RELACIÓN ENTRE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EMPRESAS DE SERVICIO

RELATIONSHIP BETWEEN TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND JOB PERFORMANCE IN SERVICE COMPANIES

Luigui Augusto Nina Vargas
Blackwell Global University | lanv.10.97@gmail.com | https://orcid.org/0009-0006-4218-7899

Ernesto Alessando Leo Rossi
Blackwell Global University | ernesto.leo@uce.edu.pe | https://orcid.org/0000-0002-9716-6853

RESUMEN
El objetivo fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en empresas de servicio de Lima. Se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y alcance correlacional, con una muestra probabilística estratificada de 215 colaboradores. Los resultados confirmaron la hipótesis 1, hallando una correlación positiva fuerte entre las variables ($r(213) = 0,61$, $p < 0,001$). La hipótesis 2 fue aceptada, demostrando mediante regresión lineal múltiple que el modelo es significativo ($F(4, 210) = 39,81$, $p < 0,001$), siendo la influencia idealizada el predictor de mayor peso. La hipótesis 3 fue aceptada, evidenciando diferencias significativas en el desempeño laboral según el sector de servicio ($F(3, 211) = 7,98$, $p < 0,001$), con un tamaño del efecto mediano ($\eta^2 = 0,102$). Se concluye que existe una asociación considerable entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral, donde la influencia idealizada destaca como componente crítico. Asimismo, se determinó que el desempeño laboral varía significativamente entre los sectores analizados, aportando una comprensión integral sobre la interdependencia de estas variables en el contexto de servicios limeño.

Palabras clave: Liderazgo transformacional, Desempeño laboral, Empresas de servicio, Gestión de recursos humanos

ABSTRACT
The objective was to determine the relationship between transformational leadership and job performance in service companies in Lima. A quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, and correlational scope were used with a stratified probabilistic sample of 215 employees. Results confirmed hypothesis 1, finding a strong positive correlation between variables ($r(213) = 0.61$, $p < 0.001$). Hypothesis 2 was accepted, demonstrating through multiple linear regression that the model is significant ($F(4, 210) = 39.81$, $p < 0.001$), with idealized influence being the strongest predictor. Hypothesis 3 was accepted, showing significant differences in job performance according to the service sector ($F(3, 211) = 7.98$, $p < 0.001$), with a medium effect size ($\eta^2 = 0.102$). It is concluded that there is a considerable association between transformational leadership and job performance, where idealized influence stands out as a critical component. Furthermore, it was determined that job performance varies significantly across the analyzed sectors, providing a comprehensive understanding of the interdependence of these variables within the Lima service context.

Keywords: Transformational leadership, Job performance, Service companies, Human resources management

Recibido: 23 de mayo de 2026
Aceptado: 20 de septiembre de 2026
Publicado: 15 de octubre de 2026

INTRODUCCIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN DEL SECTOR SERVICIOS

El sector servicios constituye un pilar fundamental en la economía contemporánea, caracterizándose por una interacción constante y directa entre el personal de contacto y los usuarios finales. En este entorno, la calidad del servicio no depende exclusivamente de los procesos técnicos, sino de la capacidad del capital humano para responder con agilidad, empatía y eficiencia a las demandas del mercado (Santander-Salmon et al., 2024). La naturaleza intangible de las prestaciones en este ámbito exige que los colaboradores mantengan niveles óptimos de compromiso y proactividad, elementos que se encuentran intrínsecamente ligados a la gestión directiva y al clima organizacional prevaleciente (Intiar, 2023; Aydemir y Kıpçak, 2024). En el contexto de Lima, la competitividad de las organizaciones de servicios se ve desafiada por la necesidad de estandarizar procesos mientras se fomenta la innovación en la atención, lo que posiciona a la dirección de personas como un factor determinante para la sostenibilidad operativa (Santander-Salmon et al., 2024).

