

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE POSGRADO



**Relación entre ética laboral y liderazgo desde la perspectiva de los
colaboradores de un banco en Chiclayo 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS**

AUTOR

Rafael Enrique Arbulu Diez

ASESOR

Rafael Camilo Giron Cordova

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2023

**Relación entre ética laboral y liderazgo desde la perspectiva de los
colaboradores de un banco en Chiclayo 2022**

PRESENTADA POR

Rafael Enrique Arbulu Diez

A la Escuela de Posgrado de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el grado académico

**MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE
LAS PERSONAS**

APROBADA POR

Guillermo Juan Masias Cabanillas Holguin
PRESIDENTE

Rony Edinson Prada Chapoñan
SECRETARIO

Rafael Camilo Giron Cordova
VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre, Rosa, que siempre me ha apoyado y cuidado a lo largo de mi vida, inspirándome a ser mejor cada día. A la memoria de mi padre, Pedro, quién me inculcó la educación como el mayor valor y por su gran esfuerzo y trabajo al educarme.

A mi hermano Fernando, por su apoyo profesional y ayuda.

A toda mi familia, ya que su apoyo es incondicional.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, por su infinita misericordia y amor incondicional, por permitirme la culminación de este logro profesional en mi vida.

A mi familia, por su apoyo, enseñanza, motivación y ánimo a continuar en el camino que hasta ahora he podido trazar.

A mi novia Fátima Constantino por su empuje y ayuda durante la investigación, a mi querido asesor universitario Camilo Girón por ser guía en la enseñanza y transmitirme conocimientos para lograr este título profesional.

Informe de Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

11 %	10 %	1 %	2 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
4	espanol.libretexts.org Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
8	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
9	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1 %

10	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1 %
11	dugi-doc.udg.edu Fuente de Internet	<1 %
12	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
13	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante	<1 %
15	www.ipsos.com Fuente de Internet	<1 %
16	ia-cep.org Fuente de Internet	<1 %
17	repository.ucc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	srilly.weebly.com Fuente de Internet	<1 %
20	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %

21	cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %
22	frcr-3c-ugmo.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
23	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	search.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
28	www.rte.espol.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
29	E. Cuzquillo Cusquillo, E. Yansapanta Carrillo, J. Montufar Guevara, J. Sánchez Lunavictoria. "Neuromarketing: Deep Motivations of the Consumer in Premium Range Cars in the City of Riobamba", ESPOCH Congresses: The Ecuadorian Journal of S.T.E.A.M., 2021 Publicación	<1 %
30	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %

31	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	www.jove.com Fuente de Internet	<1 %
34	amp.protocolo.org Fuente de Internet	<1 %
35	archive.org Fuente de Internet	<1 %
36	bad8d60d-d856-4827-bd8e-9d2ad84404d6.filesusr.com Fuente de Internet	<1 %
37	ja.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
38	observatorio.campus-virtual.org Fuente de Internet	<1 %
39	pricila.senacyt.gob.pa Fuente de Internet	<1 %
40	www.psicothema.com Fuente de Internet	<1 %
41	baixardoc.com Fuente de Internet	<1 %
42	es.triangleinnovationhub.com Fuente de Internet	<1 %

Índice

Resumen	10
Abstract	11
Introducción.....	12
Revisión de literatura.....	14
Materiales y métodos	23
Resultados y discusión	26
Conclusiones	39
Recomendaciones	40
Referencias.....	41
Anexos	47

Resumen

Los fraudes en las empresas se asocian con la apropiación indebida de activos afectando las operaciones organizacionales; por tanto, el estudio planteó como objetivo general determinar la relación de la ética laboral y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chiclayo, el enfoque metodológico es cuantitativo, correlacional, utilizando la técnica de la encuesta con una muestra de 97 colaboradores, en donde el 52.6% son del género femenino, y el 47.4% son del género masculino de los cuales el 52.6% se encontraban en un rango de 45 – 64 años, quienes fueron evaluados mediante la escala de ética laboral y la escala de liderazgo. Los resultados demuestran que existe una relación positiva alta entre la ética laboral y el liderazgo ($r=0.731$). Concluye que, es necesario alentar el liderazgo desde la ética para desarrollar capacidades que puedan beneficiar a la entidad.

Palabras clave: Liderazgo, ética laboral, integridad financiera.

Abstract

Fraud in companies is associated with the misappropriation of assets affecting organizational operations; Therefore, the study proposed as a general objective to determine the relationship between work ethics and leadership from the perspective of the collaborators of a Bank in the city of Chiclayo, the methodological approach is quantitative, correlational, using the survey technique with a sample of 97 collaborators, where 52.6% are female, and 47.4% are male, of which 52.6% were in a range of 45 - 64 years, who were evaluated using the work ethics scale and the leadership scale. The results show that there is a high positive relationship between work ethic and leadership ($r=0.731$). It concludes that it is necessary to encourage leadership based on ethics to develop capacities that can benefit the entity.

Keywords: Leadership, work ethics, financial integrity.

Introducción

El fraude es un acto cometido por una parte o un individuo con la intención de obtener beneficios, evitando obligaciones, o causar pérdidas. Los fraudes organizacionales comunes se relacionan con los casos de apropiación indebida de activos, tergiversación de estados financieros, robo de fondos y corrupción, también pueden estar relacionados con la informática, identidad, relacionados con el cliente; por ello, existe una demanda creciente de ética laboral y el liderazgo para prevenir estos riesgos (Isoré, 2020).

En el caso de Malasia, los bancos sufrieron pérdidas por valor de 789 millones de ringgit entre los años 2008 y 2013 a causa del fraude. Los fraudes financieros frecuentes cometidos por los empleados incluyen el retiro de dinero de cuentas inactivas de clientes, abuso de las facilidades de sobregiro de clientes y falta de crédito en cuentas de los usuarios; es por ello que es de suma importancia que los líderes sean capaces de detectar los síntomas de esta situación para prevenir las actividades fraudulentas (Said et al. 2017).

Por otro lado, en Irán se muestra que el estilo del liderazgo afecta la cultura organizacional dentro del banco Sarmayeh, la productividad del personal y también las principales estrategias de la organización; sin la manifestación de una correcta dirección en el liderazgo no se puede asegurar el cumplimiento de responsabilidades sociales de la entidad, demostrando que sin un líder adecuado se dificulta el desarrollo de las personal y es más difícil manejar las crisis del entorno (Salamzadeh et al. 2019).

A nivel nacional, los bancos peruanos tienen obligaciones legales; si la institución financiera llega a tergiversar la información, maltratar o discriminar de alguna forma, si sus actividades promueven el deterioro ambiental, si presenta imparcialidad política, atenta contra la privacidad de los datos, competencia desleal, entre otros, este será sancionado incluso con la suspensión gremial de acuerdo al acuerdo ético con la Asociación de banco del Perú; por lo que el acuerdo bus garantizar que el sistema bancario del Perú asume compromisos éticos (La República, 2019).

De acuerdo a COFIDE (2021) si no se cumple con un código de ética o conducta los grupos de interés de verán afectados; así mismo, el incumplimiento de normas, interfiere directamente con el respeto hacia la constitución política de la nación y será más difícil tomar decisiones que

no generen conflicto de interés; por ello es importante monitorear la adecuada gestión de la dirección ética en la entidad bancaria.

A nivel local, en la agencia de un Banco en la ciudad de Chiclayo no existe una base que relacione la ética laboral en el futuro de la organización; sin la aplicación del liderazgo no queda sustento de la visión y misión, estrategias, procedimientos, medios para lograr los objetivos de manera efectiva y eficiente, debido a que el empleado no cuenta con dirección; provocando que el banco experimente una alta rotación de empleados por la insatisfacción laboral y la alta carga de trabajo; además, el deterioro de la ética laboral ha conducido a una disminución en el desempeño general de la entidad comercial; por lo tanto, es importante un estudio sobre la práctica de la ética laboral y el liderazgo dentro del banco, para garantizar el desempeño laboral.

Se espera que los resultados de este estudio proporcionen implicaciones de gestión para la agencia de un Banco en Chiclayo; además permitirá que los gerentes de la banca puedan convertirse en tomadores de decisiones y modelo para implementar y mantener los valores dentro de la entidad. Por lo tanto, los líderes que buscan llevar la empresa a la cima del éxito son las personas que tienen integridad, extrovertidas, capaces de aceptar la crítica, humilde, capaz de comprender a los demás correctamente, inspirado por la visión, conocerse a sí mismo correctamente, y pueden crear un trabajo cómodo como gratificante.

El objetivo general es determinar la relación de la ética laboral y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chiclayo fragmentándose en los siguientes objetivos específicos, Identificar el nivel de ética laboral, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada; Identificar el nivel de liderazgo y de sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada e identificar el nivel de relación que existe entre las dimensiones de las dos variables de estudio.

Revisión de literatura

Antecedentes

A continuación, se presentan los antecedentes que orientan y permiten identificar ideas sobre cómo se trató el problema de investigación.

A nivel internacional, Iqbal et al. (2018) estudiaron el impacto del liderazgo en la organización utilizando el método de diseño transversal, los datos se recopilaron de 395 empleados que trabajan en el sector bancario de Pakistán. Las medias, la desviación estándar y las correlaciones de todas las variables examinadas demuestran que el liderazgo se correlacionó positivamente con el comportamiento organizacional ($r = 0.273$, $p < 0.01$); así mismo, el liderazgo se encuentra en un nivel medio según el 35.87%. Concluyeron que el liderazgo se ha convertido en el foco de atención debido a sus efectos positivos y significativos en los empleados, así como en la organización.

Wardani y Eliyana (2018) determinaron la influencia del liderazgo transformacional en el desempeño de los empleados de un Banco de Surabaya, Indonesia, la muestra estuvo conformada por un total de 37 encuestados y se utilizó el análisis de ruta con el apoyo del programa. El resultado de la investigación mostró que el coeficiente de la variable de trayectoria de la actitud de liderazgo transformacional hacia el desempeño de los empleados es 0,322, con valor de significancia igual a 0,040; indican que tiene un efecto positivo y significativo; así mismo, la integridad financiera se encuentra en un nivel medio según el 38.5%. Concluyeron que cuanto mayor es la intensidad de la aplicación del liderazgo transformacional por parte del empleador directo del líder, mayor es el desempeño de los empleados del primer nivel.

Dea y Dwinanda (2018) tuvieron como objetivo probar la relación entre la ética del trabajo islámico y las variables de liderazgo en la capacidad de innovación de los empleados de los bancos islámicos de propiedad estatal en la ciudad de Gresik. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo. Los resultados de este estudio, muestran que la ética de trabajo se encuentra en un nivel medio en un 60.56% y no afecta a la capacidad de innovación (nivel significativo de 0,424) y el liderazgo influye en la capacidad de innovación (nivel de significancia de 0.018). Concluye que, la ética del trabajo islámico que se caracterizan por: religión, esfuerzo, obligaciones laborales, calidad, colectividad, igualdad, beneficios han demostrado ser incapaces de respaldar las capacidades de innovación.

Adli et al. (2020) el propósito de estudiar la ética empresarial islámica y las prácticas de los bancos islámicos, desarrolló un estudio cuantitativo, descriptivo y no experimental, con una muestra de 144 encuestas. Los resultados muestran que, los empleados que se comportaban éticamente eran una minoría, el 20,9 % estuvo de acuerdo, mientras que el 62,8 % no estuvo de acuerdo; así mismo, más del 75% de los encuestados consideró que las regulaciones eran necesarias para garantizar que la administración de los bancos no explotara a los clientes y empleados. Se concluye que, estos bancos se vieron preocupados por su impacto en la sociedad, y la ética prevaleció sobre la maximización de ganancias.

Susilo et al. (2022) con el propósito de analizar la influencia de la ética laboral islámica, la motivación en el comportamiento de ciudadanía organizacional y el desempeño de los empleados en Bank Aceh Syariah, llevaron a cabo un estudio cuantitativo, transversal y no experimental con una muestra de 128 encuestados para ser analizados. Se encontró que existe un nivel significativo de 0.000 menos de 0.05, lo que significa que hay correlaciones entre las variables y la integridad se encuentra en un nivel medio según el 63.1%. Concluye que, la honestidad y la confianza son un carácter central principal para la banca islámica.

