



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera
Confianza de la zona Lima dos, 2017”**

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

AUTOR

Miguel Angel Solano Muñoz

ASESOR:

Mgtr. Virginia Asunción Cerafin Urbano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2017

Página del jurado



PRESIDENTE

Dr. Janampa Acuña Nerio



SECRETARIO

Mg. Romero Pacora Jesús



VOCAL

Mg. Martinez Alanoca Yuri

Dedicatoria

El siguiente trabajo de tesis está dedicado en primer lugar a Dios todo poderoso, a mis padres Hilda y Néstor, quienes son las personas más importantes en mi vida, que a pesar de todas las adversidades y acorde a sus posibilidades han dado su vida por formarme, educarme, a mis hermanos Rafael, Yovana por su apoyo, a mi sobrino Alexander y sobre todo a ti Lucila por amarme y por todo este tiempo juntos; a todos ustedes los quiero mucho.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo Mi Alma Mater, a mis profesores y sobre todo a mis asesores de tesis el Dr. Morillo Flores John y Mgtr. Virginia Cerafin Urbano quienes me guiaron en la investigación.

Para finalizar también agradezco a mis colegas de trabajo, por tener la predisposición de apoyarme con los datos que en su momento necesitaba y a mis amigos del grupo 56 de SUBE de la UCV, por compartir sus conocimientos y hacer ameno las clases con sus ocurrencias.

Declaratoria de autenticidad

Yo Miguel Angel Solano Muñoz, identificado con DNI N° 70023385, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de octubre del 2017



Miguel Angel Solano Muñoz
DNI 70023385

Presentación

Señores miembros del jurado:

Distinguidos miembros calificadoros, en cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad César Vallejo, se pone a vuestra consideración la investigación titulada “Liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017” con el propósito de optar el grado de licenciado en administración.

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación del Liderazgo transformacional y su influencia en el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

La información se ha estructurado en siete capítulos y un anexo, teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo uno: Realidad problemática, contiene trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene diseño e investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados, se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo: se presentan las conclusiones, En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo: se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por lo cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de la Universidad César Vallejo.

El autor

Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo general identificar la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos en el periodo; su diseño fue no experimental de corte transversal, tipo de estudio aplicado, correlacional, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 105 trabajadores de la empresa Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017, y el tamaño de la muestra fue de 83. La técnica que se utilizó para recolectar la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con preguntas del tipo de escala de Lickert, los cuales fueron validados a través de juicio de expertos y se determinó su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach (0,986 y 0,987) lo que demostró una alta confiabilidad. Para la correlación de la información se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, demostrando el valor del coeficiente de correlación de 0,888 lo que indica una correlación positiva fuerte, determinando que existe una relación entre el liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

Palabras clave: Liderazgo transformacional, clima organizacional, motivación inspiracional.

Abstract

The general objective of the research was to identify the relationship between the transformational leadership and the organizational climate in Financiera Confianza in the Lima area two in the period; its design was non-experimental of cross-section, type of applied study, correlational, of quantitative approach and of descriptive level. The population consisted of 105 workers from the company Financiera Confianza in the zone Lima dos, 2017, and the sample size was 83. The technique used to collect the information was the survey and the instrument the questionnaire with questions from the type of scale of Lickert, which were validated through expert judgment and its reliability, was determined through the Cronbach's Alpha statistic (0.986 and 0.987) which demonstrated a high reliability. For the correlation of the information, Spearman's Rho correlation coefficient was used, demonstrating the value of the correlation coefficient of 0.888, which indicates a strong positive correlation, determining that there is a relationship between transformational leadership and organizational climate in Financiera Confianza de the zone Lima two, 2017.

Key words: Transformational leadership, organizational climate, inspirational motivation.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Trabajos previos	6
1.3 Teorías relacionadas al tema	10
1.4 Formulación al problema	38
1.5 Justificación del estudio	39
1.6 Hipótesis	42
1.7 Objetivo	43
II. MÉTODO	45
2.1 Diseño de Investigación	46
2.2 Variables, operacionalización	49
2.3 Población y muestra	51
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de datos	54
2.5 Métodos de análisis de datos	59
2.6 Aspectos éticos	60
III. RESULTADOS	61
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIONES	77
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS	82
ANEXOS	86

Anexo 1: Matriz de consistencia	87
Anexo 2: Instrumentos de las variables	88
Anexo 3: Base de datos prueba piloto	92
Anexo 4: Base de datos	95
Anexo 5: Organigrama de Financiera Confianza S.A.A.	99
Anexo 6. Tabla de especificaciones	100
Anexo 7. Evidencia N° 1 (correo electrónico)	102
Anexo 8. Evidencia N° 2 (cuadro de cierre de mes)	105
Anexo 9. Evidencia N° 3 (monitor de eficiencia y productividad de agencia)	106
Anexo 10. Evidencia N° 4 (carta de renuncia)	107

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables liderazgo transformacional y clima organizacional.	50
Tabla 2. Número de integrantes por oficina.	51
Tabla 3. Niveles y rangos de las dimensiones de la variable liderazgo transformacional.	55
Tabla 4. Niveles y rangos de las dimensiones de la variable clima organizacional.	56
Tabla 5. Validación de juicio de expertos.	57
Tabla 6. Niveles de confiabilidad.	58
Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad de liderazgo transformacional.	58
Tabla 8. Estadísticas de fiabilidad de clima organizacional.	59
Tabla 9. Niveles del liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.	62
Tabla 10. Niveles del liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.	63
Tabla 11. Niveles de la relación entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.	64
Tabla 12. Niveles de la relación entre la consideración individual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.	65
Tabla 13. Niveles de la relación entre la influencia idealizada y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.	66
Tabla 14. Prueba de normalidad según Kolmogorov - Smirnov entre el liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.	67
Tabla 15. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.	68

Tabla 16. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.	69
Tabla 17. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.	70
Tabla 18. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la consideración individual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.	71
Tabla 19. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la influencia idealizada y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.	72

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Percepción de las variables liderazgo transformacional y clima organizacional.	62
Figura 2. Percepción de la estimulación intelectual y clima organizacional.	63
Figura 3. Percepción de la motivación y clima organizacional.	64
Figura 4. Percepción de la consideración individual y clima organizacional.	65
Figura 5. Percepción de la influencia idealizada y clima organizacional.	66

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A nivel internacional los grandes líderes son representados por los líderes políticos, los presidentes, los líderes de los grandes grupos y foros económicos, entre otros; son estas personas quienes mediante su gestión y decisiones repercuten en el clima de una organización, nación. El rubro financiero en el cual se encuentra la empresa en la presente investigación presente aún serios inconvenientes lo cual por ejemplo según Torrero (2010) sigue dándose un cierto estancamiento de Japón ya que aún existen vacilaciones en el saneamiento del sistema financiero, mientras siga dándose una actitud beligerante de sus líderes, la corrección podría ser tardía. Son estas las causas por las cuales sea crea un mal clima a nivel nacional, donde existe incertidumbre y se pierde la confianza de las personas; es decir el clima organizacional o el clima nacional se alimenta de la confianza de los líderes quienes guían y cumplen en el futuro los compromisos que se conciertan en el presente, en las decisiones que se toman por el bien del país, además la incertidumbre aumenta y llega a su mayor nivel cuando las entidades bancarias no tienen confianza entre ellas. También cabe decir que aún existen los estragos de la crisis causa de la Gran Depresión y las hipotecas de tipo *subprime* en Estados Unidos, siendo considerada en su momento el país más dinámico; y esto se debe a que el Gobierno, quien representa el liderazgo de una nación, no tuvo la reacción pronta para intentar luchar contra el desastre, así mismo no contó con el apoyo e intervención inmediata del Banco Central la parálisis del mercado financiero y del crédito; por tanto si se siguen combinando la perturbación e injerencia de los políticos o cualquiera que sea su origen (burbuja mobiliaria o inmobiliaria, tipos de cambio, hundimiento de un sector, etc.) llegará a afectar el canal del crédito ordinario, esto es al sistema bancario, única fuente crediticia de las pymes y familias, la alteración financiera se enquistará en el sistema económico y crece el riesgo de una nueva crisis.

En Latinoamérica según el equipo de economistas de AIS Group comienza a evidenciar la desaceleración del crecimiento de la economía como del crédito, cayendo en este último trimestre en un -0.1% y se prevé una caída del 0.5% y esto se debe a las diferentes circunstancias que están atravesando sus líderes

que van desde actos de corrupción, así como los factores climatológicos que se suscitan, la contracción de las exportaciones del mercado de China, las caídas de las materias primas y la inestabilidad de la economía brasileña. Se puede evidenciar también a excepción de Perú signos de enlentecimiento en el crecimiento, además a diferencia de Argentina los demás países muestran tasas bajas de crecimiento del crédito y en menor medida Uruguay, y esto se explica porque la región está atravesando por un periodo de incertidumbre fundamentalmente a nivel regional causadas por políticas monetarias de Estados Unidos; en particular las previsiones del FMI son que América Latina y el Caribe muestran tasas negativas de crecimiento económico y crediticio; así mismo un elemento notable a tener en cuenta ante esta posible contracción del crédito está sucediendo con el riesgo de los créditos en estas economías, ya que comienza a evidenciarse cierto deterioro en la cartera de crédito como lo muestra el índice de morosidad en algunos países. Son los diferentes puntos mencionados que aunados a la falta de liderazgo por parte de sus presidentes facilitan un clima de inestabilidad e insatisfacción en las personas de cada nación, siendo esto un clima negativo y desfavorable para el crecimiento económico y crediticio de cada país.

El liderazgo surge desde tiempos inmemorables, se ha evidenciado en las sociedades humanas a través de los grandes emperadores, reyes, guerreros, etc.; los cuales gracias a sus logros, estamparon sus nombres en la historia de la humanidad, siendo en muchos casos los sujetos de estudio para diferentes temas; en este caso en especial, el liderazgo. Esta característica se ha presentado desde que el ser humano dejó de ser nómada y se empezó a organizar en civilizaciones, en las cuales fue creando una estructura jerárquica para poder gobernarse a sí mismo y a su pueblo; como se puede evidenciar en la civilización Sumeria (siglo 50 y 49 a.c), en la cual los sacerdotes debían administrar los bienes del pueblo, o en las gigantescas obras arquitectónicas de las pirámides de Egipto, que gracias al conocimiento de la geometría y liderazgo por parte de los capataces fueron posibles de construir en el siglo 25 a.c (Estrada, 2007).

A medida que los reinos se expandían y fortalecían, el liderazgo también lo hacía, y con esto los líderes evolucionaban y mejoraban sus formas de administrar a la sociedad. A raíz de esto, el liderazgo se fue convirtiendo en un tema de estudio de muchos filósofos y sabios de todas las épocas, los cuales empezaron a escribir manuales y libros sobre el tema, analizando desde el entorno administrativo y organizacional hasta el entorno militar.

En cuanto al estudio del clima organizacional viene de un origen muy diferente, pues tiene sus raíces en los estudios de Lewin (1951, citado por Denison, 1996) relativos a “climas sociales creados experimentalmente”. Su aplicación a los estudios organizacionales fue realizada por Litwin (Tagiuri y Litwin, 1968 y Litwin y Stringer, 1968) y Likert (1961 y 1967), todos citados por Denison (1996). De ahí el campo se expandió a la psicología organizacional y a mediados de los noventa (Denison, 1996) su estudio se concentraba en tres tópicos principales: la medición de la percepción de los atributos individuales (clima psicológico) la medición de la percepción de los atributos organizacionales (clima organizacional) y la medición conjunta y combinada de la percepción individual y la percepción más objetiva de los atributos de la organización.

Lo que ha persistido es la aplicación del instrumento desarrollado por Likert (encuesta tipo Likert) en las obras mencionadas. Sin embargo, a finales de los ochenta, los tratadistas del “clima” comenzaron a preguntarse de donde venía, de qué surgía este fenómeno organizacional y conjunto a que estaba de moda el estudio de la cultura en la época, voltearon a la literatura de la cultura organizacional. De esta manera, desde principios de los noventa surge una serie de artículos que aplican métodos de investigación cuantitativa para estudiar la cultura o las dimensiones de la cultura (Denison, 1996: 620; Denison y Mishra, 1995). Algunos de estos trabajos fueron virtualmente indistinguibles de la tradición que estudiaba el clima organizacional (Denison, 1996: 620).

Robbins y Judge (2013) en su libro comportamiento organizacional menciona que los líderes transformacionales son aquellos quienes inspiran a sus seguidores para que trasciendan sus intereses personales por el bien de la

organización, y pueden así tener un efecto extraordinario sobre ellos, dando lugar así a que los factores relacionados entre ellos como las necesidades y motivaciones permitan el buen clima organizacional. En resumen, el liderazgo transformacional está estrechamente relacionado al clima organizacional dado que existe correlación mediante menores tasas de rotación, mayor productividad, menores niveles de estrés, agotamiento de los empleados, mayor satisfacción laboral y por lo tanto se crearía un buen clima organizacional a todo nivel.(p.382)

En la actualidad los créditos bancarios a las empresas en el Perú sufrieron una desaceleración y esto se debe a las políticas adoptadas por el gobierno (liderazgo), a las confrontaciones de los diferentes partidos políticos, a la contracción del crédito en moneda extranjera dirigido sobretodo a mypes y en menor medida a corporaciones grandes y medianas. Se observa también que desde el 2014 viene dándose una contracción del crédito en moneda nacional que pasó de 28.3% a 20.9% y es probable que la desaceleración se mantenga ya que la banca trata de evitar el sobreendeudamiento en un escenario muy complicado con alto riesgo crediticio.

Son éstos los motivos expuestos anteriormente por el cual los temas liderazgo transformacional y clima organizacional se tornan temas muy importantes para su estudio ya que implican las toma de decisiones de los grandes líderes que permiten la unificación de una nación, el desarrollo de las personas y el reconocimiento de la misma, creando un buen clima en cada país, empresa y familia que se ve afectada por las decisiones.

Es como nace así la Caja Rural de Ahorro y Crédito Nuestra Gente S.A.A., su nombre comercial es Financiera Confianza S.A.A., tiene como fecha de fundación/inscripción el 14/10/1994, la actividad es otros tipos de intermediación financiera y su giro es servicios; su misión es la de construir oportunidades para las familias de escasos recursos, mejorando sus ingresos y calidad de vida, y su visión es facilitar el desarrollo productivo, a través del acceso a servicios financieros alcanzables y sostenibles.

La presente investigación se desarrollará en el marco de la percepción de los problemas que se están suscitando en las agencias de Financiera Confianza de la zona Lima dos, en donde se observa que no existe un liderazgo transformacional debido a que se brinda mayores facilidades y trato diferenciado a ciertos trabajadores (véase anexo 7) ya que la recategorización o ascenso se brinda por el grado de amistad y no propios méritos, así también se puede evidenciar la falta de liderazgo transformacional en los resultados negativos por asesor y de la agencia (véase anexos 8 y 9) en donde se puede apreciar que a pesar de obtener resultados negativos por algunos trabajadores, estos son premiados; como también se aprecia que debido a la falta de liderazgo en el ejercicio del año 2016 los resultados obtenidos a comparación del año 2015 no se obtuvieron los resultados que se tenían propuestos, demostrando la carencia y parcialidad de un líder para poder impartir justicia, compromiso, identidad y confianza hacia la empresa y la persona quien guía. Son por estos motivos que surgen las renunciaciones de los trabajadores (véase anexo 10) quienes al ver las desigualdades en el trato, la falta de valores y otros toman dicha decisiones ya que son estos puntos importantes que crean un mal clima organizacional a causa de un mal liderazgo

1.2 Trabajos previos

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que:

Se necesita revisar estudios, investigaciones y trabajos anteriores, especialmente si uno no es experto en el tema. Conocer sobre lo que se ha hecho respecto de una idea ayuda a: no investigar sobre algún tema que ya se haya investigado a fondo, esquematizar más formalmente la idea de investigación y seleccionar la idea principal desde la cual se abordará la idea de investigación. (p. 26)

Se infiere que para desarrollar un estudio de investigación es importante indagar y conocer estudios realizados previamente, pudiendo ser éstos estudios de manera escrita, páginas de internet, documentales, entre otros; darán una pauta de cómo desarrollar la investigación, de los alcances, de los medios más importantes que se pueden considerar, de información que no sea necesario

considerar y sobretodo de lo que se pretendió y a lo que se llegó con la investigación. Los antecedentes de estos trabajos, fueron utilizados como base en este proyecto de investigación, siendo los siguientes:

Trabajos internacionales

Aguilar (2016) en su estudio titulado *Trabajo en equipo y clima organizacional (estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango)*". Cuyo objetivo fue estudiar la relación entre el trabajo en equipo y el clima organizacional. Estudio de investigación descriptivo, correlacional, transeccional, de diseño de investigación no experimental, con una muestra de 30 colaboradores que corresponden al 60% de la población con edades comprendidas entre los dieciocho y cuarenta años de edad de ambos géneros, la mayoría de religión católica, del Hotel del Campo de la ciudad de Quetzaltenango. Se usó como instrumento el cuestionario con interrogantes sí, no y por qué, para determinar la relación que tiene el trabajo en equipo en el clima organizacional. Como resultado se encontró que el trabajo en equipo en esa organización está relacionado al clima organizacional, porque favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes; como resultado se obtuvo un chi cuadrado de Pearson con un valor de 0.615.

Salas (2013) en su investigación titulado *Liderazgo transformacional, capacidad de aprendizaje organizativo y felicidad en el trabajo*. Cuyo objetivo fue aportar una nueva medida de la felicidad en el trabajo, estudiar la relación entre liderazgo transformacional y felicidad en el trabajo y analizar el papel de la capacidad de aprendizaje organizativo en la relación entre el liderazgo transformacional y la felicidad en el trabajo. Estudio de investigación descriptiva-correlacional, con una población conformada por el personal médico especialista de los servicios de alergia en España y una muestra conformada por 666 personas . El instrumento que se utilizó fue la encuesta. Como resultado se obtuvo un chi-cuadrado de Pearson con un valor de 1,30 (dentro de los valores recomendados) por lo que se concluyó que el liderazgo transformacional está relacionado positivamente con la felicidad en el trabajo, que existe relación directa entre el liderazgo transformacional y la capacidad de aprendizaje ($\beta^2 = 0,366$,

$t=5,794$, $p<0.01$), se nota una relación directa entre la capacidad de aprendizaje organizativo y la felicidad en el trabajo ($\beta_3 =0,531$, $t=3.903$).

Montiel (2012) en su investigación titulada *El liderazgo transformacional del directivo y el desempeño laboral de los docentes en el nivel de educación primaria*. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional del directivo educativo y el desempeño laboral del docente en las instituciones educativas en el nivel de educación primaria. Estudio de investigación descriptivo, correlacional, de diseño no experimental-transversal, con una población y muestra constituida por 7 directivos (directores y subdirectores) y 92 docentes de las instituciones Simón Bolívar y Oviedo Araujo. El instrumento que se utilizó fue la encuesta. Como resultado se obtuvo que las variables tienen relación ya que se comprobó mediante la correlación de Pearson que reveló un índice de relación de 0,576, lo que significa la existencia de una relación positiva moderada, es decir que guarda relación el liderazgo transformacional del directivo con el desempeño laboral de los docentes en el nivel de educación primaria ya que a mayor liderazgo transformacional del gerente, mejor será el desempeño laboral de los docentes y viceversa.

Trabajos nacionales

Pérez y Rivera (2015) en su investigación titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, período 2013. Su estudio de investigación fue descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental, transeccional, con una población que estuvo conformado por un total de 148 trabajadores, de los regímenes 728 y 1057, tanto de la Sede Central y de la Gerencia Regional Pucallpa del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, se tomó la población muestral de 107 colaboradores. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, uno para cada variable. Como resultado se obtuvo que existió predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima

organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013 ya que el coeficiente de correlación que se obtuvo fue de 0,665 con un $p=0.002$ ($p<0.05$).

Huarac (2013) en su investigación titulada *el Liderazgo transformacional de los docentes y su relación con los resultados de la calidad educativa en la I.E. Aurelio Miroquesada Sosa La Molina, 2013*. Cuyo objetivo fue comprobar en qué medida el Liderazgo Transformacional de los Docentes se relacionaba con los resultados de la Calidad Educativa IE Aurelio Miroquesada Sosa de la Molina – Lima 2013. Su estudio de investigación fue descriptivo correlacional, con diseño de investigación no experimental transversal, con una población de 57 docentes y 180 alumnos del cuarto año de educación secundaria, su muestra estuvo dada por 32 docentes y 180 alumnos del cuarto año de educación secundaria. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. El resultado determinó que sí existe relación significativa entre liderazgo transformacional y los resultados de calidad educativa en la IE “Aurelio Miroquesada Sosa” La Molina – Lima, 2013 ya que según el índice de correlación de Rho Spearman fue de 0,810 demostrando una relación positiva fuerte según y un valor de significancia de 0,000 según el autor.

Campos (2012) en su investigación titulada *Estilo de liderazgo directivo y clima organizacional en una Institución del Distrito de Ventanilla – Región Callao 2012*. Cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre el estilo de liderazgo directivo y el clima organizacional en una institución educativa del distrito de Ventanilla, en la Región Callao, desde la percepción de los docentes, padres de familia y alumnos del quinto año de secundaria. Su estudio de investigación fue descriptivo correlacional con diseño de investigación no experimental, la muestra estuvo conformada por 50 docentes, 30 participantes padres de familia y 20 alumnos del quinto año de educación secundaria de la institución educativa Pedro Planas de Ventanilla. Para hallar su confiabilidad del instrumento de liderazgo directivo se determinó una muestra piloto, conformada por 30 personas, 10 docentes, 10 padres de familia y 10 estudiantes de quinto

grado de secundaria que tuvieran las características de la muestra con la que se trabajaría, pertenecientes a una institución educativa del contexto educativo de Pachacútec, en el distrito de Ventanilla y para hallar la confiabilidad del cuestionario del Clima Organizacional se determinó una muestra piloto conformada por 30 personas, 10 docentes, 10 padres de familia y 10 estudiantes de quinto grado de secundaria que tuvieran las características de la muestra con la que se trabajaría, pertenecientes a una institución educativa del contexto educativo de “Mi Perú”. Se utilizó instrumentos como la escalas de liderazgo directivo y el cuestionario de clima organizacional. Como resultado se obtuvo que según la chi cuadrado de Pearson un puntaje de 12,58 ($p < 0,01$) y un grado de relación (rf) de 0,59, demostrando que el liderazgo directivo y el clima organizacional se correlacionan de manera positiva moderada y significativa en los grupos de docentes, padres de familia y alumnos del quinto año de secundaria en una institución educativa del distrito de Ventanilla en la Región Callao.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se realizó una búsqueda y revisión bibliográfica que permitió ampliar los conocimientos relacionados al liderazgo transformacional y clima organizacional.