REALIDAD PROBLEMÁTICA

A pesar de la relevancia del capital humano en las empresas de servicios, persiste una brecha significativa en la comprensión de cómo los estilos de dirección facilitan o limitan el desempeño de los colaboradores en entornos urbanos dinámicos. Muchas organizaciones enfrentan dificultades para alinear las metas individuales con la visión corporativa, lo que se traduce en una ejecución de tareas inconsistente y una limitada disposición hacia el desempeño contextual (Santander-Salmon et al., 2024; Pangaribuan y Nuryati, 2023). Existe un vacío de conocimiento respecto a cómo las dimensiones específicas del liderazgo logran movilizar el potencial de los empleados en un mercado laboral caracterizado por la alta rotación y la exigencia de inmediatez. La falta de una articulación clara entre las prácticas de supervisión y los indicadores de eficiencia operativa impide que las empresas capitalicen las competencias de su personal, generando una necesidad de profundizar en los mecanismos que vinculan la gestión del talento con los resultados organizacionales (Intiar, 2023; Desriani et al., 2026).

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación se justifica desde una perspectiva teórica al integrar constructos de la psicología organizacional con la gestión de servicios, permitiendo una comprensión más robusta sobre la influencia del liderazgo en el comportamiento laboral. En el plano práctico, los hallazgos ofrecerán a los gestores de empresas en Lima herramientas basadas en evidencia para optimizar sus procesos de supervisión, promoviendo entornos donde la motivación y el estímulo intelectual se traduzcan en un desempeño superior (Santander-Salmon et al., 2024; Sudha et al., 2023). Metodológicamente, el estudio aporta una estructura analítica rigurosa, empleando técnicas estadísticas que permiten examinar la fuerza y dirección de las asociaciones entre las variables, proporcionando una base empírica sólida para la toma de decisiones estratégicas en el sector terciario (Intiar, 2023; Jang et al., 2022).

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

El liderazgo transformacional se define

como un estilo de gestión que trasciende el intercambio transaccional, enfocándose en motivar a los seguidores para que alcancen niveles de desempeño superiores a través de la articulación de una visión compartida (Santander-Salmon et al., 2024; Sudha et al., 2023). Este constructo se articula mediante cuatro dimensiones fundamentales: la influencia idealizada, que refleja la integridad y el modelado de valores del líder; la motivación inspiracional, orientada a proyectar metas desafiantes; la estimulación intelectual, que fomenta la creatividad y el cuestionamiento de paradigmas; y la consideración individualizada, que atiende las necesidades de desarrollo de cada colaborador (Santander-Salmon et al., 2024). La evidencia empírica reciente subraya que este estilo de liderazgo es un predictor clave de la eficacia organizacional, especialmente en contextos donde la adaptabilidad y el compromiso son esenciales para la prestación de servicios de alta calidad (Pal y Rao, 2026; Gentsoudi, 2024).

DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral se conceptualiza como el grado en el cual un colaborador cumple con las responsabilidades y tareas inherentes a su puesto, contribuyendo así a la consecución de los objetivos institucionales (Santander-Salmon et al., 2024; Pangaribuan y Nuryati, 2023). Este constructo multidimensional abarca el desempeño de tarea, referido a las funciones técnicas y operativas; el desempeño contextual, que comprende las conductas voluntarias de apoyo y cooperación que exceden los requisitos formales; y el comportamiento contraproducente, que engloba las acciones que perjudican el funcionamiento organizacional (Santander-Salmon et al., 2024; Kuala y Salsabil, 2022). La literatura contemporánea enfatiza que, en el sector servicios, el desempeño no debe limitarse a la eficiencia técnica, sino que requiere una integración profunda con la cultura de servicio y la capacidad de respuesta ante las expectativas del cliente (Santander-Salmon et al., 2024; Desriani et al., 2026).