Alamsyah et al. (2022) con el propósito de estudiar la ética laboral y el liderazgo en la empresa india, desarrollo un estudio cuantitativo, no experimental y transeccional, con una muestra de 80 personas. Los resultados muestran un valor de 0.840 que indica la magnitud de la relación; así mismo, se encontró que la lealtad de los empleados a la compañía estaba en un 16,3 %, así mismo menciona que la fidelización de marca se encuentra en un nivel medio en 59%. Concluye que, se debe prestar más atención a cada empleado para que el desempeño de los empleados sea más visible y se pueden otorgar premios a los colaboradores destacados para que sean más leales a la entidad.

A nivel nacional, Huamanchumo (2019) tuvo como propósito establecer la relación entre las variables que intervienen en los colaboradores del Banco de la Nación del Perú ubicado en la ciudad de Trujillo, la población fue censal con un total de 90 colaboradores. Los resultados muestran que el estilo que tiene mayor presencia es el liderazgo transformacional con una media de 4.19 mientras que el transaccional es de 3.22. Concluye que, el éxito de una organización se basa en cuanto a la mezcla óptima de los estilos de liderazgo.

Ladines (2021) estudió la importancia de establecer la influencia entre las variables en el banco de Comercio; desarrolló una investigación cuantitativa y correlacional. Los hallazgos demuestran que el liderazgo transaccional es predominante con una presencia del 28.3% y existe un impacto moderado con una correlación de 0.693. Concluye que se deben trabajar en programas de reconocimiento y mejoras en las condiciones laborales para incrementar los niveles de ética laboral.

Torres (2021) en su estudio tuvo la finalidad de establecer la relación entre un tipo el liderazgo transformacional y el clima laboral en el banco Azteca; el diseño de investigación fue no experimental, descriptivo y correlacional, con una muestra de 156 colaboradores; los resultados muestran que existen correlación alta y positiva entre las variables ($r=0.94$). Concluye que los líderes no le dan la importancia necesaria al desarrollo de los colaboradores, ocasionando mayor número de rotación y renuncia de los trabajadores, manifestado por la falta de recursos, motivación, inconformidad en la gestión, porque no toman importancia respecto a la vida personal y familiar; llegando a afectar la rentabilidad y productividad dentro de la institución financiera.

Ramírez (2021) tuvo como propósito establecer la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en el banco de la nación de la ciudad de Lima. La metódica fue cuantitativa, correlacional y descriptiva. Los hallazgos muestran que existe correlación positiva entre las variables en un 72.10%; así mismo, el liderazgo transformacional se relaciona con un $r=0.723$ y el transaccional tiene un $r=0.502$. Concluye que, es importante identificar las habilidades y capacidades de quienes son parte de la entidad debido a que mediante ellas se puede implementar estrategias gerenciales.

Chile y lagos (2021) con la finalidad de estudiar la ética laboral y su impacto en las entidades de servicio en la ciudad de Lima, bajo un marco cuantitativo, descriptivo y no experimental con una muestra de 55 trabajadores. Se considera en un 76.8% de los valores morales influyen de manera positiva en el actuar de los trabajadores. Concluye que, es necesario que las empresas dedicadas al servicio deben ser capaces de generar confianza para la sostenibilidad empresarial y explica que las tareas dependen de planear, dirigir y ejecutar se ven afectadas directamente, ocasionando presiones dentro de la entidad, es decir, es la manera de colaborar a una atmósfera de trabajo positiva.

Bases teóricas

Definición de la ética laboral

Se puede hacer referencia a la ética laboral como una norma cultural que defiende personas y responsabiliza por el trabajo que realizaron en función de la creencia de que el trabajo tiene un valor intrínseco para el individuo; un código de ética empresarial es una declaración de principios corporativos y reglas de conducta, código de práctica o filosofía de la empresa con respecto a la responsabilidad con los empleados, accionistas, consumidores, el medio ambiente o cualquier otro aspecto de la sociedad ajeno a la empresa (Mangundjaya y Taufiq, 2021).

Teorías que fundamentan la ética laboral

La discusión teórica de la ética del trabajo tiene su origen en Weber durante los años 1905 y 1930, con un discurso socioeconómico sobre el tema del trabajo, la religión y el futuro del capitalismo; su tesis conduce a una forma de empresa capitalista; por tanto, al desarrollo económico de la sociedad; desarrollando la ética del trabajo protestante; afirmando que la necesidad de logro es un factor de personalidad que enfatizan el entrenamiento de la independencia y crecimiento económico; señaló los componentes de la ética del trabajo proporcionando una descripción de la creencias que comprenden la ética del trabajo aplicada al lugar de trabajo; enumera el orgullo de los trabajadores compromiso, lealtad, así como asistencia y puntualidad confiables entre estos atributos (Zulaifah, 2019).

En el concepto de ética del trabajo, también se desarrolla la teoría de la autodeterminación, se pueden ver descripciones de componentes relacionados con la energía, como la exigencia de incrementar el esfuerzo y el alto valor que se le da, es decir, el énfasis en la importancia de trabajo duro; estos factores están asociados con la motivación. La motivación extrínseca representa la tendencia natural que tiene un individuo a buscar nuevos desafíos, aprender y mejorar, basado en el entusiasmo, los intereses y las pasiones (Grabowski et al., 2021).

Basado en la teoría de la organización, gran parte de la literatura sobre ética en el lugar de trabajo ha enfatizado la importancia de la cultura organizacional y el papel del líder en la creación de un entorno ético; se trata de identificar el liderazgo y la gestión de las competencias necesarias para impulsar la ética organizacional y la comprensión del papel de los empleados individuales en procesos de toma de decisiones. La literatura se enfoca en la toma de decisiones

lo que sugiere que una vez que un individuo es consciente de una cuestión ética, se sigue un proceso racional (Yazdani et al., 2017).

Dimensión lealtad a la compañía

En cuanto a la primera dimensión, la lealtad a la compañía según Byars y Stanberry (2018) es la relación entre empleado y empleador; por lo que, un empleado ético le debe a la empresa un buen día de trabajo y su mejor esfuerzo, ya sea que el trabajo sea estimulante o aburrido.

El deber de lealtad, es el primer indicador y se refiere a las obligaciones que le debe un colaborador a un empleador; se crean algunas reglas básicas que los empleados deben seguir en el trabajo y proporciona a los empleadores derechos exigibles contra los empleados que las violen; en términos generales, el deber de lealtad significa que un empleado está obligado a prestar un servicio leal y fiel al empleador, a actuar con buena fe y no a competir con él sino a promover los intereses del empleador; por lo tanto, el éxito de cualquier organización depende en gran medida de la capacidad de la lealtad de los empleados (Tende y Amah, 2021).

La confidencialidad, como segundo componente, hace referencia que los miembros tratarán la información de todos los clientes como confidencial a menos que se divulgue de conformidad con requisitos legales, una orden judicial o citación judicial adecuada y el consentimiento informado por escrito o verbal del cliente. La divulgación puede ocurrir cuando los miembros tienen motivos razonables para creer que no informar tales circunstancias podría poner en peligro inminente (Hand, 2018).

Dimensión de fidelización a la marca y al cliente

En relación a la dimensión de fidelización a la marca y al cliente, los miembros crean relaciones de confianza con las partes interesadas clave dentro de las organizaciones a las que brindan servicio. Se desarrollan relaciones de confianza con los clientes o con quienes consultan. Los miembros son conscientes de su función y responsabilidades y de la necesidad de gestionar eficazmente los conflictos para evitar que den lugar a explotación o daño o la percepción de explotación o daño. La lealtad resulta de una comparación cognitiva entre el nivel real y percibido de calidad o desempeño del servicio; si un cliente siente que el nivel de servicio supera sus expectativas, el nivel de satisfacción aumenta e incidir positivamente en comportamientos beneficiosos como la fidelización del cliente (Raza et al., 2018).

El respeto y la cooperación dentro de una comunidad profesional excluye la denigración de otros profesionales para promover sus propios intereses; cada empresa dedica tiempo, esfuerzo y dinero a desarrollar un marca, es decir, un producto o servicio comercializado por una empresa en particular con un nombre en particular; en ese sentido las empresas quieren y esperan que los empleados ayuden en sus esfuerzos de desarrollo de la marca; cuando los productos o servicios de una empresa son legítimos y seguros y sus políticas de empleo son justas y compasivas, los gerentes deben poder confiar en la dedicación de sus empleados a esos productos o servicios y a sus clientes (Stoyanova y Stoyanov, 2019).

En cuanto al indicador de obligaciones con los clientes, hace referencia al primer punto de contacto del público con una empresa, los empleados están obligados a ayudar a la empresa a formar una relación positiva con los clientes; los empleados que tratan bien a los clientes son activos para la empresa y merecen ser tratados como tales. Sin embargo, los clientes pueden llegar a ser groseros o irrespetuosos, lo que crea un desafío para un empleado que quiere hacer un buen trabajo; este problema se aborda mejor si la dirección y el empleado trabajan juntos (Byars y Stanberry, 2018).

Dimensión de contribución a una atmósfera de trabajo positiva

Contribuir a una atmósfera de trabajo positiva, es la dimensión donde los empleados que perciben la atmósfera adherida a un código de conducta; sea más probable que también estén satisfechos con su trabajo y permanezcan comprometidos con el empleador; la mayoría de los empleados tienden a percibir regulaciones, políticas y prácticas positivas como impulsores o recursos dentro de una organización; las presencias de estos impulsores podrían alentar a los trabajadores a devolver la forma de actitudes positivas, como la satisfacción laboral y compromiso (Mitonga-Mongha, 2018).

Comprender las distintas personalidades en el trabajo puede ser una tarea compleja, este indicador es vital para desarrollar un sentido de compañerismo; es la capacidad de reconocer las emociones de otras personas y también de conocer y gestionar las propias; un aspecto es el uso de la inteligencia emocional mostrando empatía como la voluntad de ponerse en el lugar de otra persona (Byars y Stanberry, 2018).

Las empresas tienen derecho a insistir en que sus empleados, incluidos los gerentes, participen en la toma de decisiones éticas. Para ayudar a lograr este objetivo, la mayoría de las empresas proporcionan un código de ética o un código de conducta por escrito para que lo sigan todos los empleados (Byars y Stanberry, 2018).

Dimensión de integridad financiera

La integridad financiera, específica que los miembros trabajan para mantener y promover los más altos estándares de práctica; pueden enfrentar dilemas éticos en el área de las finanzas, especialmente en situaciones como el soborno y el uso de información privilegiada en valores. El uso de información privilegiada y el soborno son violaciones graves de la ley que pueden resultar en encarcelamiento y multas elevadas (Alber, 2019).

El concepto de información privilegiada es amplio e incluye funcionarios, directores y empleados de una empresa; puede incluso constituir lo que se denomina un informante temporal si asume temporalmente una relación confidencial única con una empresa y, al hacerlo, adquiere información confidencial centrada en los asuntos financieros y operativos de la empresa (Adams et al., 2018).

Los sobornos, es una forma de pago en alguna forma material, en efectivo o no en efectivo, por un acto que va en contra de la cultura legal o ética del entorno laboral; numerosos factores ayudan a establecer la ética y la legalidad de dar y recibir obsequios, cómo el valor del obsequio, su propósito, las circunstancias en las que se otorga, la posición de la persona que lo recibe, la política de la empresa y la ley; suponiendo que un empleado tiene autoridad para tomar decisiones, la empresa quiere y tiene derecho a esperar que él o ella tome decisiones en el mejor interés en general (Alawiye-Adams y Abiodun, 2018).

Dimensión de crítica y denuncia

La última dimensión se refiere a las críticas a la empresa y denuncia de irregularidades; los trabajadores tienen mente propia y la libertad de criticar a sus jefes y empresas, incluso si los gerentes y las empresas no siempre reciben con agrado tales críticas; el primer indicador señala las reglas y leyes que gobiernan las críticas de los empleados al empleador; por ejemplo, política que prohíbe a los empleados revelar o discutir los salarios entre ellos o hablar en las redes sociales temas internos de la empresa. El último indicador permite identificar situaciones en las que un empleado se convierte en denunciante, cuando se enfrenta a alguna irregularidad, debe

probar primero los canales de informes internos, para revelar el problema a la gerencia (Byars y Stanberry, 2018).