Según Hernández et al. (2014) precisó que:

Es un proceso y un producto. Un proceso de sumersión en el conocimiento existente y disponible que puede estar relacionado con nuestro planteamiento del problema, y es un producto (marco teórico) que a su vez es parte de un producto mayor.(p.60)

Se dedujo que es la información con la cual cuenta el investigador al alcance y la que se irá encontrando en el transcurso de la investigación; la información puede o no estar relacionada parcial o totalmente al planteamiento del problema y a las características que el investigador desea tener, por lo cual depende de la persona discernir y enfocarse en temas que estén relacionados y permitan un buen desarrollo de la investigación.

Variable 1. Liderazgo transformacional

Según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) lo definió como:

Aquella persona que unifica los esfuerzos para el desarrollo de la misma persona y de la importancia de su labor, quien eleva el nivel de conciencia en la labor de cada uno de sus integrantes para el beneficio del equipo y el de la organización; logrando así una superación personal y el de su entorno. (Vol.1, p.7)

Se definió que el líder transformacional además de entrelazar las labores y características que cada persona tiene, les da a conocer la importancia de su labor, ya que con ello se permitirá resolver futuros problemas y lograr el desarrollo de cada uno y el de quien los guía; es decir existe un apoyo mutuo para el logro de los objetivos del equipo y el de la organización.

Para Robbins y Judge (2013) definió a los líderes transformacionales como: “quienes inspiran a sus seguidores para que trasciendan sus intereses personales por el bien de la organización y puedan tener un efecto extraordinario sobre ellos” (p. 382).

Con esta definición se sobreentiende que los líderes transformacionales no solo se preocupan por ellos mismos, sino que ponen atención a las preocupaciones y necesidades de cada uno de sus seguidores, que cambian la conciencia que tienen los seguidores de las cosas al ayudarlos, a que vean los antiguos problemas con una nueva visión, estimulan e inspiran a los seguidores para que se esfuercen más para lograr las metas del grupo.

Para Bass y Avolio (1990, citado por Vásquez, 2013) definió que:

El líder transformacional en lugar de ceder a las demandas individuales de sus seguidores, promueve una mayor altura de miras en cada persona y pone énfasis en los asuntos clave para la organización. Al mismo tiempo incrementa la confianza de los seguidores y gradualmente los mueve hacia el crecimiento y desarrollo de sí mismos. (p.78)

Se definió que el líder transformacional se preocupa y propone objetivos que van más allá de las propias aspiraciones de los trabajadores, logrando así el desarrollo de las mismas personas y el logro del objetivo de la organización, por consiguiente incrementará el grado de confianza de cada miembro y el conocimiento de la importancia de los asuntos claves de la organización.

Características del liderazgo transformacional

Según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) en su libro El transformador I, lo conceptualizó en cuatro acciones o prácticas que todo líder transformador debe llevar a cabo y estos son:

Estimulación intelectual “conlleva a fomentar en sus empleados la creatividad y propiciar la ruptura de esquemas”(Vol.1, p.18).

Se dió a entender que el líder busca y entiende la manera más adecuada de un problema y la solución de ésta; así como promueve el desarrollo intelectual de sus colaboradores, la creatividad para el desarrollo y solución de los problemas que se susciten y sean resueltos de la manera más sencilla y rápida para el accionar de la organización.

Motivación inspiracional “se relaciona con la capacidad del líder para comunicar visiones trascendentales que comprometan a los demás”(Vol.1, pp.18-19).

Se hizo referencia a que el líder se preocupa por ser un modelo para los demás, así también se encarga de fomentar la visión de la empresa para lograr el compromiso de todos y expresa los propósitos importantes para la empresa con gran sencillez; también orienta a los colaboradores a través de sus acciones, creando un clima de confianza e inspirando la creencia sobre una causa, impulsa el optimismo, aumenta el entusiasmo y así logrando alcanzar altos niveles de actuación para el logro de los objetivos no solo personales sino también organizacionales.

Consideración individual “significa una genuina preocupación por las personas, expresado en el compromiso por motivarlas, estimularlas y propiciar su desarrollo”(Vol.1, p.19).

Se dedujo que el líder es quien conoce las necesidades y expectativas de sus colaboradores, también del trato, preocupación y la manera como los lleva, así como el apoyo personalizado que tiene con cada uno de ellos; por tanto, el líder es quien mediante esta característica puede lograr el mayor potencial de sus colaboradores y su desarrollo profesional.

Influencia idealizada “relacionada con la habilidad para captar la admiración de sus seguidores y que estos se sientan identificados con dichos ideales. Esto implica que el líder actúe en forma íntegra, lo cual genera una elevada confianza en él”(Vol.1, p.19).

Quiere decir que el líder es quien puede y debe influir en sus colaboradores propiciando también un sentido de la visión y misión de la organización; es quien inspira orgullo, existe retroalimentación, transmite respeto, actúa de forma transparente, correcta y busca el logro de los objetivos bajo un clima de confianza en él y en lo que busca hacer.

Para Robbins y Judge (2013) las características del líder transformacional fueron:

(a) Influencia idealizada que brinda una visión y un sentido de misión, inspira orgullo, gana respeto y confianza, (b) la motivación inspiradora que transmite altas expectativas, usa símbolos para unificar los esfuerzos, expresa propósitos importantes en forma sencilla, (c) la estimulación intelectual fomenta la inteligencia, la racionalidad y la solución cuidadosa de los problemas y (d) la consideración individualizada que entrega atención personal, trata a cada empleado en forma individual, dirige, asesora. (p. 383)

De las características mencionadas por el autor se infiere que el líder transformacional es la persona quien crea, propicia y ejecuta lineamientos en post del desarrollo de las personas a quien dirige y el de la organización, teniendo en

cuenta las diferentes formas y mecanismos para lograr el compromiso de las personas y de manera personalizada.

Importancia del liderazgo transformacional

El liderazgo transformacional es muy importante ya que mediante este tipo de liderazgo la organización o empresa y el mismo colaborador en sí tienen un horizonte, se crea una visión, se enfoca los esfuerzos hacia el logro de los objetivos y todo esto se logra si se tiene como líder a una persona íntegra, parcial, que inspire confianza, que haga sentir su apoyo y preocupación hacia los intereses del equipo antes que los de él mismo, donde sea una persona quien aliente los logros de los demás, que aliente las expectativas, que sea capaz de establecer metas claras y de manera individual.

Es importante que Financiera Confianza y otras organizaciones comiencen a tomar en cuenta este factor si es que aún no se está haciendo, ya que esto impacta directamente con los objetivos y resultados de la organización, es por ello que se tomará ésta variable para contribuir con un mejor desarrollo de las funciones de los líderes y de los colaboradores, sobretodo de Financiera Confianza para un mejor desempeño de las funciones y logro de objetivos.

Es importante también señalar algunos alcances que la buena gestión y compromiso de la organización y sobretodo del líder transformacional debe abarcar para llegar a crear compromiso, motivación, cultura, buen clima, entre otros factores que se señala en la investigación. Es importante demostrar que hoy en día las organizaciones están abarcando y tomando muy en cuenta el capital o recurso humano y de las características o demandas que las personas necesitan para lo cual según Bass (1990) es muy importante tener en cuenta que:

Teoría del hombre Z de Maslow. Maslow (1973) fundamenta este modelo basado en la jerarquía motivacional, la cual es función de las necesidades humanas y éstas pueden clasificarse en forma jerárquica a la cual denominó la teoría del hombre Z, de este modo el autor plantea la existencia de una función

evolutiva a través de ciertas etapas o niveles, por la cual pasamos todos los individuos, grupos o sociedades.

Según Robbins y Judge (2013) necesidades fisiológicas, éstas vienen a ser las necesidades básicas del ser humano dadas para el sustento de la vida humana, los cuales incluyen el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades corporales que según Maslow para poder subir a una siguiente necesidad se tiene que satisfacer la primera.

Necesidades de seguridad, éstas están dadas por el segundo nivel de la pirámide que son aquellas necesidades que abarcan el cuidado del ser, de la persona a nivel física y moral contra todo daño, esto implica a la protección contra los daños físicos y emocionales los cuales una vez cubiertas pueden pasar al siguiente nivel.

Necesidades sociales, de asociación o aceptación, en este tercer nivel se da énfasis y grado de importancia a el afecto, el sentido de pertenencia, la aceptación y la amistad, lo cual a nivel laboral vendría a estar dado por el compromiso y el grado de involucramiento que tiene la organización con su colaborador y éste con la empresa y con el entorno que lo rodea.

Necesidades de estima, en este cuarto nivel viene a estar dado por factores internos como el respeto a sí mismo, la autonomía y el logro para el desarrollo personal del colaborador; y factores externos como el status, el reconocimiento y la aceptación, lo cual vendría a ser originado por la manera como la organización trata y ve a su colaborador.

Necesidades de autorrealización, en éste último punto y como quinto nivel una vez cubierta las cuatro necesidades anteriores, la persona o colaborador podrá convertirse en aquello que uno es capaz de ser: incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial", autosuficiente para el desarrollo de su función en la organización y como persona.

Para Maslow (1973) esas necesidades toman formas y expresiones que varían enormemente de persona a persona, su intensidad o manifestación también es extremadamente variada, obedeciendo a las diferencias individuales entre las personas”. Otras características según Cox (2000, citado por Peris 1998,p.114) “hasta que el nivel de necesidad inferior en jerarquía no esté cubierto, el nivel superior quedaría limitado y por tanto, no motivaría, así mismo, cuando una necesidad está cubierta deja de ser motivadora”.

Según Peris (1989) en principio Maslow identificó cinco niveles de necesidad, reunidos en dos grupos: Primarias y Secundarias, después desarrolló su modelo y amplió a seis niveles, éste último, llamado Trascendencia, este sexto nivel proporcionó la base para la teoría Z del hombre en donde Bass (1990) hace referencia al modelo del hombre Z de Maslow y supone que este es un eslabón superior a las teorías X e Y de McGregor, explicada en las teorías de liderazgo conductual, y que definen un líder Z como aquel que es autorrealizado y es potencialmente un líder transformacional.

Dimensiones del liderazgo transformacional

Según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) en su libro El transformador I y II, las dimensiones del líder transformador fueron:

Dimensión 1. Estimulación intelectual

Para Bass (1985, citado por Fischman, 2005) conceptualizó a la estimulación intelectual como:

El líder fomenta mediante la labor de cada uno de los colaboradores la creatividad y la innovación; además de que reta las creencias de sus seguidores y las suyas propias; los incentiva a pensar y no cerrarse en su paradigma sino ver más allá, a sugerir ideas nuevas para problemas antiguos y por último el líder crea un entorno propicio para la generación e implementación de ideas. (Vol.1, p.110)

Quiso decir que el líder es quien mediante su trato, enseñanzas y estímulo hace posible que el trabajador pueda crear sus propias soluciones, métodos o pautas de trabajo o reacción ante cualquier hecho que suceda y no solo se guíe de los lineamientos ya establecidos, sino sea un personal independiente.

Creatividad

Según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) lo conceptualizó como “es la capacidad de romper los esquemas mentales. Es tener la habilidad de ver oportunidades donde las personas solo ven rutinas establecidas. Es asumir el riesgo de hacer algo diferente y trazar una trocha en un camino desconocido”(Vol.1,p.138).

Quiso precisar que la persona que tiene creatividad es aquella que es capaz de asumir riesgos, hacer cosas diferentes en busca de nuevas oportunidades, realizar labores que los demás no lo realizan y sobretodo tener la facilidad y habilidad para iniciar las acciones que permitan crear nuevos lineamientos o funciones para el bien de la organización.

Innovación

Según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) lo definió como “el que tiene que estimular la ruptura de esquemas y generar cierto desorden y caos”(Vol.1,p.65).

Aclaró que el líder transformacional para poder subsistir en un mundo competitivo tiene que promover la capacidad de generar nuevas ideas, realizar cosas nuevas, en cierta medida generar un desorden de ideas y romper con paradigmas que logren o permitan obtener nuevas pautas de lineamientos de acción.

Dimensión 2. Motivación inspiracional

La motivación inspiracional Sin embargo la consideración individual según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) lo definió como:

El líder transformacional inspirar a los seguidores, retándolos, proporcionando un significado al trabajo, fomenta un sentido de equipo, entusiasmo y optimismo, además de involucrar a sus seguidores en mirar hacia el futuro, les comunica claramente sus expectativas, demuestra un claro compromiso con las metas trazadas y visión compartida, motivo por el cual el líder debe plantear con claridad una visión inspiracional. (Vol.1, p.150)

Dió a entender que es el líder quien inspira a las personas al trabajo en equipo, y que cada función que se realiza es importante ya que son grandes las expectativas que se tiene de cada persona para cumplir con las metas trazadas en un buen ambiente de confort; teniendo en cuenta que la visión que plantea el líder es el horizonte que los trabajadores tienen en mente y que se proponen alcanzar.

Trabajo en equipo

Según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) lo definió como:

Se entiende que es el medio a través el cual si las personas se alinean hacia una misma dirección, se logra entender mejor la finalidad de la empresa y sobretodo se logra mantener la perspectiva de lo que realmente es bueno y favorable para la organización. (Vol.1,pp.163-164)

Precisó que si las personas se logran compenetrar y tienen clara el horizonte al cual el líder y la empresa pretender llegar, se logrará entender mejor la misión de la empresa, el objetivo planteado y sobretodo poder discernir entre lo que le conviene o no a la empresa.

Visión

Según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) lo definió como “el líder que debe saber proyectarse al futuro, detectar tendencias y aprovechar oportunidades”(Vol.1,p. 64).

Quiso decir que el líder debe saber adelantarse y anticiparse a las circunstancias que se presenten por el bien de las personas, de la organización y sobretodo saber preveer y tomar acciones con anticipación, teniendo en cuenta que la decisión a tomar prevendrá o evitará futuros acontecimientos negativos que impacten a la organización.

Comunicación

Según Chiavenato (2011) lo definió como “la transferencia de información o de significado de una persona a otra. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se proporciona información y significados de una persona a otra”(p.50).

Se dedujo que la comunicación es el medio a través el cual se logra una conexión entre una o varias personas para transmitir una información mediante un código y canal, mediante este medio el líder mantendrá e influenciará asertivamente lo que pretende comunicar y hacer llegar a sus trabajadores, siendo esto una herramienta necesaria activa de la organización.

Dimensión 3. Consideración individual

Sin embargo la consideración individual según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) lo definió como:

Un clima en el que existan oportunidades de aprendizaje, tomar en cuenta las necesidades individuales de sus colaboradores, fomenta la comunicación de dos vías y cuando ve a sus colegas y subordinados como seres humanos; por lo tanto, la consideración individual se da cuando el líder delega el poder de forma adecuada, cuando demuestra que sabe escuchar y transmitir empatía a su gente. (Vol. 2, p.10)

Dió a entender que es importante que el líder propicie un buen clima para una buena comunicación, en donde se vea a las personas como seres importantes y distintos, ya que son estos quienes mediante su labor permiten el logro de los objetivos.

Motivación

Según Chiavenato (2011) lo definió como:

Es lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico. Ese impulso a la acción puede ser consecuencia de un estímulo externo (proveniente del ambiente) o generarse internamente por los procesos mentales del individuo.(p.41)

Precisó que la motivación es la forma de accionar de una persona a causa de un sentimiento o estímulo que proviene de forma interna o externa, lo cual repercute de acuerdo a cómo la persona tome este estímulo y se deje influenciar por ello, siendo una herramienta necesaria positiva o negativa para el accionar de cada uno y en el desarrollo de sus funciones; ya que no siempre todas las personas encuentran su propia motivación.

Reconocimiento

Según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) lo conceptualizó como “uno de los más importantes motivadores, que existen”(Vol.2, p.42).

Puntualizó que mediante el reconocimiento se logrará un mayor grado de compromiso y compenetración de las personas para con el líder y la empresa, ya que mediante este medio se logra el compromiso de manera directa o indirecta de las personas con la organización, donde cabe resaltar que sin este indicador existiría un conflicto de intereses.

Desarrollo profesional

Según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) se entiende que:

El desarrollo profesional es un estímulo para los trabajadores, lo cual se logra mediante la rotación de puestos para tener un mayor conocimiento de la empresa, así como el hecho de implementar nuevos retos a los trabajadores que los conlleve a utilizar sus ideas y creatividad para el logro de nuevas oportunidades de desarrollo (Vol.2, p.51).

Se dedujo que es la forma de propiciar a los trabajadores un estímulo que haga que desarrollen sus capacidades, conocimientos y sobretodo se logre el desarrollo personal y profesional de cada uno; siendo la rotación de puestos una de las formas que permitan un mayor y mejor entendimiento de la empresa, así como también la delegación de funciones brinda a la persona una mayor confianza.

Dimensión 4. Influencia idealizada

Según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) definió a la influencia idealizada como:

El líder debe ser un mensajero para sus seguidores, debe ser admirado, respetado y debe inspirar confianza, lo cual origina que los trabajadores se identifiquen con él y pretendan emular sus conductas, y para que esto se cumpla, el líder debe expresar su forma de ser y actuar con integridad, responsabilidad y sobretodo con compromiso con cada uno de sus colaboradores y con la organización. (Vol. 2, p.88)

Concretó que el líder es aquella persona quien inspira y crea un buen clima, es un modelo a seguir, quien con sus acciones, hechos, palabras demuestra ser una persona íntegra, responsable y capaz de influenciar positivamente en los demás.

Integridad

Según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) manifestó que “la integridad requiere de que pasemos por encima de nuestra percepción egocéntrica y que tomemos conciencia de la verdadera naturaleza de nuestros actos”(p.147).

Quiso decir que mientras la persona camine en dirección al sentido de la honestidad consigo mismo, con los demás, sea consiente de sus actos y de lo que dice con una actitud consecuente, estará cada vez más cerca en el camino de la integridad, ya que le permitirá obtener un grado de reconocimientos por parte de las personas que lleva a su cargo (admiración).

Confianza

Para Robbins y Judge (2013) lo definieron como:

Un estado psicológico que ocurre cuando el individuo accede a mostrarse vulnerable ante otra persona, porque tiene expectativas positivas sobre la forma en que resultarán las cosas. Aún cuando el individuo no tenga el control total de la situación, está dispuesto a arriesgarse a que la otra persona responda adecuadamente.(pp. 387-388)

Dió a entender que es la capacidad que tiene una persona para confiar una labor a otra persona, aún si ésta no estuviese en la capacidad de intervenir en la labor; por lo cual se expone a que los resultados no cubran sus expectativas, no se obtenga los resultados esperados y requiera de un plan de contingencia, no obstante mediante la confianza se permitirá disminuir los costos y crear un buen clima.

Retroalimentación

Según Chiavenato (2011) lo definió como “interacciones entre las diversas partes de la organización, las cuales se afectan de forma recíproca; hacia las relaciones

de trabajo entre las personas, así como hacia la estructura y los procesos organizacionales”(p. 351).

De la definición puntualizó que la retroalimentación es el intercambio de conocimientos, activos y otros elementos entre las personas o áreas de una organización; con el fin de compartir conocimientos, procesos, ideas y otros mecanismos que permitan en conjunto el cumplimiento de la labor, siendo este indicador un elemento necesario en toda organización.

Para Robbins y Judge (2013), las dimensiones del líder transformacional fueron:

Dimensión 1. Influencia idealizada, es cuando el líder transformacional proporciona una visión y un sentido de misión, inspira orgullo, gana respeto y confianza.

Dimensión 2. Motivación inspiradora, indicaron que el líder transformacional comunica altas expectativas, usa símbolos para concentrar los esfuerzos, expresa propósitos importantes en forma sencilla.

Dimensión 3. Estimulación intelectual, manifestaron que el líder transformacional fomenta la inteligencia, la racionalidad y la solución cuidadosa de los problemas.

Dimensión 4. Consideración individualizada, manifestaron que el líder transformacional concede atención personal, trata a cada empleado de forma individual, dirige, asesora.(p. 383)

Del autor se dedujo que las características del líder transformacional están estrechamente vinculadas con la forma de influenciar en los trabajadores, de su manera de gestionar, dirigir y estimular a sus trabajadores, y por último está relacionada en la forma de cómo indentificarse y relacionarse de manera personalizada con cada uno de sus trabajadores.

Variable 2. Clima organizacional

Toro (1992) lo definió como:

Percepción o representación que las personas derivan de la realidad de las labores en las cuales están ubicadas. Se refiere a una manera de ver la realidad, que es compartida por las personas de un grupo y de una empresa. Esa manera de ver compartida suele ser influida por la realidad misma, por los líderes y personas influyentes en el grupo, por los compañeros y colegas, por los clientes, por la familia y, obviamente, por la gerencia. (Vol 11, No 1 y 2,p.67)

Con esta definición se interpretó que la manera de actuar y llevar a cabo las labores de los colaboradores está influenciada por el grado de pertenencia que sienta la misma persona con su puesto, la labor, con la organización y que la influencia recibida por sus jefes es importante para el desarrollo del equipo, del desempeño y el logro de los objetivos.