RELACIÓN ENTRE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

La literatura sugiere una concomitancia directa entre el estilo de liderazgo y los resultados del colaborador, fundamentada en la capacidad del líder para elevar la motivación intrínseca y el compromiso organizacional (Sudha et al., 2023; Pangaribuan y Nuryati, 2023). Se postula que la influencia idealizada y la motivación inspiracional actúan como catalizadores que fortalecen el desempeño contextual, mientras que la estimulación intelectual y la consideración individualizada reducen la incidencia de comportamientos contraproducentes al alinear los intereses del empleado con los de la organización (Santander-Salmon et al., 2024; Jang et al., 2022). Asimismo, la evidencia empírica respalda la existencia de una asociación positiva y significativa entre estas variables, sugiriendo que el liderazgo transformacional no solo facilita el cumplimiento de tareas, sino que también predice variaciones en el desempeño global de los colaboradores en diversos sectores de servicios (Intiar, 2023; Parthasarathy et al., 2025; Aydemir y Kıpçak, 2024). A continuación, se presentan los objetivos e hipótesis que guían el análisis estadístico de la relación entre estas variables.

Objetivos e hipótesis

El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en empresas de servicio de la ciudad de Lima. De él se derivan los siguientes objetivos específicos:

- **OE1:** Examinar la relación entre liderazgo transformacional y desempeño laboral.
- **OE2:** Estimar la capacidad predictiva de las dimensiones de liderazgo transformacional sobre desempeño laboral.
- **OE3:** Comparar desempeño laboral según sector de servicio.

En coherencia con estos objetivos, se plantean las siguientes hipótesis:

- **H1:** Existe una asociación positiva y significativa entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de servicio.
- **H2:** El liderazgo transformacional predice significativamente el desempeño laboral en el contexto de las empresas de servicio.
- **H3:** Existen diferencias significativas en los niveles de desempeño laboral según el sector de servicio al que pertenecen los colaboradores.

MATERIALES Y MÉTODOS

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, orientado a la medición precisa de las variables mediante el análisis estadístico de datos numéricos. El diseño empleado fue no experimental y transversal, dado que las variables fueron observadas en su contexto natural sin la manipulación deliberada de los factores de estudio, capturando la información en un único momento temporal. Asimismo, el alcance de la investigación fue correlacional, con el propósito de determinar el grado de relación y la capacidad predictiva entre las variables analizadas (Intiar, 2023).

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo constituida por 450 colaboradores administrativos de empresas del sector servicios en la ciudad de Lima, Perú. Para determinar el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula de Cochran para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95 % (Z = 1,96), un margen de error del 5 % (e = 0,05) y una variabilidad máxima (p = q = 0,5), lo cual arrojó un tamaño mínimo requerido de 208 participantes. La selección de los sujetos se realizó mediante un muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional, segmentando la población según el sector de servicio: financiero, educativo, turismo y salud.

Durante el proceso de recolección, se enviaron 294 cuestionarios, de los cuales se recibieron 227, alcanzando una tasa de respuesta del 77,2 %. Posteriormente, se aplicaron criterios de exclusión para garantizar la calidad de los datos: se eliminaron 9 cuestionarios por presentar más del 10 % de ítems sin responder y 3 cuestionarios por exhibir patrones de respuesta invariante. Tras la depuración, la muestra final analizada quedó conformada por 215 colaboradores, distribuidos de la siguiente manera: sector financiero (n = 45), sector educativo (n = 45), sector turismo (n = 64) y sector salud (n = 61).

INSTRUMENTO

Para la recolección de información se utilizó un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco puntos, donde 1 representó la opción totalmente en desacuerdo y 5 la opción totalmente de acuerdo. El instrumento integró dos variables principales:

- **Liderazgo transformacional:** Variable independiente compuesta por 16 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: influencia idealizada (4 ítems), motivación inspiracional (4 ítems), estimulación intelectual (4 ítems) y consideración individualizada (4 ítems).
- **Desempeño laboral:** Variable dependiente estructurada en 14 ítems que abarcan el desempeño de tarea (5 ítems), el desempeño contextual (5 ítems) y el comportamiento contraproducente (4 ítems).

La validez de contenido del instrumento fue evaluada mediante el juicio de 6 expertos, obteniéndose una V de Aiken global de 0,86, lo cual confirmó la pertinencia y claridad de los reactivos. La fiabilidad se determinó mediante el cálculo del alfa de Cronbach y el omega de McDonald, cuyos valores se detallan en la sección de resultados.