Definición del liderazgo

En cuanto al liderazgo se define como un proceso mediante el cual un individuo influye en un grupo de individuos para lograr un objetivo; en la organización o institución se refiere al estilo de su líder de proporcionar dirección, implementar planes y motivar a los empleados; es el enfoque adoptado por superiores en su interacción diaria con los empleado; algunos líderes incorporan estilos de liderazgo dependiendo de la situación o momento dado, mientras que otros se adhieren al mismo estilo independientemente de la situación que tengan que afrontar (Ahmad y Gao, 2018).

Teoría que fundamenta el liderazgo

La teoría del liderazgo situacional (SLT) de Hersey y Blanchard, comprende la competencia y el compromiso del seguidor. La competencia es el conocimiento relevante de la tarea del seguidor y las habilidades adquiridas a través de la educación formal; el compromiso se define como la motivación y la confianza del seguidor. La motivación es el interés del seguidor en la tarea, y la confianza es el sentido de seguridad del seguidor en sí mismo. El comportamiento del líder consta de dos dimensiones principales de apoyo y directiva; el primero, se refiere a que el líder muestra calidez y consideración, mientras que la directiva se refiere a la estructura de iniciación del líder y resultados de seguimiento (Thompson y Glaso, 2018).

Una teoría implícita del liderazgo adopta un enfoque centrado en el seguidor al tratar de comprender las expectativas mediante la implementación de cambios organizacionales; influir en el éxito del cambio organizacional se da mediante la gestión de los procesos involucrados en instituir el cambio; este modelo de liderazgo asume que todos tienen sus propios modelos o esquemas mentales de un líder son ideales; consta de las siguientes competencias: claridad en la especificación de objetivos, la flexibilidad en responder al cambio, estimular la motivación y el compromiso en los demás, y vender planes e ideas para los demás (Magsaysay y Hechanova, 2017).

La teoría de procesos es una situación en la que se aprenden habilidades de liderazgo; el proceso de liderazgo se produce de dos formas, ya sea transformacional o transaccional. En primer lugar, liderazgo transformacional se preocupa por desarrollar una visión que informe y

expresen la misión de la organización y sienta las bases para las estrategias, políticas y procedimientos de la organización; mientras que el líder transaccional influye en los seguidores mediante el uso de recompensas, sanciones y autoridad formal para inducir el comportamiento de cumplimiento de los seguidores (Kamal y Mohammed, 2017).

Perez-Lopez aporta al marco de la teoría del liderazgo desde la acción directiva; explicando la definición mediante la motivación humana, explicando lo que guía la conducta humana y sus motivaciones individuales y organizacionales. Resalta la importancia de las repercusiones de los tipos de motivos y las decisiones, dependiendo del tipo de motivos se puede identificar el tipo de liderazgo (Sánchez et al., 2014).

Sinergia del liderazgo

El término "liderazgo trascendente" para denotar una forma de liderazgo estratégico que abarca los niveles de uno mismo, la organización y otros. El liderazgo 3.0 necesita la capacidad de proporcionar liderazgo en todos los niveles; son aquellos que pueden liderar dentro y entre los niveles del yo, los demás y la organización; los niveles son de naturaleza bastante sinérgica; los individuos tendrán disposiciones personales y enfrentarán factores contextuales que afectan su capacidad para cumplir con sus responsabilidades en los tres niveles. Algunos líderes estratégicos han llegado a la cima debido a su capacidad para liderar a otros, pero es posible que no estén bien equipados para el liderazgo de la organización; otros líderes pueden caer en paracaídas en situaciones en las que se espera que hagan cambios estratégicos, pero carecen de la capacidad de liderar a otros (Grunberg et al., 2019).

Materiales y métodos

Diseño de investigación

La base metodológica, define el tipo del estudio como cuantitativo, puesto que de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indica que este tipo de estudios trata de comprender ciertos fenómenos desde la percepción de una población en su ambiente natural y de acuerdo a un determinado contexto.

El nivel de la investigación fue es descriptivo - correlacional, debido a que procura caracterizar a la población y determinar la relación de una variable sobre otra; se consideró no experimental, dado que no se manipuló ni modificó la información recaudada; así mismo, fue de corte transversal, al ser aplicado en un solo periodo de tiempo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Participantes

Población

La población estuvo conformada por todos los colaboradores de una agencia financiera de un Banco en la ciudad de Chiclayo, en la que se encontraban laborando durante el periodo de investigación de manera presencial; siendo un total de 97 trabajadores.

Muestra

Se realizó un muestreo de tipo censal, por ende, no fue necesario la técnica del muestreo. A partir de ello se evaluó a toda la población objeto de estudio. Por lo tanto, de acuerdo a los intereses del autor por lograr los objetivos propuestos, la muestra estuvo conformada por los 97 colaboradores de la agencia financiera de un Banco en la ciudad de Chiclayo en 2022, a quienes se les aplicó un instrumento de recolección de datos, de los cuales 22 pertenecen al área comercial, 10 son de departamento de operaciones y 8 del área administrativa, en dónde el 52.6% son del género femenino, y el 47.4% son del género masculino de los cuales el 52.6% se encontraban en un rango de 45 – 64 años, el 26.8% con una edad que oscila entre 18 – 24 años, el 13.4% entre 25 – 34 años y el 7.2% de 35 a 44 años.

- Criterios de inclusión: Se consideran todos los trabajadores que tengan por lo menos un año de labores.

- Criterios de exclusión: No se tomará en cuenta a los trabajadores que tengan menos de un año laborando.
- Criterios de eliminación: Se eliminarán aquellas encuestas que no estén completas.

Técnicas e instrumentos

Se utilizó la técnica de la encuesta; para la validez del instrumento se recurrió al apoyo de expertos en el campo de estudio que actuaron como jueces en la evaluación del instrumento mediante criterios de coherencia, calidad y relevancia.

El instrumento de ética laboral propuesto por Byars y Stanberry (2018) busca medir la ética dentro del ambiente de trabajo, el cual cuenta con un total de 20 ítems, considerando las dimensiones de lealtad a la compañía, fidelización a la marca y al cliente, contribuir a una atmósfera de trabajo positiva, integridad financiera y crítica y denuncia, se desarrolla en la escala Likert, donde 1 = Totalmente desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indeciso, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

En cuanto al cuestionario del liderazgo se estructuró en base a los indicadores, con la finalidad de medir las dimensiones de Liderazgo de uno mismo, Liderazgo de otros y Liderazgo de organizaciones considerando la escala Likert. Así mismo, la validación del juicio de expertos estuvo conformada por 3 especialistas en el campo de estudio, se pudo observar en el anexo 4.

En cuanto a la confiabilidad se aplicó el alfa de Cronbach en donde se determinó un valor de 0.944 para la variable ética laboral y un valor de 0.912 para el liderazgo, esto se puede observar en la tabla número 16 y la tabla número 17.

Procedimientos

Para procesar los datos se utilizaron los instrumentos planteados con el fin de obtener respuesta al objetivo general y específicos. Como primer paso, se obtuvo la autorización del Banco en Chiclayo para la aplicación de la investigación, posterior a ello se buscó la comunicación directa con los colaboradores de la muestra con el propósito de explicarles el consentimiento informado, y a la vez la aplicación de las encuestas, lo cual se realizó a través de medio físico, y de forma presencial de acuerdo a los horarios que brindó la institución.

Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos, se ciñe en todo momento a los principios de Belmont (2005); primero; considera el respeto por las personas, el cual reconoce a la muestra como individuos y miembros de la comunidad y deben ser tratados en todo momento con tal consideración; luego se considera el principio de beneficio, debido a que los resultados obtenidos serán públicos para beneficio de la entidad y próximas investigaciones; finalmente, el principio de justicia, se consideró para brindarle un trato equitativo a cada uno de los encuestados. En cumplimiento a través del porcentaje de turnitin del 11%.

Procesamiento y análisis de datos

Los datos han sido adquiridos mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de una entidad financiera en Chiclayo, con la revisión de la validez y confiabilidad de una encuesta a través de juicio de expertos, habiéndose obtenido la data estadística fiable, esta fue procesada con el programa Excel y software informático SPSS; con el Rho de Spearman que determinó la relación entre las variables ética laboral y liderazgo, que posteriormente fueron discutidos en base a las investigaciones y artículos científicos especializados. Además, la gestión de acceso a la población y muestra utilizó una carta de autorización dirigida a la institución, se puede observar en el anexo 1.

Resultados y discusión

Ética laboral y liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores

En la Tabla 1, se evidenció luego de aplicar la prueba Rho de Spearman una significancia de 0.000 la cual es menor a 0.05, demuestra que existe una correlación de 0.731 entre la ética laboral y el liderazgo manifestados por los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chiclayo; por lo tanto, la correlación entre las variables es positiva y alta.

Tabla 1

Relación de la ética laboral y el liderazgo

Liderazgo	Coeficiente de correlación	Ética laboral
	Sig. (bilateral)	0.731
	N	0.000
		97

Nota: IBM SPSS 26

Se demostró que existe una correlación de 0.731 entre la ética laboral y el liderazgo, lo que afirma que, a mayor presencia de ética laboral, mayor es el liderazgo evidenciado por los colaboradores en la entidad financiera de Chiclayo, es coherente con la hipótesis general planteada a saber, la relación de la ética laboral y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores es positiva y moderada. La implicación teórica de este resultado es que existe la necesidad de un mayor enfoque en tema de la ética laboral y el liderazgo en la organización. Estos resultados coinciden con Ladines (2021) quien demostró un impacto moderado; sumado a ello, Ramírez (2021) muestra que existe correlación positiva entre las variables; así mismo, el liderazgo transformacional se relaciona con el transaccional; del mismo modo, Dea y Dwinanda (2018) señala que la ética de trabajo no afecta a la capacidad de innovación el liderazgo influye en la capacidad de innovación.

De esta forma Mangundjaya y Taufiq (2021) indica que gran parte de la información sobre ética en el lugar de trabajo se enfoca en la importancia del papel del líder en la creación de un entorno ético, de hecho, la ética laboral como una norma cultural que defiende personas y responsabiliza por el trabajo que realizaron, por lo que es indispensable identificar el liderazgo y la gestión de las competencias necesarias para impulsar la ética organizacional y la comprensión del papel de los empleados individuales en procesos de toma de decisiones (Yazdani et al., 2017). Además, los resultados de la investigación tienen implicaciones prácticas

en la medida en que puedas ser utilizados en el lugar de estudio para optimizar las actividades laborales; por otro lado, el alcance teórico permite al lector empaparse de la literatura sobre la ética y el liderazgo.

Nivel de ética laboral y sus dimensiones

Ética laboral

En la Tabla 2, se detalla la ética laboral manifestada en los colaboradores de la entidad financiera. En la que se establece en el nivel intermedio con 57.7%, en la que casi todas las características consideradas dentro de la variable se encuentran en el mismo nivel, superando el 50%, excepto el rasgo de lealtad a la compañía que se ubica en un nivel alto, seguido por un nivel alto con un 27.8% y un grado bajo con un 14.4%.

Tabla 2
Ética laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	14.4%
Medio	56	57.7%
Alto	27	27.8%
Total	97	100.0%

Nota: IBM SPSS 26

Además, se muestra la ética laboral manifestada en los colaboradores de la entidad financiera. En la que se observa estar en un nivel medio, por lo que los colaboradores manifiestan que, si bien las normas éticas ayudan a cómo actuar en una situación, ha esta le falta ser un poco más flexible con la realidad, además que no se identifican del todo con la entidad o con los productos que se ofrece; no obstante, mantienen una lealtad con la empresa en la que laboran, teniendo en cuenta que las prácticas anti éticas pueden afectar a la entidad. Estos resultados son coherentes con la hipótesis específica 1 el nivel de ética laboral, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada es alto.

La implicancia importante de esta variable en las futuras investigaciones que proporciona una guía más precisa para el desarrollo de la teoría y la práctica; es decir, las implicaciones resultan en la medida que se pueda estudiar y mejorar los aspectos éticos en la entidad y pueda tener trabajadores leales; coincide con Dea y Dwinanda (2018) que muestran que la ética de trabajo se encuentra en un nivel medio en un 60.56% y Huamanchumo (2019) quien muestra

una, el éxito de una organización se basa en gran medida en el liderazgo y la ética; así mismo, esto se ve respaldado teóricamente por un código de ética empresarial que es una declaración de principios corporativos y reglas de conducta, código de práctica o filosofía de la empresa con respecto a la responsabilidad con los empleados, accionistas, consumidores, el medio ambiente o cualquier otro aspecto de la sociedad ajeno a la empresa (Mangundjaya y Taufiq, 2021).