Para Chiavenato (2011) lo conceptualizó como:

El medio ambiente interno donde se desarrollan los miembros de la organización, siendo éste quien de manera directa o indirecta influye en el aspecto motivacional, moral de las personas. Son los mismos trabajadores que a su vez influyen en la organización, además de que el clima organizacional repercute de manera positiva o negativa en la labor de cada uno de los integrantes.(p. 50)

Se dedujo que es el espacio, ámbito que repercute de manera positiva o negativa en el aspecto psicológico e intelectual de los trabajadores, teniendo así resultados positivos o negativos de la labor que realizan.

Según Álvarez y Silva (2007) definió que:

Es importante tomar en cuenta los aspectos internos y externos del colaborador, así como el significado que éste representa para el colaborador a nivel personal, emocional, y también para la organización ya que es ahí donde nace y repercute esta variable para un mejor desarrollo de las actividades ya que se toma en cuenta puntos como la motivación, compromiso, la creatividad y el desempeño de los mismos

colaboradores y por lo tanto del equipo. (recuperado de <http://climaorganizacional.blogspot.pe/>)

Se infiere que es importante conocer los aspectos internos y externos de las personas ya que estos factores repercuten en el accionar de los trabajadores y en el desarrollo de sus funciones, motivo por el cual es importante abordar temas como la motivación, compromiso, trabajo en equipo, entre otros.

Según Litwin y Stringer (1968, citado por Sandoval, 2004) argumentó que: El clima organizacional son “los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada”(p.84).

De la definición se entendió que para el autor el clima organizacional es la manera de como piensa, siente y como actúa cada persona en el entorno que lo rodea, sea ese entorno formal o informal, así como también es la manera de como el administrador y otros factores repercuten en el accionar de cada trabajador.

Características del clima organizacional

Para Toro (1992) las características del clima organizacional estuvieron relacionadas principalmente con:

Las relaciones Interpersonales: nivel en que los empleados se ayudan entre sí, en donde sus relaciones son respetuosas y consideradas.

Estilo de Dirección: grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores.

Sentido de Pertenencia: grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa y compromiso con sus objetivos

Retribución: grado de equidad en la remuneración y los beneficios del trabajo.

Disponibilidad de recursos: nivel en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.

Estabilidad: Grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.

Claridad y Coherencia en la Dirección: nivel de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.

Valores Colectivos: nivel en que se perciben en el medio interno: cooperación (ayuda mutua, apoyo), responsabilidad (esfuerzo adicional, cumplimiento), respeto (consideración, buen trato). (Vol. 11, No 1 y 2, pp.69-70)

Se infirió que el clima organizacional está estrechamente relacionada con el ámbito donde se desarrolla la persona, es decir, la convivencia con las personas internas que están en constante contacto, con las personas externas y también con las formas y estructuras con las que convive el trabajador.

Para Álvarez y Silva (2007) definió a las características del clima organizacional como:

La percepción que tengan los colaboradores, se construye a partir de factores externos a la organización e internos de la misma, así como el impacto que tienen los procesos, la estructura, las metas y objetivos que tiene la organización para con sus colaboradores; por tanto, se toman en cuenta:

(a) La percepción que tengan los trabajadores, (b) la motivación, (c) el compromiso, (d) la creatividad, (e) el desempeño de las personas, (f) los equipos de trabajo, (g) el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, (h) el trato de un jefe con sus colaboradores, (i) la relación entre el personal de la organización, con los proveedores y los clientes. (recuperado de <http://climaorganizacionalem.blogspot.pe/>)

Para el autor las características del clima organizacional estuvieron dado principalmente por las relaciones interpersonales con las que cuenta el trabajador y sobretodo se denota la forma de cómo se siente y de cómo actúa la persona

dentro de un equipo de trabajo y en su centro de labor, donde el tema relación se ve remarcado.

Importancia del clima organizacional

El clima organizacional es sumamente importante y no sólo para la organización sino también para las personas que la integran y a todo nivel jerárquico ya que es mediante este punto que se consiguen los objetivos, se obtienen logros, identificación, disciplina, colaboración, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, existiría mayor motivación y por lo tanto una mejor productividad por parte de los colaboradores; por ello es importante que Financiera Confianza y toda organización tome muy en cuenta este factor y es por ello que se tomará esta variable para estudio de las agencias de Financiera Confianza de la zona Lima dos, y cómo se encuentra, así también para contribuir con el logro de los objetivos y un mayor compromiso del personal en general.

La propuesta de Herzberg (2014) tiene que ver con el desempeño y mejora del clima organizacional debido a que mediante éstos dos factores que son:

Factores motivacionales o intrínsecos

Este factor tiene que ver con el potencial de llevar a cabo un estado de satisfacción con el puesto (como realización, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), debido a que pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo psicológico”, por lo tanto el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no se le ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción”.

Factores higiénicos o extrínsecos

En cuanto a este factor están asociados a la insatisfacción laboral (salarios, política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo). La ausencia o el deterioro de estos factores causarían en los trabajadores insatisfacción, ya que cada uno de ellos es

importante. Su mejora en el aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral.

Dimensiones del clima organizacional

Para Toro (1992) las dimensiones, así como sus características fueron:

Dimensión 1. Las relaciones Interpersonales

Según Toro (1992) lo conceptualizó como el “grado en que los empleados se ayudan entre sí y sus relaciones son respetuosas y consideradas” (Vol. 11, No 1 y 2, pp.69-70).

Quiere decir que en la relación de los trabajadores debe existir el apoyo mutuo en un clima de respeto y consideración.

Ayuda mutua

Según Chiavenato (2011) lo definió “como se relacionan entre sí las personas dentro de la organización y el grado de libertad en estas relaciones humanas; si las personas trabajan aisladas o en equipos de trabajo mediante una intensa interacción humana” (p.91).

Se dedujo que es la capacidad que tienen las personas dentro de una organización para poder ayudarse mutuamente en el cumplimiento de sus labores, ya sea mediante la ayuda de objetos o de conocimientos que se logra obtener con el transcurrir del tiempo, y sobretodo la compenetración del equipo por el logro del objetivo.

Consideración

Según Chiavenato (2011) lo conceptualizó como “ser asertivo y convincente pero flexible, utilizar la variedad de estilos u opiniones en favor de los objetivos de la empresa, desarrollar la intuición, saber escuchar” (p.61).

Se entendió que es la capacidad de discernir en un momento dado y de acuerdo a la circunstancia, saber escuchar a las personas, actuar acorde a los hechos, entender y atender a las necesidades de las personas, ser capaz de promover mediante la autoridad sin llegar a ser autoritario lo que se busca en cada una de las personas.

Dimensión 2. Estilo de Dirección

Toro (1992) lo definió como el “grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus trabajadores” (Vol. 11, No 1 y 2, p.70).

Se dedujo que es importante el grado de participación que el líder genera a sus trabajadores ya que así los estimula y apoya a su desarrollo y mejor desempeño.

Estimulación

Según Chiavenato (2011) lo definió como:

La ayuda de desarrollar habilidades y competencias para aprovechar la información y ejercer su autonomía. Siendo ésta la forma como se crean talentos en la organización: al definir las competencias que se necesitan para alcanzar objetivos y al crear condiciones internas para que las personas adquieran y desarrollen tales competencias de la mejor manera posible.(p.58)

Se puntualizó que es la facilidad de buscar el desarrollo y estimulación de las personas para un mejor desempeño de sus labores, así como propiciar el descubrimientos de nuevos talentos, se denote las nuevas y mejores capacidades de las personas que trabajan en la organización, teniendo en cuenta sobre todo el desarrollo de las condiciones que favorezcan la aparición de las cualidades de cada persona.

Participación

Según Chiavenato (2011) especificó que “es moderar y apoyar los procesos o actividades del equipo, proporcionar realimentación (feedback) al equipo (positiva o negativa), descentralizar objetivos, decisiones y tareas, asumir como propios los resultados del equipo, contribuir y cooperar en equipos multidisciplinarios” (p.61).

Se remarcó que es la forma de como se distribuye y fomenta la participación de los trabajadores en la implementación de nuevas tareas, en el desempeño de sus labores, así como el apoyo que se brinda en el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales, logrando así que se llegue a crear un clima donde predomine la colaboración de todas las personas.

Dimensión 3. Sentido de Pertenencia

De acuerdo a Toro (1992) lo conceptualizó como “grado de orgullo derivado de la vinculación con la empresa, compromiso con sus objetivos” (Vol. 11, No 1 y 2, p.70).

Se infiere que es el sentir que tienen los trabajadores por pertenecer a la empresa y el grado de compromiso que tienen para el desarrollo de sus actividades y logro de objetivos.

Identificación

Según Chiavenato (2011) estableció que “es una especie de acuerdo o expectativa que las personas mantienen consigo mismas y con los demás” (p.68).

Se dedujo que los trabajadores tienen o se forman una propia idea, sentimiento y perspectiva de la organización en la cual se desempeña de acuerdo al trato, situaciones o hechos que susciten en el transcurso de las actividades y así mediante ello se logra un cierto grado menor o mayor de compromiso e identidad con la organización.

Compromiso

Según Chiavenato (2011) precisó que es “tener claro los propósitos y de medios, crear opciones de soluciones nuevas y eficaces, actuar proactiva y rápidamente, correr y asumir riesgos”(p.61).

Se entendió que el trabajador se siente comprometido cuando su forma de llevar a cabo sus actividades los lleva de manera clara, enfado en los propósitos de su labor y en el objetivos de la organización, adelantándose a los hechos y sobretodo cuando por voluntad propia inicia alguna actividad o crea acciones que solucionen algún evento fortuito.

Dimensión 4. Retribución

Para Toro (1992) lo determinó como “nivel de equidad de la remuneración y los beneficios del trabajo” (Vol. 11, No 1 y 2, p.70).

Se dedujo que es la retribución económica y subjetiva, de manera equitativa por el desempeño de las funciones.

Equidad

Según Chiavenato (2011) lo definió como:

La interacción psicológica entre empleado y organización es más que nada un proceso de reciprocidad. La organización hace ciertas cosas por y para los participantes, como remunerarlos y darles seguridad y estatus; a su vez, el participante responde con trabajo y el desempeño de sus tareas.(p.68)

Se entendió que mediante este indicador las personas actúan y se desenvuelven de acuerdo a cómo perciben lo que obtienen de sus puestos de trabajo (salarios, aumentos, reconocimientos, entre otros) en relación a lo que aportan a la organización (esfuerzo, experiencia, educación y competencia), para luego comparar sus resultados con el esfuerzo realizado.

Beneficios

Según Chiavenato (2011) lo conceptualizó como “proporcionar incentivos compartidos que promuevan los objetivos organizacionales. Uno de los motivadores más poderosos es la recompensa por el trabajo bien hecho”(p.58).

Quiere decir que cuando el trabajador tiene un buen desempeño es reconocido no solo económicamente sino también puede ser promovido o puede adjudicarse de un beneficio mayor, lo cual repercute no solo a nivel personal sino también este beneficio puede llegar a alcanzar estándares profesionales y hasta familiares, ya que a través de ello enaltece a la persona, su entorno y logra una mayor automotivación.

Dimensión 5. Disponibilidad de recursos

De acuerdo a Toro (1992) definió que es el “grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y áreas para la realización de su trabajo” (Vol. 11, No 1 y 2, p.70).

Se comprendió que son las facilidades y comodidades que se tiene a tiempo y que proporciona el líder para un adecuado desempeño de las labores de sus trabajadores.

Disponibilidad

Según Chiavenato (2011) lo definió como “pueden verse como los insumos necesarios para obtener el producto final o servicio prestado por la organización. Por lo general, cuando se habla de recursos surge la imagen sintetizada de dinero, equipo, materiales y personas”(p.80).

Se entendió que los recursos no solo son los elementos materiales sino también los intelectuales y otros, que se le debe proporcionar al trabajador en el momento adecuado para el desarrollo de sus labores, así también debe contar

con los sistemas e infraestructura que permitan un buen clima de confort para el cumplimiento con sus labores.

Independencia

Según Chiavenato (2011) especificó que “es entregar poder a las personas para que tomen decisiones independientes sobre acciones y recursos. En ese sentido, cada líder reparte y delega autoridad a los individuos para que trabajen de acuerdo a lo que aprenden y dominan”(p.58).

Se dedujo que en una organización es necesario e importante que el líder delegue funciones a sus trabajadores, no solo para el beneficio del trabajador lo cual le permitiría un mayor compromiso y lograría cierto grado de confianza e involucramiento con la organización, sino también para la misma organización en sí ya que permitiría mayor conocimiento de sus trabajadores de la labor que busca la empresa.

Dimensión 6. Estabilidad

Toro (1992) manifestó que es el “grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo” (Vol. 11, No 1 y 2, p.70).

Se percibió que es el concepto que tiene el trabajador de la empresa en donde siente que es importante para la organización, lo cual le crea un sentimiento de estabilidad.

Pertenencia

Según Chiavenato (2011) lo conceptualizó como:

Los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de circunstancias con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se

define como un estado de adaptación. Tal adaptación no solo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización.(p.49)

Se refirió al grado de compenetración, acercamiento y compromiso que tiene el trabajador con la empresa y con las personas que lo conforman, debido a que hoy en día la organización están en constante cambios por la tecnología, personas y otros; por ello la persona está comprometido en adaptarse al cambio e involucrarse en las mejoras de los procesos y en la organización.

Criterio

Para Robbins y Judge (2013) lo definió como:

Las intenciones intervienen entre las percepciones y emociones de la gente y su comportamiento manifiesto. Son decisiones para actuar de cierta forma. Las intenciones se consideran una etapa distinta porque se tiene que inferir lo que el otro pretende, para saber como responder a su comportamiento.(p.452)

Quiso decir que hoy en día las organizaciones y los directivos que lo conforman deben de contar con la facilidad para poder discernir entre los diferentes eventos que se susciten en el accionar de las labores no solo a nivel de las personas sino también en la toma de decisiones sobre eventos que favorezcan a la organización; por lo tanto es necesario que se cuente con el criterio adecuado para la toma de decisiones.

Dimensión 7. Claridad y coherencia en la dirección

Según Toro (1992) definió que es el “grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consecuentes con los criterios y políticas de la alta gerencias”(Vol. 11, No 1 y 2, p.70).

Se dedujo que es el conocimiento claro y exacto que tiene el líder para enfocar sus decisiones y a sus trabajadores hacia el logro del objetivo, cumpliendo las políticas de la empresa.

Claridad

Según Chiavenato (2011) manifestó que “todos los miembros comprenden y apoyan los objetivos del equipo”(p.186).

Se puntualizó que los trabajadores deben de tener bien definidos los objetivos de la organización, además de sus funciones y estrategias planteadas para cumplir con las decisiones encomendadas por los niveles superiores, a fin de que el esfuerzo que realice cada miembro de la organización sume al cumplimiento de la labor.

Consistencia

Según Chiavenato (2011) definió como:

El gerente puede designar a un supervisor para que se haga cargo de un nuevo empleado, quien actuará como tutor para acompañarlo y orientarlo durante su periodo inicial en la organización. Si el supervisor hace un buen trabajo, la organización será vista de forma positiva. Sin embargo si el supervisor es ineficiente en el trabajo con el recién llegado, la organización será vista de manera negativa.(p.167)

Se concluyó que para que el trabajador sea consecuente con su labor y se comprometa con la organización es muy importante la calidad y tiempo de inducción que tenga con su superior, ya que a partir de ello se creará una idea de las personas que laboran en dicha empresa y sobretodo de las personas y del tipo de trabajo que se realiza; por tanto el líder debe ser consecuente con sus actos y decisiones.

Dimensión 8. Valores Colectivos

Según Toro (1992) definió que es el “grado en que se sienten en el medio interno: cooperación (ayuda mutua, apoyo), responsabilidad (esfuerzo adicional, cumplimiento), respeto (consideración, buen trato)”. (Vol. 11, No 1 y 2, p.70).

Se determinó que es el clima cordial que se debe tener en una organización, en donde prime la cooperación, la responsabilidad y sobretodo en un ambiente de respeto.

Cooperación

Según Chiavenato (2011) definió como “la capacidad para relacionarse eficazmente con distintas personas y grupos, así como para desarrollar trabajos en equipo” (p.219).

Se dio a entender que para el mejor desempeño de las labores y sobretodo para el óptimo accionar de la organización, las personas a todo nivel jerárquico necesitan trabajar en conjunto, en un clima de cooperación, retroalimentación y compenetración con el único ideal de que se solucione algún evento que se suscite o que se busque el objetivo planteado.

Responsabilidad

Según Chiavenato (2011) lo conceptualizó como “la ayuda a los individuos, equipos y departamentos a responsabilizarse de su labor” (p.109).

Se asumió que este indicador manifestó que en toda organización debe haber y prevalecer el espíritu de la responsabilidad con el cumplimiento de las funciones, del cumplimiento de los objetivos, de la remuneración, y otros que se haya ofrecido antes y durante el vínculo laboral, así también es importante el apoyo recíproco que tiene que existir en la organización.

Respeto

Según Chiavenato (2011) lo definió como “el trato a las personas, cuántos participan en las decisiones que afectan su trabajo, qué oportunidades hay de crecimiento y desarrollo profesional, y cómo se componen su paquete de prestaciones. Además, reconocimiento en el trabajo y valoración del ser humano”(p.290).

Se entiende que en una organización debe predominar el respeto por sobre todas las cosas hacia la persona, además también hacia la función que cada uno de ellos realiza, por los materiales e infraestructura; todo esto en cuanto permitirá que se desarrollo las funciones en un buen clima organizacional y con la mejor predisposición posible.

Mediante estas dimensiones se infiere que el autor remarcó la manera de como el trabajador interactúa con el medio que lo rodea, así también de la implicancia de factores laborales o coyunturales que crean o enmarcan el accionar de la persona; por último se denota que existen factores personales y exógenos que también repercuten en la actividad del trabajador.

Para Likert (1967, citado por Sandoval, 2004), mide la percepción del clima organizacional en ocho dimensiones:

Dimensión 1: Los métodos de mando.

Es la forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

Dimensión 2: Las características de las fuerzas motivacionales.

Son los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

Dimensión 3: Las características de los procesos de comunicación.

Vienen a ser la naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

Dimensión 4: Las características de los procesos de influencia.

Está dado por la importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

Dimensión 5: Las características de los procesos de toma de decisiones.

Es la pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.

Dimensión 6: Las características de los procesos de planificación.

Es la forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

Dimensión 7: Las características de los procesos de control.

Es el ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

Dimensión 8: Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.

Es la planificación así como la formación deseada (p.85).

Para el autor en mención definió que el clima organizacional posee un conjunto de dimensiones que están más allá de estar vinculadas al trabajador en sí, están entrelazados con el líder con la forma de como dirige, se comunica, relaciona con su personal y de como llega a cada uno, además que también menciona de la importancia no solo del jefe sino también de la organización ya que es importante las repercusiones que tiene sobre el trabajador.

1.4 Formulación al problema

Para Hernández et al. (2014) “es afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación”(p. 36).

Según el autor se entendió que la formulación del problema implica que todo inicial con la idea del investigar tomando en cuenta sus expectativas, su cuanto conocimiento e involucramiento tenga con el tema el investigador, del empeño y las habilidades que éste tenga para poder llevar a cabo este proyecto y una vez cubiertas las ideas, la información necesaria el segundo paso sería como plasmarlas.

Problema general

¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017?

Problema específico 2.

¿Cuál es relación entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación entre la consideración individual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017?

Problema específico 4.

¿Cuál es la relación entre la influencia idealizada y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017?

1.5 Justificación del estudio

Para Hernández et al. (2014) “se da mediante la presentación de sus razones (el para qué del estudio o por qué debe efectuarse)”(p. 40).

Se entiende que en todo proyecto de investigación existe un porqué ya que nace bajo la idea de plasmar, identificar cuáles son los motivos por los cuales se va a realizar la investigación y qué es lo que se espera obtener con el estudio; dando lugar después a exponer cuales han sido los elementos, las causas de la investigación, como se llevará a cabo y qué es lo que se espera obtener y sea de gran aporte al ámbito donde se plasmará.

Justificación teórica

La justificación surge ante la necesidad de determinar la influencia del liderazgo transformacional con el clima organizacional en la zona Lima dos, 2017, demostrando cambios de actitud que presentan los trabajadores directos de la organización.

El liderazgo transformacional es un tema muy importante y necesario en la Administración del potencial humano, es la forma de cómo el líder cuenta con capacidad de estimular, motivar, tener consideración e influenciar en los trabajadores de Financiera Confianza de la zona Lima dos.

El clima organizacional en las oficinas es también un tema fundamental para el accionar de la empresa, saber cómo está el clima, cómo ven los demás a la empresa en cuanto al clima, es muy importante; conocer la trascendencia del sentimiento de los trabajadores para con su jefe y la empresa; facilitará la información para saber si se está haciendo lo correcto, el cómo actúan las personas y en especial del cómo se puede corregir ciertos errores que se presenten. El logro de los objetivos, llegar a la meta y sobretodo mantener un buen clima son los mismos objetivos que tiene el presente trabajo de investigación y el de la empresa; por ello Financiera Confianza se preocupa por que el líder cuente con las cualidades necesarias para sobresalir en la conducción de una oficina y sobretodo mantenga un buen clima organizacional para el buen desarrollo de sus funciones y logro de sus metas.

Justificación práctica

La presente investigación será de gran importancia para las oficinas de la zona Lima dos de Financiera Confianza, para otras oficinas de la organización y para otras empresas del sistema financiero y no financiero del país; pretende lograr ser una herramienta para la toma de decisiones de cualquier empresa y con ello penetrar cambios en los temas de liderazgo y clima organizacional.

Se evaluará el liderazgo transformacional de la empresa, teniendo como referencia las diferentes percepciones que tienen los trabajadores del liderazgo y del clima organizacional. Dando lugar a conocer sobre los problemas que en la actualidad se presentan en las oficinas de la empresa como del tema de liderazgo, para lo cual se espera que esta tesis se convierta en un plan de mejora, donde se plantee estrategias para optimizar el liderazgo y el clima organizacional, pero sobretodo que mejore el tema de la producción, rentabilidad de la empresa.