PROCEDIMIENTO Y CONSIDERACIONES ÉTICAS

La recolección de datos se efectuó entre agosto y noviembre de 2025 mediante un formulario en línea. Se garantizó el cumplimiento de los principios éticos fundamentales, asegurando la participación voluntaria de los colaboradores mediante la firma de un consentimiento informado. Se protegió la integridad de los participantes mediante el anonimato y la confidencialidad, utilizando técnicas de anonimización para el resguardo de los datos, los cuales fueron almacenados con acceso restringido para fines exclusivamente académicos (Khan, 2021).

ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento estadístico se realizó mediante el software Stata, versión 18. Para determinar la naturaleza de la distribución de los datos, se evaluó la normalidad mediante los coeficientes de asimetría y curtosis, bajo un criterio de ±1, y la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors. El plan de contraste se estructuró bajo un nivel de significación de α = 0,05, empleando las siguientes técnicas:

- **Asociación entre variables:** Se aplicó la correlación de Pearson con intervalos de confianza al 95 % para contrastar la hipótesis sobre la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral.
- **Capacidad predictiva:** Se utilizó la regresión lineal múltiple para determinar si el liderazgo transformacional predice el desempeño laboral, incluyendo diagnósticos de multicolinealidad mediante el factor de inflación de la varianza (*VIF*), la independencia de residuos con la prueba de Durbin-Watson y la homocedasticidad mediante la prueba de Breusch-Pagan.
- **Comparación de grupos:** Se empleó el análisis de varianza (ANOVA) de un factor para identificar diferencias significativas en el desempeño laboral según el sector de servicio, complementado con la prueba de Levene para la homogeneidad de varianzas, el cálculo del tamaño del efecto (η^2) y comparaciones *post hoc* mediante la corrección de Bonferroni.

RESULTADOS

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

La investigación se desarrolló con una población de 450 colaboradores, de la cual se obtuvo una muestra final analizada de 215 sujetos tras un proceso de muestreo probabilístico estratificado. De los 294 cuestionarios distribuidos, se recibieron 227, lo que representa una tasa de respuesta del 77,2 %. Se excluyeron 12 casos debido a la presencia de cuestionarios incompletos con más del 10 % de ítems sin responder (9 casos) y a la identificación de patrones de respuesta invariante (3 casos). La composición de la muestra según el sector de servicio se distribuyó de la siguiente manera: 45 colaboradores en el sector financiero (20,9 %), 45 en el sector educativo (20,9 %), 64 en el sector turismo (29,8 %) y 61 en el sector salud (28,4 %).

FIABILIDAD Y ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

La consistencia interna de los instrumentos se evaluó mediante los coeficientes alfa de Cronbach y omega de McDonald. Para el liderazgo transformacional, se obtuvo un α = 0,86 y un ω = 0,87, con valores por dimensión de α = 0,86 y ω = 0,86 en influencia idealizada; α = 0,86 y ω = 0,88 en motivación inspiracional; α = 0,90 y ω = 0,91 en estimulación intelectual; y α = 0,80 y ω = 0,81 en consideración individualizada. Respecto al desempeño laboral, se registró un α = 0,87 y ω = 0,88, con valores de α = 0,88 y ω = 0,88 para desempeño de tarea; α = 0,82 y ω = 0,83 para desempeño contextual; y α = 0,81 y ω = 0,82 para comportamiento contraproducente. La validez de contenido, determinada por el juicio de 6

expertos, alcanzó una *V* de Aiken global de 0,86.

Los estadísticos descriptivos revelaron para el liderazgo transformacional una media de 3,47 (*DE* = 0,79), con asimetría de -0,89 y curtosis de 0,62. En sus dimensiones, la influencia idealizada presentó una media de 3,91 (*DE* = 0,76), la motivación inspiracional 3,96 (*DE* = 0,89), la estimulación intelectual 2,85 (*DE* = 0,94) y la consideración individualizada 3,15 (*DE* = 0,87). Por su parte, el desempeño laboral obtuvo una media de 3,62 (*DE* = 0,65), con asimetría de -0,37 y curtosis de -0,69. Las dimensiones del desempeño laboral mostraron medias de 3,49 (*DE* = 0,75) en desempeño de tarea, 3,70 (*DE* = 0,75) en desempeño contextual y 3,67 (*DE* = 0,70) en comportamiento contraproducente.