Dimensión lealtad a la compañía

En la Tabla 3, se detalla la lealtad de los trabajadores por la compañía. El 50.5% que representa a 49 encuestados, indicaron tener una alta lealtad con la empresa, reflejada en sus labores diarias; seguida por un 35.1% que manifestaron tener un nivel medio de fidelización en sus actividades y temas vinculados de interés financieros y un 14.4% expreso que se evidencia un nivel bajo de lealtad con la financiera por los acuerdos que se requiere firmar de no interacción con la competencia.

Tabla 3

Lealtad a la compañía

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	14.4%
Medio	34	35.1%
Alto	49	50.5%
Total	97	100.0%

Nota: IBM SPSS 26

El personal mantiene una fidelización con la entidad financiera, la cual se ve evidenciada en sus labores como el presentar una confiabilidad de los materiales empleados en sus actividades, además que más de la tercera parte de los encuestados respondieron que mantiene un apego medio en sus acciones realizadas con temas relacionados y solo un porcentaje inferior a la sexta parte dice tener una baja lealtad por los requisitos de interacción con la competencia. Estos resultados son coherentes con la hipótesis específica 1 el nivel de ética laboral, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada es alto. La implicancia práctica de este estudio es que los gerentes deben tener cuidado con el nivel de lealtad de los trabajadores que puede llegar a afectar su compromiso con la entidad.

Los resultados son contradictorios con Alamsyah et al. (2022) quien encontró que la lealtad de los empleados a la compañía estaba en un 16,3 %. Ante ello, Tende y Amah (2021) explican que la lealtad es cuando un colaborador está en la responsabilidad de brindar un servicio en buena fe a sus empleados busca de los mejores intereses del empleador; por lo tanto, Byars y Stanberry (2018) señalan que, un trabajador ético le debe a la empresa un buen día de trabajo y su mejor esfuerzo, ya sea que el trabajo sea estimulante o aburrido. De esta forma, se tiene implicaciones teóricas debido a que señala la relevancia y nivel de lealtad en la compañía, de manera práctica se podrá utilizar estos datos para mejorar.

Dimensión fidelización a la marca y al cliente

En la Tabla 4, se detalla la fidelización a la marca y al cliente, percibida por el colaborador. La cual el 69.1% que representa a 67 personas encuestadas, afirma que existe un nivel intermedio de lealtad con la marca por los productos ofrecidos; seguido por el 20.6% que expone que es mínimo por la falta de identidad empresarial que se manifiesta y el 10.3% dice lo contrario, que se presenta un grado alto por el trato brindado y la valoración que le dan a los instrumentos financieros que se ofertan y sus beneficios.

Tabla 4
Fidelización a la marca y al cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	20.6%
Medio	67	69.1%
Alto	10	10.3%
Total	97	100.0%

Nota: IBM SPSS 26

Se observa que la fidelización a la marca y al cliente, percibida por el colaborador, en su mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio con 69.1%, con una diferencia abrupta con los que se inclinan por un nivel bajo o alto que mantienen 20.6% y 10.3% respectivamente. Manifestando que los colaboradores les faltan sentirse identificados con la empresa, características que se ven reflejados en el convencimiento de la calidad que se tiene de los servicios o productos ofertados, percibidos por los clientes en el contacto profesional con el colaborador.

La implicancia de este hallazgo, se enfoca en la importancia de desarrollar investigaciones enfocadas en la fidelización a la marca y al cliente desde la perspectiva del liderazgo. Estos resultados son coherentes con la hipótesis específica 1 el nivel de ética laboral, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada es alto. Este resultado se contrasta con Alamsyah et al. (2022) el cual indica que la fidelización de marca se encuentra en un nivel medio en 59%. Ante ello, Raza et al. (2018) explica que la fidelización a la marca y al cliente, permite establecer relaciones de confianza con las partes interesadas clave; así mismo, Stoyanova y Stoyanov (2019) señala que dedica tiempo, esfuerzo y dinero a desarrollar una marca; de hecho, hace referencia al primer punto de contacto del público con una empresa, los empleados están obligados a ayudar a la empresa a formar una relación positiva con los clientes (Byars y Stanberry, 2018).

Estos resultados tienen implicaciones para establecer una base de conocimientos sobre la realización de evaluaciones y el uso e interpretación de los resultados de la evaluación en cuanto a la fidelización a la marca y al cliente.

Dimensión contribuir una atmosfera de trabajo positiva

En la Tabla 5, se detalla la contribución de la empresa por una atmosfera de trabajo positiva. La cual, el 60.8% que representa a 59 colaboradores encuestados, afirman que el código de ética que mantiene la empresa aporta de forma media al ambiente laboral; seguida por un 23.7% que expresa que la inteligencia emocional y el ser empático beneficia mucho a la atmosfera en la entidad y el 15.5% contestó que es bajo, ya que el ambiente laboral regido por unas normas de conducta no genera satisfacción.

Tabla 5
Contribuir una atmósfera de trabajo positiva

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	15.5%
Medio	59	60.8%
Alto	23	23.7%
Total	97	100.0%

Nota: IBM SPSS 26

La contribución de la empresa por una atmosfera de trabajo positiva, en su mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio con 60.8%, dado que el código de ética y el comportamiento en las situaciones reales en el trabajo, no suelen ser muy fáciles de sobrellevar, por lo que el 23.7% confirma que para ello se debe tener una inteligencia emocional adecuada, además de saber

ser empático con sus compañeros de trabajo. Estos resultados son coherentes con la hipótesis específica 1 el nivel de ética laboral, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada es alto.

La implicación aquí es que la empresa puede mantenerse si se maneja una adecuada atmosfera de trabajo los gerentes deben considerar las prácticas éticas para garantizar el éxito sostenible a través de la construcción de relaciones en el entorno de trabajo. En ese sentido Wardani y Eliyana (2018) obtuvieron una correlación de 0,322; así mismo, Adli et al. (2020) consideró que más del 75% de las regulaciones eran necesarias para garantizar que la administración de los bancos no explotara a los empleados; de hecho, (Chile y Lagos y 2021) explica que las tareas dependen de planear, dirigir y ejecutar se ven afectadas directamente, ocasionando presiones dentro de la entidad, es decir, es la manera de colaborar a una atmósfera de trabajo positiva (Mitonga-Mongha, 2018)

Por ello, es importante detectar las emociones de otras personas y también de conocer y gestionar las propias (Byars y Stanberry, 2018). Las implicaciones prácticas de este resultado permiten estudiar, analizar y mejora la atmosfera de trabajo, esta dimensión tiene la capacidad y potencial de mejorar de manera visible a los colaboradores.

Dimensión integridad financiera

En la Tabla 6, se detalla la integridad financiera, en la que 46 encuestados que representa al 47.4% afirman que se mantiene una moralidad en un nivel medio; seguido por un 36.1% que exponen que la integridad laboral se encuentra en un nivel alto, ya que concuerdan con que vender o recibir dinero a cambio de información afecta a la entidad en que laboran y un 16.5% afirman que la integridad es baja, porque algunos no consideran delitos o incurrir en falta de ética el negociar información privilegiada.

Tabla 6
Integridad financiera

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	16.5%
Medio	46	47.4%
Alto	35	36.1%
Total	97	100.0%

Nota: IBM SPSS 26

La integridad financiera, con un porcentaje de 47.4% superior en el nivel medio, seguido por el alto grado de moralidad en la entidad financiera por parte de los trabajadores que consideran importante el mantener en reserva información de terceros y las practicas anti éticas que pueden representar una mala imagen a su entidad; mientras que existe un bajo índice que piensa que no necesariamente es un delito el brindar algunos datos de la empresa o soborno cuando se les entrega dinero por acciones extracurriculares.

Estos resultados son coherentes con la hipótesis específica 1 el nivel de ética laboral, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada es alto. La implicancia radica en que las empresas deben tomar en serio las regulaciones para generar una lealtad sostenida hacia la marca para estrechar la relación entre ellos. Este resultado coincide con Wardani y Eliyana (2018) quienes encontraron que la integridad financiera se encontraba en un nivel medio según el 38.5%.

Susilo et al. (2022) encontró que la integridad se encuentra en un nivel medio según el 63.1% y explica que, la honestidad y la confianza son un carácter central principal para la banca islámica. Ante ello, Alber (2019) y Adams et al. (2018) coinciden y señala que para promover y mejorar altos estándares de práctica en la integridad financiera es necesario incluir a los funcionarios, directores y empleados de una empresa. Ante ello, la implicancia, refiere que permite contextualizar la integridad financiera en la entidad, y resulta utiliza señalar que va en contra de los sobornos y señala importancia de la información privilegiada.

Dimensión crítica y denuncia

En la Tabla 7, se detalla la crítica y denuncia que ejercen los trabajadores con la empresa. El 55.7% indican que existe un grado medio, ya que primero existen canales internos para implantar una denuncia o solución de situaciones; seguido por un nivel bajo con un 23.7% que expresa que no debe estar prohibido por norma la revelación de salarios y un 20.6% afirman que el grado es alto, porque se prevalece la libertad de expresarse con sus superiores.

Tabla 7

Crítica y denuncia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	23.7%
Medio	54	55.7%
Alto	20	20.6%
Total	97	100.0%

Nota: IBM SPSS 26

Se aprecia la crítica y denuncias que ejercen los trabajadores con la empresa se encuentra en un grado medio según 55.7% de encuestados, sustentando que no siempre se puede solucionar las situaciones o presentar alguna queja de forma directa, si no debe respetar los procesos establecidos por canales internos de la entidad, mientras que los otros dos niveles se encuentran en porcentajes similares, el alto afirma que se tiene la libertad y seguridad para mantener conversaciones de críticas constructivas con sus superiores; estos resultados son coherentes con la hipótesis específica 1 el nivel de ética laboral, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada es alto.

Esta dimensión puede tener implicaciones significativas para la investigación, relacionada con la confianza como fuente de orientaciones desde las críticas para generar mejoras. Ante ello, Torres (2021) resalta que el clima laboral implica la crítica y denuncias de los colaboradores, por tanto, él se debe prestar atención al desarrollo de los colaboradores; así mismo, se encontró una correlación alta y positiva entre las variables con un valor de $r=0.94$.

La implicancia radica en la importancia del lugar de trabajo en donde los trabajadores están más interesados en tener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal; por lo que la información provista basada en este estudio puede ayudar a los líderes organizacionales y gerentes que están luchando con las demandas de sus trabajadores. Byars y Stanberry (2018) explica que permite identificar situaciones en las que un empleado se convierte en denunciante, cuando se enfrenta a alguna irregularidad, debe probar primero los canales de informes internos, para revelar el problema a la gerencia.

Dimensión de liderazgo y sus dimensiones

Liderazgo

En la Tabla 8, se detalla el liderazgo en general manifestado en la entidad financiera, la cual 57 encuestados, que representan el 58.8% respaldan a un liderazgo medio, ya que de las tres dimensiones de esta cualidad, dos de ellas están en un nivel medio con un porcentaje próximo al 50%; seguido por el nivel alto, el cual mantiene un 28.9% siendo la dimensión del liderazgo por los demás que se encuentra en dicho nivel, superando el 50%; mientras que el grado bajo está con un 12.4%, indicando que los colaboradores no están de acuerdo con que se presente dicho liderazgo en su lugar de trabajo.

Tabla 8
Liderazgo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	12.4%
Medio	57	58.8%
Alto	28	28.9%
Total	97	100.0%

Nota: IBM SPSS 26

Se observa el liderazgo en la entidad financiera. Mostrando que el mayor porcentaje se establece en el nivel medio en un 58.8%, dado porque los mismos colaboradores se esfuerzan por mantener un liderazgo consigo mismo, desde sus emociones hasta sus impulsos ante situaciones, además que la empresa también intenta aplicar el trabajo en equipo, aplicando métodos que mejor se adapten al personal; seguido por el nivel alto que se da por la motivación para lograr sus objetivos y el reconocimiento de las capacidades del personal, las cuales se pueden aprovechar para el bien común.