Justificación metodológica

La presente investigación promoverá la posibilidad que el liderazgo transformacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, mejore y favorezca el buen clima organizacional de las oficinas.

En el presente proyecto se caracterizará por la búsqueda o despertar del líder transformacional en Financiera Confianza, y su relación con el clima organizacional la cual se ha visto mermada a raíz de ciertos inconvenientes que se suscitan a diario; motivo por el cual se tomará en cuenta los instrumentos de trabajo comenzando como alcance exploratorio el cual permitirá examinar el tema que es poco estudiado y no se ha abordado antes, descriptivo ya que se describirá detalladamente las variables, dimensiones e indicadores para un buen desarrollo de su funciones, teniendo en claro las variables señaladas.

Será correlacional ya que se buscará conocer la relación de las variables liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de

la zona Lima dos, 2017, para culminar el presente proyecto será explicativo ya que se definirá las causas de los eventos y fenómenos que se están suscitando; motivo por el cual es importante el desarrollo e implementación del proyecto tomando en cuenta las dos grandes variables para la determinación de la posible solución y mejora de los indicadores a nivel general, no solo de la organización sino también de los trabajadores que la componen.

1.6 Hipótesis

Según Hernández et al. (2014) lo definió como:

Las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar o demostrar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones (p. 104).

Quiso decir que en esta parte de la investigación se pretende indicar con preposiciones y definiciones lo que se quiere probar en la investigación, es decir como respuesta provisionales a las preguntas de investigación, dando lugar así a la búsqueda de la total veracidad del tema el cual se está investigando y se pretende demostrar.

Hipótesis general

Existe relación directa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Hipótesis específica

Hipótesis específica 1.

La estimulación intelectual se relaciona directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Hipótesis específica 2.

La motivación inspiracional se vincula directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Hipótesis específica 3.

La consideración individual se relaciona directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Hipótesis específica 4.

La influencia idealizada se vincula directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

1.7 Objetivo

Para Hernández et al. (2014) lo definió como:

Es el dirección que conlleva a llegar a la cima de la investigación, teniendo en cuenta que deben ser claros, específicos, medibles, apropiados y realistas ya que son las guías para el desarrollo de la investigación y en algunos casos se busca con resolver un problema en especial para lo cual se tiene que señalar el problema e informar de qué manera la investigación ayudará a resolverla.(p. 37)

Se infiere que es la trayectoria que la investigación pretende llegar, teniendo en cuenta que es el conducto para la elaboración de la investigación y principalmente siendo uno de los puntos que brindará las pautas de lo que se pretende resolver.

Objetivo general

Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Identificar la relación entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Objetivo específico 2.

Identificar la relación entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación entre la consideración individual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Objetivo específico 4.

Determinar la relación entre la influencia idealizada y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

Según Hernández et al. (2014) lo definió como:

El lineamiento o estrategias metodológicas que va a seguir el proyecto para obtener la mayor cantidad de información requerida y necesaria, ya sea por escritos, análisis escritos de resultados y otros medios que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema y ejecutar el plan o estructura de trabajo .(p. 128)

Tipo de estudio

El tipo de estudio de la presente investigación es aplicada ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), estudia los problemas de posible interés social y éste tipo de estudio se puede planear a corto, mediano y largo plazo, mientras que el otro tipo de estudio el cual es el básico, éste otro tipo de estudio toma en cuenta los conocimientos y teorías que se da en base a los problemas que le interesan a la ciencia.

Descriptivo

Según Hernández et al. (2014) lo definió como:

Pretende especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.(p. 92)

Será descriptivo ya que se buscará información detallada y minuciosa en cuanto la mayor cantidad que se pueda adquirir sobre las características, perfiles de las personas a tratar, procesos, o cualquier otro indicador que sea parte de la investigación; es decir se pretenderá obtener y recoger información sobre las variables a considerar y cómo éstas se relacionan y su grado de importancia para la oficina u organización en sí.

Correlacional

Según Hernández et al. (2014) lo conceptualizó como:

El estudio que busca conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.(p. 93)

Se entiende que mediante el estudio correlacional se pretende encontrar la relación que existe entre las variables en cuestión, a fin de demostrar el grado de significancia del estudio; para lo cual en la presente investigación se estudiarán dos variables: la variable número uno que está dada por el liderazgo transformacional y la variable número dos la cual será el clima organizacional, se estudiarán sus implicancias y cómo se relacionan entre ellas.

Diseño

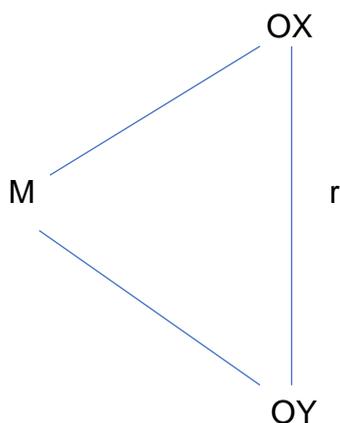
No experimental

Según Hernández et al. (2014) lo definió como “la investigación que se realizó sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables para ver su efecto sobre otras variables”(p. 152).

Mediante el siguiente concepto se deduce que mediante el diseño no experimental no se manipula deliberadamente a las variables en cuestión; logrando así resultados realistas sobre lo que se busca demostrar y llegar a una conclusión. En la investigación no experimental lo que se busca es que las variables sean plasmadas tal y como se observan al momento de la investigación para ver su efecto sobre las otras variables; en este tipo de diseño tampoco se tiene control directo sobre las variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron.

La investigación es de tipo transeccional o transversal ya que según Liu (2008) y Tucker (2004, citado por Hernández et al., 2014) lo definió como “cuyo propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede”(p. 154).

Mediante el concepto anterior se infiere que la investigación es transeccional ya que se analizarán las variables tal como suceden, se relacionan y en cualquier momento dado.



Donde:

M: Muestra que se realiza en el estudio.

X,Y: Variables de estudio

O: Observación y medición de ambas variables.

R: Notación estadística de interrelación.

2.2 Variables, operacionalización

Variable

Para Hernández et al. (2014) lo definió como “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse y observarse”(p. 105).

Es un indicador o propiedad también mencionado por el autor, que es susceptible de medirse y observarse la cual puede ser aplicada a seres vivos y no vivos; son las variables quienes adquieren valor cuando son relacionadas con otras variables y éstas cobran importancia cuando están incluidas en una investigación mediante la formulación de hipótesis o una teoría, por lo cual son de suma importancia para un efectivo planteamiento y análisis de la situación, así como del buen desarrollo del proyecto.

V1: Liderazgo transformacional

V2: Clima organizacional

Operacionalización de las variables

Según Solís (2013, citado por Hernández et al., 2014) lo definió como “el paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables e ítems o equivalentes se le denomina operacionalización”(p. 211).

Es una herramienta la cual permite de manera sintetizada pasar las variables en cuestión, así como sus definiciones, las dimensiones a tratar y evaluar junto a sus indicadores que son verificables y medibles para la toma de una decisión y resultados de la misma, brinda gran alcance sobre el proyecto que se llevará a cabo.

Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables liderazgo transformacional y clima organizacional.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Liderazgo transformacional	Según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) lo define como quien orienta precisamente sus esfuerzos hacia causas trascendentales: el desarrollo de las personas y de su entorno; así también que quien eleva el nivel de conciencia de sus seguidores sobre la importancia y el valor de metas idealizadas. Ayuda a que los miembros de su equipo superen sus intereses personales, llevándolos a elegir una causa noble como el bienestar del equipo o el de la empresa. (pp. 7-18)	Para definir operacionalmente la variable "liderazgo transformacional" se estudiaron sus dimensiones e indicadores. Con ello se obtuvo información fidedigna a través del instrumento el cuestionario tipo Likert que permitirá medir el nivel de respuesta.	Estimulación intelectual	creatividad	1, 2, 3, 4	Su escala de medición es ordinal, la cual se evidencia en la aplicación del instrumento.	
			Motivación inspiracional	innovación			5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
				trabajo en equipo	visión		
				comunicación	motivación		
			Consideración individual	reconocimiento	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20		
Influencia idealizada	desarrollo profesional	21, 22, 23, 24, 25, 26					
	integridad						
	confianza						
	retroalimentación						
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Clima organizacional	Toro (1992) Se refiere a la percepción o representación que las personas derivan de la realidad de las labores en las cuales están ubicadas. Se refiere a una manera de ver la realidad, que es compartida por las personas de un grupo y de una empresa. Esa manera de ver compartida suele ser influida por la realidad misma, por los líderes y personas influyentes en el grupo, por los compañeros y colegas, por los clientes, por la familia y, obviamente, por la gerencia. (Vol 11, No 1 y 2,p.67)	Para definir operacionalmente la variable "liderazgo transformacional" se estudiaron sus dimensiones e indicadores. Con ello se obtuvo información fidedigna a través del instrumento el cuestionario tipo Likert que permitirá medir el nivel de respuesta.	Las relaciones interpersonales	ayuda mutua	1, 2, 3, 4	Su escala de medición es ordinal, la cual se evidencia en la aplicación del instrumento	
			Estilo de dirección	consideración			5, 6, 7, 8
				estimulan			
			Sentido de pertenencia	participación	9, 10, 11, 12		
				identificación			
			Retribución	compromiso	13, 14, 15, 16		
				equidad			
			Disponibilidad de recursos	beneficios	17, 18, 19, 20		
				disponibilidad			
			Estabilidad	independencia	21, 22, 23, 24		
pertenencia							
Claridad y coherencia en la dirección	crítico	25, 26, 27, 28					
	claridad						
Valores colectivos	consistencia	29, 30, 31, 32, 33, 34					
	cooperación						
	responsabilidad						
	respeto						

2.3 Población y muestra

Población

Para Lepkowski (2008b, citado por Hernández et al., 2014) “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”(p. 174).

Para Hernández et al. (2014) es muy importante que la población esté dentro del marco de características similares como de lugar y tiempo, además de señalar que no por el hecho de que la población sea grande la investigación será mejor, sino que la calidad de la investigación estará en función de tomar en cuenta exactamente al tipo de población a tomar en cuenta con base en el planteamiento del problema.

Para el presente proyecto la población estará conformada por los trabajadores de las agencias de Financiera Confianza de la zona Lima dos, ya que se trata de un equipo limitado de 105 personas.

Tabla 2.

Número de integrantes por oficina.

N°	Oficina de Financiera Confianza	Área	Cantidad de Trabajadores
1	Oficina Principal de Manchay FC	Administrador	1
		Créditos	29
		Operaciones	15
2	Oficina Especial de Manchay FC	Créditos	13
		Operaciones	8
3	Oficina Especial de Lurín FC	Créditos	26
		Operaciones	13
		Total	105

Muestra

Para Hernández et al. (2014) lo definió como “un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”(p. 175).

La muestra es un subgrupo y elemento significativo que se toma como elemento importante de la población , lo cual nos permitirá obtener información importante para el proyecto; y ésta se divide en la muestra probabilística donde se puede escoger a cualquier elemento de la población ya que tiene la misma posibilidad para la muestra por medio de una elección aleatoria y la muestra no probabilística donde la elección de los elementos depende de las características de la investigación y no de la probabilidad.

Para la investigación se consideró la muestra no probabilística ya que la selección estará dada por la característica de la investigación valga la redundancia, y esta muestra estará dada por 83 trabajadores de la zona Lima dos de Financiera Confianza.

Para el cálculo se consideró un nivel de confianza de 95%, un error de estimación de 5%, el tamaño de la muestra estimada es de 83 trabajadores distribuidos en forma proporcional al número total de trabajadores de cada una de las 3 oficinas de la zona Lima dos de Financiera Confianza.

Para obtener el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra.

z: Nivel de confianza deseado.

- p: Proporción de la población con la característica deseada (éxito).
 q: Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso).
 e: Nivel de error dispuesto a cometer.
 N: Tamaño de la población.

Para la investigación se consideró los siguientes datos:

- n: ¿?
 z: 1.96 (tabla de distribución normal para el 95% de confiabilidad y 5% de error)
 p: 0.5
 q: 0.5
 e: 0.05
 N: 105

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2 + \frac{((1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5))}{105}}$$

$$n = \frac{3.8416 \times (0.5) \times (0.5)}{0.0025 + \frac{(3.8416 \times (0.5) \times (0.5))}{105}}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025 + 0.00914666667}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.01164666667} = 82.46$$

El tamaño de la muestra seleccionada fue de 83 trabajadores

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de datos

Técnica

Para Hernández et al. (2014) la técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, consistió en una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema que se desea resolver. Las preguntas de la encuesta estarán dirigidas y enfocadas a fin de resolver o proporcionar información relevante para el estudio, la encuesta consta de preguntas que se aplicará a los 83 trabajadores de Financiera Confianza de la zona Lima dos.(p. 217)

Instrumento

Para Grinnell, Williams y Unrau (2009, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014) lo describió como “es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente”(p. 199).

Se entiende que el instrumento permite registrar los datos que se obtienen y que al investigador le permitirá tomar decisiones en base a los resultados que se espera obtener.

El instrumento a tomar en cuenta fue el cuestionario el cual según Chasteauneuf (2009, citado por Hernández et al., 2014). El cuestionario es formulado en base a una o más variables: cabe mencionar también que puede ser aplicado en encuestas de todo tipo y que es uno de los instrumentos más utilizados para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se medirán.

De acuerdo al instrumento en la presente investigación se utilizó el cuestionario realizado en preguntas.

Ficha técnica de variable liderazgo transformacional

Nombre: Encuesta de liderazgo transformacional.

Autor: Bass (1985, citado por Fischman, 2005) adaptado por Miguel Angel Solano Muñoz

Procedencia: Lima – Perú, 2017.

Objetivo: Medir la percepción del liderazgo transformacional.

Administración: Individual.

Duración: Aproximadamente de 5 a 10 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 26 ítems.

Nivel de escala de calificación: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.

Tabla 3.

Niveles y rangos de las dimensiones de la variable liderazgo transformacional.

Dimensiones	Nivel por dimensiones	Rango de dimensiones
Estimulación intelectual	(1) Malo	6 – 9
	(2) Regular	10 – 13
	(3) Bueno	14 - 19
Motivación inspiracional	(1) Malo	10 – 19
	(2) Regular	20 – 29
	(3) Bueno	30 – 40
Consideración individual	(1) Malo	11 – 19
	(2) Regular	20 – 29
	(3) Bueno	30 – 40
Influencia idealizada	(1) Malo	8 – 14
	(2) Regular	15 – 21
	(3) Bueno	22 – 30

Ficha técnica de variable clima organizacional.

Nombre: Encuesta de clima organizacional.

Autor: Toro (1992), adaptado por Miguel Angel Solano Muñoz

Procedencia: Lima – Perú, 2017.

Objetivo: Medir la percepción del clima organizacional.

Administración: Individual.

Duración: Aproximadamente de 5 a 10 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 34 ítems.

Nivel de escala de calificación: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.

Tabla 4.

Niveles y rangos de las dimensiones de la variable clima organizacional.

Dimensiones	Nivel por dimensiones	Rango de dimensiones
Las relaciones interpersonales	(1) Malo	4 - 8
	(2) Regular	9 - 13
	(3) Bueno	14 - 19
Estilo de dirección	(1) Malo	5 - 8
	(2) Regular	9 - 13
	(3) Bueno	14 - 19
Sentido de pertenencia	(1) Malo	5 - 8
	(2) Regular	9 - 13
	(3) Bueno	14 - 19
Retribución	(1) Malo	5 - 8
	(2) Regular	9 - 13
	(3) Bueno	14 - 19
Disponibilidad de recursos	(1) Malo	4 - 8
	(2) Regular	9 - 13
	(3) Bueno	14 - 20
Estabilidad	(1) Malo	5 - 9
	(2) Regular	10 - 14
	(3) Bueno	15 - 20
Claridad y coherencia en la dirección	(1) Malo	6 - 9
	(2) Regular	10 - 14
	(3) Bueno	15 - 20
Valores colectivos	(1) Malo	8 - 14
	(2) Regular	15 - 21
	(3) Bueno	22 - 29

Validez

Según Hernández et al. (2014) lo definieron como “al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”(p. 200).

Se entiende que la validez brinda un respaldo sobre la veracidad, precisión y exactitud sobre el instrumento a través el cual se mide a las variables en cuestión.

Para la presente validación en esta investigación se realizó mediante la técnica de juicio de expertos. Consiste en someter a juicio de 3 expertos el instrumento de medición que se pretende emplear en la recolección de datos. Ellos analizan que el instrumento bajo nueve conceptos: claridad, objetividad, actualidad, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. Si el instrumento cumple con las nueve condiciones, el experto firma un certificado de validez indicando que hay suficiencia.

Tabla 5.

Validación de juicio de expertos

Nº	Apellidos y Nombres	Especialidad	Porcentaje
Experto 1	Cama Sotelo Manuel	Metodólogo	81%
Experto 2	Janampa Acuña Nerio	Temático	81%
Experto 3	Sandoval Nizama Genaro	Temático	85%
Puntuación Promedio			82%

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se halló mediante el procedimiento de consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach.

Según Hernández et al. (2014) se refirió al “grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”(p. 200).

Los procedimientos para hallar la confiabilidad mediante un coeficiente según Hernández et al. (2014) son: “a) medida de estabilidad (confiabilidad por test-retest), b) método de formas alternativas o paralelas, c) método de mitades partidas (Split-halves) y d) medida de consistencia interna” (p. 208).

Lo cual según los autores estos instrumentos de medición utilizan pasos y fórmulas que crean coeficientes de fiabilidad y que éstos en su mayoría oscilan entre cero y uno, en donde cero significa la nula confiabilidad y uno significa el máximo de confiabilidad perfecta o absoluta; hay que tener en cuenta que para hallar la confiabilidad del instrumento éste debe ser aplicado a la muestra y sobre el resultado que se obtenga calcular el coeficiente.

Tabla 6.

<i>Niveles de confiabilidad</i>	
Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 7.

<i>Estadísticas de fiabilidad de liderazgo transformacional</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	26

El resultado del Alfa de Cronbach es de 0.986; indica que existe un alto nivel de consistencia interna de la escala, es decir, que cada una de las preguntas

aporta al total de la escala (concepto), no existiendo contradicciones entre ellos. Dicho resultado es mayor que 0.7, determinando que el instrumento de la variable liderazgo transformacional utilizado tiene un grado aceptable de fiabilidad.

Tabla 8.

Estadísticas de fiabilidad de clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	34

El resultado del Alfa de Cronbach es de 0.987; indica que existe un alto nivel de consistencia interna de la escala, es decir, que cada una de las preguntas aporta al total de la escala (concepto), no existiendo contradicciones entre ellos. Dicho resultado es mayor que 0.7, determinando que el instrumento de la variable liderazgo organizacional utilizado tiene un grado aceptable de fiabilidad.

2.5 Métodos de análisis de datos

Consiste en recolectar los datos en sus diferentes etapas. Para ello se emplea la estadística como una herramienta. “Esta fase se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finaliza la recolección de los datos. Se procedió a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001). La contrastación de las hipótesis se debe realizar teniendo en cuenta los siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nula o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula. Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición. (p.46)

Los datos recogidos se procesarán a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, y el programa informático SPSS 24; para hallar los datos estadísticos,

luego analizarlos, interpretarlos y presentarlos en cuadros y gráficos, para ello se utilizó el método cuantitativo para el procesamiento de la encuesta en términos matemáticos y el método cualitativo, para analizar e interpretar los datos a partir de la palabra.

2.6 Aspectos éticos

En el presente proyecto de investigación toda la información descrita respetará la autoría de las literaturas presentadas citando las fuentes a la que se ha incurrido. Se respetará el anonimato de las personas que integren o sean parte de los procedimientos de la recolección de datos, así como no se divulgarán sus datos personales, los documentos utilizados no se revelarán a terceras personas y los resultados que se obtengan de la técnica, los instrumentos de este proyecto de investigación van a ser veraz ya que no serán alterados bajo un clima de confiabilidad y seguridad.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Tabla 9.

Niveles del liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

	Niveles	Clima organizacional			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Liderazgo transformacional	Malo	33 39,8%	5 6,0%	0 0,0%	38 45,8%
	Regular	5 6,0%	19 22,9%	2 2,4%	26 31,3%
	Bueno	0 0,0%	0 0,0%	19 22,9%	19 22,9%
Total		38 45,8%	24 28,9%	21 25,3%	83 100,0%

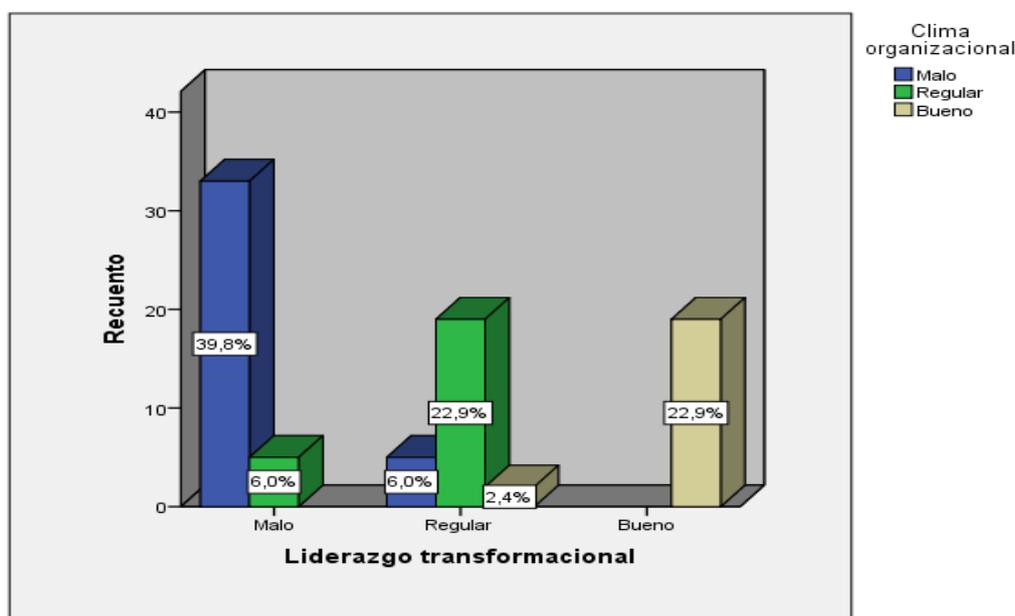


Figura 1. Percepción de las variables liderazgo transformacional y clima organizacional

De acuerdo a la percepción de la tabla 8 y figura 1, los trabajadores de Financiera Confianza de la zona Lima dos 2017, manifiestan que el liderazgo transformacional es Malo con un 45,8%, el 31,3% de los trabajadores señalan que el liderazgo transformacional es Regular y un 22,9% es Bueno. Asimismo el 45,8% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es Malo, el 28,9% indican que es Regular y un 25,3% manifiestan que el clima organizacional es Bueno. Es decir que los trabajadores de Financiera Confianza sienten que no existe el liderazgo transformacional.