VERIFICACIÓN DE SUPUESTOS

La normalidad de las variables se examinó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors, obteniendo para el liderazgo transformacional un $D = 0,051$ ($p > 0,05$) y para el desempeño laboral un $D = 0,063$ ($p < 0,05$). No obstante, dado que los valores de asimetría y curtosis se situaron dentro del rango de ±1, se determinó una aproximación a la normalidad suficiente para la aplicación de técnicas paramétricas en el análisis de los datos.

VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

- **Hipótesis 1:** Se confirmó la existencia de una asociación positiva y significativa entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral mediante la correlación de Pearson, la cual arrojó un $r(213) = 0,61$ ($p < 0,001$), con un intervalo de confianza al 95 % entre 0,52 y 0,69, explicando el 37,6 % de la varianza compartida ($r^2 = 0,38$). Las correlaciones por dimensión fueron: influencia idealizada $r(213) = 0,49$, motivación inspiracional $r(213) = 0,56$, estimulación intelectual $r(213) = 0,54$ y consideración individualizada $r(213) = 0,49$ (todas con $p < 0,001$). Por tanto, la hipótesis se acepta.
- **Hipótesis 2:** La regresión lineal múltiple indicó que el liderazgo transformacional predice significativamente el desempeño laboral, con un $F(4, 210) = 39,81$ ($p < 0,001$) y un R^2 ajustado de 0,42. Los coeficientes estandarizados fueron: influencia idealizada $\beta = 0,24$ ($t = 3,77$, $p < 0,001$), motivación inspiracional $\beta = 0,15$ ($t = 2,33$, $p = 0,021$), estimulación intelectual $\beta = 0,21$ ($t = 2,80$, $p = 0,006$) y consideración individualizada $\beta = 0,23$ ($t = 3,08$, $p = 0,002$). Los supuestos de no colinealidad (VIF entre 1,46 y 2,12), independencia de residuos (Durbin-Watson = 1,98) y homocedasticidad (Breusch-Pagan $F(4, 210) = 0,59$, $p = 0,670$) fueron validados. La hipótesis se acepta.
- **Hipótesis 3:** El análisis de varianza de un factor reveló diferencias significativas en el desempeño laboral según el sector de servicio, $F(3, 211) = 7,98$ ($p < 0,001$), con un tamaño del efecto $\eta^2 = 0,102$. Las medias fueron: financiero 3,92 (*DE* = 0,61), educativo 3,78 (*DE* = 0,59), turismo 3,39 (*DE* = 0,65) y salud 3,53 (*DE* = 0,58). Las comparaciones *post hoc* con corrección de Bonferroni indicaron diferencias significativas entre el sector financiero y turismo (diferencia de medias = 0,53, $p < 0,001$), financiero y salud (diferencia de medias = 0,39, $p = 0,009$), y educativo y turismo (diferencia de medias = 0,39, $p = 0,008$). La hipótesis se acepta.

DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en empresas de servicio de la ciudad de Lima. Los resultados obtenidos evidencian una asociación significativa y de magnitud fuerte entre ambos constructos, lo cual

subraya la relevancia de las competencias directivas en la optimización de los resultados operativos y relacionales dentro del sector terciario. Esta convergencia con la literatura especializada refuerza la premisa de que el liderazgo no solo facilita el cumplimiento de tareas técnicas, sino que es un determinante crítico en la calidad del servicio y la proactividad del personal ante las demandas del usuario (Santander-Salmon et al., 2024; Sudha et al., 2023).