Estos resultados son coherentes con la hipótesis específica 2 el nivel de liderazgo, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada es alto. Tiene implicaciones que refuerza la idea del liderazgo complementando la información mostrada en la teoría. Se contrasta con Iqbal et al. (2018) que encontró que el liderazgo se encuentra en un nivel medio según el 35.87%. Ante ello, Iqbal et al. (2018) indican que el liderazgo se ha convertido en el foco de atención debido a sus efectos positivos y significativos en los empleados, así como en la organización, del mismo modo Wardani y Eliyana (2018) que cuando es mayor la intensidad de la aplicación del liderazgo transformacional por parte del empleador directo del líder, mayor es el desempeño de los empleados del primer nivel.

Dimensión liderazgo uno mismo

En la Tabla 9, se detalla el liderazgo que tiene cada colaborar consigo mismo. En la que 66 personas encuestadas, que representan al 68%, indican que se encuentra en un nivel medio, debido a que les falta manejar bien sus emociones e impulsos y automotivarse en momentos difíciles en el trabajo; el 17.5% afirma que mantiene un liderazgo alto con su persona que ya es responsable de sus acciones y valora sus capacidades; un 14.4% expresa que le cuesta mucho mantener un liderazgo porque no es muy persistente con sus objetivos frente a obstáculos en sus labores.

Tabla 9
Liderazgo de uno mismo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	14.4%
Medio	66	68.0%
Alto	17	17.5%
Total	97	100.0%

Nota: IBM SPSS 26

El mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio, ya que les falta mayor confianza de sí mismo, identificando sus debilidades para reforzarlas y aprovechar sus fortalezas, como el reconocer sus capacidades y explotarlas y sacar ventaja de ello, automotivándose en situaciones complejas, buscando la opción más factible para solucionar; mientras que un porcentaje inferior a la sexta parte confirma que el liderazgo propio es bajo, careciendo de perseverancia ante las dificultades.

Estos resultados son coherentes con la hipótesis específica 2 el nivel de liderazgo, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada es alto. Tiene implicaciones significativas para comprender el liderazgo lo que puede llevar a los empleados a trabajar duro para obtener mayores ingresos, por un lado, pero también puede conducir a una dirección ética en los entornos laborales.

De hecho, Thompson y Glaso (2018) señalan que el líder debe ser capaz de transmitir confianza es el sentido de seguridad del seguidor en sí mismo por lo que debe mostrar apoyo y directiva; el primero, se refiere a que el líder muestra calidez y consideración, mientras que la directiva se refiere a la estructura de iniciación del líder y resultados de seguimiento. La implicancia radica en que es importante brindar información valiosa respecto al liderazgo considerado en contribuir a la mejora en la entidad.

Dimensión liderazgo de otros

En la Tabla 10, se detalla el liderazgo de los compañeros de trabajo en la entidad financiera. En la que el 53.6% indican que hay un liderazgo alto, debido a que sus supervisores o compañeros enfatizan en el compromiso por cumplir las metas instauradas, reconociendo los esfuerzos y objetivos conseguidos; un 37.1% afirma que es de nivel medio, respaldado porque se imparte la confianza para cumplir las metas y el 9.3% dice el liderazgo es escaso, sustentando que no se realiza una retroalimentación a los cierres de periodos.

Tabla 10
Liderazgo de otros

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	9.3%
Medio	36	37.1%
Alto	52	53.6%
Total	97	100.0%

Nota: IBM SPSS 26

El mayor porcentaje se encuentra en el nivel alto, seguido por el nivel medio, afirmando que, si existe un liderazgo por sus supervisores y compañeros de trabajo, ya que se motiva y ayuda a conseguir las metas propuestas, además que se reconoce les reconoce cuando cumplen sus objetivos, fomentando el sentido de propósito entre ellos para conseguir lo planteado a cada uno. Estos resultados son coherentes con la hipótesis específica 2 el nivel de liderazgo, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada es alto.

Las implicaciones para el liderazgo se asocian con la identidad como yo y como grupo; en consecuencia, proporciona datos empíricos muy necesarios sobre el liderazgo en otros, en este sentido, creemos que nuestra investigación es especialmente oportuna para direccionar a los líderes.

De esa forma Torres (2021) demostró una correlación alta y positiva entre las variables ($r=0.94$) y coincide con Ramírez (2021) en señalar la importancia de identificar las habilidades y capacidades de quienes son parte de la entidad, esto puede llegar a afectar la rentabilidad y productividad dentro de la institución financiera debido a que mediante ellas se puede implementar estrategias gerenciales. Esto se sustentado por Grunberg et al. (2019) que es necesario garantizar el liderazgo en otros para incentivar a que cumplan con sus responsabilidades en los tres niveles.

Dimensión liderazgo de organizaciones

En la Tabla 11, se detalla el liderazgo de la organización, en la que 46 encuestados que representa el 47.4% afirman que el liderazgo se encuentra en el grado medio, por la presencia de motivación para cumplir las metas, enfatizar el desarrollo colectivo de las actividades; el 37.1% indica que esa cualidad está en un nivel alto, fomentándose el trabajo en equipo, evaluando los métodos para un mejor desempeño a nivel individual y colectivo y un 15.5% expone que lo presencia a un grado bajo.

Tabla 11
Liderazgo de organizaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	15.5%
Medio	46	47.4%
Alto	36	37.1%
Total	97	100.0%

Nota: IBM SPSS 26

Se resalta el nivel intermedio con mayor porcentaje, sustentando que la empresa se esfuerza por impartir un adecuado liderazgo en las organizaciones se encuentra en el grado medio según el 47.4%, fomentando el desarrollo colectivo para metas, si dejar el crecimiento individual, examinando los métodos aplicados para su mejorar colectiva, respaldado por el porcentaje que afirma que es alto, en la que resalta la motivación específica por lograr las metas establecidas.

Estos resultados son coherentes con la hipótesis específica 2 el nivel de liderazgo, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada es alto. Este resultado revela un camino para conceptualizar el liderazgo en la organización desde la perspectiva de las partes interesada. Ante ello, Iqbal et al. (2018) indica el impacto del liderazgo en la organización con un valor de $r = 0.273$, $p < 0.01$; esta forma, Magsaysay y Hechanova (2017) rescatan que el liderazgo organizacional tiene un poco más de matices que el liderazgo de equipo, ya que se refiere a las habilidades y cualidades necesarias para dirigir una división, departamento o empresa completa. La implicancia señala la necesidad de una comprensión clara de su funcionamiento interno, así como del contexto en el que opera; esto incluye fuerzas externas, como las tendencias de la industria y los cambios en el comportamiento y las preferencias de los consumidores.

Relación entre las dimensiones de ética laboral y liderazgo

En la Tabla 12, se puede observar, debido a que las significancias obtenidas son menores a 0.05, existe relación entre la dimensión lealtad a la compañía con la dimensión liderazgo de uno mismo, también con la dimensión liderazgo de otros y con la dimensión liderazgo de organizaciones; del mismo modo se observa existe relación entre la dimensión fidelización a la marca y al cliente con la dimensión liderazgo de uno mismo, también con la dimensión liderazgo de otros y con la dimensión liderazgo de organizaciones.

Asimismo, existe relación entre la dimensión contribuir una atmosfera de trabajo positiva con la dimensión liderazgo de uno mismo, también con la dimensión liderazgo de otros y con la dimensión liderazgo de organizaciones; además existe relación entre la dimensión integridad financiera con la dimensión liderazgo de uno mismo, también con la dimensión liderazgo de otros y con la dimensión liderazgo de organizaciones; finalmente se observa que existe relación entre la dimensión crítica y denuncia con la dimensión liderazgo de uno mismo, también con la dimensión liderazgo de otros y con la dimensión liderazgo de organizaciones.

Tabla 2

Relación entre las dimensiones de las dos variables en estudio

			Liderazgo de uno mismo	Liderazgo de otros	Liderazgo de organizaciones
Lealtad a la compañía	Coefficiente de correlación	de	0.644	0.468	0.472
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000
	N		97	97	97
Fidelización a la marca y al cliente	Coefficiente de correlación	de	0.550	0.534	0.528
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000
	N		97	97	97
Contribuir una atmósfera de trabajo positiva	Coefficiente de correlación	de	0.486	0.580	0.570
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000
	N		97	97	97
Integridad financiera	Coefficiente de correlación	de	0.410	0.461	0.766
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000
	N		97	97	97
Crítica y denuncia	Coefficiente de correlación	de	0.317	0.428	0.505
	Sig. (bilateral)		0.002	0.000	0.000
	N		97	97	97

Nota: IBM SPSS 26

Conclusiones

- Primero, se concluye que existe una correlación positiva y alta entre la ética laboral y el liderazgo manifestados por los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chiclayo; es decir, los resultados respaldan claramente que la ética laboral brinda una mejor comprensión de cómo liderar a sus subordinados de manera efectiva.
- Segundo, se ha concluido que el nivel de ética laboral y sus dimensiones ha determinado que la variable de estudio ha evidenciado la lealtad a la empresa, fidelización a la marca y al cliente contribuyen a una atmósfera de trabajo positiva, integridad financiera y crítica y denuncia que se correlacionan con el liderazgo.
- Tercero, en conclusión, el nivel de liderazgo y sus dimensiones en la entidad financiera investigada ha obtenido resultados de coherencia en relación al liderazgo de uno mismo respecto a la motivación de los trabajadores, así como la determinación del liderazgo de otros de los compañeros a través del reconocimiento del esfuerzo y objetivos.
- Cuarto, la relación que existe entre las dimensiones de las dos variables en estudio, con mayor relación entre el liderazgo de otros y la atmósfera de trabajo positiva, así como la integridad financiera con el liderazgo de uno mismo de acuerdo a los resultados del presente estudio.

Recomendaciones

- Primero, se alienta a los líderes de la entidad financiera a desarrollar aún más su comprensión del comportamiento de liderazgo ético y efectivo e intentar aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos con respecto a estas formas de comportamiento de liderazgo que pueden beneficiarlos a ellos y a sus organizaciones.
- Segundo, se recomienda que la estructura y el sistema organizacional debe apoyar y alentar las prácticas éticas para establecer y mantener una cultura basada en valores para que los empleados puedan mantener el entusiasmo por su trabajo, esto implica que los gerentes que se comportan éticamente están más preocupados por la dignidad de sus empleados y pueden establecer y sostener un enfoque ético y socialmente responsable en su trabajo diario.
- Tercero, los hallazgos se pueden usar para guiar a los líderes y gerentes en la toma de decisiones estratégicas para invertir o enfatizar prácticas particulares valorando a los empleados; proporcionar una visión sólida y compartida; fomentando una cultura favorable; promoviendo la participación del personal.
- Cuarto, se recomienda realizar investigaciones futuras en base a los lineamientos de ética laboral y liderazgo investigados, siendo una dimensión que requiere mayor alcance aplicado a las organizaciones la integridad financiera.