Tabla 10.

Niveles del liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Niveles		Clima organizacional			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Estimulación intelectual	Malo	23 27,7%	4 4,8%	0 0,0%	27 32,5%
	Regular	14 16,9%	15 18,1%	4 4,8%	33 39,8%
	Bueno	1 1,2%	5 6,0%	17 20,5%	23 27,7%
Total		38 45,8%	24 28,9%	21 25,3%	83 100,0%

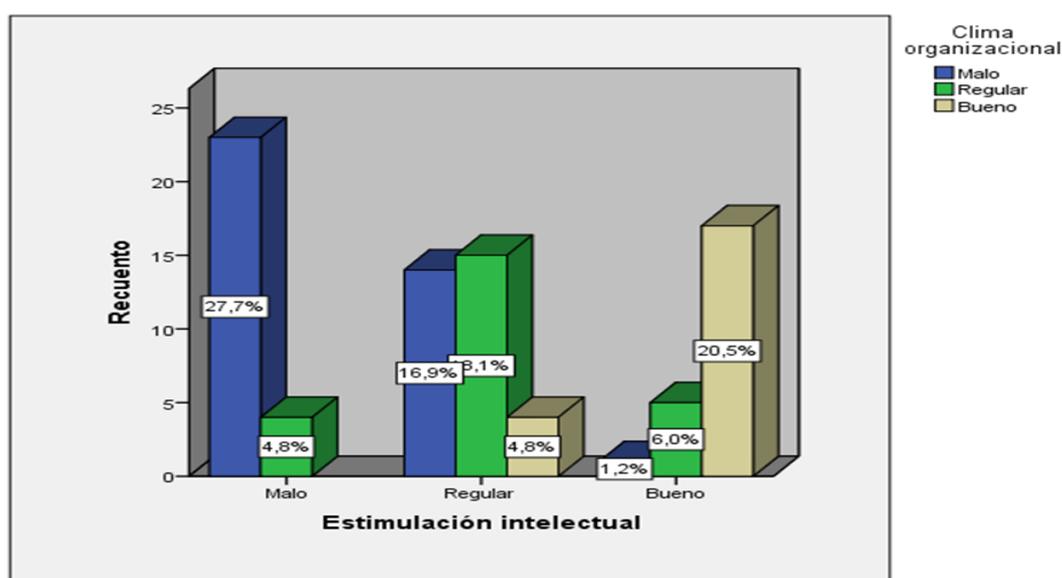


Figura 2. Percepción de la estimulación intelectual y clima organizacional

De acuerdo a la percepción de la tabla 9 y figura 2, los trabajadores de Financiera Confianza de la zona Lima dos 2017, manifiestan que la estimulación intelectual es Regular con un 39,8%, el 32,5% de trabajadores señalan que la estimulación intelectual es Malo y un 27,7% es Bueno. Asimismo el 45,5% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es Malo, el 28,9% indican que es Regular y un 25,3% manifiestan que el clima organizacional es Bueno. Es decir que los trabajadores de Financiera Confianza sienten que existe una relativa estimulación intelectual.

Tabla 11.

Niveles de la relación entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Niveles		Clima organizacional			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Motivación inspiracional	Malo	30	6	0	36
		36,1%	7,2%	0,0%	43,4%
	Regular	8	17	3	28
		9,6%	20,5%	3,6%	33,7%
	Bueno	0	1	18	19
		0,0%	1,2%	21,7%	22,9%
Total		38	24	21	83
		45,8%	28,9%	25,3%	100,0%

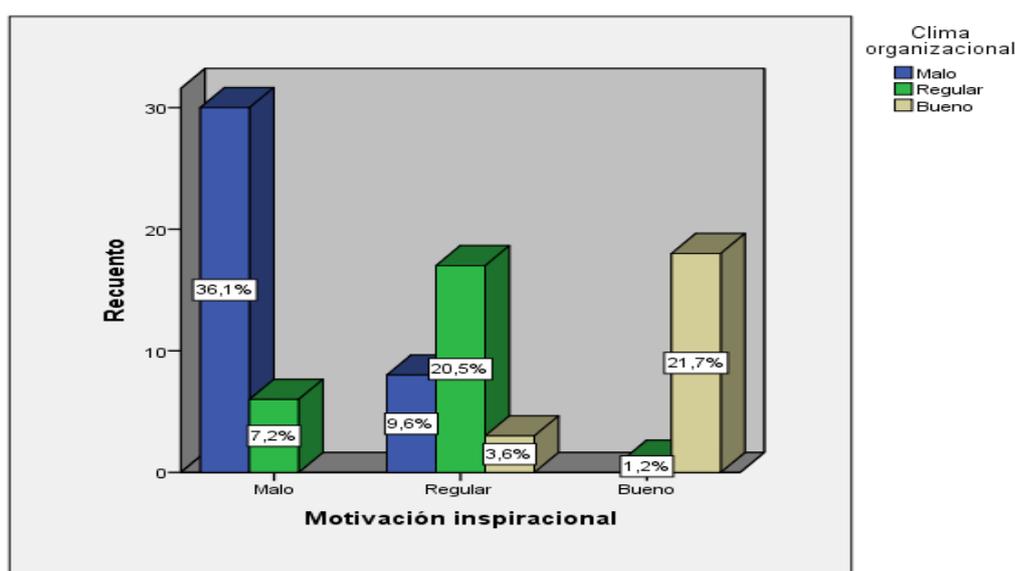


Figura 3. Percepción de la motivación y clima organizacional

De acuerdo a la percepción de la tabla 10 y figura 3, los trabajadores de Financiera Confianza de la zona Lima dos 2017, manifiestan que la motivación inspiracional es Malo con un 43,4%, el 33,7% de trabajadores señalan que la estimulación intelectual es Regular y un 22,9% es Bueno. Asimismo el 45,8% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es Malo, el 28,9% indican que es Regular y un 25,3% manifiestan que el clima organizacional es Bueno. Es decir que los trabajadores de Financiera Confianza sienten que no existe motivación inspiracional.

Tabla 12.

Niveles de la relación entre la consideración individual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Niveles		Clima organizacional			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Consideración individual	Malo	31	6	0	37
		37,3%	7,2%	0,0%	44,6%
	Regular	7	18	1	26
		8,4%	21,7%	1,2%	31,3%
	Bueno	0	0	20	20
		0,0%	0,0%	24,1%	24,1%
Total		38	24	21	83
		45,8%	28,9%	25,3%	100,0%

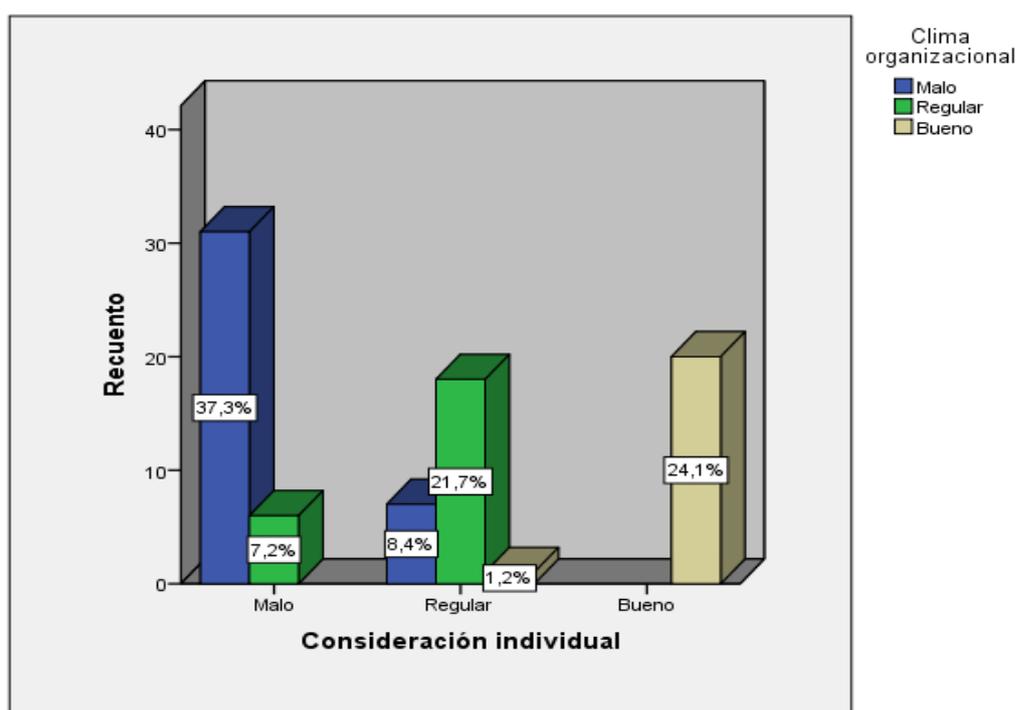


Figura 4. Percepción de la consideración individual y clima organizacional

De acuerdo a la percepción de la tabla 11 y figura 4, los trabajadores de Financiera Confianza de la zona Lima dos 2017, manifiestan que la consideración individual es Malo con un 44,6%, el 31,3% de trabajadores señalan que la estimulación intelectual es Regular y un 24,1% es Bueno. Asimismo el 45,8% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es Malo, el 28,9% indican que es Regular y un 25,3% manifiestan que el clima organizacional es Bueno. Es decir que los trabajadores de Financiera Confianza sienten que no existe consideración individual.

Tabla 13.

Niveles de la relación entre la influencia idealizada y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Niveles		Clima organizacional			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Influencia idealizada	Malo	22	3	0	25
		26,5%	3,6%	0,0%	30,1%
	Regular	16	20	1	37
		19,3%	24,1%	1,2%	44,6%
	Bueno	0	1	20	21
		0,0%	1,2%	24,1%	25,3%
Total		38	24	21	83
		45,8%	28,9%	25,3%	100,0%

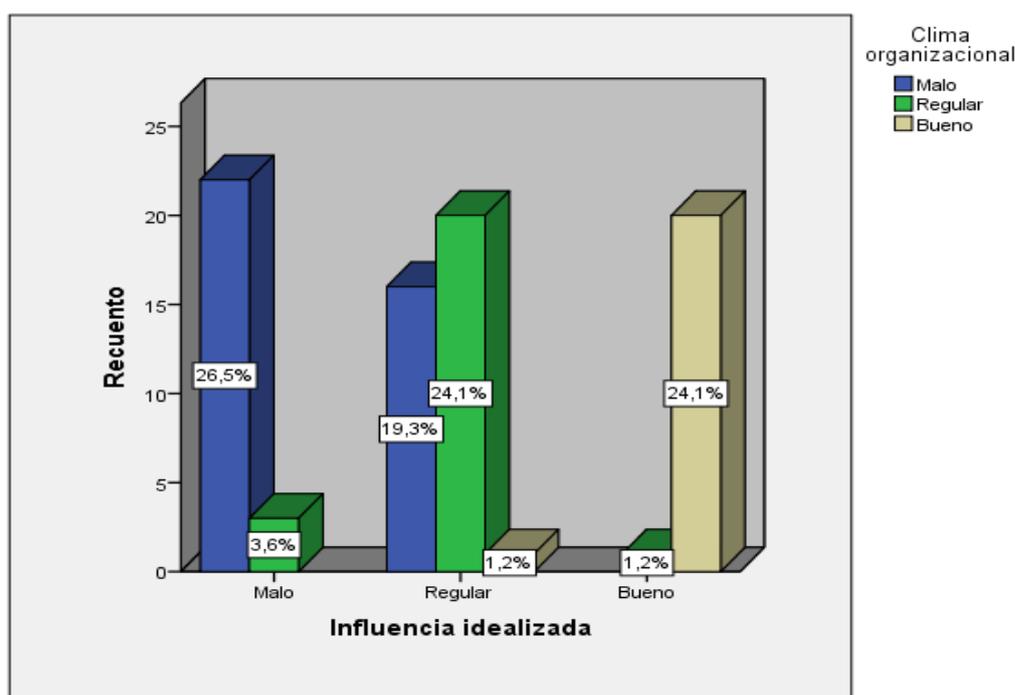


Figura 5. Percepción de la influencia idealizada y clima organizacional

De acuerdo a la percepción de la tabla 12 y figura 5, los trabajadores de Financiera Confianza de la zona Lima dos 2017, manifiestan que la consideración individual es Regular con un 44,6%, el 30,1% de trabajadores señalan que la estimulación intelectual es Malo y un 25,3% es Bueno. Asimismo el 45,8% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es Malo, el 28,9% indican que es Regular y un 25,3% manifiestan que el clima organizacional es Bueno. Es decir que los trabajadores de Financiera Confianza sienten que existe una relativa influencia idealizada.

Tabla 14.

Prueba de normalidad según kolmogorov - Smirnov entre el liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo transformacional	,198	83	,000
Clima organizacional	,213	83	,000

Se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un nivel de significación asintótica de 0.000; para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe relación directa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

H_a: Existe relación directa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

Regla de decisión

El nivel de significación "P" es menor que 0,05, se rechaza H₀

El nivel de significación "P" no es menor que 0,05, no se rechaza H₀

Tabla 15.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

			Liderazgo transformacional	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Liderazgo transformacional	Coeficiente de correlación	1,000	,888**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,888**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0,888$) lo que indica una correlación positiva fuerte, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y un 5% de cometer error, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa directa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

Hipótesis específica 1

H_0 : La estimulación intelectual no se relaciona directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

H_a : La estimulación intelectual se relaciona directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

Tabla 16.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

			Estimulación intelectual	Clima organizacional
Rho de Spearman	Estimulación intelectual	Coefficiente de correlación	1,000	,799**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
Clima organizacional	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,799**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0,799$) lo que indica una correlación positiva fuerte, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y un 5% de cometer error, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa directa entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Hipótesis específica 2

H_0 : La motivación inspiracional no se vincula directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

H_a : La motivación inspiracional se vincula directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Tabla 17.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

			Motivación inspiracional	Clima organizacional
Rho de Spearman	Motivación inspiracional	Coefficiente de correlación	1,000	,864**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,864**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0,864$) lo que indica una correlación positiva fuerte, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y un 5% de cometer error, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe vinculación significativa directa entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Hipótesis específica 3

H_0 : La consideración individual no se relaciona directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

H_a : La consideración individual se relaciona directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Tabla 18.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la consideración individual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

			Consideración individual	Clima organizacional
Rho de Spearman	Consideración individual	Coefficiente de correlación	1,000	,866**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,866**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0,866$) lo que indica una correlación positiva fuerte, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y un 5% de cometer error, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa directa entre la consideración individual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Hipótesis específica 4

H_0 : La influencia idealizada no se vincula directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

H_a : La influencia idealizada se vincula directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

Tabla 19.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la influencia idealizada y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

			Influencia Idealizada	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Influencia idealizada	Coefficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
Clima organizacional	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,839**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0,839$) lo que indica una correlación positiva fuerte, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y un 5% de cometer error, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe vinculación significativa directa entre la influencia idealizada y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos,2017.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de las variables liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017, se pudo notar que ambas variables guardan alta confiabilidad y relación.

Para la presente investigación los análisis descriptivos indicaron que el liderazgo transformacional es Malo con un 45,8% y el 45,8% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es Malo, debido a que no existe liderazgo transformacional que permita un buen clima organizacional. Asimismo se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017, con un valor de 0,888; en consecuencia es una correlación positiva fuerte, a su vez existiendo una correlación a nivel de población, puesto que $P < 0.05$. Encontrándose una similitud con Huarac (2013) quien concluyó que mediante la prueba estadística de Rho Spearman se evidencia que existe relación entre el liderazgo transformacional de los docentes y su relación con los resultados de la calidad educativa, donde el índice de correlación fue de 0,810 demostrando una relación positiva fuerte y un nivel de significancia de 0,000, ante los resultados obtenidos se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se afirma que existe una relación significativa entre el liderazgo transformacional de los docentes y su relación con los resultados de la calidad educativa en la I.E. Aurelio Miroquesada Sosa La Molina, 2013, debido a que son los directores quienes mediante su dirección guían y dirigen a los profesores y al cumplimiento de sus objetivos. También cabe decir que si bien existe una similitud, una discrepancia estaría en la teoría del antecedente ya que según Muchinsky (2001) definió al liderazgo transformacional como al proceso de inducir cambios importantes en las actitudes de los miembros y crear compromiso para cambiar los objetivos y las estrategias; lo cual si bien sea necesario en el ámbito educativo no es así en el financiero ya que el líder no necesita cambiar dichos puntos importantes sino según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) lo que hace es unificar los esfuerzos de su equipo para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos ya planteados y bien establecidos.

En la investigación se obtuvo como resultado que la estimulación intelectual es regular con un 39,8% y que el 45,5% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es Malo, es decir que los trabajadores de Financiera Confianza sienten que existe una relativa estimulación intelectual debido a que el líder propicia o genera en cierta forma por cumplir la creación de nuevas ideas, resolver por sí mismos los problemas y romper con los esquemas. Asimismo se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017, con un valor de 0,799 lo que indica una correlación positiva fuerte, a su vez existiendo una correlación a nivel de población, puesto que $P < 0.05$. Encontrándose una cierta similitud con Pérez y Rivera (2015) quien concluyó que mediante la prueba estadística de Rho Spearman se evidencia que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, donde el índice de correlación fue de 0,665 demostrando una relación positiva moderada y un nivel de significancia de 0,002, ante los resultados obtenidos se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013, debido a que un adecuado clima organizacional en cualquier empresa permite un buen desarrollo de las funciones y por lo tanto una satisfacción laboral. Consideraría además de la diferencia en que la presente investigación es correlación positiva fuerte, la teoría del antecedente hizo énfasis en que según Brow y Moberg (1990) en el cual manifestó que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de ésta; en cambio para la presente investigación tomó en cuenta que el clima organizacional según Toro (1992) es la percepción que tienen las personas sobre la realidad de sus labores, además que no solo interviene el ambiente interno sino también puede verse influida por el ambiente externo del trabajo como las familias, clientes, entre otros.

De la investigación se obtuvo como resultado que la motivación inspiracional es Malo con un 43,4% y que el 45,8% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es Malo, es decir que los trabajadores de

Financiera Confianza sienten que no existe motivación inspiracional debido a que el líder no sabe como comunicar o dar a conocer pautas o procedimientos importantes que permiten el logro y buen desarrollo de las funciones, así como de la visión trascendental. Asimismo se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017, con un valor de 0,864 lo que indica una correlación positiva fuerte, a su vez existiendo una correlación a nivel de población, puesto que $P < 0.05$. Encontrándose una cierta similitud con Aguilar (2016) quien concluyó que el trabajo en equipo y el clima organizacional están relacionados con un valor de 0,615. Ante los resultados obtenidos se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se afirma que existe una relación entre el trabajo en equipo y clima organizacional (estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango) debido a que un buen trabajo en equipo en donde todos los miembros de la empresa están compenetrados crea un buen clima organizacional y confort en las labores. Además de que la presente investigación la relación de las variables es en mayor grado positivo fuerte, la teoría del antecedente según Baguer (2011) lo definió al clima organizacional como el ambiente en el cual se desarrollan actividades; cuando existe un buen clima organizacional las personas trabajan en un entorno favorable en donde pueden poner en práctica sus conocimientos y habilidades; en cambio para la presente investigación toma en cuenta que el clima organizacional según Toro (1992) es la percepción que tienen las personas sobre la realidad de sus labores, en donde intervienen en ambiente interno y externo, además se refiere a una manera de ver la realidad, que es compartida por las personas del equipo y de una empresa.

V. CONCLUSIONES

Primero: Se logró determinar que existe una relación directa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017, cuyos resultados evidenciaron un valor de 0,888, en consecuencia, una correlación positiva fuerte, a su vez existiendo una correlación a nivel de población, puesto que $P < 0.05$; por lo tanto se asume que la relación es significativa directa ya que el líder transformacional es la personas más importante e influyente para generar un buen clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

Segundo: Se logró identificar que se relaciona directamente la estimulación intelectual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017, cuyos resultados evidenciaron un valor de 0,799, en consecuencia, una correlación positiva fuerte, a su vez existiendo una correlación a nivel de población, puesto que $P < 0.05$; ya que la función del líder de crear nuevas ideas y la creatividad es muy importante para generar un buen clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

Tercero: Se logró identificar que se vincula directamente la motivación inspiracional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017, cuyos resultados evidenciaron un valor de 0,864, en consecuencia, una correlación positiva fuerte, a su vez existiendo una correlación a nivel de población, puesto que $P < 0.05$; debido a que la manera de cómo estimulan los líderes a los trabajadores hacia el compromiso de la visión generará un buen clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

Cuarto: Se logró determinar que existe una relaciona directa entre la consideración individual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017, cuyos resultados evidenciaron un valor de 0,866, en consecuencia, una correlación positiva fuerte, a su vez existiendo una correlación a nivel de población, puesto que

$P < 0.05$; en consecuencia se deduce que la forma de cómo los líderes se preocupan por la personas, los estimulan y motivan, crea un buen clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

Quinto: Se logró determinar que se vincula directamente la influencia idealizada y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017, cuyos resultados evidenciaron un valor de 0,839, en consecuencia, una correlación positiva fuerte, a su vez existiendo una correlación a nivel de población, puesto que $P < 0.05$; ya que la admiración que tienes las personas por un líder con una imagen íntegra, un modelo a seguir, con sus ideales bien definidos; generará una elevada confianza y un buen clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

VI. RECOMENDACIONES

En base a los hallazgos en la investigación se recomienda lo siguiente:

Primero: Se recomienda efectuar estudios en otras oficinas de diferentes zonas en las cuales Financiera Confianza se encuentra ubicada, con la finalidad de demostrar y explicar de forma segura el nivel de influencia del liderazgo transformacional sobre el clima organizacional, permitiendo así el diseño y elaboración de un futuro proyecto en post de una mejora en la dirección y el clima.