En relación con la primera hipótesis, se confirmó una asociación positiva y robusta entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral, incluyendo todas sus dimensiones constitutivas. Este hallazgo se alinea con investigaciones previas que sostienen que los líderes capaces de articular una visión inspiradora promueven un compromiso organizacional superior, lo cual se traduce en un incremento en la eficacia del trabajador (Intiar, 2023; Pangaribuan y Nuryati, 2023). La consistencia de esta relación sugiere que, en entornos de servicio, la capacidad del superior para fomentar el desarrollo individual y la estimulación intelectual es un factor determinante para el éxito competitivo de la organización (Pal y Rao, 2026; Aydemir y Kıpçak, 2024).

Respecto a la segunda hipótesis, el modelo propuesto resultó estadísticamente significativo con un tamaño de efecto grande, destacando la influencia idealizada como el predictor de mayor peso en la configuración del desempeño. Este resultado corrobora que la integridad, la conducta ética y la capacidad del líder para proyectar confianza son elementos que los colaboradores valoran profundamente, traduciéndolos en un mayor esfuerzo discrecional y alineación con los objetivos institucionales (Pasturan, 2025; Stpm Santa Ursula y M D Batmomolin, 2025). La significancia de todos los predictores analizados refuerza la tesis de que el liderazgo transformacional opera como un sistema integral donde la motivación y la consideración individualizada convergen para potenciar las capacidades del capital humano (Sudha et al., 2023; Parthasarathy et al., 2025).

Sobre la tercera hipótesis, se identificaron diferencias significativas en el desempeño laboral según el sector de servicio, con un efecto de magnitud mediana. Las disparidades observadas entre el sector financiero frente al turístico y de salud, así como entre el educativo y el turístico, sugieren que la naturaleza de la prestación del servicio y las exigencias del entorno operativo condicionan la manifestación del desempeño (Funatsu y Nakamoto, 2026; Buja et al., 2022). Estas variaciones podrían explicarse por las distintas estructuras organizacionales y los niveles de estandarización requeridos en cada rubro, lo cual coincide con estudios que señalan cómo el contexto sectorial modula la eficacia de las prácticas de gestión y el comportamiento del personal (Musa, 2026; Kuala y Salsabil, 2022).

Implicaciones teóricas

El estudio aporta evidencia empírica que enriquece la teoría del liderazgo en contextos emergentes, al validar que el modelo transformacional mantiene su capacidad explicativa sobre el desempeño laboral más allá de las fronteras geográficas donde se originó la teoría. Se confirma que la influencia idealizada constituye el eje articulador de la relación, lo que permite avanzar en la comprensión de cómo los atributos personales del líder se traducen en resultados organizacionales tangibles. Asimismo, la diferenciación sectorial encontrada invita a una reflexión sobre la necesidad de adaptar los marcos teóricos de gestión a las particularidades operativas de cada industria, reconociendo que el desempeño no es un constructo uniforme, sino uno influenciado por las dinámicas propias de cada sector de servicios (Santander-Salmon et al., 2024; Gentsoudi, 2024; Luo y Kim, 2026).

Limitaciones

El diseño no experimental de corte transversal adoptado impide establecer

una secuencia temporal o determinar una relación de causalidad entre las variables, limitando el análisis a una fotografía estática de la realidad observada en un momento específico. La medición mediante autoinforme de un único informante por caso introduce la posibilidad de sesgo de método común, lo cual podría influir en la percepción de la magnitud de las asociaciones encontradas. Finalmente, el alcance geográfico restringido a la ciudad de Lima circunscribe la generalización de los resultados, sugiriendo que las dinámicas de liderazgo y desempeño podrían manifestarse de manera distinta en otros contextos culturales o económicos donde las variables contextuales y las expectativas del mercado laboral difieran significativamente (Intiar, 2023; Desriani et al., 2026; Jang et al., 2022).

CONCLUSIONES

La investigación permitió establecer una asociación positiva y de magnitud considerable entre el ejercicio del liderazgo transformacional y el nivel de desempeño laboral manifestado por los colaboradores en las organizaciones de servicios analizadas. Se evidencia que la capacidad de los líderes para inspirar, motivar y fomentar el desarrollo intelectual de sus equipos guarda una relación directa con la eficacia y la calidad de las labores ejecutadas por el personal, lo cual confirma que la convergencia de estas variables es un elemento determinante en la dinámica organizacional contemporánea.