Referencias

- Aaes, P., Boye, S., & Holen-Louise. (2019). Are transformational and transactional types of leadership compatible? A two-wave study of employee motivation. *Public Administration*, 97(2), 413-428. doi:<https://doi.org/10.1111/padm.12574>
- Adams, B., Perry, T., & Mahoney, M. (2018). The Challenges of Detection and Enforcement of Insider Trading. *J Bus Ethics*, 1-14. doi:<https://doi.org/10.1007/s10551-016-3403-4>
- Ahmad, I., & Gao, Y. (2018). Ethical leadership and work engagement: The roles of psychological empowerment and power distance orientation. *Management Decision*, 56(9), 1991-2005. doi:<https://doi.org/10.1108/MD-02-2017-0107>
- Alawiye-Adams, A., & Abiodun, O. (2018). Ethics and Professionalism in the Banking Industry, a Case Study of Nigerian Banking Environment. *SSRN*, 1-17. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3095229
- Alber, N. (2019). Financial Inclusion, Stability, Integrity and Protection (I-SIP). *SSRN*, 1-16. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3335904
- Andersen, L., Boye, S., & Laursen, R. (2018). Building Support? The Importance of Verbal Rewards for Employee Perceptions of Governance Initiatives. *International Public Management Journal*, 1-32. doi:10.1080/10967494.2017.1329761
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis. Guía para la elaboración. *Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/350072280_Proyecto_de_Tesis_guia_para_la_elaboracion
- Asring, J., & Pihl-Thingvad, S. (2019). Managing employee innovative behavior through transformational and transactional leadership styles. *Public Management Review*, 21(6), 918-944. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2018.1544272>
- Bhattacharyya, S., & Jha, S. (2018). Literature Review of Strategic Leadership Models. *Emerald Publishing Limited*, 19-27. doi:<https://doi.org/10.1108/978-1-78756-259-220181004>
- Bocarnea, M., Henson, j., Huizing, R., Mahan, M., & Winston, B. (2018). Fruitful Leadership: Leading with Love. *Evaluating Employee Performance through Christian Virtues*, 7-22. Obtenido de https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-74344-8_2#citeas

- Boukamcha, F. (2019). The effect of transformational leadership on corporate entrepreneurship in Tunisian SMEs. *Leadership & Organization Development Journal*, 40(3), 286-304. doi:<https://doi.org/10.1108/LODJ-07-2018-0262>
- Byars, S., & Stanberry, K. (2018). *Business Ethics*. Houston: OpenStax. Obtenido de <https://d3bxy9euw4e147.cloudfront.net/oscms-prodcms/media/documents/BusinessEthics-OP.pdf>
- Cho, Y., Shin, M., Billing, T., & Bhaga, R. (2019). Transformational leadership, transactional leadership, and affective organizational commitment: a closer look at their relationships in two distinct national contexts. *Asian Business & Management*, 187-210. doi:<https://doi.org/10.1057/s41291-019-00059-1>
- COFIDE. (2021). *Código de ética y conducta*. Perú. Obtenido de <https://www.cofide.com.pe/COFIDE/uploads/medios/Codigo-de-Etica-y-Conducta-agosto-2021.pdf>
- Dea, A., & Dwinanda, M. (2018). Kemampuan inovasi: peran islamic work ethic dan kepemimpinan islam pada bank syariah bumh di kota gresik (studi kasus bank bni syariah dan mandiri syariah cabang gresik). *FALAH Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 25-35. doi:<https://doi.org/10.22219/jes.v3i2.6911>
- Felices, P. (2021). *Liderazgo transformacional y clima organizacional en los colaboradores de la entidad compartamos financiera S.A agencia Chorrillo - 2021*. Lima: Repositorio institucional Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1476>
- Frkovich, B. (2018). *Relación entre los Estilos de Liderazgo y el Compromiso Organizacional*. Lima: Repositorio institucional Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13624>
- Grabowski, D., Chudzicka-Czupała, A., & Stapor, K. (2021). Relationships between work ethic and motivation to work from the point of view of the self-determination theory. *PLoS ONE*, 1-17. doi:<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0253145>
- Grunberg, N., Barry, E., Callahan, C., Kleber, H., McManigle, J., & Schiimaker, E. (2019). A conceptual framework for leader and leadership education and development. *International Journal of Leadership in Education*, 1-7. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13603124.2018.1492026>
- Hand, D. (2018). Aspects of Data Ethics in a Changing World: Where Are We Now? *Big Data*, 6(3), 176-189. doi:<http://doi.org/10.1089/big.2018.0083>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGrawHill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de https://mega.nz/file/53BF0KiB#OmVYc4cPAWL5Dk_R9w8Zvupd45J1BZJsCMONn_EUwuY
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Heshiki, E., & Ordóñez, P. (2020). *El Liderazgo Transformacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del sector bancario en Lima Centro*. Lima: Repositorio institucional Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653273>
- Huamanchumo, O. (2019). *Relación entre estilo de liderazgo y motivación laboral: Caso Banco de la Nación del Perú – Agencia Trujillo*. Trujillo: Repositorio institucional Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38116>
- Iqbal, S., Farid, T., Ma, J., Khattak, A., & Nurunnabi, M. (2018). The Impact of Authentic Leadership on Organizational Citizenship Behaviors and the Mediating Role of Corporate Social Responsibility in the Banking Sector of Pakistan. *Sustainability*, 10(7), 1-11. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/7/2170>
- Isoré, F. (2020). El fraude corporativo y las buenas prácticas para su efectivo tratamiento. *Derecho & Sociedad*, 491 - 502. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/23263>
- Kamal, M., & Mohammed, S. (2017). Transformational Leadership, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intentions: The Direct Effects among Bank Representatives. *American Journal of Industrial and Business Management*, 7(4), 404-423. doi:10.4236/ajibm.2017.74029
- Kofman, F. (2018). *The Meaning Revolution: The Power of Transcendent Leadership*. Sheryl Sandberg. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Nq0rDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT10&dq=%22transcendent+leadership%22+%2B+leadership+in+others&ots=L1WWJX10DU&sig=av->

D1P0omUw24tNeo54kJrq86q8#v=onpage&q=%22transcendent%20leadership%22%20%2B%20leadership%20in%20others&f=

- La República. (24 de setiembre de 2019). Bancos podrían ser suspendidos por prácticas anticompetitivas en el Perú. pág. 1. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/2019/09/24/bancos-podrian-ser-suspendidos-por-practic-as-anticompetitivas-en-el-peru/>
- Ladines, I. (2021). *Estilos de liderazgo y su influencia en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021*. Piura: Repositorio institucional Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70522>
- Magsaysay, J., & Hechanova, R. (2017). Building an Implicit Change Leadership Theory. *Emerald insight*, 1-36. doi:<https://doi.org/10.1108/LODJ-05-2016-0114>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi86ueS-87yAhXURDABHTFjAK4Q6AEwAXoECAYQAg#v=onpage&q=cuantitat&f=false>
- Mangundjaya, W., & Taufiq, M. (2021). Testing Resilience and Work Ethics as Mediators Between Charismatic Leadership and Affective Commitment to Change. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 401-410. doi:<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no2.0401>
- Mitonga-Mongha, J. (2018). Ethical climate influences employee commitment through job satisfaction in a transport sector industry. *Journal of Psychology in Africa*, 28(1), 15-20. doi:<https://doi.org/10.1080/14330237.2018.1426710>
- Nungky, F., Nugraha, A., & Sampir, S. (2020). Effect of transformational and transactional leadership on SMEs in Indonesia. *Problems and Perspectives in Management*, 415-425. Obtenido de https://www.businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/14120/PPM_2020_03_Feranita.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta ed.). Bogotá - México DF: Editorial de la U.

- Paucar, N., & Quispe, V. (2018). *Los estilos de liderazgo y el clima organizacional en el Banco de crédito del Perú, Sucursal Huancavelica - Periodo 2016*. Huancavelica: Repositorio institucional Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2685>
- Pimienta, J. (2017). *Metodología de la Investigación* (Vol. III). México: Pearson Educación. Obtenido de <http://104.207.147.154:8080/handle/54000/1268>
- Ramirez, L. (2021). *Tipos de liderazgo y calidad de servicio en las agencias de Lima del Banco de la Nación, 2020*. Lima: Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68680>
- Raza, A., Saeed, A., Khaid, M., Ahmed, F., & Ahmad, N. (2018). Customer Expectations of Corporate Social Responsibility Initiatives and Customer Loyalty: A Mediating Role of Service Quality. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 20(6), 01-08. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Ali-Raza-45/publication/325869629_Customer_Expectations_of_Corporate_Social_Responsibility_Initiatives_and_Customer_Loyalty_A_Mediating_Role_of_Service_Quality/links/5b29f320aca27209f374da27/Customer-Expectations-of-Co
- Riski, M. (2019). The Effect of Transformational Leadership and Organizational Culture Towards Employees' Innovative Behavior and Performance. *International Journal of Economics and Business Administration*, VII(I), 227-239. Obtenido de <https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/44453>
- Said, J., Alam, M., Ramli, M., & Rafidi, M. (2017). Integrating ethical values into fraud triangle theory in assessing employee fraud: Evidence from the Malaysian banking industry. *Journal*, 10(2), 170-184. Obtenido de https://www.jois.eu/files/13_Said%20et%20al.pdf
- Salamzadeh, Y., Kianmanesh, M., & Vahid, T. (2019). Transformational leadership style and social responsibility of employees in economic corporations: a study on Sarmayeh Bank of Iran. *International Journal of Sustainable Strategic Management*, 186-203. Obtenido de <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJSSM.2019.099042>
- Sánchez, S., Vaca, I., Padilla, J., & Quezada, C. (2014). Teorías de liderazgo contemporáneo: análisis de la dinámica relacional. *Revista OIKOS*, 41 - 61. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6025782>
- Siangchokyoo, N., Klinger, R., & Campion, E. (2019). Follower transformation as the linchpin of transformational leadership theory: A systematic review and future research agenda. *The Leadership Quarterly*, 1-18. doi:<https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2019.101341>

- Stoyanova, T., & Stoyanov, P. (2019). Corporate branding through corporate social responsibility. *DIEM : Dubrovnik International Economic Meeting*, 65-74. Obtenido de <https://hrcak.srce.hr/228683>
- Tende, F., & Amah, E. (2021). Ethical leadership: a prerequisite for actuating employee loyalty. *Research Journal of Management Practice*, 1(5), 91-102. Obtenido de <https://www.ijaar.org/articles/rjmp/v1n5/rjmp-v1n5-may21-p1586.pdf>
- Thompson, G., & Glaso, L. (2018). Situational leadership theory: a test from a leader-follower congruence approach. 574-591. doi:<https://doi.org/10.1108/LODJ-01-2018-0050>
- Top, C., & Sharif. (2020). Transformational Leadership Impact on Employees Performance. *Eurasian Journal of Management & Social Sciences*, 49-59. Obtenido de <https://ejmss.tiu.edu.iq/wp-content/uploads/2015/12/Transformational-Leadership-Impact-on-Employees-Performance.pdf>
- Torres, P. (2021). *Relación entre clima laboral y liderazgo transformacional en las gerencias de servicios financieros y créditos y cobranzas de la empresa Banco Azteca del Perú S.A.* Lima: Repositorio institucional Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/648643>
- Wardani, N., & Eliyana, A. (2018). The Influence of Transformational Leadership on Employee Performance Mediated by Communication Satisfaction (PT Bank Muamalat Frontline Employee Case Study, TBK Surabaya). *Advances in Economics, Business and Management Research*, 117, 347. Obtenido de <https://www.atlantispress.com/article/125933736.pdf>
- Williams, R., Raffo, D., & Clark, L. (2018). Charisma as an attribute of transformational leaders: what about credibility? *Journal of Management Development*, 37(6), 512-524. doi:<https://doi.org/10.1108/JMD-03-2018-0088>
- Yazdani, N., Murad, H., & Raza, A. (2017). Prophetic Organization Theory: A brief historical and organizational discourse of early Islamic civilization. *Organization Theory Review*, 1-10. Obtenido de <https://journals.umt.edu.pk/index.php/OTR/article/view/215>
- Zulaifah, E. (2019). Work Ethic from Qur'anic Maqasid Approach: An Introduction and Preliminary Theoretical Development. *Islamic Studies*, 251-266. doi:<https://doi.org/10.31162/2618-9569-2019-12-1-251-266>

Anexos**Anexo 1****Carta de aceptación de la institución para la ejecución del proyecto**

“Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú”

Sres.

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Chiclayo

ASUNTO: Autorización para la aplicación de Tesis en Agencia Balta del Banco BBVA Perú

Mediante la presente carta se autoriza al colaborador Rafael Enrique Arbulú Diez identificado con DNI Nro. 71413202 para la aplicación de su Tesis denominada “Relación entre la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un Banco en Chiclayo 2022” correspondiente a la Maestría de Formación Directiva y Gobierno de las Personas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo durante el año 2022.

Chiclayo, 25 de Julio de 2022.