Segundo: Se propone fortalecer el tema de la motivación, beneficios y comisiones para el trabajador a fin de que se brinden de forma continua los reconocimientos, categorizaciones, promoción de puestos y otros, para una percepción favorable del liderazgo transformacional y el clima organizacional.

Tercero: Considerando muy importante el tema investigado, motivo por el cual desde un punto de vista práctico y formal, se recomienda diseñar programas de capacitación en materia del liderazgo transformacional a fin de lograr incidencias positivas, prácticas e inmediatas sobre el clima organizacional para Financiera Confianza de la zona Lima dos, y asimismo hacerlos extensivos a todas las oficinas de la organización.

Cuarto: Se recomienda que los jefes sean evaluados constantemente en materia del desempeño, la importancia de sus decisiones y el trato con el personal, para poder concientizar en ellos la importancia que tiene el poder de sus decisiones y los beneficios que conlleva el buen clima y el trato con el personal.

Quinto: Se sugiere realizar reuniones de integración, además de eventos deportivos, a fin de fortalecer las relaciones entre todos los trabajadores de Financiera Confianza y sobretodo se creará un clima organizacional favorable y propicio para el desarrollo de las personas.

VII. REFERENCIAS

- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional (Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango)*. Tesis para obtener título de Psicólogo Industrial / Organizacional en el grado académico de Licenciado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- A. H. Eagly, M. C. Johannesen Schmidt y M. L. Van Engen. (2003), *“Transformational, Transactional, and Laissez-faire Leadership Styles: A Meta-Analysis Comparing Women and Men”*, Psychological Bulletin 129, núm. 4.
- Alvarez, G. (1992). *El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes*. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Vol. 11, No 1 y 2.
- Bass, B. (1981). *Stogdill’s Handbook of Leadership: A Survey of Theory and Research*. New York: Free Press.
- Bass, B. y Stogdill’s (1990). *Handbook of leadership. Theory, research, and managerial applications*. Third edition. New York: The Free Press.
- Campos, L. (2012). *Estilo de Liderazgo Directivo y Clima Organizacional en una Institución del Distrito de Ventanilla – Región Callao 2012*. Tesis para optar el grado académico de Maestro den Educación en la Mención Gestión de la Educación, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Cruz, A. y Rodea, M. (2014). *Liderazgo Transformacional como Herramienta de la Productividad de los Empleados (Caso: Empresa Textilera, Municipio Ixtapaluca)*. Tesis para la obtener título en Licenciatura en Administración, Universidad Autónoma del Estado de México, México.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. 5. ed. México: Mc Graw -Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. 9. ed. México: McGraw -Hill.
- Fischman, D. (2005). *El líder transformador I*. ed. Perú: El Comercio, UPC.
- Fischman, D. (2005). *El líder transformador II*. ed. Perú: El Comercio, UPC.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, McGraw-Hill.
- Huarac, E. (2013). *El Liderazgo Transformacional de los docentes y su relación con los resultados de la calidad educativa en la I.E. Aurelio Miroquesada Sosa La Molina, 2013*. Tesis para obtener el grado de Magister en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa, Universidad César Vallejo, Lima.
- Montiel, C. (2012). *El Liderazgo Transformacional del directivo y el desempeño laboral de los docentes en el nivel de educación primaria*. Tesis de Grado para optar al Título de Magíster Scientiarum en Educación. Mención Gerencia de Organizaciones Educativas, Universidad de Zulia, Maracaibo.
- Pereira, C. (2014). *Clima Laboral y servicio al cliente, estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango*. Tesis para la obtención del Título de Psicóloga Industrial/Organizacional, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Pérez, N. Y Rivera, P. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazona peruana, periodo 2013*. Tesis de Magister en Gestión empresarial, Universidad Nacional de la Amazonía peruana.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México, ed. México: Pearson.

Sandoval, M. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. Recuperado de: http://www.academia.edu/9225037/CONCEPTO_Y_DIMENSIONES_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL

Salas, A. (2013). *Liderazgo Transformacional, capacidad de aprendizaje organizativo y felicidad en el trabajo*. Tesis Doctoral, universidad de Valencia, España.

T. A. Judge y J. E. Bono (2000), “*Five Factor Model of Personality and Transformational Leadership*”, *Journal of Applied Psychology* 85, núm. 5, pp. 751-765.

Toro, F. (1992). *Clima Organizacional y expectativas en la perspectiva del cambio organizacional*. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, Vol. 11, No 1 y 2. Recuperado de: <http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/herramientas/clima-organizacional-productividad-herramientas.pdf>

Toro, F. (2001). *Clima Organizacional. Perfil de empresa colombianas*. Medellín: Cincel

Toro, F., Sanín, A. (2013). *Gestión del Clima Orgnizacional*. Colombia: Cincel.

Valencia, P. (2012). *Comunicación Interna y Clima Organizacional* (tesis de grado). (U. d. Palermo, Ed.) Recuperado el 15 de agosto de 2015, recuperado de: http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyecto graduacion/archivos/1676.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.

Problema			OPERACIONALIZACION DE VARIABLES									
Problema general	Objetivos general	Hipótesis general	Liderazgo transformacional	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala			
¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017?	Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.	Existe relación directa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.			Según Bass (1985, citado por Fischman, 2005) lo define como quien orienta precisamente sus esfuerzos hacia causas trascendentales: el desarrollo de las personas y de su entorno; así también que quien eleva el nivel de conciencia de sus seguidores sobre la importancia y el valor de metas idealizadas. Ayuda a que los miembros de su equipo superen sus intereses personales, llevándolos a elegir una causa noble como el bienestar del equipo y el de la empresa. (pp. 7-18)	Para definir operacionalmente la variable "liderazgo transformacional" se estudiaron sus dimensiones e indicadores. Con ello se obtuvo información fidedigna a través del instrumento el cuestionario tipo Likert que permitirá medir el nivel de respuesta.	Estimulación intelectual	creatividad innovación	1, 2 3, 4	Escala ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos				Motivación inspiracional	trabajo en equipo visión	5, 6 7, 8, 9				
¿Cuál es la relación entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017?	Identificar la relación entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.	La estimulación intelectual se relaciona directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.				Consideración individual	motivación reconocimiento desarrollo profesional	10, 11, 12 13, 14 15, 16, 17 18, 19, 20				
						Influencia idealizada	integridad confianza retroalimentación	21, 22 23, 24 25, 26				
						VARIABLE 2: Clima organizacional						
						Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala			
¿Cuál es la relación entre la consideración individual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017?	Identificar la relación entre la consideración individual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.	La consideración individual se relaciona directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.	Clima organizacional	Toro (1992) Se refiere a la percepción o representación que las personas derivan de la realidad de las labores en las cuales están ubicadas. Se refiere a una manera de ver la realidad, que es compartida por las personas de un grupo y de una empresa. Esa manera de ver compartida suele ser influida por la realidad misma, por los líderes y personas influyentes en el grupo, por los compañeros y colegas, por los clientes, por la familia y, obviamente, por la gerencia. (Vol 11, No 1 y 2, p.67)	Para definir operacionalmente la variable "liderazgo transformacional" se estudiaron sus dimensiones e indicadores. Con ello se obtuvo información fidedigna a través del instrumento el cuestionario tipo Likert que permitirá medir el nivel de respuesta.	Las relaciones interpersonales	ayuda mutua consideración	1, 2 3, 4	Escala ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo			
								Estilo de dirección			estimulan participación	5, 6 7, 8
¿Cuál es la relación entre la influencia idealizada y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017?	Determinar la relación entre la influencia idealizada y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.	La influencia idealizada se vincula directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.						Sentido de pertenencia			identificación compromiso	9, 10 11, 12
								Retribución			equidad beneficios	13, 14 15, 16
								Disponibilidad de recursos		disponibilidad independencia	17, 18 19, 20	
								Estabilidad		pertenencia criterio	21, 22 23, 24	
								Claridad y coherencia en la dirección		claridad consistencia	25, 26 27, 28	
¿Cuál es la relación entre la influencia idealizada y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017?	Determinar la relación entre la influencia idealizada y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.	La influencia idealizada se vincula directamente con el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017.				Valores colectivos	cooperación responsabilidad respeto	29, 30 31, 32 33, 34				

Anexo 2: Instrumentos de las variables

CUESTIONARIO SOBRE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Estimado(a)

Mediante la presente encuesta de liderazgo transformacional se está realizando un estudio a fin de determinar de qué manera los trabajadores de Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017, perciben el trato del administrador y su forma de gestionar la agencia.

Instrucciones:

Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

La escala utilizada es del 5 (Totalmente de acuerdo) al 1 (Totalmente en desacuerdo)	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Liderazgo transformacional							
Dimensiones	N°	Indicadores	Escala				
Estimulación intelectual		Creatividad	1	2	3	4	5
	1	Proporciona ideas para desarrollar la creatividad de sus colaboradores.					
	2	Brinda facilidad al colaborador en la toma de decisiones creativas.					
		Innovación					
Motivación inspiracional	3	Fomenta continuamente la innovación.					
	4	Las innovaciones propuestas por el colaborador son tomados en cuenta por la dirección.					
		Trabajo en equipo					
	5	Promueve continuamente el trabajo en equipo.					
	6	Complementa las ideas del trabajo en equipo.					
		Visión					
	7	Estimula a cumplir con la visión de la empresa.					
	8	Demuestra la importancia del significado de la visión de la empresa.					
	9	Convoca a reuniones de socialización tocando el tema de la visión.					
		Comunicación					
	10	La comunicación con los directivos es horizontal y oportuna.					
	11	Implementa estrategias de comunicación.					
12	Comunica permanentemente información relevante a sus trabajadores.						
Consideración individual		Motivación					
	13	Motiva constantemente a sus trabajadores.					
	14	Tiene la idea clara de la importancia de la motivación en su gestión.					
		Reconocimiento					
	15	Brinda reconocimientos acorde a su gestión.					
	16	Reconoce la labor de cada trabajador.					
	17	Brinda reconocimientos cuando lo merecen.					
		Desarrollo personal					
	18	Asigna labores que contribuyan con el desarrollo de su personal.					
	19	Se preocupa por la vida familiar de su personal.					
20	Brinda oportunidades de desarrollo.						
Influencia idealizada		Integridad					
	21	Demuestra ser una persona íntegra.					
	22	Demuestra predisposición servicial hacia sus trabajadores.					
		Confianza					
	23	Delega tareas importantes con total confianza.					
	24	Sus decisiones influyen positivamente en su labor.					
		Retroalimentación					
	25	Existe buena retroalimentación con el directivo.					
26	Cumple con las reuniones de retroalimentación exigidas por la organización.						

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a)

Mediante la presente encuesta de clima organizacional se está realizando un estudio a fin de determinar de qué manera los trabajadores de Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017, perciben el medio donde laboran y cómo éste ejerce influencia directa en la conducta y comportamiento de cada miembro.

Instrucciones:

Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

La escala utilizada es del 5 (Totalmente de acuerdo) al 1 (Totalmente en desacuerdo)	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Clima Organizacional							
Dimensiones	N°	Indicadores	Escala				
Las relaciones interpersonales		Ayuda mutua	1	2	3	4	5
	1	Existe ayuda mutua entre el jefe y las otras áreas de la oficina.					
	2	Los directivos ayudan directamente al personal.					
		Consideración					
	3	Existe preocupación porque el personal realice bien su trabajo.					
Estilo de dirección	4	Se pierde consideración en el personal cuando realiza un mal trabajo.					
		Estimulan					
	5	Se estimula el espíritu ingenioso y emprendedor.					
	6	Se estimula una propia decisión.					
		Participación					
Sentido de pertenencia	7	Se reconoce la participación activa de los trabajadores.					
	8	Se convoca la participación a reuniones a todos los trabajadores.					
		Identificación					
	9	La identificación del personal es favorable.					
	10	Los directivos se sienten identificados con sus trabajadores.					
Retribución		Compromiso					
	11	Las acciones de gerencia facilitan el compromiso.					
	12	Existe un pleno compromiso de todo el personal.					
		Equidad					
	13	Las decisiones gerenciales demuestran equidad.					
Disponibilidad de recursos	14	Se realiza la distribución de trabajo de manera equitativa.					
		Beneficios					
	15	Los beneficios ganados son gracias al administrador.					
	16	Se promueve buenos beneficios por el logro del objetivo.					
		Disponibilidad					
Estabilidad	17	Se cuenta con la disponibilidad de todos los recursos.					
	18	Las condiciones de trabajo son buenas.					
		Independencia					
	19	Existe independencia de las funciones.					
	20	Es importante la independencia de los recursos.					
Claridad y coherencia en la dirección		Pertenencia					
	21	Las reuniones de socialización aúnan más al equipo.					
	22	Las decisiones permiten la estabilidad del trabajador.					
		Criterio					
	23	Los temas extra laborales son tratados con criterio.					
Valores colectivos	24	No se despide a cualquier persona con facilidad.					
		Claridad					
	25	Se brindan mensajes claros y directos.					
	26	Las decisiones son coherentes y oportunas.					
		Consistencia					
Valores colectivos	27	Se propicia cambios positivos en el personal y la agencia.					
	28	Tu jefe incide constantemente en la importancia de la visión y misión de la empresa.					
		Cooperación					
	29	Existe cooperación entre el área de créditos y operaciones.					
	30	Se aprecia la cooperación de todos los trabajadores.					
		Responsabilidad					
	31	Todos los trabajadores demuestran responsabilidad en cumplir con sus labores.					
	32	Se cuenta con personas con alto valor moral.					
	Respeto						
33	Se practica el respeto entre el personal y los clientes.						
34	Las decisiones que se toman se difieren con respeto.						

Anexo 3: Base de datos prueba piloto

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL																															
	Estimulación				Motivación inspiracional								Consideración individual								Influencia idealizada										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26					
1	3	2	2	2	9	2	2	2	2	3	2	2	2	17	2	3	2	2	2	3	2	2	18	2	3	2	3	3	3	16	60
2	3	2	2	2	9	2	2	3	2	2	3	2	2	18	2	2	2	2	3	2	3	2	18	2	2	2	3	2	2	13	58
3	3	3	2	2	10	3	2	2	3	2	2	3	3	20	2	2	2	2	1	2	2	2	15	1	2	2	2	2	2	11	56
4	3	3	2	2	10	2	3	3	3	3	2	3	3	22	3	3	2	2	2	2	3	3	20	2	3	2	2	2	2	13	65
5	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	5	5	5	5	5	30	124
6	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	2	2	2	20	2	2	3	3	2	3	3	3	21	2	2	2	3	3	3	15	67
7	2	3	3	3	11	3	3	3	2	2	2	2	2	19	2	2	2	1	2	2	2	2	15	2	2	2	3	3	3	16	61
8	2	3	3	3	11	3	3	2	2	3	3	3	2	21	3	3	2	3	2	2	2	2	19	2	3	2	3	3	3	16	67
9	3	3	3	2	11	3	3	2	3	3	3	3	3	23	2	3	3	2	3	3	3	3	22	3	2	2	3	3	3	16	72
10	2	3	2	3	10	3	3	2	2	2	2	3	2	19	2	2	2	2	2	3	3	2	18	2	3	2	2	2	2	13	60
11	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	3	2	17	2	3	3	3	2	2	16	60
12	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	1	1	1	1	8	49
13	2	2	2	2	8	2	1	1	1	1	2	2	2	12	1	1	2	2	2	1	2	2	13	2	2	2	2	2	1	11	44
14	3	3	2	3	11	2	3	2	3	3	3	3	3	22	2	3	2	3	2	2	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	71
15	2	2	2	3	9	3	3	3	2	3	3	2	3	22	3	2	2	3	4	3	3	3	23	3	2	2	3	3	3	16	70
16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	2	2	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	76
17	3	3	4	4	14	3	4	4	4	4	4	5	5	33	5	5	4	4	4	4	4	34	4	5	4	5	4	5	27	108	
18	3	3	2	2	10	2	3	2	2	2	2	3	3	19	2	3	2	2	3	2	3	3	20	3	3	3	3	3	2	17	66
19	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	4	4	4	27	3	3	4	4	4	3	3	4	28	3	3	4	4	3	3	20	89
20	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	2	2	2	21	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	4	4	4	20	78
21	2	2	2	1	7	1	1	2	2	2	1	2	2	13	2	1	2	2	2	1	2	1	13	2	2	2	3	3	3	14	47
22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	2	2	3	3	17	88
23	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	4	4	4	37	5	5	4	4	4	5	5	5	37	4	4	5	5	5	5	28	121
24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	2	3	23	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	90
25	2	2	2	2	8	3	3	2	2	3	2	2	3	20	2	3	3	3	2	2	3	2	20	2	3	2	3	3	3	16	64
26	2	2	1	2	7	1	2	1	1	1	2	2	2	12	2	1	2	2	2	2	2	2	15	1	1	2	2	2	2	10	44
27	2	2	2	2	8	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1	1	1	2	2	1	2	2	12	2	2	2	3	2	2	13	46
28	2	2	2	2	8	2	2	1	2	1	2	2	1	13	1	2	2	2	2	1	2	1	13	1	2	2	2	2	2	11	45
29	2	2	2	2	8	2	3	2	2	2	2	2	3	18	2	2	2	3	3	3	3	2	20	2	2	3	3	3	3	16	62
30	2	2	2	2	8	2	2	1	2	2	1	2	2	14	1	2	1	2	2	1	2	2	13	1	2	2	2	2	2	11	46

CLIMA ORGANIZACIONAL																																											
	Las relaciones interpersonales				Estilo de dirección				Sentido de pertenencia				Retribución				Disponibilidad de recursos				Estabilidad				Claridad y coherencia en la dirección				Valores colectivos				TOTAL										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32		P33	P34								
1	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	2	3	2	2	9	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	2	2	3	3	3	14	78
2	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	3	10	2	2	2	2	3	3	14	79
3	3	2	2	3	10	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	3	3	2	2	10	3	3	3	2	2	2	15	79
4	2	2	2	3	9	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	3	18	90
5	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	4	24	149	
6	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	2	3	2	3	11	3	3	3	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	3	3	3	16	88
7	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	3	3	17	86
8	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	11	3	3	3	3	3	3	18	91
9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	3	17	87
10	3	2	3	3	11	2	3	2	2	9	2	2	3	2	9	2	3	2	3	10	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11	3	3	3	2	2	2	16	84
11	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	68
12	2	2	2	1	7	1	2	2	1	6	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	2	2	3	3	3	15	68
13	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	2	2	8	2	2	2	3	2	2	13	79	
14	2	3	2	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	2	2	2	13	80
15	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	95
16	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	2	3	2	2	9	2	2	2	8	3	3	3	3	4	4	20	90	
17	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	4	4	4	4	5	5	26	147
18	3	3	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	2	16	93
19	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	3	3	20	112
20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	2	2	11	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	2	2	3	3	11	4	3	3										

Resultado de la prueba piloto liderazgo transformacional

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	26

<i>Estadísticas de total de elemento</i>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	65,7667	426,668	,746	,986
VAR00002	65,7000	423,045	,792	,986
VAR00003	65,9667	418,999	,868	,986
VAR00004	65,7667	418,047	,840	,986
VAR00005	65,8667	416,809	,824	,986
VAR00006	65,7333	413,926	,888	,985
VAR00007	65,9667	411,757	,886	,985
VAR00008	65,9000	414,093	,893	,985
VAR00009	65,8667	412,464	,904	,985
VAR00010	65,9667	417,275	,840	,986
VAR00011	65,8000	420,855	,756	,986
VAR00012	65,8000	417,062	,826	,986
VAR00013	66,0333	411,620	,892	,985
VAR00014	65,9000	412,369	,873	,986
VAR00015	66,0000	419,448	,855	,986
VAR00016	65,8333	418,764	,845	,986
VAR00017	65,8333	418,695	,810	,986
VAR00018	66,0333	412,309	,875	,986
VAR00019	65,6333	418,930	,899	,985
VAR00020	65,8333	412,075	,918	,985
VAR00021	66,0333	414,102	,892	,985
VAR00022	65,7333	416,754	,848	,986
VAR00023	65,8667	416,671	,827	,986
VAR00024	65,5667	416,944	,828	,986
VAR00025	65,6333	417,620	,854	,986
VAR00026	65,6333	413,826	,855	,986

Resultados de la prueba clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	34

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	86,4667	599,637	,780	,986
VAR00002	86,4667	594,740	,818	,986
VAR00003	86,7000	592,286	,845	,986
VAR00004	86,4667	586,326	,867	,986
VAR00005	86,7333	588,547	,858	,986
VAR00006	86,4667	594,947	,813	,986
VAR00007	86,7000	591,597	,862	,986
VAR00008	86,5667	592,254	,817	,986
VAR00009	86,6000	589,214	,814	,986
VAR00010	86,5000	595,707	,784	,986
VAR00011	86,8333	592,971	,839	,986
VAR00012	86,7333	593,444	,817	,986
VAR00013	86,7000	590,976	,877	,986
VAR00014	86,4333	598,116	,785	,986
VAR00015	86,8333	583,247	,884	,986
VAR00016	86,5000	589,914	,848	,986
VAR00017	86,7667	595,495	,809	,986
VAR00018	86,4667	592,878	,786	,986
VAR00019	86,7333	581,857	,905	,986
VAR00020	86,5333	588,809	,832	,986
VAR00021	86,7667	585,633	,890	,986
VAR00022	86,4667	588,878	,844	,986
VAR00023	86,6667	593,540	,815	,986
VAR00024	86,4333	590,392	,818	,986
VAR00025	86,5333	587,913	,820	,986
VAR00026	86,3667	598,447	,758	,986
VAR00027	86,7000	587,183	,854	,986
VAR00028	86,5000	584,879	,891	,986
VAR00029	86,7000	593,872	,806	,986
VAR00030	86,4667	599,154	,794	,986
VAR00031	86,6000	594,317	,801	,986
VAR00032	86,4667	597,913	,737	,986
VAR00033	86,3667	600,861	,738	,986
VAR00034	86,3667	600,861	,738	,986