Respecto a la capacidad predictiva de las dimensiones del liderazgo, se concluye que el modelo teórico propuesto posee una relevancia estadística significativa, donde la influencia idealizada emerge como el componente con mayor peso en la covariación observada con el desempeño laboral. La integración de los distintos rasgos del liderazgo transformacional permite explicar de manera coherente las variaciones en el rendimiento del capital humano, reafirmando que la presencia de estas competencias directivas se vincula estrechamente con niveles superiores de eficiencia operativa y compromiso profesional.

El análisis comparativo entre los diversos sectores de servicios reveló que el desempeño laboral no es uniforme, sino que presenta variaciones significativas según el ámbito de actividad económica. Se identificaron diferencias marcadas al contrastar el sector financiero con los sectores de turismo y salud, así como entre el sector educativo y el de turismo, lo cual sugiere que las particularidades del entorno laboral y las exigencias propias de cada industria modulan la forma en que se manifiesta el desempeño de los trabajadores, independientemente de las prácticas de liderazgo predominantes.

En síntesis, este estudio aporta una comprensión integral sobre la interdependencia entre las competencias directivas de naturaleza transformacional y los indicadores de desempeño laboral en el contexto de los servicios en Lima. La evidencia recabada subraya que la relación entre ambos constructos es un fenómeno complejo y multidimensional, cuya comprensión resulta esencial para el fortalecimiento de la gestión organizacional, al demostrar que la alineación entre la visión del líder y las funciones del colaborador constituye un eje fundamental para la sostenibilidad y el éxito operativo en entornos de alta competitividad.

SUGERENCIAS

Implicaciones prácticas y profesionales

- **Fortalecimiento de la influencia idealizada en la gestión directiva.** Dado que este componente constituye el predictor de mayor relevancia en el desempeño laboral, las organizaciones deben implementar programas de desarrollo de competencias que fomenten la integridad, la coherencia ética y la

capacidad de los líderes para actuar como modelos de conducta, consolidando así la confianza y el compromiso de los colaboradores.

- **Personalización de estrategias de liderazgo según el sector económico.** Ante la evidencia de que el desempeño laboral varía significativamente entre los sectores financiero, educativo, turístico y de salud, las empresas deben adaptar sus modelos de gestión de talento y estilos de supervisión a las particularidades operativas y culturales de cada industria, evitando la aplicación de políticas de recursos humanos estandarizadas que no consideren el contexto específico de la prestación del servicio.
- **Integración del liderazgo transformacional en los procesos de capacitación continua.** Puesto que todas las dimensiones del liderazgo transformacional se asocian positivamente con el desempeño, es imperativo que las organizaciones de servicios integren la formación en estimulación intelectual, consideración individualizada y motivación inspiracional dentro de sus planes anuales de desarrollo profesional para elevar los estándares de productividad y eficacia operativa.

Futuras líneas de investigación

- **Implementación de diseños longitudinales para el análisis de causalidad.** Resulta necesario superar las restricciones del diseño transversal mediante estudios que permitan observar la evolución temporal de las variables, facilitando así la determinación de una secuencia causal entre el ejercicio del liderazgo y las variaciones en el desempeño laboral a largo plazo.
- **Incorporación de fuentes múltiples de información para la evaluación del desempeño.** Con el propósito de mitigar el sesgo de método común derivado del autoinforme, se sugiere que futuras investigaciones integren evaluaciones de desempeño provenientes de supervisores, pares y clientes, proporcionando una visión multidimensional y objetiva del rendimiento del colaborador.
- **Ampliación del alcance geográfico y sectorial del estudio.** Para incrementar la validez externa de los hallazgos, es recomendable replicar este modelo en otras regiones del país o en contextos internacionales, contrastando si las dinámicas observadas en Lima se mantienen constantes o si son influenciadas por variables culturales y socioeconómicas propias de cada entorno geográfico.

