hipótesis, binomial Excel, Software Estadístico IBM SPSS en la versión 25.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario 21 reactivos Escala Likert</p> <p>Baremo: Alto Moderado Bajo</p>

2. Instrumento de recolección de datos



FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS (ENCUESTA)

Estimado señor (a):

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar el trabajo de investigación titulado: **“Análisis de los estilos de liderazgo de los colaboradores de Scotiabank de la ciudad de Iquitos, año 2020”**. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible. Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

DATOS DEMOGRÁFICOS: Edad: () Sexo ()

Este cuestionario provee una descripción de su estilo de liderazgo (transformacional o transaccional). A continuación, se presenta 21 afirmaciones descriptivas. Juzgue cuán frecuentemente estas afirmaciones se adaptan a usted y coloque el número que corresponda a la alternativa elegida. Las palabras “otros” o “los demás” pueden identificar a seguidores, clientes o miembros del grupo.

0 = Nunca

1 = Rara vez

2 = A veces

3 = A menudo

4 = Frecuentemente, si no siempre.

		0	1	2	3	4
1	Hago que los otros se sientan bien cerca de mí.					
2	Expreso con muy pocas palabras lo que podemos y debemos hacer.					
3	Estímulo a los demás a pensar en viejos problemas de nuevas maneras.					
4	Ayudo a otros a desarrollarse					
5	Le digo a los otros lo que deben hacer si quieren ser recompensados por su trabajo					
6	Estoy satisfecho (a) cuando los demás alcanzan los estándares de calidad acordados					
7	Estoy conforme con que los demás continúen trabajando siempre de la misma manera					
8	Los demás tienen fe completa en mi					
9	Les doy imágenes atractivas de lo que podemos hacer					

10	Les doy a los demás nuevas formas de ver cosas desconcertantes					
11	Les dejo saber a los otros como creo que les está yendo					
12	Les ofrezco reconocimiento / recompensas a los demás cuando alcanzan sus metas					
13	Mientras las cosas funcionen, no intento cambiar nada					
14	Lo que sea que los otros estén haciendo está bien conmigo					
15	Los otros están orgullosos de estar asociados conmigo					
16	Ayuda a los demás a encontrar sentido a su trabajo					
17	Hago que los demás replanteen ideas que nunca habían puesto en duda antes					
18	Le doy atención personal a los que parecen ser rechazados					
19	Llamo la atención sobre lo que los otros pueden conseguir por sus logros					
20	Les digo a los demás las normas que deben saber para llevar a cabo a su trabajo					
21	No le pido más a los demás que lo que es absolutamente esencial					

Fuente: Cuestionario de liderazgo multifactorial, diseñado por Bruce J. Avolio y Bernard M. Bass

3.Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TV	,148	35	,049	,970	35	,440
a. Corrección de significación de Lilliefors						

ANALISIS DE CONFIABILIDAD

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	21

ANALISIS DE VALIDEZ

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,664
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	411,871
	Gl	210
	Sig.	,000

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
p1	1,000	,689
p2	1,000	,790
p3	1,000	,766
p4	1,000	,602
p5	1,000	,855
p6	1,000	,629
p7	1,000	,665
p8	1,000	,810
p9	1,000	,764
p10	1,000	,806
p11	1,000	,587
p12	1,000	,734
p13	1,000	,826
p14	1,000	,649
p15	1,000	,760
p16	1,000	,823
p17	1,000	,694
p18	1,000	,820
p19	1,000	,791
p20	1,000	,680
p21	1,000	,735
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

Varianza total explicada									
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,388	35,179	35,179	7,388	35,179	35,179	4,844	23,066	23,066
2	2,327	11,081	46,260	2,327	11,081	46,260	2,596	12,361	35,427
3	1,747	8,319	54,579	1,747	8,319	54,579	2,594	12,354	47,781
4	1,607	7,654	62,233	1,607	7,654	62,233	2,028	9,658	57,440
5	1,245	5,931	68,164	1,245	5,931	68,164	1,785	8,499	65,939
6	1,162	5,533	73,697	1,162	5,533	73,697	1,629	7,758	73,697
7	,966	4,602	78,298						
8	,810	3,855	82,153						
9	,659	3,138	85,291						
10	,566	2,697	87,988						
11	,492	2,341	90,329						
12	,391	1,860	92,189						
13	,368	1,751	93,940						
14	,330	1,571	95,510						
15	,235	1,119	96,630						
16	,205	,977	97,607						
17	,156	,742	98,349						
18	,118	,563	98,911						
19	,105	,500	99,411						
20	,085	,403	99,815						
21	,039	,185	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.