Lisseth Paula Romero Torres
Jefe de Bienestar

Anexo 2. Operacionalización de variables

Tabla 3

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Ética laboral	Norma cultural que defiende personas y responsabiliza por el trabajo que realizaron en función de la creencia de que el trabajo tiene un valor intrínseco para el individuo; un código de ética empresarial es una declaración de principios corporativos o filosofía de la empresa con respecto a la responsabilidad con los empleados, accionistas, consumidores, el medio ambiente o cualquier otro aspecto de la sociedad ajeno a la empresa (Mangundjaya & Taufiq, 2021).	La ética laboral es el conjunto de valores y normas que funcionan como estándares para evaluar la integridad de la conducta individual; define qué hace que el comportamiento sea correcto o incorrecto.	Lealtad a la compañía	Deber de lealtad Confidencialidad	Ordinal
			Fidelización a la marca y al cliente	Respeto a la marca Obligaciones con los clientes	
			Contribuir a una atmósfera de trabajo positiva	Entender las personalidades Códigos de conducta	
			Integridad financiera	Información privilegiada Sobornos	
			Crítica y denuncia	Reglas y leyes sobre las críticas de los empleados al empleador Identificar situaciones	
			Liderazgo de uno mismo	Autoconciencia Autorregulación Automotivación	
Liderazgo	El liderazgo es un proceso mediante el cual un individuo influye en un grupo de individuos para lograr un objetivo; en la organización se refiere al estilo de su líder de proporcionar dirección, implementar planes y motivar a los empleados (Kamal y Mohammed 2017).	El liderazgo implica un elemento de visión y una visión proporciona la dirección correcta para influir en el proceso para que un líder pueda ayudar a un grupo hacia este objetivo con éxito.	Liderazgo de otros	Liderazgo transformacional Liderazgo transaccional	Ordinal
			Liderazgo de organizaciones	Estrategia Organización Ambiente	

Anexos 3. Matriz de consistencia

Tabla 14

Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación de la ética laboral y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chiclayo?	Determinar la relación de la ética laboral y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chiclayo.	La relación de la ética laboral y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chiclayo, es positiva y moderada.	Ética laboral	Lealtad a la compañía	Deber de lealtad Confidencialidad	Diseño de investigación: Cuantitativa Método: Deductivo Enfoque: Descriptiva Diseño: No experimental Correlacional Propositivo Población: 97 colaboradores de un Banco. Muestra: Censal (97 colaboradores)
				Fidelización a la marca y al cliente	Respeto a la marca Obligaciones con los clientes	
				Contribuir a una atmósfera de trabajo positiva	Entender las personalidades Códigos de conducta	
				Integridad financiera	Información privilegiada Sobornos	
				Crítica y denuncia	Reglas y leyes críticas Identificar situaciones	
				Liderazgo de uno mismo	Autoconciencia Autorregulación Automotivación	
				Liderazgo de otros	Liderazgo transformacional Liderazgo transaccional	
				Liderazgo de organizaciones	Estrategia Organización Ambiente	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
<ul style="list-style-type: none"> - ¿De qué manera se da la ética laboral en un Banco en Chiclayo? - ¿De qué manera se da el liderazgo en un Banco en Chiclayo? - ¿Cómo se identifica el grado de relación de las dimensiones de las variables en un Banco en Chiclayo? 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de ética laboral, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada. - Establecer el nivel de liderazgo y el grado de sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada. - Identificar el grado de relación que existe entre las dimensiones de las dos variables en estudio. 	<ul style="list-style-type: none"> - El nivel de ética laboral, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada es alto. - El nivel de liderazgo, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada es alto. - Existe relación positiva y moderada entre las dimensiones de las dos variables en estudio. 				

Anexo 4. Consentimiento informado previo a la aplicación

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

La presente investigación es conducida por Rafael Enrique Arbulú Diez, estudiante de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La meta de este estudio es determinar la relación de ética laboral y liderazgo de un Banco en Chiclayo.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder dos encuestas con un total de 30 ítems. Esto tomará aproximadamente de 15 a 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas, las pruebas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puedo contactarse al correo rafa.arbulu10@gmail.com y teléfono 977850281.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Rafael Enrique Arbulú Diez. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es determinar la relación de ética laboral y liderazgo de un Banco en Chiclayo.

Me han indicado también que tendré que responder a dos encuestas de un total de 30 ítems, lo cual tomará aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Reconozco que la información que yo brinde en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme de la misma cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando ésta haya concluido. Para esto, puedo contactarme al correo rafa.arbulu10@gmail.com o al teléfono 977850281.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

Anexo 5. Cuestionarios



RELACIÓN ENTRE ÉTICA LABORAL Y LIDERAZGO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS COLABORADORES DE UN BANCO EN CHICLAYO 2022

Cuestionario de Ética Laboral

Instrucciones: Estimado(a) participante, le agradecemos su participación, por favor complete la información solicitada en cada ítem. Si tuviera alguna pregunta por favor hágaselo conocer a su entrevistador.

Instrucciones: Marque con un (x) su respuesta según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítem	1	2	3	4	5
Lealtad a la compañía						
1.	Piensa usted que el deber de un colaborador es la de prestar un servicio leal y fiel a la entidad financiera.					
2.	Cree que una de las obligaciones del colaborador es la de abstener a actuar de forma contraria a los intereses del banco.					
3.	Considera que es necesario firmar un acuerdo entre el colaborador y el empleador sobre la no competencia.					
4.	Considera que es obligación del colaborador, mantener una confidencialidad del material de propiedad, como los secretos comerciales, la propiedad intelectual y los datos de los clientes.					
Fidelización a la marca y al cliente						
5.	Piensa usted que se está colaborador fidelizado con la marca, cree que el producto que ofrece la entidad vale la pena adquirirlo.					
6.	Usted piensa que es probable desarrollar cierto nivel de lealtad a la marca cuando se tiene un sentido común de propósito e identidad con la entidad financiera.					

7.	Cree que es importante brindar un buen trato a los clientes de la entidad financiera.					
Contribuir a una atmosfera de trabajo positiva						
8.	Existe un código de ética o conducta que ha sido distribuido para todo el personal.					
9.	Piensa usted que, un ambiente adherido a un código de conducta, genera satisfacción en su trabajo.					
10.	Considera que posee inteligencia emocional que le permite ponerse en el lugar de los demás.					
11.	Cree usted que a pesar de ser una tarea complicada el comprender las diversas personalidades, es importante para poder desarrollar empatía con los demás.					
Integridad financiera						
12.	Considera usted que el colaborador no debe brindar información privilegiada de la entidad, de lo contrario estaría infringiendo en un delito.					
13.	La venta o compra de acciones, bonos u otras inversiones basadas en información no pública puede afectar de forma negativa a la entidad financiera.					
14.	Concuerta que recibir un pago sea este en efectivo o no, va a en contra de la ética laboral; además, corresponde a un soborno.					
Crítica y denuncia						
15.	Considera usted que tiene la libertad para poder realizar críticas hacia la entidad o su jefe directo.					
16.	Concuerta en que una de las normas de la entidad prohíbe la revelación o discusión sobre los salarios entre colaboradores.					
17.	En caso de una situación irregular, usted puede solucionarla mediante los canales internos de la entidad financiera.					
18.	Considera usted que antes de realizar una acusación pública, primero deben agotar los canales internos.					

Cuestionario de Liderazgo

Instrucciones: Estimado(a) participante, le agradecemos su participación, por favor complete la información solicitada en cada ítem. Si tuviera alguna pregunta por favor hágase lo conocer a su entrevistador.

Instrucciones: Marque con un (x) su respuesta según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítem	1	2	3	4	5
Liderazgo de uno mismo						
1.	Considera que es capaz de reconocer sus emociones y efectos.					
2.	Posee seguridad en la valoración que hace sobre sí mismo y sus capacidades.					
3.	Considera que es capaz de asumir la responsabilidad de sus acciones.					
4.	Cree que es capaz de manejar adecuadamente sus emociones e impulsos.					
5.	Considera ser persistente en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos.					
6.	Suelo automotivarme cuando las situaciones son difíciles en mi puesto laboral para salir del problema.					
Liderazgo de otros						
7.	Comunica la importancia de tener un fuerte sentido del propósito para alcanzar las metas propuestas.					
8.	Expresa confianza en que se alcanzaran los objetivos.					
9.	Considera le proporcionan un reconocimiento por haber alcanzado los objetivos.					
10.	Se enfoca en corregir los errores y fallos de los colaboradores al momento de conseguir los objetivos.					
Liderazgo de organizaciones						
11.	Sugiere nuevas formas de ver como completar las tareas.					

12.	Reexamina las decisiones críticas cuestionándose si son apropiadas.					
13.	Habla con los demás acerca de los logros que deben conseguirse.					
14.	Enfatiza la importancia de tener un sentido colectivo de la misión a realizar.					
15.	Considera que el ambiente laboral inspira apoyo y trabajo en equipo para el logro de los objetivos.					
16.	Especifica lo que se puede recibir si se consiguen alcanzar los objetivos.					

Anexo 6. Validez del instrumento



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Hugo Antonio Robles Vilches**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el grado de Maestro en Formación directiva y Gobierno de las Personas, titulado “**Relación entre la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un banco en Chiclayo 2022**”, elaborado por el estudiante, **Rafael Enrique Arbulú Díez**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de julio de 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hugo Robles', is written over a horizontal line.

Robles Vilches Hugo Antonio
Mg. En Administración

Nombre de experto: Mg. Hugo Antonio Robles Vilches
Cargo actual: Docente universitario

1. Datos de la investigación

Título de tesis

Relación entre la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un banco en Chiclayo 2022

Problema de investigación

¿Cuál es la relación de la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chiclayo?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación de la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chiclayo

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de ética, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada.
- Establecer el nivel de liderazgo y el grado de sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada.
- Identificar la relación que existe entre las dimensiones de las dos variables en estudio.

2. Se presenta el instrumento

3. Rúbrica para evaluación de experto.

Estimado Juez Experto, se le solicita evaluar la pertinencia de cada ítem según estime conveniente: Esencial/útil/innecesario.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

Relación entre la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un banco en Chiclayo 2022

Ética	Esencial	Importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
Lealtad a la compañía				
Piensa que el deber de un colaborador es prestar un servicio leal y fiel a la entidad financiera.	X			
Cree que una de las obligaciones del colaborador es la de abstenerse a actuar de forma contraria a los intereses del banco.	X			
Considera que es necesario firmar un acuerdo entre el colaborador y el empleador sobre la no competencia.	X			
Considera que es obligación del colaborador, mantener una confidencialidad del material de propiedad, como los secretos comerciales, la propiedad intelectual y los datos de los clientes.		X		
Fidelización a la marca y al cliente				
Percibe que el colaborador está fidelizado con la marca.	X			
Cree que el producto que ofrece la entidad vale la pena adquirirlo.	X			
Es probable desarrollar cierto nivel de lealtad a la marca cuando se tiene un sentido común relacionado a las funciones y la identidad que tiene hacia la entidad financiera.		X		
Cree que es importante brindar un buen trato a los clientes de la entidad financiera.		X		
Contribuir a una atmósfera de trabajo positiva	X			
Existe un código de ética o conducta que ha sido distribuido para todo el personal.	X			

Piensa que un ambiente adherido a un código de conducta genera satisfacción en su trabajo.	X			
Considera que posee la capacidad que le permite ponerse en el lugar del otro.	X			
Cree que comprender las diversas personalidades es importante para poder desarrollar empatía con los demás a pesar de ser una tarea complicada.	X			
Integridad financiera				
Considera que el colaborador al brindar información privilegiada de la entidad estaría cometiendo una infracción leve hacia la organización.		X		
La venta o compra de acciones, bonos u otras inversiones basadas en información no pública puede afectar de forma negativa a la entidad financiera.	X			
Considera que es necesario evitar el conflicto de intereses de colaboradores y clientes para no afectar el prestigio de la entidad financiera.	X			
Concuerda que recibir un pago sea este en efectivo o no, va a en contra de la ética laboral.	X			
Crítica y denuncia				
Considera que tiene la libertad para poder realizar críticas hacia la entidad o su jefe directo.	X			
Considera exagerado que alguna de las normas de la entidad prohíba la revelación o discusión sobre los salarios entre colaboradores.	X			
En caso que se presente una situación irregular puede solucionarla mediante los canales internos de la entidad financiera.	X			
Considera que antes de realizar una acusación pública, primero deben agotar los canales internos.		X		

Liderazgo	Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
Liderazgo de uno mismo				
Considera que es capaz de reconocer sus emociones y efectos.	X			
Posee seguridad en la valoración que hace sobre sí mismo y sus capacidades.	X			
Considera que es capaz de asumir la responsabilidad de sus acciones.	X			
Cree que es capaz de manejar adecuadamente sus emociones e impulsos.	X			
Considera ser persistente en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos.	X			
Suelo automotivarme cuando las situaciones son difíciles en mi puesto laboral para salir del problema.	X			
Liderazgo de otros				
Comunica la importancia de tener un fuerte sentido del propósito para alcanzar las metas propuestas.	X			
Expresa confianza en que se alcancen los objetivos.		X		
Considera le proporcionan un reconocimiento por haber alcanzado los objetivos.		X		
Se enfoca en corregir los errores y fallos de los colaboradores al momento de conseguir los objetivos.	X			
Liderazgo de organizaciones				
Sugiere nuevas formas de ver como completar las tareas.	X			
Reexamina las decisiones críticas cuestionándose si son apropiadas.	X			
Habla con los demás acerca de los logros que deben conseguirse.	X			
Enfatiza la importancia de tener un sentido colectivo de la misión a realizar.	X			
Considera que el ambiente laboral inspira apoyo y trabajo en equipo para el logro de los objetivos.	X			
Especifica lo que se puede recibir si se consiguen alcanzar los objetivos.	X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador: Mg. Hugo Antonio Robles Vilches

DNI: 32739126

Especialidad del validador:

Magister en Administración. Experiencia en Gerencia de entidades del Sistema Financiero.

04 de julio del 2022



.....
Mg. Hugo Antonio Robles Vilches



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **César Augusto Calderón Morales**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el grado de Maestro en Formación directiva y Gobierno de las Personas, titulado **“Relación entre la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un banco en Chiclayo 2022”**, elaborado por el estudiante, **Rafael Enrique Arbulú Díez**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de julio de 2022.

Calderón Morales César Augusto
Mg. En Dirección y Gestión Empresarial

Nombre de experto:
Cargo actual:

Mg. César Augusto Calderón Morales
Gerente General C&C Consultores & Asesores en Gestión Empresarial SAC

1. Datos de la investigación

Título de tesis

Relación entre la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un banco en Chiclayo 2022

Problema de investigación

¿Cuál es la relación de la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chiclayo?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación de la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chiclayo

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de ética, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada.
- Establecer el nivel de liderazgo y el grado de sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada.
- Identificar la relación que existe entre las dimensiones de las dos variables en estudio.

2. Se presenta el instrumento

3. Rúbrica para evaluación de experto.

Estimado Juez Experto, se le solicita evaluar la pertinencia de cada ítem según estime conveniente: Esencial/útil/innecesario.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

Relación entre la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un banco en Chiclayo 2022

Ética	Esencial	Importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
Lealtad a la compañía				
Piensa que el deber de un colaborador es prestar un servicio leal y fiel a la entidad financiera.	X			
Cree que una de las obligaciones del colaborador es la de abstenerse a actuar de forma contraria a los intereses del banco.	X			
Considera que es necesario firmar un acuerdo entre el colaborador y el empleador sobre la no competencia.		X		
Considera que es obligación del colaborador, mantener una confidencialidad del material de propiedad, como los secretos comerciales, la propiedad intelectual y los datos de los clientes.	X			
Fidelización a la marca y al cliente				
Percibe que el colaborador está fidelizado con la marca.	X			
Cree que el producto que ofrece la entidad vale la pena adquirirlo.		X		
Es probable desarrollar cierto nivel de lealtad a la marca cuando se tiene un sentido común relacionado a las funciones y la identidad que tiene hacia la entidad financiera.	X			
Cree que es importante brindar un buen trato a los clientes de la entidad financiera.	X			
Contribuir a una atmosfera de trabajo positiva				
Existe un código de ética o conducta que ha sido distribuido para todo el personal.		X		

Piensa que un ambiente adherido a un código de conducta genera satisfacción en su trabajo.	X			
Considera que posee la capacidad que le permite ponerse en el lugar del otro.	X			
Cree que comprender las diversas personalidades es importante para poder desarrollar empatía con los demás a pesar de ser una tarea complicada.	X			
Integridad financiera				
Considera que el colaborador al brindar información privilegiada de la entidad estaría cometiendo una infracción leve hacia la organización.	X			
La venta o compra de acciones, bonos u otras inversiones basadas en información no pública puede afectar de forma negativa a la entidad financiera.		X		
Considera que es necesario evitar el conflicto de intereses de colaboradores y clientes para no afectar el prestigio de la entidad financiera.	X			
Concuerda que recibir un pago sea este en efectivo o no, va a en contra de la ética laboral.	X			
Crítica y denuncia				
Considera que tiene la libertad para poder realizar críticas hacia la entidad o su jefe directo.	X			
Considera exagerado que alguna de las normas de la entidad prohíba la revelación o discusión sobre los salarios entre colaboradores.	X			
En caso que se presente una situación irregular puede solucionarla mediante los canales internos de la entidad financiera.		X		
Considera que antes de realizar una acusación pública, primero deben agotar los canales internos.	X			

Liderazgo	Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
Liderazgo de uno mismo				
Considera que es capaz de reconocer sus emociones y efectos.	X			
Posee seguridad en la valoración que hace sobre sí mismo y sus capacidades.	X			
Considera que es capaz de asumir la responsabilidad de sus acciones.		X		
Cree que es capaz de manejar adecuadamente sus emociones e impulsos.		X		
Considera ser persistente en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos.	X			
Suelo automotivarme cuando las situaciones son difíciles en mi puesto laboral para salir del problema.	X			
Liderazgo de otros				
Comunica la importancia de tener un fuerte sentido del propósito para alcanzar las metas propuestas.	X			
Expresa confianza en que se alcanzaran los objetivos.	X			
Considera le proporcionan un reconocimiento por haber alcanzado los objetivos.	X			
Se enfoca en corregir los errores y fallos de los colaboradores al momento de conseguir los objetivos.	X			
Liderazgo de organizaciones				
Sugiere nuevas formas de ver como completar las tareas.	X			
Reexamina las decisiones críticas cuestionándose si son apropiadas.	X			
Habla con los demás acerca de los logros que deben conseguirse.		X		
Enfatiza la importancia de tener un sentido colectivo de la misión a realizar.	X			
Considera que el ambiente laboral inspira apoyo y trabajo en equipo para el logro de los objetivos.	X			
Especifica lo que se puede recibir si se consiguen alcanzar los objetivos.	X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador: Mg. César Augusto Calderón Morales

DNI: 16659159

Especialidad del validador:

Master en Dirección y Gestión Empresarial. Experiencia en Consultoría y Gerencia Empresarial.

04 de julio del 2022



.....
Mg. César Augusto Calderón Morales



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Fredi Wilan Tuesta Torres**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el grado de Maestro en Formación directiva y Gobierno de las Personas, titulado **“Relación entre la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un banco en Chiclayo 2022”**, elaborado por el estudiante, **Rafael Enrique Arbulú Díez**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de julio de 2022.

Tuesta Torres Fredi Wilan
Mg. Administración con Mención en Gerencia Empresarial

Nombre de experto: Mg. Fredi Wilan Tuesta Torres
Cargo actual: Docente USAT

1. Datos de la investigación

Título de tesis

Relación entre la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un banco en Chiclayo 2022

Problema de investigación

¿Cuál es la relación de la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chiclayo?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación de la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chiclayo

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de ética, así como en sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada.
- Establecer el nivel de liderazgo y el grado de sus respectivas dimensiones en la entidad financiera investigada.
- Identificar la relación que existe entre las dimensiones de las dos variables en estudio.

2. Se presenta el instrumento

3. Rúbrica para evaluación de experto.

Estimado Juez Experto, se le solicita evaluar la pertinencia de cada ítem según estime conveniente: Esencial/útil/innecesario.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

Relación entre la ética y el liderazgo desde la perspectiva de los colaboradores de un banco en Chiclayo 2022

Ética	Esencial	Importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
Lealtad a la compañía				
Piensa que el deber de un colaborador es prestar un servicio leal y fiel a la entidad financiera.	X			
Cree que una de las obligaciones del colaborador es la de abstenerse a actuar de forma contraria a los intereses del banco.	X			
Considera que es necesario firmar un acuerdo entre el colaborador y el empleador sobre la no competencia.	X			
Considera que es obligación del colaborador, mantener una confidencialidad del material de propiedad, como los secretos comerciales, la propiedad intelectual y los datos de los clientes.	X			
Fidelización a la marca y al cliente				
Percibe que el colaborador está fidelizado con la marca.		X		
Cree que el producto que ofrece la entidad vale la pena adquirirlo.		X		
Es probable desarrollar cierto nivel de lealtad a la marca cuando se tiene un sentido común relacionado a las funciones y la identidad que tiene hacia la entidad financiera.	X			
Cree que es importante brindar un buen trato a los clientes de la entidad financiera.	X			
Contribuir a una atmósfera de trabajo positiva				
Existe un código de ética o conducta que ha sido distribuido para todo el personal.	X			

Piensa que un ambiente adherido a un código de conducta genera satisfacción en su trabajo.	X			
Considera que posee la capacidad que le permite ponerse en el lugar del otro.		X		
Cree que comprender las diversas personalidades es importante para poder desarrollar empatía con los demás a pesar de ser una tarea complicada.	X			
Integridad financiera				
Considera que el colaborador al brindar información privilegiada de la entidad estaría cometiendo una infracción leve hacia la organización.	X			
La venta o compra de acciones, bonos u otras inversiones basadas en información no pública puede afectar de forma negativa a la entidad financiera.		X		
Considera que es necesario evitar el conflicto de intereses de colaboradores y clientes para no afectar el prestigio de la entidad financiera.	X			
Concuera que recibir un pago sea este en efectivo o no, va a en contra de la ética laboral.	X			
Crítica y denuncia				
Considera que tiene la libertad para poder realizar críticas hacia la entidad o su jefe directo.	X			
Considera exagerado que alguna de las normas de la entidad prohíba la revelación o discusión sobre los salarios entre colaboradores.	X			
En caso que se presente una situación irregular puede solucionarla mediante los canales internos de la entidad financiera.	X			
Considera que antes de realizar una acusación pública, primero deben agotar los canales internos.	X			

Liderazgo	Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
Liderazgo de uno mismo				
Considera que es capaz de reconocer sus emociones y efectos.	X			
Posee seguridad en la valoración que hace sobre sí mismo y sus capacidades.	X			
Considera que es capaz de asumir la responsabilidad de sus acciones.	X			
Cree que es capaz de manejar adecuadamente sus emociones e impulsos.	X			
Considera ser persistente en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos.	X			
Suelo automotivarme cuando las situaciones son difíciles en mi puesto laboral para salir del problema.	X			
Liderazgo de otros				
Comunica la importancia de tener un fuerte sentido del propósito para alcanzar las metas propuestas.	X			
Expresa confianza en que se alcanzaran los objetivos.	X			
Considera le proporcionan un reconocimiento por haber alcanzado los objetivos.		X		
Se enfoca en corregir los errores y fallos de los colaboradores al momento de conseguir los objetivos.	X			
Liderazgo de organizaciones				
Sugiere nuevas formas de ver como completar las tareas.	X			
Reexamina las decisiones críticas cuestionándose si son apropiadas.	X			
Habla con los demás acerca de los logros que deben conseguirse.	X			
Enfatiza la importancia de tener un sentido colectivo de la misión a realizar.	X			
Considera que el ambiente laboral inspira apoyo y trabajo en equipo para el logro de los objetivos.	X			
Especifica lo que se puede recibir si se consiguen alcanzar los objetivos.	X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador: Mg. Fredi Wilan Tuesta Torres

DNI: 16426420

Especialidad del validador:

Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial. Experiencia en Gerencia de entidades del Sistema Financiero.

04 de julio del 2022



.....
Mg. Fredi Wilan Tuesta Torres

Anexo 7. Juicio de expertos

Tabla 4

Expertos en la validez del instrumento

Experto	Especialidad
Experto 1	Magister en Administración. Experiencia en Gerencia de entidades del Sistema Financiero.
Experto 2	Master en Dirección y Gestión Empresarial. Experiencia en Consultoría y Gerencia Empresarial.
Experto 3	Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial. Experiencia en Gerencia de entidades del Sistema Financiero.

Anexo 8. Confiabilidad del instrumento

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de la variable ética

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	20

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad del liderazgo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	16