REFERENCIAS

Aydemir, S. y Kıpçak, E. (2024). The Impact of Internal Service Quality and Ethical Leadership on Employee Performance. *Sustainability*, *16*(21), 9446.

Buja, V., Qerimi, F. y Behluli, A. (2022). The impact of leadership styles on service quality and customer satisfaction: A comparative analysis between foreign and domestic capital banks in Kosovo. *Innovative Marketing*, *18*(3), 181–196.

Desriani, N., Yuliansyah, P. y Evana, P. E. (2026). Digitalization of Performance Measurement Systems and Employee Performance: The Mediating Role of Trust in Supervisors. *International Journal of Current Science Research and Review*, *09*(03).

Funatsu, S. y Nakamoto, R. (2026). Testing the Penrose effect in

knowledge-intensive professional service firms: evidence from Japanese patent law firms. *International Journal of Organizational Analysis*, 1–18.

Gentsoudi, V. (2024). The Nexus Between Transformational Leadership and Greece's Public Sector Performance: Educational Leadership Extension. *Business Ethics and Leadership*, *8*(1), 107–115.

Intiar, S. (2023). Assessing the Impact of Transformational Leadership and Employee Empowerment on Organisational Performance in the Indonesian Service Sector. *Sinergi International Journal of Management and Business*, *1*(2), 142–159.

Jang, S., Chung, Y. y Son, H. (2022). Employee participation in performance measurement system: focusing on job satisfaction and leadership. *International Journal of Productivity and Performance Management*, *72*(7), 2119–2134.

Khan, A. N. (2021). A Diary study of social media and performance in service sector: Transformational leadership as cross-level moderator. *Current Psychology*, *42*(12), 10077–10091.

Kuala, M. O. M. U. S. y Salsabil, M. D. I. (2022). The Impact Of High Work Performance Practices On Hospital Employee Performance: The Mediation Moderation Of Employee Engagement And Employee Extra Role. *International Journal of Management and Economics Invention*, *08*(07).

Luo, H. y Kim, Y. (2026). Organizational Innovation as a Double-Edged Sword for Service Innovation: Evidence From Korean Service Firms. *Sage Open*, *16*(4).

Musa (2026). ENTERPRISE RISK MANAGEMENT AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN MANUFACTURING AND SERVICE FIRMS. *BAJOGA JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCES*, *1*(1), 180–189.

Pal, S. y Rao, M. (2026). Transformational leadership and service innovation performance: the role of knowledge sharing and innovation culture in the hospitality sector employees. *Humanities and Social Sciences Communications*.

Pangaribuan, D. y Nuryati, T. (2023). The Role of TQM, Performance Measurement System, Reward System and Organizational Commitment to Improving Employee Performance. *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, *6*(2), 697–708.

Parthasarathy, R., Kargar, K. y Ct, K. (2025). A Study on the Impact of Leadership Styles on Employee Performance and Job Satisfaction in FORVIA Group in Japan. *International Journal of Research Publication and Reviews*, *6*(8), 1711–1719.

Pasturan, R. (2025). Leadership Styles of School Heads on the Motivation, Job Satisfaction and Job Performance of Teachers. *Psychology and Education: A Multidisciplinary Journal*, *41*(10), 1188–1206.

Santander-Salmon, E. S., Sandoval-Álvarez, C. y Isaza, J. D. (2024). Liderazgo transformacional y desempeño laboral en organizaciones del sector de servicios. *Revista Científica Enfoques del Conocimiento*, *1*(1), 36–55.

Stpm Santa Ursula, I. y M D Batmomolin, A. (2025). Leadership Styles of Top Administrators: Determinant Factor of Principals' Job Satisfaction. *INTERNATIONAL JOURNAL OF*

MULTIDISCIPLINARY RESEARCH AND ANALYSIS, *08*(01).

Sudha, A., Azam, S. F. y Tham, J. (2023). Transformational leadership and job performance of Maldives Civil Service employees, mediated by organisational commitment. *International Journal of Public Sector Management*, *36*(3), 271–287.