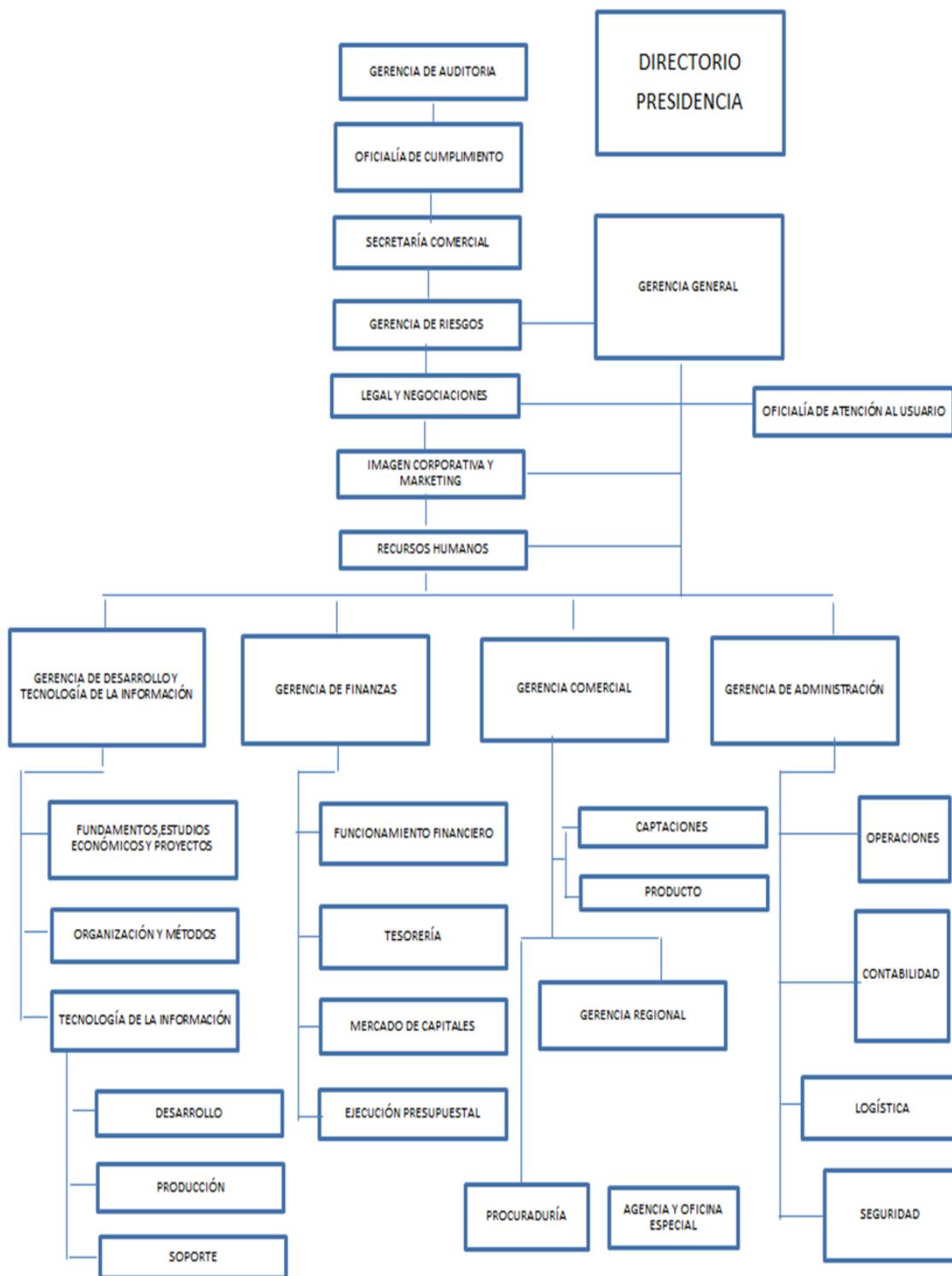
Anexo 4: Base de datos

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL																															
	Estimulación intelectual				P5	Motivación inspiracional							P13	Consideración individual							P21	Influencia idealizada					TOTAL				
	P1	P2	P3	P4		P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		P22	P23	P24	P25	P26					
1	4	4	4	5	17	4	4	4	5	5	5	5	37	4	5	5	5	5	4	5	5	38	5	5	4	5	5	5	29	121	
2	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	5	5	5	5	5	5	38	4	4	4	5	5	5	27	116
3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	4	4	4	5	4	5	5	35	4	4	4	5	4	5	26	112
4	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	5	5	5	4	4	4	35	4	5	4	5	5	5	28	114
5	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	3	3	2	3	3	3	2	22	3	3	3	3	3	3	18	76
6	4	4	3	3	14	3	4	4	4	3	3	4	3	28	3	4	3	4	4	4	4	4	30	4	4	4	5	5	5	27	99
7	2	3	2	2	9	2	2	3	3	3	2	3	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	3	3	3	3	17	62
8	3	2	3	3	11	2	2	2	2	2	3	3	3	19	2	2	3	3	3	2	2	2	19	3	3	3	3	2	2	16	65
9	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	2	2	2	2	2	3	2	18	2	2	2	3	2	13	56
10	3	3	3	4	13	3	4	4	4	4	3	4	4	30	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	5	5	26	100
11	2	1	2	1	6	1	1	1	1	1	1	2	2	10	2	2	2	1	1	1	1	1	11	1	1	2	2	2	2	10	37
12	2	2	2	2	8	2	2	1	2	2	1	2	2	14	2	2	2	2	2	1	2	2	15	1	2	2	2	2	2	11	48
13	2	2	3	2	9	2	2	2	3	2	2	2	2	17	2	3	2	2	2	2	1	2	16	1	2	2	2	2	2	11	53
14	3	2	2	2	9	2	2	2	3	2	2	2	2	17	2	2	2	3	2	2	2	3	18	1	2	1	1	2	2	9	53
15	3	3	4	4	14	2	3	2	2	2	2	3	2	18	2	2	2	3	2	2	3	2	18	2	2	3	3	3	3	16	66
16	3	3	3	3	12	2	3	2	2	2	2	2	2	17	2	2	3	2	2	2	3	3	20	2	2	2	3	3	3	15	64
17	4	3	4	4	15	3	3	4	4	4	4	3	3	28	3	3	3	3	3	4	4	4	27	3	3	3	3	3	3	18	88
18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	78
19	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	2	3	3	18	2	2	2	3	2	2	2	2	17	2	2	2	1	2	2	11	55
20	2	3	3	3	11	3	3	2	3	2	2	2	2	20	2	3	3	3	3	3	2	2	21	3	3	3	3	3	3	18	70
21	2	3	2	3	10	2	2	2	3	2	2	2	2	17	2	2	2	2	3	3	3	3	20	3	3	2	3	3	3	17	64
22	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	2	3	3	22	3	3	3	3	4	3	2	2	23	3	3	2	2	2	2	14	71
23	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	2	3	3	20	2	2	2	3	3	2	3	2	19	2	2	2	3	2	3	14	65
24	3	3	2	3	11	2	3	2	3	3	2	2	2	19	3	3	2	2	2	2	3	2	19	2	3	2	2	2	2	14	63
25	3	3	2	2	10	2	1	1	2	2	2	3	2	15	1	1	2	2	2	2	1	2	13	2	3	2	2	3	3	15	53
26	2	3	3	3	11	3	2	2	2	2	2	3	3	19	2	2	2	3	3	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	12	60
27	2	2	2	3	9	2	2	2	3	3	2	2	2	18	2	2	2	3	2	2	3	2	18	2	3	3	3	3	2	16	61
28	3	2	2	2	9	2	2	2	3	3	2	2	2	18	2	2	2	3	3	3	3	2	20	3	3	2	2	2	2	14	61
29	2	2	3	2	9	2	3	2	3	2	3	2	2	19	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	3	3	3	3	3	17	63
30	3	2	2	2	9	2	2	2	2	3	2	2	2	17	2	3	2	2	2	3	2	2	18	2	3	2	3	3	3	16	60
31	3	2	2	2	9	2	2	3	2	2	2	3	2	18	2	2	2	2	3	2	3	2	18	2	2	2	3	2	2	13	58
32	3	3	2	2	10	3	2	2	3	2	2	3	3	20	2	2	2	2	1	2	2	2	15	1	2	2	2	2	2	11	56
33	3	3	2	2	10	2	3	3	3	3	2	3	3	22	3	3	2	2	2	2	3	3	20	2	3	2	2	2	2	13	65
34	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	5	5	5	5	5	30	124
35	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	2	2	2	20	2	2	3	3	2	3	3	3	21	2	2	2	3	3	3	15	67
36	2	3	3	3	11	3	3	3	2	2	2	2	2	19	2	2	2	1	2	2	2	2	15	2	2	3	3	3	3	16	61
37	2	3	3	3	11	3	3	2	2	3	3	3	2	21	3	3	2	3	2	2	2	2	19	2	3	2	3	3	3	16	67
38	3	3	3	2	11	3	3	2	3	3	3	3	3	23	2	3	3	2	3	3	3	3	22	3	2	2	3	3	3	16	72
39	2	3	2	3	10	3	3	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	3	3	2	18	2	3	2	2	2	2	13	60
40	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	3	2	17	2	3	3	3	2	3	16	60
41	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	1	1	1	1	8	49
42	2	2	2	2	8	2	1	1	1	1	1	2	2	12	1	1	2	2	1	2	2	1	13	2	2	2	2	2	1	11	44
43	3	3	2	3	11	2	3	2	3	3	3	3	3	22	2	3	2	3	2	2	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	71
44	2	2	2	3	9	3	3	3	2	3	3	2	3	22	3	2	2	3	4	3	3	3	23	3	2	2	3	3	3	16	70
45	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	2	2	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	76
46	3	3	4	4	14	3	4	4	4	4	4	5	5	33	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	5	4	5	4	5	27	108
47	3	3	2	2	10	2	3	2	2	2	2	3	3	19	2	3	2	2	3	2	3	3	20	3	3	3	3	3	2	17	66
48	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	4	4	4	27	3	3	4	4	4	3	3	4	28	3	3	4	4	3	3	20	89
49	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	2	2	2	21	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	3	4	4	20	78
50	2	2	2	1	7	1	1	2	2	2	1	2	2	13	2	1	2	2	2	1	2	1	13	2	2	2	2	3	3	14	47

51	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	2	2	3	3	17	88
52	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	4	4	4	37	5	5	4	4	4	5	5	5	37	4	4	5	5	5	5	28	121	
53	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	2	3	23	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	90	
54	2	2	2	2	8	3	3	2	2	3	2	2	3	20	2	3	3	3	2	2	3	2	20	2	3	2	3	3	3	16	64	
55	2	2	1	2	7	1	2	1	1	1	2	2	2	12	2	1	2	2	2	2	2	2	15	1	1	2	2	2	2	10	44	
56	2	2	2	2	8	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1	1	1	2	2	1	2	2	12	2	2	2	3	2	2	13	46	
57	2	2	2	2	8	2	2	1	2	1	2	2	1	13	1	2	2	2	2	1	2	1	13	1	2	2	2	2	2	11	45	
58	2	2	2	2	8	2	3	2	2	2	2	2	3	18	2	2	2	3	3	3	3	2	20	2	2	3	3	3	3	16	62	
59	2	2	2	2	8	2	2	1	2	2	1	2	2	14	1	2	1	2	2	1	2	2	13	1	2	2	2	2	2	11	46	
60	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	3	2	2	22	2	2	1	1	1	2	2	2	13	1	1	2	2	1	2	9	54	
61	3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	2	2	3	24	2	3	3	3	3	2	3	22	3	3	3	3	3	3	3	18	76	
62	4	4	5	5	18	5	4	4	4	4	5	5	5	36	4	5	4	4	5	5	5	5	37	5	5	4	4	4	5	27	118	
63	2	2	2	2	8	3	3	2	1	2	2	3	2	18	2	2	1	2	2	2	2	2	15	3	3	2	3	2	3	16	57	
64	2	2	2	3	9	2	3	2	2	2	2	3	3	19	2	2	2	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	2	3	15	61	
65	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	2	3	2	17	2	3	2	3	3	2	2	2	19	2	3	2	3	2	2	14	62	
66	2	2	2	3	9	2	3	2	3	3	2	3	3	21	2	2	2	3	3	2	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	68	
67	2	2	2	2	8	2	2	3	3	3	2	2	2	19	2	3	2	2	2	2	3	3	19	2	2	3	2	2	3	14	60	
68	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	120	
69	2	2	3	3	10	2	2	3	3	3	2	2	3	20	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	2	2	3	3	16	69	
70	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	4	4	5	5	5	5	5	38	5	4	5	5	4	5	28	123	
71	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	4	4	5	4	4	5	4	34	4	4	4	4	5	5	26	114	
72	2	2	3	3	10	2	2	3	3	3	3	2	2	20	2	3	3	3	3	2	3	2	21	3	2	3	3	3	3	17	68	
73	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	2	3	3	18	2	2	3	3	2	2	2	3	19	3	3	3	3	3	3	18	67	
74	4	3	3	3	13	3	3	2	2	2	2	2	2	18	2	3	2	2	2	2	3	3	19	2	3	3	3	3	3	17	67	
75	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	4	5	33	5	5	5	5	5	4	4	4	37	5	5	5	5	5	5	30	117	
76	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	4	4	4	4	5	5	4	34	4	4	4	5	4	4	25	108	
77	5	5	3	4	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	5	5	4	4	37	4	4	4	4	5	5	26	112	
78	3	3	3	4	13	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	100	
79	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	3	3	2	22	2	2	2	3	3	2	2	2	18	3	3	3	3	3	3	18	69	
80	4	3	3	3	13	3	4	3	4	4	3	4	4	29	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	3	4	4	4	4	22	91	
81	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	3	4	4	26	4	4	3	4	4	3	3	3	28	3	4	4	4	3	3	21	91	
82	4	4	4	5	17	4	5	4	4	4	4	5	5	35	4	4	4	4	4	4	5	5	34	5	5	5	5	5	5	30	116	
83	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	5	5	29	109	
84	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	2	3	2	17	2	2	3	3	2	2	3	2	19	3	3	2	2	3	3	16	61	
85	3	3	2	2	10	2	2	2	3	2	3	2	2	18	2	2	3	2	2	2	2	2	17	2	3	2	2	3	3	15	60	
86	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	1	2	2	11	2	2	2	2	2	1	2	2	15	1	2	2	2	1	1	9	40	
87	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	3	2	17	2	2	2	3	2	2	3	2	18	3	3	2	2	3	3	16	60	
88	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	5	5	34	5	5	5	5	5	5	30	111	
89	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	4	5	5	35	5	5	4	4	4	4	5	5	36	4	4	4	5	5	5	27	114	
90	4	4	5	5	18	4	4	4	5	5	4	5	5	36	4	5	4	4	4	5	5	5	36	4	5	5	5	5	5	29	119	
91	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	3	3	3	28	3	4	3	4	4	4	4	4	30	3	3	4	4	4	4	22	94	
92	4	4	4	5	17	4	4	4	4	5	4	5	4	34	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	4	4	5	5	5	27	111	
93	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	4	3	4	3	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	98	
94	3	3	3	4	13	4	4	4	3	3	3	3	3	27	3	4	3	3	3	3	3	4	26	4	3	4	4	3	4	22	88	
95	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	3	2	2	2	17	3	3	3	3	3	3	18	59	
96	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	5	4	4	5	5	28	110	
97	3	2	3	3	11	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	4	4	4	5	5	26	102	
98	4	4	4	3	15	3	3	3	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	5	5	5	5	36	5	5	4	4	5	5	28	108	
99	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4	5	5	5	5	4	28	115	
100	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	3	4	4	4	22	92	
101	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	5	4	5	5	5	28	110	
102	4	4	5	5	18	5	5	5	4	4	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	5	5	5	29	125	
103	4	4	4	5	17	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	4	4	5	5	5	37	5	5	4	4	4	4	26	119	
104	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	104	
105	2	2	3	3	10	2	2	2	2	2	2	3	2	17	2	2	3	3	3	2	2	2	19	3	3	3	3	3	3	18	64	

CLIMA ORGANIZACIONAL																																														
Las relaciones interpersonales				Estilo de dirección				Sentido de pertenencia				Retribución				Disponibilidad de recursos				Estabilidad				Claridad y coherencia en la dirección				Valores colectivos				TOTAL														
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	TOTAL												
1	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	4	4	5	28	155			
2	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	5	5	5	4	27	151			
3	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	5	4	5	5	5	28	145			
4	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	4	28	149			
5	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	5	5	26	121			
6	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	5	5	4	5	27	148				
7	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	2	2	3	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	3	16	89
8	3	3	2	2	10	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	2	2	3	3	3	3	16	84			
9	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	2	10	2	3	2	3	10	2	2	3	2	9	2	2	2	2	3	3	14	81			
10	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	4	3	3	4	4	4	22	124			
11	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	11	64			
12	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	1	1	1	5	1	2	2	2	7	2	1	1	2	2	2	10	60			
13	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	2	1	2	6	1	1	1	2	5	1	2	2	2	7	2	2	1	1	2	2	10	60			
14	2	1	1	1	5	1	2	1	2	6	1	1	1	2	5	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	56			
15	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	3	18	89			
16	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	3	18	83			
17	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	3	3	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	3	3	2	3	3	17	86			
18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	102			
19	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	4	19	92			
20	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	2	3	3	4	4	4	20	96			
21	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	2	2	3	9	2	3	2	3	4	3	17	94			
22	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	3	3	17	88			
23	3	2	2	2	9	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	3	3	2	2	2	2	14	82			
24	3	3	3	2	11	2	3	2	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	2	3	3	2	3	4	17	86			
25	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	2	3	3	15	79			
26	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	3	3	10	3	3	2	3	11	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	2	3	3	15	81			
27	2	2	2	3	9	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	2	2	3	9	2	3	2	3	10	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	3	2	3	16	84			
28	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	3	16	85			
29	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	2	3	2	2	9	3	3	3	3	3	3	18	89			
30	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	2	3	2	2	9	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	2	2	3	3	3	14	78			
31	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	3	10	2	2	2	2	3	3	14	79			
32	3	2	2	3	10	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	3	3	2	2	10	3	3	3	2	2	2	15	79			
33	2	2	2	3	9	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	3	18	90			
34	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	4	24	149			
35	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	3	3	3	16	88			
36	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	2	3	3	3	3	3	17	86			
37	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	3	18	91			
38	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	3	17	87			
39	3	2	3	3	11	2	3	2	2	9	2	2	3	2	9	2	3	2	3	10	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11	3	3	3	3	2	2	16	84			
40	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	68			
41	2	2	2	1	7	1	2	2	1	6	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	2	2	3	3	3	15	68			
42	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	3	2	2	13	79			
43	2	3	2	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	2	2	2	13	80			

Anexo 5: Organigrama de Financiera Confianza S.A.A.



Fuente: Financiera Confianza (Oficialía de cumplimiento)

Anexo 6. Tabla de especificaciones

Variable	Dimensión	Cantidad de indicadores	Indicador		Ítem
Liderazgo transformacional	Estimulación intelectual	2	creatividad	1	Proporciona ideas para desarrollar la creatividad de sus colaboradores.
				2	Brinda facilidad al colaborador en la toma de decisiones creativas.
			innovación	3	Fomenta continuamente la innovación.
				4	Las innovaciones propuestas por el colaborador son tomados en cuenta por la dirección.
	Motivación inspiracional	3	trabajo en equipo	5	Promueve continuamente el trabajo en equipo.
				6	Complementa las ideas del trabajo en equipo.
			visión	7	Estimula a cumplir con la visión de la empresa.
				8	Demuestra la importancia del significado de la visión de la empresa.
				9	Convoca a reuniones de socialización tocando el tema de la visión.
			comunicación	10	La comunicación con los directivos es horizontal y oportuna.
				11	Implementa estrategias de comunicación.
				12	Comunica permanentemente información relevante a sus trabajadores.
	Consideración individual	3	motivación	13	Motiva constantemente a sus trabajadores.
				14	Tiene la idea clara de la importancia de la motivación en su gestión.
			reconocimiento	15	Brinda reconocimientos acorde a su gestión.
				16	Reconoce la labor de cada trabajador.
				17	Brinda reconocimientos cuando lo merecen.
			desarrollo profesional	18	Asigna labores que contribuyan con el desarrollo de su personal.
				19	Se preocupa por la vida familiar de su personal.
				20	Brinda oportunidades de desarrollo.
	Influencia idealizada	3	integridad	21	Demuestra ser una persona íntegra.
				22	Demuestra predisposición servicial hacia sus trabajadores.
			confianza	23	Delega tareas importantes con total confianza.
				24	Sus decisiones influyen positivamente en su labor.
			retroalimentación	25	Existe buena retroalimentación con el directivo.
				26	Cumple con las reuniones de retroalimentación exigidas por la organización.
Clima organizacional	Las relaciones interpersonales	2	ayuda mutua	1	Existe ayuda mutua entre el jefe y las otras áreas de la oficina.
				2	Los directivos ayudan directamente al personal.
			consideración	3	Existe preocupación porque el personal realice bien su trabajo.
				4	Se pierde consideración en el personal cuando realiza un mal trabajo.

	Estilo de dirección	2	estimulan	5	Se estimula el espíritu ingenioso y emprendedor.
				6	Se estimula una propia decisión.
			participación	7	Se reconoce la participación activa de los trabajadores.
				8	Se convoca la participación a reuniones a todos los trabajadores.
	Sentido de pertenencia	2	identificación	9	La identificación del personal es favorable.
				10	Los directivos se sienten identificados con sus trabajadores.
			compromiso	11	Las acciones de gerencia facilitan el compromiso.
				12	Existe un pleno compromiso de todo el personal.
	Retribución	2	equidad	13	Las decisiones gerenciales demuestran equidad.
				14	Se realiza la distribución de trabajo de manera equitativa.
			beneficios	15	Los beneficios ganados son gracias al administrador.
				16	Se promueve buenos beneficios por el logro del objetivo.
	Disponibilidad de recursos	2	disponibilidad	17	Se cuenta con la disponibilidad de todos los recursos.
				18	Las condiciones de trabajo son buenas.
			independencia	19	Existe independencia de las funciones.
				20	Es importante la independencia de los recursos.
	Estabilidad	2	pertenencia	21	Las reuniones de socialización aúnan más al equipo.
				22	Las decisiones permiten la estabilidad del trabajador.
			criterio	23	Los temas extra laborales son tratados con criterio.
				24	No se despide a cualquier persona con facilidad.
	Claridad y coherencia en la dirección	2	claridad	25	Se brindan mensajes claros y directos.
				26	Las decisiones son coherentes y oportunas.
			consistencia	27	Se propicia cambios positivos en el personal y la agencia.
				28	Tu jefe incide constantemente en la importancia de la visión y misión de la empresa.
	Valores colectivos	3	cooperación	29	Existe cooperación entre el área de créditos y operaciones.
				30	Se aprecia la cooperación de todos los trabajadores.
			responsabilidad	31	Todos los trabajadores demuestran responsabilidad en cumplir con sus labores.
				32	Se cuenta con personas con alto valor moral.
			respeto	33	Se practica el respeto entre el personal y los clientes.
				34	Las decisiones que se toman se difieren con respeto.

Anexo 7. Evidencia N° 1 (correo electrónico)

Miguel Solano Munoz <miguel.solano@confianza.pe>

PSC



Miguel Solano Muñoz

Asesor Comercial - Manchay

Av. Víctor Malásquez Mz.B-11 Lt.13 Huertos de Manchay
Pachacamac Lima, Perú

Entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA

www.financieraconfianza.pe

Este correo y los anexos, en caso de que existan, contienen información que es confidencial y para uso exclusivo del destinatario. La información que contiene de alguna manera está protegida contra su distribución no autorizada. Agradeceremos que, si lo ha recibido por error, se sirva notificar inmediatamente al remitente o al número (511) 316 11 06 y lo elimine de su computadora. Por favor no copie ni use la información contenida en este correo para ningún propósito, ni divulgue su contenido. Tenga en cuenta que cualquier opinión emitida es propia del remitente y no representa necesariamente la opinión de FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.

El 7 de mayo de 2016, 11:37, Alejandro Vega Meza <alejandro.vega@confianza.pe> escribió:

Estimado Miguel

Hay que ponerle todas las ganas y saber llevar las disposiciones.; los cuales son:

Se procede a la recategorización de las siguientes personas:

- Jeans Ordoñez Yalico (excepción por no cumplir un parámetro)
- Julia Condor Huarhuachi

Dejar sin efecto a la excepción de los señores:

- Miguel Solano Muñoz
- Luis Ricapa Quispe

Se agradece su compromiso

Atte.

exitos!!



Alejandro Vega Meza

Administrador de Agencia

Av. Víctor Malasquez Mz B11 Lote 13 Manchay -
Pachacamac.

Entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA

www.financieraconfianza.pe

Este correo y los anexos, en caso de que existan, contienen información que es confidencial y para uso exclusivo del destinatario. La información que contiene de alguna manera está protegida contra su distribución no autorizada. Agradeceremos que, si lo ha recibido por error, se sirva notificar inmediatamente al remitente o al número (511) 316 11 06 y lo

elimine de su computadora. Por favor no copie ni use la información contenida en este correo para ningún propósito, ni divulgue su contenido. Tenga en cuenta que cualquier opinión emitida es propia del remitente y no representa necesariamente la opinión de FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.

----- Mensaje reenviado -----

De: **Raul Vasquez Espinoza** <raul.vasquez@confianza.pe>

Fecha: 7 de mayo de 2016, 11:29

Asunto: Fwd: SOLICITUD DE RECATEGORIZACION - MIGUEL SOLANO

Para: Cecilia Rojas Martinez <cecilia.rojas@confianza.pe>, Alejandro Vega Meza <alejandro.vega@confianza.pe>, "victor.calderon@confianza.pe" <victor.calderon@confianza.pe>

Estimada Cecilia:

Remito para su recategorización.

saludos

----- Forwarded message -----

From: Blanca Rios Perez <blanca.rios@confianza.pe>

Date: Thu, 7 May 2016 10:15:26 -0500

Subject: Re: SOLICITUD DE RECATEGORIZACION - MIGUEL SOLANO

To: Raul Vasquez Espinoza <raul.vasquez@confianza.pe>

Estimado Sr. Raúl:

Se envía la información solicitada, según lo conversado con anticipación de las siguientes personas:

Blanca Rios Perez

Asistente de Gerencia Territorial Lima Oriente

Av. Próceres de la Independencia 1753

Lima 36, Perú

Entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA

www.financieraconfianza.pe <<http://www.financieraconfianza.pe/>>

<<https://www.linkedin.com/company/3582540?trk=hp-feed-gorilla-suggestedsearch1-companytext>>

<https://twitter.com/Confianza_SAA>

<<https://www.facebook.com/EnConfianza>>

Este correo y los anexos, en caso de que existan, contienen información que es confidencial y para uso exclusivo del destinatario. La información que contiene de alguna manera está protegida contra su distribución no autorizada. Agradeceremos que, si lo ha recibido por error, se sirva notificar inmediatamente al remitente o al número (511) 316 11 06 y lo elimine de su computadora. Por favor no copie ni use la información contenida en este correo para ningún propósito, ni divulgue su contenido. Tenga en cuenta que cualquier opinión emitida es propia del remitente y no representa necesariamente la opinión de FINANCIERA CONFIANZA S.A.A

El 6 de mayo de 2016, 18:52, Raul Vasquez Espinoza <raul.vasquez@confianza.pe> escribió:

> Blanca:

>

> Necesito sus números.

>

> saludos
>
> ----- Forwarded message -----
> From: Victor Calderon Flores <victor.calderon@confianza.pe>
> Date: Wed, 6 May 2016 18:20:27 -0500
> Subject: Fwd: SOLICITUD DE RECATEGORIZACION - MIGUEL SOLANO
> To: Raul Vasquez Espinoza <raul.vasquez@confianza.pe>
>
> Estimado Raul:
> Para su revisión y conformidad.
>
> ----- Mensaje enviado -----
> De: Alejandro Vega Meza <alejandro.vega@confianza.pe>
> Fecha: 6 de mayo de 2016, 11:18 a. m.
> Asunto: SOLICITUD DE RECATEGORIZACION - MIGUEL SOLANO
> Para: Victor Calderon Flores <victor.calderon@confianza.pe>
>
> Estimado Victor
>
> Mediante la presente se solicita la recategorización del Asesor MIGUEL
> ANGEL SOLANO MUÑOZ quien como se puede apreciar en los cuadros ha venido
> teniendo un buen desempeño como asesor, gestionando de buena manera su
> cartera.
>
> La mayor fortaleza que tiene el asesor es el control de la mora que como se
> puede apreciar solo ha tenido crecimiento cada vez que ha tenido cartera
> asignada de asesores salientes.
>
> El compromiso que mantiene con la cartera heredada es buena ya que como se
> puede ver ha sabido manejar los ratios de mora y mantención de la misma.
>
> Siempre ha tenido un buen número de operaciones llegando siempre a
> concretar las 25 operaciones que demanda su actual categoría, solo en el
> mes de marzo hizo 19 por haber salido de vacaciones en ese mes.
>
> Es un colaborador que tiene pleno conocimiento del manual de créditos y de
> contribuir a la mejora del clima laboral.

> Es en base a estas características que se propone se le RECATEGORICE DE
> JUNIOR 2 A SENIOR.

> Agradeciendo su atención

> Me despido



Alejandro Vega Meza

Administrador de Agencia

Av. Victor Malasquez Mz B11 Lote 13 Manchay -
Pachacamac.

Entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA

www.financieraconfianza.pe

Anexo 8. Evidencia N° 2 (cuadro de cierre de mes)

Asesores	Var. Clientes	Saldo Cartera	Var. Cartera	AVANCE DE META VAR. CARTERA	Mora >= 1 dia		Var. Mora >= 1 dia	AVANCE DE META Var. Mora >= 1 dia	Mora > 30 dias		Var. Mora > 30 dias
					al 01-jun	saldo			%	saldo	
AG MANCHAY FC	2,336	0	13,503,876	0	157,999	715,981	4.35%	0	42,300	322,811	1.98%
SALDAÑA DIAZ ANDY ALBERTO JEFE	234	0	2,539,124	-79,598	-15,000	58,090	2.29%	0	1,000	39,607	1.56%
CHUQUIYURI MENDOZA MILTON EDG	277	0	2,044,026	25,719	-10,000	162,386	7.94%	0	30,000	64,749	3.17%
RICAPA QUISPE LUIS	206	0	781,105	-60,282	-25,000	59,489	7.62%	0	1,500	38,243	4.90%
TAMARA MAES YORDY BRAYER	64	0	552,810	70,257	-25,000	1,889	0.34%	0	0	1,889	0.34%
	781	0	5,917,066	-43,904	-74,999	281,854	4.55%	0	32,500	144,488	2.49%
FLOREZ PACHACUTEC JULIO CESAR	223	0	2,082,918	7,754	-10,000	139,058	6.68%	0	5,000	120,172	5.77%
RICAPA QUISPE LUIS	230	0	2,176,870	58,982	-10,000	83,798	3.85%	0	5,000	11,323	0.52%
SOLANO MUÑOZ MIGUEL ANGEL	253	0	1,669,565	59,853	-10,000	74,485	4.46%	0	10,000	38,345	2.30%
ORDOÑEZ YALICO JEANS KENEDY	106	0	638,880	4,330	-20,000	116,588	18.25%	0	-15,500	45,189	7.07%
CONDOR HUARHUACHI JULIA	111	0	318,062	-9,446	-25,000	9,743	3.06%	0	300	1,211	0.38%
	923	0	6,886,295	121,472	-75,000	423,672	7.26%	0	4,800	216,240	3.21%
HUAYHUA CABEZAS MARIA DEL PILA	235	0	278,561	-23,032	-1,000	5,969	2.14%	0	4,000	0	0.00%
PALOMINO ALVAREZ MARCO ANTONIO	250	0	286,399	-5,719	-1,000	4,486	1.57%	0	1,000	2,084	0.73%
AMAYA CRISOSTOMO MICHAEL JAVIE	154	0	114,736	14,557	-6,000	0	0.00%	0	0	0	0.00%
	639	0	679,696	-14,194	-8,000	10,455	1.24%	0	5,001	2,084	0.24%

Fuente: Financiera Confianza / Área de Procedimiento y Medios

Anexo 9. Evidencia N° 3 (monitor de eficiencia y productividad de agencia)

TERRITORIO / ENTIDAD:	LIMA ORIENTE	Estado de Resultados por Unidad de Negocio
REGIÓN:	LIMA	(PEN Miles)
OFICINA:	AG MANCHAY FC	

OFICINA: AG MANCHAY FC
REGIÓN: LIMA 2

PARTIDA	2015												ENE 2015		DIC 2015		ENE 2016		DIC 2016	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC								
(+) INGRESOS INTERESES COLOCA	289	261	291	285	293	289	300	310	294	304	295	315	964	3,077	914	3,527				
(-) GASTOS FINANCIEROS_DEPÓS	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	7	32	10	31				
(-) GASTOS FINANCIEROS_ADEUC	44	37	40	34	33	34	32	32	28	43	21	23	100	354	88	402				
(+/-) POOL DE FONDOS	-33	-37	-33	-38	-39	-37	-40	-41	-41	-42	-42	-44	-83	-273	-128	-471				
(-) COMISIÓN CORRESPONSALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
MARGEN FINANCIERO	211	185	210	210	219	217	226	235	223	216	228	244	664	2,417	688	2,624				
GASTOS OPERATIVOS	72	82	84	92	99	100	105	112	111	97	105	121	318	1,043	323	1,179				
PERSONAL	54	66	62	70	73	76	79	81	85	79	80	93	252	840	251	898				
GENERALES	18	16	22	22	26	24	25	31	26	19	25	28	66	204	72	281				
DEPRECIACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
MARGEN OPERATIVO	139	104	126	119	121	117	121	123	112	118	123	124	346	1,374	365	1,445				
PROVISIÓN DE CREDITOS (Y	64	40	81	53	93	65	66	68	42	70	31	44	89	352	145	716				
MARGEN OPERATIVO NETO	75	63	45	66	27	52	56	55	70	48	92	80	257	1,022	220	729				

Eficiencia

Ratio eficiencia alcanzado:

45.6%

Ratio eficiencia meta:

55.6%

Productividad

Cartera promedio alcanzada:

1,195

Cartera promedio meta:

1,500

Fuente: Financiera Confianza / Área de Procedimiento y Medios

Anexo 10. Evidencia N° 4 (carta de renuncia)

LIMA, 30 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2016

SEÑOR:

Alejandro Vega Meza (Administrador Agencia Manchay)

**FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.
PRESENTE.-**

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a Ud. a fin de hacer de su conocimiento que al amparo de lo establecido en el artículo 18° TUO del D. Leg. N° 728 aprobado por D. S. N° 003-97-TR formulo mi renuncia al cargo de Analista de Créditos que he venido desempeñando en esta empresa desde 15-11-2010 hasta 30-12-2016

Por motivos de índole personal que motivan esta decisión y que espero tenga a bien comprender, solicito me dispense del plazo de 30 días de anticipación que exige la Ley en caso de renuncia.

Asimismo agradeceré mucho que me facilite con prontitud los beneficios sociales que me corresponden, así como la entrega de mi certificado de trabajo y la carta de cese para de esta forma solicitar al Banco la Compensación por Tiempo de Servicios depositados.

Agradezco también la confianza y oportunidad que se me ha dado de trabajar en esta empresa.

Atentamente,



Ricapa Quispe Luis

LIMA, 30 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2016

SEÑOR:

Alejandro Vega Meza (Administrador Agencia Manchay)

**FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.
PRESENTE.-**

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a Ud. a fin de hacer de su conocimiento que al amparo de lo establecido en el artículo 18º TUO del D. Leg. N° 728 aprobado por D. S. N° 003-97-TR formulo mi renuncia al cargo de Analista de Créditos que he venido desempeñando en esta empresa desde 03-10-2016 hasta 30-12-2016

Por motivos de índole personal que motivan esta decisión y que espero tenga a bien comprender, solicito me dispense del plazo de 30 días de anticipación que exige la Ley en caso de renuncia.

Asimismo agradeceré mucho que me facilite con prontitud los beneficios sociales que me corresponden, así como la entrega de mi certificado de trabajo y la carta de cese para de esta forma solicitar al Banco la Compensación por Tiempo de Servicios depositados.

Agradezco también la confianza y oportunidad que se me ha dado de trabajar en esta empresa.

Atentamente,



Tamara Maes Yordy Brayer



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr. Mg. Dr. Miguel Angel Solano Came Solis
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coord. Invest. PEPA - UCV
 1.3 Especialidad del validador: Economista - Metodólogo
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: Miguel Angel Solano Muñoz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						81%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Liderazgo Transformacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		

Item 24	✓		
Item 25	✓		
Item 26	✓		
Item 27	✓		
Item 28	✓		
Item 29	✓		
Item 30	✓		
Item 31	✓		
Item 32	✓		
Item 33	✓		
Item 34	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 %. IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

.....
 Dr. MANUEL SALMADOR CAMA BOTELO
 DOCENTE ASesor DE TESIS
 DNI 10248111

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 10248111 Teléfono N° 942796627



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Sandoval Nizama Gonzalo Edilwin.
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coordinador/Asesor/DIC.
 1.3 Especialidad del validador: TEMÁTICO.
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: Miguel Angel Solano Muñoz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					///
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					///
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					///
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					///
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					///
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					///
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					///
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					///
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					///
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Liderazgo Transformacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	///		
Item 2	///		
Item 3	///		
Item 4	///		
Item 5	///		
Item 6	///		
Item 7	///		
Item 8	///		

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		

La evaluación se realiza de todos los items de la primera variable

Segunda variable: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		

Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		
Item 29	/		
Item 30	/		
Item 31	/		
Item 32	/		
Item 33	/		
Item 34	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %. IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. Nº 09614547 Teléfono Nº 992244905

MG-CPCC. Genaro E. Sondovél Nizama.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Jarampa Acuña Nevio
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Dr. Administración - DTC-UCV
 1.3 Especialidad del validador: Docente Temático
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: Miguel Angel Solano Muñoz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						81%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Liderazgo Transformacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		

Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		
Item 29	/		
Item 30	/		
Item 31	/		
Item 32	/		
Item 33	/		
Item 34	/		

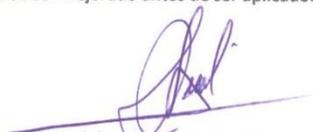
La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 %. IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.
DNI. N° 28270171 Teléfono N° 996374560

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**"Liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera
Confianza de la zona Lima dos, 2017"**

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

AUTOR
Miguel Angel Solano Muñoz

ASESOR:

Resumen de coincidencias

29%

- 1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 13%
- 2 docplayer.es Fuente de Internet 2%
- 3 pt.esbibliod.com Fuente de Internet 1%
- 4 repositorio.uall.edu.pe Fuente de Internet 1%
- 5 documents.mx Fuente de Internet 1%
- 6 www.buldigital.unal.edu... Fuente de Internet 1%
- 7 recursobiblio.uri.edu.gt Fuente de Internet 1%

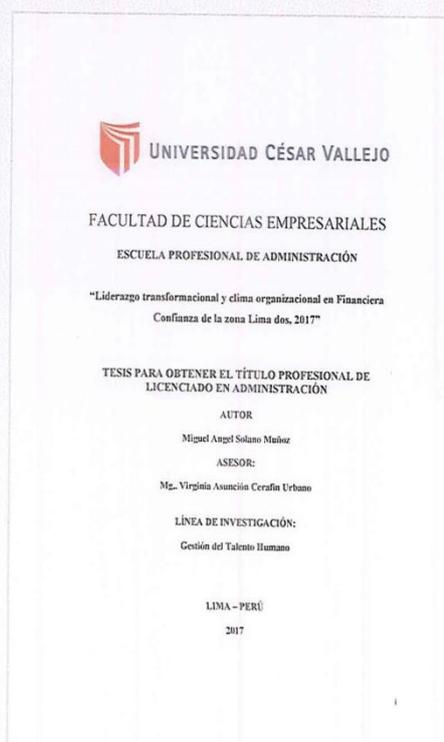


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Miguel Angel Solano Muñoz
Título del ejercicio: Desarrollo tesis_Cerafin
Título de la entrega: Liderazgo transformacional y clima...
Nombre del archivo: TESIS_MIGUEL_SOLANO_MU_OZ....
Tamaño del archivo: 4.14M
Total páginas: 122
Total de palabras: 21,233
Total de caracteres: 133,185
Fecha de entrega: 24-sep-2017 12:32p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 851585162



Liderazgo transformacional y clima organizacional

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	13%
2	docplayer.es Fuente de Internet	2%
3	pt.scribd.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	documents.mx Fuente de Internet	1%
6	www.bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	1%
7	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	1%
8	bibliotecadigital.usbcali.edu.co Fuente de Internet	1%
9	www.theibfr.com Fuente de Internet	1%

10	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
11	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
12	motivusyexitus.wordpress.com Fuente de Internet	1%
13	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
14	prezi.com Fuente de Internet	<1%
15	www.buenastareas.com Fuente de Internet	<1%
16	enstres.wordpress.com Fuente de Internet	<1%
17	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1%
18	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
19	www.tesis.luz.edu.ve Fuente de Internet	<1%
20	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
21	slidegur.com	

	Fuente de Internet	<1%
22	cybertesis.ubiobio.cl Fuente de Internet	<1%
23	climaorganizacionalen.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
24	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1%
25	anibal0871.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
26	datateca.unad.edu.co Fuente de Internet	<1%
27	upana.edu.gt Fuente de Internet	<1%
28	www.grin.com Fuente de Internet	<1%
29	dspace.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1%
30	Submitted to University of Durham Trabajo del estudiante	<1%
31	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
32	repository.urosario.edu.co Fuente de Internet	<1%

33	www.elsevier.es Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	virtual.senati.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	lib.dr.iastate.edu Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.utp.edu.co Fuente de Internet	<1 %
38	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	Submitted to University of Keele Trabajo del estudiante	<1 %
41	szanca.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
42	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
43	repobib.ubiobio.cl Fuente de Internet	<1 %
44	www.zilog.ru	

	Fuente de Internet	<1%
45	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%
46	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	<1%
47	web1.ode.state.or.us Fuente de Internet	<1%
48	ri.uaemex.mx Fuente de Internet	<1%
49	repositorio.uned.ac.cr Fuente de Internet	<1%
50	bibliotecadigital.univalle.edu.co Fuente de Internet	<1%
51	www.estudiosurbanos.uc.cl Fuente de Internet	<1%
52	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%
53	www.davidfischman.com Fuente de Internet	<1%
54	repository.eafit.edu.co Fuente de Internet	<1%
55	Submitted to Universidad de San Martin de	<1%

Porres

Trabajo del estudiante

56	id.scribd.com Fuente de Internet	<1%
57	librable.es Fuente de Internet	<1%
58	estreslaboralpsi.wordpress.com Fuente de Internet	<1%
59	internationalscienceindex.org Fuente de Internet	<1%
60	www.ecorfan.org Fuente de Internet	<1%
61	www.csf.itesm.mx Fuente de Internet	<1%
62	repository.unimilitar.edu.co Fuente de Internet	<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo