



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

“Estrategias de liderazgo transformacional para el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTORA:

Alarcón Bardales, Claudia Eliana (ORCID: 0000-0001-5150-3706)

ASESOR:

Dr. Dios Castillo, Christian Abraham (ORCID: 0000-0002-2469-9237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

CHICLAYO - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis hijas Rafaella y Julieta

Quiero que tengan a su madre como referencia de lucha constante, que siempre recuerden que el aprendizaje es continuo y que con la ayuda de Dios nada es imposible.

La autora

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres porque su apoyo siempre es fundamental en cada paso que doy en mi vida.

A mis hijas porque, aunque no entendía el porqué de mi ausencia en casa, eran mi mayor motivación para lograr culminar este proyecto.

Al docente por su constante apoyo en la elaboración del presente informe.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización de variables.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
3.5 Procedimiento	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1 Síntesis de características del Liderazgo transformacional.....	9
Tabla 2 Elementos del liderazgo transformacional.....	10
Tabla 3 Tipos del compromiso organizacional	13
Tabla 4 Variables	15
Tabla 5 Operacionalización variable independiente	16
Tabla 6 Operacionalización variable dependiente.....	17
Tabla 7 Muestra	18
Tabla 8 Alfa de Liderazgo transformacional	19
Tabla 9 Alfa de Compromiso organizacional.....	19
Tabla 10 Compromiso afectivo.....	22
Tabla 11 Compromiso continuo.....	23
Tabla 12 Compromiso normativo	24
Tabla 13 Correlación de las variables	25

Índice de figuras

Figura 1 Compromiso afectivo.....	22
Figura 2 Compromiso continuo	23
Figura 3 Compromiso normativo	24

RESUMEN

El presente informe de investigación titulado “Estrategias de liderazgo transformacional para el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo” tiene por objetivo general Determinar si la implementación de estrategias de Liderazgo transformacional influirá positivamente en el compromiso organizacional de todos los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo.

El tipo de investigación es correlacional y explicativa, con un diseño no experimental de corte transversal, el método fue deductivo, la población estuvo conformada por 42 colaboradores de la agencia del Banco de la sede central ubicada en la avenida Salaverry. Se realizó la confiabilidad y validación de los instrumentos, utilizando el alfa de Cronbach siendo de 0,79 para liderazgo transformacional y 0,896 para compromiso organizacional.

Los resultados que se obtuvieron muestran que el 80,95% está totalmente en desacuerdo que exista Liderazgo transformacional dentro del Banco. Estos indicadores muestran que los colaboradores consideran que en el Banco no existe un adecuado sistema de oportunidades de desarrollo personal, estrategias de motivación, liderazgo y Dirección. Concluyó que el coeficiente de correlación de Pearson, muestra un indicador de 83%, lo cual determina que existe un nivel de influencia alta entre la variable Liderazgo transformacional y Compromiso organizacional.

Palabras claves: Liderazgo, Cultura, organización, compromiso.

ABSTRACT

The present research entitled "Transformational leadership strategies for the organizational commitment of employees of the Banco de la Nación Chiclayo agency" has the general objective of determining whether the implementation of transformational leadership strategies will positively influence the organizational commitment of Banco de la Chiclayo agency nation.

The type of investigation is correlational, with a non-experimental cross-sectional design, the method was deductive, the population was made up of 42 collaborators from the Bank agency of the headquarters located on Salaverry Avenue. The reliability and validation of the instruments was performed, using the Cronbach's alpha, being 0.79 for transformational leadership and 0,896 for organizational commitment.

The results show that 80.95% totally disagree that there is transformational leadership within the Bank. These indicators show that employees consider that the Bank does not have an adequate system of opportunities for personal development, motivation, leadership and management strategies. . It was concluded that According to the Pearson correlation coefficient, it showed an indicator of 83%, which indicates that there is a high level of influence between the variable Transformational leadership and Organizational commitment.

Keywords: Leadership, Culture, organization, commitment.

I. INTRODUCCIÓN

El liderazgo es la capacidad que tienen las empresas para conducir a sus seguidores y llevarlos hacia objetivos en común, se tiene que influir en su conducta y personalidad. El compromiso organizacional actualmente es una variable, la cual las organizaciones están dando énfasis, debido que existen colaboradores los cuales no se comprometen con los objetivos organizacionales, o simplemente no se involucran con la institución.

En ese contexto la realidad problemática en el ámbito internacional, indica que, en Ecuador, en los clústeres de boehringer, el problema se manifiesta en que mercados competitivos y cambiantes, las empresas buscan que sus colaboradores se sientan felices y comprometidos. (Duran Naveda, 2019) .Como se puede apreciar el autor indica que si las empresas quieren alcanzar el éxito organizacional deben de aplicar adecuadamente estrategias de compromiso organizacional, como es la medición paulatina de esta variable. En Brasil, se realizó una evaluación a un grupo de enfermeras. La problemática es que los enfermeros no se comprometen principalmente por una carencia de liderazgo. Los resultados mostraron que el cuestionario aplicado sirvió para plantear alternativas de solución. (Neves, 2018). Según este autor, manifiesta que se debe de aplicar un liderazgo efectivo, para poder generar un compromiso por parte de los colaboradores. En Ecuador, en un conjunto de colaboradores de distintas organizaciones, el problema se manifiesta en que el actual panorama organizacional ecuatoriano, es decir, las organizaciones no brindan seguridad psicológica a sus colaboradores. (Mariana, 2018). Según el autor se debe de brindar un ambiente laboral adecuado en lo material como psíquico, es decir se debe de proporcionar una infraestructura moderna.

En el contexto nacional, en Lima, en un grupo de empresas peruanas, la problemática es que al existir vulneración de los derechos laborales los colaboradores no se identifican con la institución. (Diandra, 2018). Según el autor menciona que si se desea tener colaboradores comprometidos se debe de respetar los derechos laborales. En Lima en las asociaciones metropolitanas, el problema se manifiesta en que la principal inquietud que tienen los altos gerentes de las organizaciones que conducen es el poder incrementar el rendimiento operativo de sus colaboradores. (Chirinos Villegas & Vela Sosa, 2017). Según el autor la productividad es un indicador que muestra si los colaboradores están

comprometidos o no con la institución. En el centro hospitalario regional de la ciudad de Cajamarca manifiestan que la necesidad que presenta es la deficiente cultura organizacional. (Angulo Nelly, 2017). Según el autor, un conjunto de creencias define a la cultura, costumbres y tradiciones que tiene una empresa, por lo tanto, esta debe ser socializada adecuadamente. En la universidad de Pucallpa la problemática se manifiesta en que no se vela por los derechos de los colaboradores. (Huamani Gabancho, 2018) . Según el autor el compromiso es fundamental para que la empresa logre tener sostenibilidad en el tiempo.

En el plano Local, el 87% de los líderes del área de talento humano aseguran que la carencia de compromiso es el inconveniente que tienen las empresas. Además, el 60% de las empresas no tiene un sistema de medición del compromiso (Deloitte, 2015). El Banco cuenta con 4714 colaboradores. El 69.0% del personal repartido a nivel nacional. Los contratos están distribuidos así: 4155 a plazo indeterminado, 1 a plazo determinado, 324 incorporadas por mandato judicial y 234 a tiempo parcial. Se puede visualizar que existe un determinado porcentaje de 23%, de colaboradores, los cuales muestran un grado de insatisfacción y por lo tanto su compromiso con la empresa es bajo. (Banco, 2019). La agencia de Chiclayo, brinda servicios de eficacia a la colectividad. Tiene como valores la honestidad, compromiso, respeto y vocación de servicio.

La presente investigación se realiza como respuesta a las deficiencias encontradas, con respecto al compromiso organizacional por parte de los colaboradores. Esta falta de compromiso está influenciada por un liderazgo paupérrimo. El Compromiso Organizacional los trabajadores esperan salarios justos, un ambiente laboral adecuado. Un colaborador comprometido contribuye con su esfuerzo a alcanzar las metas establecidas. Para solucionar la problemática analizada se debe de realizar una propuesta, la cual debe estar basada en las estrategias de liderazgo transformacional.

La propuesta debe contemplar un diagnóstico situacional de la empresa, para luego a través de un plan de actividades plasmar que estrategias se van a desarrollar, contemplando responsables, período de tiempo, así como el costo. Finalmente se debe de determinar la relación costo-beneficio de la propuesta.

Por lo antes mencionado, se formula la siguiente interrogante ¿Influye positivamente la implementación de estrategias de Liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de los colaboradores que laboran en el Banco de la Nación agencia Chiclayo?

La justificación de la investigación según (Mejia, Novoa, Ñaupas, & Villagómez, 2014). El presente informe de investigación se justifica debido a que se sustenta en la teoría de liderazgo transformacional de Bass y de Meyer y Allen para estudiar el compromiso organizacional, estas teorías sirven como consulta bibliográfica para investigadores y para las personas que necesiten ahondar en estos temas. En el plano metodológico se diseñan cuestionarios, los cuales pueden servir como guía para ser aplicados en la realidad empresarial pública y privada. Finalmente se beneficia al banco y demás grupos de interés, puesto que la investigación proporciona herramientas teóricas y prácticas como generar compromiso organizacional, a través del liderazgo transformacional.

Como objetivo principal: Determinar si la implementación de estrategias de Liderazgo transformacional influirá positivamente en el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo. Dentro de los objetivos específicos tenemos:

1. Diagnosticar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo.
2. Elaborar la estrategia del liderazgo transformacional para mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo.
3. Proyectar los resultados de la implementación de estrategias de Liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo.

Finalmente, la Hipótesis que se plantea es: La implementación de estrategias de Liderazgo transformacional si influirán positivamente en el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes o trabajos previos que se consideraron en el plano internacional (Lema Tamay, 2018) donde su investigación relacionada a Liderazgo transformacional plantea como objetivo principal efectuar el análisis del liderazgo transformacional para ver qué impacto tiene en el desempeño de organizaciones de economía popular. La metodología fue descriptiva con un enfoque correlacional. Obtuvo como resultado que este estilo de liderazgo transformacional es dominante, puesto que los líderes motivan a sus socios a realizar cada tarea con entusiasmo. Así mismo concluye que el liderazgo transformacional se muestra como una herramienta de gran ayuda para el logro de las metas. Esta investigación es relevante debido a que según el autor el liderazgo transformacional tiene un efecto directo con el desempeño y de forma positiva en los colaboradores, pues logra mejorar su rendimiento dentro de la organización. Así mismo (Silva Zapata, 2016) en su tesis relacionada a liderazgo y satisfacción buscó como meta establecer la asociación que existe entre la satisfacción y el liderazgo. La metodología utilizada fue descriptiva y no experimental. Obtuvo como resultado que las variables si se asocian de forma positiva. Así mismo concluye que las dimensiones de liderazgo de mayor frecuencia en los líderes son: Motivación inspiracional e influencia idealizada atributo. Esta investigación es relevante debido a que menciona que un líder debe ser fuente de inspiración para sus compañeros, así se podrá generar una satisfacción alta en los colaboradores, puesto que ven en su líder un ejemplo a seguir. De igual forma (Villalon Camus, 2014) en su investigación relacionada a liderazgo y motivación, donde el objetivo principal fue establecer que las buenas prácticas del liderazgo transformacional pueden resultar ser motivadoras. La metodología aplicada fue no experimental con un enfoque transversal. Así mismo concluye que el liderazgo si es un agente motivador para los colaboradores. Esta investigación es relevante debido a que muchas veces se tiene colaboradores desmotivados, y es necesario conocer el porqué de las causas que genera esta insatisfacción.

En lo que respecta al contexto nacional (Coronado, Olórtegui, Pérez, & Rondón, 2019), en su investigación relacionada con felicidad y compromiso organizacional, cuyo objetivo fue identificar influencia de felicidad en compromiso organizacional aplicando un cuestionario Oxford Happiness Questionnaire (OHQ).

La metodología fue descriptiva – correlacional. Se consiguió en dicho informe de investigación como resultado donde las variables tienen una relación directa y moderadamente fuerte. Así mismo concluye que las variables son directamente proporcionales. Esta investigación es relevante debido a que se muestra que es importante tener colaboradores felices, solo así se puede tener el compromiso que la institución busca. Igualmente, (Pajares Ávila, 2018) en su indagación relacionada con liderazgo y desempeño, teniendo como objetivo la de establecer el tipo de incidencia que existe entre el desempeño y el liderazgo docente. La metodología fue correlacional – no experimental. Se obtuvo como resultados que la asociación entre el liderazgo y el desempeño, es directa. Así mismo se concluye que el liderazgo sí se asocia con el desempeño. Esta investigación es relevante debido a que muestra que, si se requiere que los colaboradores mejoren su desempeño laboral, se puede aplicar estrategias de liderazgo transformacional. De igual forma (Abanto Ancajima, 2017) con su proyecto de investigación relacionada con satisfacción y compromiso, cuyo fin fue determinar que existe asociación significativa entre compromiso y satisfacción. La metodología fue descriptiva correlacional. El resultado es que predomina un bajo nivel de compromiso con la institución. Así también se concluye que si no se tiene colaboradores comprometidos es muy complicado que se logren los objetivos. Finalmente recomienda que por esto se debe procurar buscar la satisfacción de los colaboradores. Esta investigación es relevante debido a que demuestra que los colaboradores tienen un compromiso bajo, lo cual origina que laboren bajo insatisfacción, poniendo en riesgo que se pueda cumplir con los objetivos de la empresa. La satisfacción es importante para tener colaboradores comprometidos. Así mismo (Zapata Quispe, 2016) en su investigación relacionada con compromiso organizacional y productividad, siendo el objetivo principal la de relacionar de la productividad y el compromiso. La metodología fue no experimental correlacional. Se tuvo como resultado que hay relación entre el compromiso y la producción. Así mismo concluye que existe relación positiva entre las variables. Finalmente recomienda que debe incrementar la productividad a través de la generación de un compromiso organizacional. Esta investigación es relevante debido a que incrementar la productividad es uno de los fines principales de toda empresa, por

lo tanto, si se quiere que esta sea alta, se debe buscar estrategias para generar compromiso laboral.

Para concluir con los antecedentes, abordaremos el contexto local al autor (Suarez Muro M. , 2018) en su informe de tesis relacionada con el compromiso organizacional, cuyo objetivo fue comprobar el nivel de compromiso organizacional. La metodología es descriptiva no experimental. Se consiguió que los empleados estén en un grado alto de compromiso afectivo. Así mismo concluye que dicho compromiso presente tres dimensiones muy marcadas, en las cuales los empresarios deben de buscar mantener un nivel alto. Finalmente recomienda que se debe generar vínculos afectivos entre colaborador y la empresa. Esta investigación es relevante debido a que el autor manifiesta que el compromiso afectivo es que los colaboradores más valoran, por lo tanto, esta dimensión debe ser siempre enfatizada por la alta gerencia. También (Frech Maradiegue & Romero Canario, 2019) en lo relacionado con liderazgo y aprendizaje organizacional, donde el objetivo principal es la de determinar el enlace que existe del liderazgo con el aprendizaje organizativo y la visión compartida. La metodología fue descriptiva correlacional. Se consiguió los resultados para comprobar la relación que existe entre el Liderazgo con las otras dos variables. Así mismo se determinó con la siguiente conclusión que el liderazgo definitivamente influye en el aprendizaje de los colaboradores. Se recomienda que se debe aplicar la propuesta de liderazgo transformacional para poder generar una visión compartida. Esta investigación es relevante debido a que, si tenemos colaboradores adecuadamente liderados, tendremos por parte de ellos: colaboración, compromiso, identificación, entre otras aristas importantes para el desarrollo de la organización. Sumado a ellos compromiso con la visión de la empresa. Para (Palomino Fabián, 2018) en su tesis relacionada con empoderamiento y compromiso organizacional, donde el objetivo principal fue la de identificar la dependencia que hay entre compromiso y el empoderamiento. La metodología utilizada fue no experimental transversal. Se consiguió el resultado que verdaderamente existe aún una relación directa entre ambas variables. Así mismo se concluye que si se desea compromiso por parte de los colaboradores, se les debe de empoderar para que tomen sus propias

decisiones. Finalmente se recomienda que la parte gerencial debe delegar la toma de decisiones a sus órganos de mando medio.

Esta investigación es relevante debido a que se expresa que los colaboradores ahora deben de tomar sus propias decisiones. La alta gerencia debe empoderar a sus colaboradores, así se generará un compromiso organizacional alto. Así mismo (Perez Vásquez, 2016) en su indagación relacionada con clima organizacional y compromiso, se determinó que el objetivo general fue caracterizar la asociación del clima organizacional sobre el compromiso. La metodología empleada fue transversal correlacional. Y se consiguió como resultado encontrando una correlación positiva muy significativa entre la variable independiente en la dependiente. Así mismo concluye que existe asociación entre las variables. Finalmente se recomienda que se debe de brindar un ambiente laboral apropiado para que los colaboradores puedan realizar sus actividades de forma efectiva. Esta investigación es relevante debido a que el autor menciona que un adecuado ambiente laboral tiene un impacto positivo sobre el compromiso de los colaboradores hacia su institución. Por lo tanto, se debe de mantener un clima laboral agradable.

Dentro de las teorías relacionadas al tema: El autor (Alcaraz Rodríguez, 2017), afirma que el liderazgo pertenece a las ciencias sociales y ha sido estudiada en los siglos XX y XXI. Es decir, el liderazgo es una variable la cual contribuye a identificar personas con cualidades para poder dirigir personas y llevarlos hacia un objetivo común. El líder, tiene la cualidad de encantar a la persona hacia él de forma natural y sincera; un líder sería aquel “a quienes otros están dispuestos a seguir” (Coca Herbas, 2017). Se concuerda con el autor en el sentido de que las características del líder es que tiene que tener habilidades, técnicas y destrezas, que lo conviertan en una persona competitiva.

Para (Escandon-Barbosa & Hurtado-Ayala, 2016) un líder transformacional tiene las características de que estimula la innovación, el conocimiento y genera mejorías para el desempeño organizacional. El líder transformacional aplica herramientas modernas de gestión, delegando la buena toma de decisiones a sus subordinados. En lo que concierne al liderazgo transformacional, el autor (Sonia, 2018) menciona que siendo esto una alineación para una relación de acuerdo

mutuo y motivación transformando en líderes a los seguidores, logrando líderes con solvencia moral. Se concuerda con el autor debido a que efectivamente esta herramienta de la administración se torna como una nueva tendencia moderna de gestión, para poder lograr metas empresariales.

El liderazgo transformacional tiene características; los cuales son: estimulación intelectual, consideración individualizada, influencia idealizada, motivación inspiracional, los cuales se podrán visualizar en la Tabla N° 1. Estas características permiten tener un mejor entendimiento de la variable y así poder analizar sus componentes. La primera característica es la consideración individualizada, que incluye elementos como el entrenamiento, apoyo, impulso, motivación y escucha individualizada de los miembros de la organización. (Ganga Contreras, Villegas Villegas, & Pedraja Rejas, 2016). Otra característica importante es la estimulación intelectual, la cual fomenta en ellos a que puedan exponer sus ideas y analizar los problemas desde un nuevo punto de vista, por lo que, hace que los seguidores, analicen la situación de manera creativa e innovadora. (Hermosilla, Amutio, da Costa, & Páez, 2019). Se concuerda con la teoría del autor puesto que el líder tiene que tener consideración con sus seguidores, estimularlos psicológicamente, motivarlos e influir para lograr objetivo en común.

Siguiendo con el análisis de las características del liderazgo transformacional, tenemos ahora a la Motivación inspiracional, que es cuando los líderes motivan y comunican una visión atractiva e inspiran a sus colaboradores. Un líder inspirador motiva y diseña una visión clara y acuerda cómo el equipo puede trabajar hacia el logro de los resultados deseados (Carreón Guillén, García Lirios, Morales Flores, Sánchez Sánchez, & Sandoval Velázquez, 2016). Se concuerda con la teoría del autor en el sentido que el líder deber sujeto de respeto e inspiración para los colaboradores. Además, debe de brindar todas las herramientas necesarias para mantener la motivación en alto.

Finalmente, la última característica es la influencia idealizada, esta conducta da cuenta la identificación de los colaboradores con el líder. Es decir que el líder demostrará sacrificio y entrega por los objetivos, que los seguidores querrán imitarlo. En esencia los líderes se ven como un modelo a seguir. (Carreón Guillén,

García Lirios, Morales Flores, Sánchez Sánchez, & Sandoval Velázquez, 2016). Se concuerda con el autor. El líder debe ser sinónimo de sacrificios físico y psicológico para ser un paradigma a seguir. Estos elementos nos dan un panorama de cómo son las características de los elementos del liderazgo transformacional. Esta teoría se puede aplicar de forma práctica dentro de las organizaciones y así poder potenciar.

Tabla 1

Síntesis de características del Liderazgo transformacional

Consideración individualizada	Estimulación intelectual	Motivación inspiracional	Influencia idealizada
<ul style="list-style-type: none"> • Entrenamiento, Apoyo, impulso, motivación. • Escucha individualizada de los miembros de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fomenta la expresión de ideas • Analizar los problemas • Analiza la situación de manera creativa e innovadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los líderes motivan y comunican una visión atractiva. • Inspiran a sus colaboradores. • Líder inspirador motiva. • Diseña una visión clara. • Trabaja hacia el logro de los resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los colaboradores con el líder. • El líder demostrará sacrificio y entrega por los objetivos. • Los líderes se ven como un modelo a seguir.

Fuente: Elaboración propia con base al análisis de las características del liderazgo transformacional.

Según (Pico Versoza, 2018) el liderazgo transformacional desarrolla cuatro elementos: oportunidades, motivación, liderazgo y dirección; los cuales podemos apreciar en la Tabla N° 2. Este autor realiza otro análisis de elementos que también se podrían aplicar en una realidad concreta empresarial, puesto que aporta herramientas teóricas – práctica. El primer elemento es el de oportunidades, la empresa brinda oportunidades de desarrollo personal, así como oportunidades de capacitación. Se concuerda con esta teoría, debido a que efectivamente las empresas deben brindar la oportunidad de desarrollo profesional y personal al

colaborador. Se puede financiar sus proyectos académicos, así como estudios en el ámbito nacional e internacional.

Otro elemento es la motivación, La empresa motiva a sus colaboradores a través de incentivos económicos. La empresa motiva a sus colaboradores a través de reconocimientos (trabajador del mes). La empresa debe detectar cuales son aquellos estímulos que el empleado necesita para poder realizar sus actividades de forma eficiente. También tenemos como elemento al liderazgo, el líder de la empresa labora en función a la misión institucional, el líder de la empresa labora en función a la visión institucional, el líder de la empresa es un ejemplo a seguir. Se concuerda con el autor en función a que se debe detectar que estímulos son los que los colaboradores necesitan, estas pueden ser monetarios, pueden ser de carácter interior como abrazos, palabras de agradecimiento. Lo importante es que el colaborador se sienta valorado por su institución. Finalmente tenemos al elemento de la dirección en donde existen mecanismos de medición de desempeño personal e identificar si el desempeño del personal es el apropiado. Los mecanismos de medición son necesarios para poder medir el rendimiento y compromiso del colaborador. Se concuerda con el autor puesto que se debe de medir constantemente la performance del trabajador. Estos sistemas de medición pueden ser con cuestionarios, observación, entrevistas, todos los instrumentos tienen que ser posteriormente analizados par que con los resultados obtenidos se puedan tomar decisiones acertadas en beneficio de la institución y colaborador.

Tabla 2

Elementos del liderazgo transformacional

Oportunidades	Motivación	Liderazgo	Dirección
<ul style="list-style-type: none"> • Brinda oportunidades. • Desarrollo personal. • Oportunidades de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Motiva a sus colaboradores. • Incentivos económicos. • Reconocimientos (trabajador del mes). 	<ul style="list-style-type: none"> • Laborar en función a la misión institucional. • Labora en función a la visión institucional. • El líder es un ejemplo a seguir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de medición de desempeño del personal. • El desempeño del personal es el apropiado.

Fuente: Elaboración propia con base a síntesis de los elementos del liderazgo transformacional producto de análisis bibliográfico.

En lo que respecta Compromiso organizacional como variable. (Hurtado-Arrieta, 2017) Se fundamenta en la teoría de (Allen & Meyer, 2002) en donde se define como una etapa síquica que determina la relación entre un individuo y un organismo. Para generar este vínculo con el colaborador, es preciso que la empresa proporcione un ambiente laboral apropiado, en el cual exista seguridad física y mental. Se concuerda con el autor, puesto que las relaciones entre colaborador y empresa generan alianzas positivas en donde ambos ganan. El vínculo se fortalece con buenas prácticas de protección al personal, dándoles el equipamiento y herramientas necesarias para sus actividades.

“Este acercamiento en tres dimensiones es la que por lo general la más consultada y ha generado en los últimos años un gran debate. Esta teoría es la más consultada por otros investigadores (Miranda Limachi, 2019). Se concuerda con los autores porque el compromiso debe ser un lazo que hay entre una institución y su empleado, este compromiso debe ser generado porque la empresa brinda un ambiente agradable para sus colaboradores. (Fuentes Torres, 2018) .

El autor comenta que el compromiso organizacional puede llegar a influir en el comportamiento que tiene el colaborador, pudiendo tener un efecto positivo o negativo. Por ello se debe de monitorizar la conducta del empleado dentro de la organización. (Condemarín Vargas, 2017). Se deben establecer mecanismos de medición del compromiso, mediante instrumentos que permitan recolectar datos, para poder tomar decisiones.

El compromiso organizacional ha sido dividido en tres factores para un mejor entendimiento y comprensión. Estas dimensiones sirven como referencia para poder operar la variable y construir las interrogantes. Según (Chávez Macías, Díaz Díaz, Peña Cárdenas, & Sánchez Esparza, 2016) se basaron en el modelo de (Allen & Meyer, 2002) para dimensionar el compromiso, los cuales se sintetizan en la Tabla N° 3.

La primera dimensión menciona al compromiso afectivo, en el cual se caracteriza por un vínculo emocional que tiene el empleado hacia su institución.

También es la identificación que se tiene por cumplir los objetivos de la empresa. Así mismo la teoría indica que los colaboradores, sienten placer y disfrutan cuando realizan sus actividades dentro de la organización.

Se concuerda con el autor puesto que aquí se demuestra el amor o el cariño que los colaboradores tienen hacia su empresa determinando así la dimensión del compromiso organizacional. Los colaboradores llegan a tener mucho cariño y aprecio por la empresa, pero esto se logra porque se les brinda un ambiente adecuado para desarrollar plenamente sus actividades. (Chávez Macías, Díaz Díaz, Peña Cárdenas, & Sánchez Esparza, 2016). Según el autor el compromiso afectivo es el más analizado y con el cual muchos estudiosos se identifican. (Chavarria Vargas, 2019) .

“El compromiso continuo hace referencia a que el colaborador reconoce que, si se retira de la organización, a la institución le generaría un alto costo laboral, por pago de beneficios sociales y laborales. El autor menciona que también el empleado considera que, de dejar la empresa, tendría pocas posibilidades de insertarse en el mercado laboral de forma rápida, por lo que prefiere mantenerse en la empresa. Finalmente, el empleado considera que la empresa le ofrece buenos beneficios extrínsecos. (Báez Santana, 2018). Los presentes autores mencionan que en este tipo de compromiso los colaboradores prefieren mantenerse en la empresa, puesto que asumen que se les hará difíciles ingresar a laborar en otras organizaciones, además de que su renuncia generaría un costo para la institución puesto que tendrían que cancelar sus beneficios laborales como CTS, vacaciones trucas entre otros.

“Esta idea de compromiso debe estar subdividido en dos dimensiones”. (Báez Santana, 2018). El autor divide al compromiso continuo en dos partes, en el cual menciona que una sería la dimensión personal, basada en el sacrificio del colaborador para dejar la empresa y la otra sería la búsqueda de oportunidades. (Fernández Iturriaga, 2017) indica que el compromiso continuo que pueda dar el colaborador se relaciona mucho más con lo extrínseca para lograr motivar, ya que dicho colaborador atribuye lo que le atrae más a una empresa es lo que le toca a

cambio por cierta labor. Se concuerda con el autor en el sentido de que en efecto en un estado que genera pocas oportunidades laborales, los colaboradores prefieren mantenerse en su organización actual.

“El compromiso normativo, está definido como el nivel de obligación que tiene el trabajador y el sentimiento de permanecer en su compañía, además considera que tiene lealtad hacia ella, lo cual está basado en la moralidad y valores que posee, lo cual le ha permitido generar este vínculo. (Arias, 2013). También este tipo de compromiso indica que la empresa brinda a sus colaboradores beneficios adicionales como capacitaciones, pago de estudios, entre otros, lo cual actúa como un impulso en la motivación.

Tabla 3

Tipos del compromiso organizacional

Afectivo	Continuo	Normativo
<ul style="list-style-type: none"> • Vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización. • Identificación e implicación con la empresa. • Vínculo que promueve que los colaboradores sientan placer y disfruten de trabajar en su organización. • Orientados a laborar para el favor y bien de la entidad. • Cariño y amor que tenga el trabajador hacia su empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Costos financieros y beneficios que perdería el trabajador al renunciar de una compañía. • Costo Alto para el trabajador, debido a que contara con pocas posibilidades de poder conseguir otro trabajo igual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emoción de compromiso de los empleados de persistir en la organización. • Nobleza hacia la institución, iniciando del sentido moral.

Fuente: Elaboración propia en base a análisis bibliográfico.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1.- Tipo. - Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007). El presente informe de investigación es de tipo correlacional y explicativa, puesto que explora la relación causal entre las variables, dicho tipo de estudio cuenta como misión dar a conocer que existe una relación entre dos o más variables. Adicionalmente se busca explicar las causas de los sucesos sociales. La investigación se ajusta también a un tipo Mixta debido a que se analizaron datos cualitativos y cuantitativos y aplicada, debido a que se aplicaron bases teóricas para resolver un problema.

3.1.2.- Diseño. El diseño es no experimental - predictivo: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007). Es decir, la variable no va ser estimulada y es predictivo debido a que el problema encontrado se resolvió de forma científica. En el informe de investigación presente se describió ciertas estrategias de liderazgo y compromiso organizacional, para luego resolver el problema mediante un método científico.

	T ₁ Abril 2020		T ₂ Diciembre 2021
M	O	P	RE

Dónde: M : es la muestra a observa

O : observación de la muestra

P : propuesta de estrategias de liderazgo

T₁: Tiempo de medición inicial Abril 2020

T₂: Tiempo de proyección al Diciembre 2021

RE: Resultados estimados

3.2. Variables y Operacionalización de variables

3.2.1 Variables

Independiente (Liderazgo transformacional).

Dependiente (Compromiso organizacional).

Tabla 4

Variables

<p>Liderazgo Transformacional Variable independiente</p>	<p>El liderazgo Transformacional. (Jaramillo Benavides, 2017) Dice que el Liderazgo transformacional es la formación de la relación de elevación mutuas y estimulación que transforma en líderes a los seguidores y puede transformar en agentes morales a los líderes.</p>
<p>Compromiso organizacional Variable dependiente</p>	<p>(Allen & Meyer, 2002) Quienes dicen referente al compromiso organizacional que es un estado psicológico y se muestra como una relación persona y compañía y de cuanto se puede influir para decidir si se continua o renuncia a la empresa.</p>

Fuente: Elaboración propia en base a análisis bibliográfico.

3.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 5

Operacionalización variable independiente

Variable	Dimensiones	Sub dimensión	Descripción	Técnica	Informante	Ítem
Liderazgo transformacional	Oportunidades	Grado de oportunidad	El Banco debe brindar oportunidades de desarrollo personal	Encuesta	Expertos	1
			El Banco brindar capacitación a sus colaboradores	Encuesta	Expertos	2
	Motivación	Nivel de motivación	El Banco debe motivar a sus colaboradores a través de incentivos económicos	Encuesta	Expertos	3
			El Banco debe motivar a sus colaboradores a través de reconocimientos (trabajador del mes)	Encuesta	Expertos	4
	Liderazgo	Tipo de liderazgo	El líder del Banco debe laborar en función a la misión institucional	Encuesta	Expertos	5
			El líder del Banco debe laborar en función a la visión institucional	Encuesta	Expertos	6
			El líder del Banco debe ser un ejemplo a seguir	Encuesta	Expertos	7
	Dirección	Nivel de desempeño	Deben existir mecanismos de medición de desempeño del personal	Encuesta	Expertos	8
			El desempeño del personal debe ser el apropiado	Encuesta	Expertos	9

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Operacionalización variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicador	Pregunta	Técnica	Categoría	Fuente/Informante	Ítem
Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	Vínculo emocional	¿Existe un lazo emocional hacia su institución?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	1
		Identificación	¿Hay un grado de identificación para su organización?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	2
		Placer	¿Disfruta y goza de laborar en su organización?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	3
	Compromiso continuo	Costos	¿Al retirarse de la organización le causaría un costo financiero?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	4
		Sacrificio	¿Usted se sacrifica personalmente por su organización?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	5
		Oportunidades limitadas	¿Se brinda oportunidades restringidas para insertarse en otro centro laboral?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	6
		Beneficios	¿El banco le proporciona usted beneficios extrínsecos?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	7
	Compromiso normativo	Obligación	¿Tiene un sentimiento de obligación de persistir en la organización?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	8
		Lealtad	¿Tiene usted lealtad (sentido moral) a la organización?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	9
		Prestaciones	¿La empresa ofrece capacitaciones, pago de estudios, etc?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	10

Fuente: Elaboración propia

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según (Tamayo, 2015) En el presente informe de investigación se tomó como población a los colaboradores que laboran en la empresa, siendo un total de 42 colaboradores de la tienda principal, ubicada en avenida Salaverry.

Criterios de inclusión. - Se consideró en su totalidad a los colaboradores de la oficina principal del Banco de la Nación situada en Elías Aguirre y Leonardo Ortiz.

Criterios Exclusión. - Se excluyó a los colaboradores de las otras tiendas del banco como son las ubicadas dentro del distrito La Victoria, José Leonardo Ortiz, así como de la oficina de la calle Juan Cuglievan.

3.3.2 Muestra

De acuerdo a (Mejía, Novoa, Ñaupas, & Villagómez, 2014). Dado que es una población finita, ésta formó parte de la muestra, siendo un total de 42 colaboradores. No fue necesario el cálculo de la muestra ya que es una población pequeña.

Tabla 7

Muestra

Cargo funcional	N° de colaboradores
Funcionarios	8
Gestores de servicios	20
Gestores comerciales	7
Promotores de servicios	3
Medida cautelar	4
Total	42

Fuente: Elaboración propia

Muestreo. - Se consideró un muestreo aleatorio probabilísticos, ya que todos los elementos de la muestra tienen similares características para la recolección de datos.

Unidad de análisis. - La unidad de análisis es los colaboradores que laboran en el Banco de la Nación de la agencia principal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1 Técnicas

(Chiner, 2011). “Se aplicó una encuesta, puesto que es una técnica aplicada para recolectar información de manera rápida y precisa, además de ser aplicada en simultaneo y mediante medios virtuales.

Tabla 8

Alfa de Liderazgo transformacional

Fiabilidad	
Alfa	Elementos
,798	9

Fuente: Elaboración propia

El alfa de Cronbach es de 0.79% para Liderazgo transformacional

Tabla 9

Alfa de Compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa	Elementos
,896	10

Fuente: Elaboración propia

El alfa de Cronbach es de 0.89% para Compromiso organizacional

Por lo tanto, según el análisis de los indicadores porcentuales, muestran que ambos instrumentos son confiables para su aplicación.

3.4.2 Instrumentos

Se realizó una encuesta que se elaboró con una serie de 19 aseercciones en escala Likert que contiene 5 niveles de respuesta: Total Acuerdo, Acuerdo, Indiferente, Desacuerdo y Total Desacuerdo.

3.4.3 Validez. - Para poder aplicar los instrumentos, estos fueron validados por profesionales, los cuales poseen conocimiento en el tratamiento y aplicación de las variables.

3.4.4 Confiabilidad. - El Alfa de Cronbach se utilizó sirviendo para medir el nivel de confiabilidad de las respuestas de los colaboradores de las encuestas, el cual nos dará el resultado de nuestra investigación.

3.5 Procedimiento

Se describieron las variables en su estado natural, luego se procedió a comparar los trabajos previos y poder nutrir las bases teóricas. Se realizó la operacionalización de las variables para poder obtener los ítems, que pasaron a las encuestas. Se aplicaron las encuestas, las cual previamente fueron validadas. De su aplicación se analizaron posteriormente los resultados, para así poder llegar a la conclusión y recomendación del presente informe.

3.6 Método de análisis de datos

(Quezada, 2017) Se debe emplear un enfoque cuantitativo. Codificación para ordenar datos, tabulación de datos mediante cuadros estadísticos, interpretación de datos mediante el programa SPSS, Excel, etc. Aquí en el informe se utilizó el método Deductivo, ya que se tuvo que realizar un análisis de la realidad problemática a nivel local, nacional e internacional, así como también de los trabajos previos. También se profundizó en un análisis teórico de las teorías de ambas variables. Finalmente se llegaron a conclusiones, a cuáles están relacionadas con los objetivos de la investigación. Se partió de lo general a lo específico.

3.7 Aspectos éticos. -

Para la doctora (Carrión Torre, 2011) se consideraron a la confidencialidad, en donde los datos obtenidos no pueden ser expuestos, así como la identidad de los participantes. Otro aspecto fue la veracidad, debido a que los datos mostrados son reales y finalmente tenemos la integridad, en donde se protege a las personas que han tenido contacto con la realización de la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 10
Compromiso afectivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	16	38,1	38,1	38,1
Desacuerdo	19	45,2	45,2	83,3
Indiferente	3	7,1	7,1	90,5
Acuerdo	1	2,4	2,4	92,9
Totalmente de acuerdo	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario

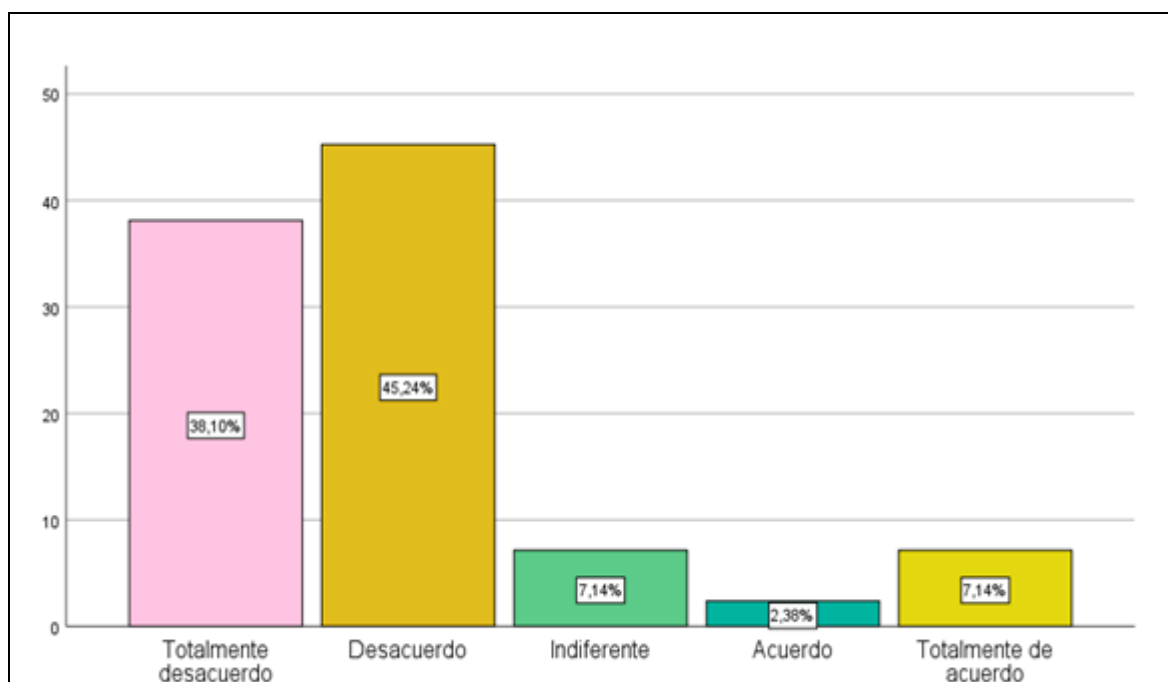


Figura 1 Compromiso afectivo

Del 100% de encuestados, el 83,34% está totalmente en desacuerdo que exista compromiso afectivo por parte de los colaboradores hacia la empresa. El 76,2% está totalmente en desacuerdo que existe vínculo emocional, el 66,9% está totalmente en desacuerdo que exista identificación, finalmente el 73,8% está totalmente en desacuerdo que exista placer en laborar en la organización. Por lo tanto, los colaboradores no tienen un lazo emocional, además de no identificarse con la institución y finalmente no laboran con placer.

Tabla 11

Compromiso continuo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	15	35,7	35,7	35,7
Desacuerdo	14	33,3	33,3	69,0
Indiferente	11	26,2	26,2	95,2
Acuerdo	2	4,8	4,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario

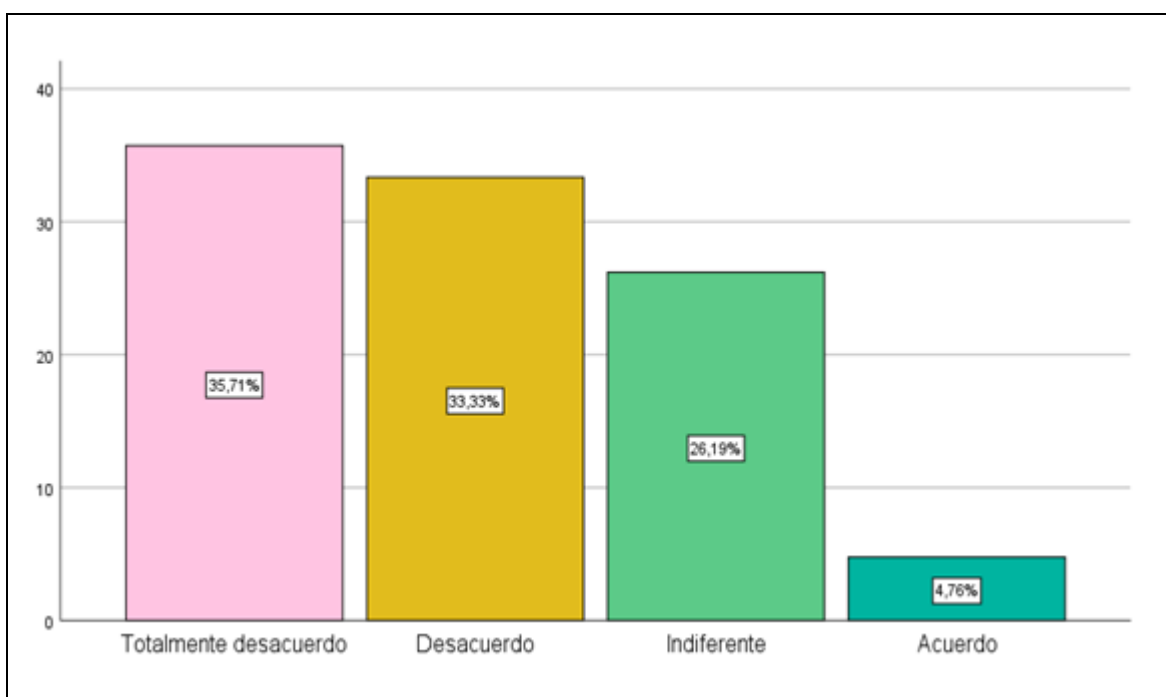


Figura 2 Compromiso continuo

Del 100% de encuestados, el 69,04% está totalmente en desacuerdo que exista compromiso continuo por parte de los colaboradores hacia la empresa. El 78,5% está totalmente en desacuerdo que el nivel de costo se elevado, el 76,2% está totalmente en desacuerdo que exista sacrificio, el 73,8% está totalmente en desacuerdo que exista oportunidades laborales, finalmente el 80,9% está totalmente en desacuerdo que beneficios en la organización. Por lo tanto, los colaboradores consideran que no causarían un costo si se retiran de la empresa, así como también indican que no se sacrifican, y alegan que podrían insertarse en otras empresas. Finalmente consideran que el Banco no proporciona beneficios extrínsecos.

Tabla 12

Compromiso normativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	14	33,3	33,3	33,3
Desacuerdo	19	45,2	45,2	78,6
Indiferente	7	16,7	16,7	95,2
Acuerdo	2	4,8	4,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario

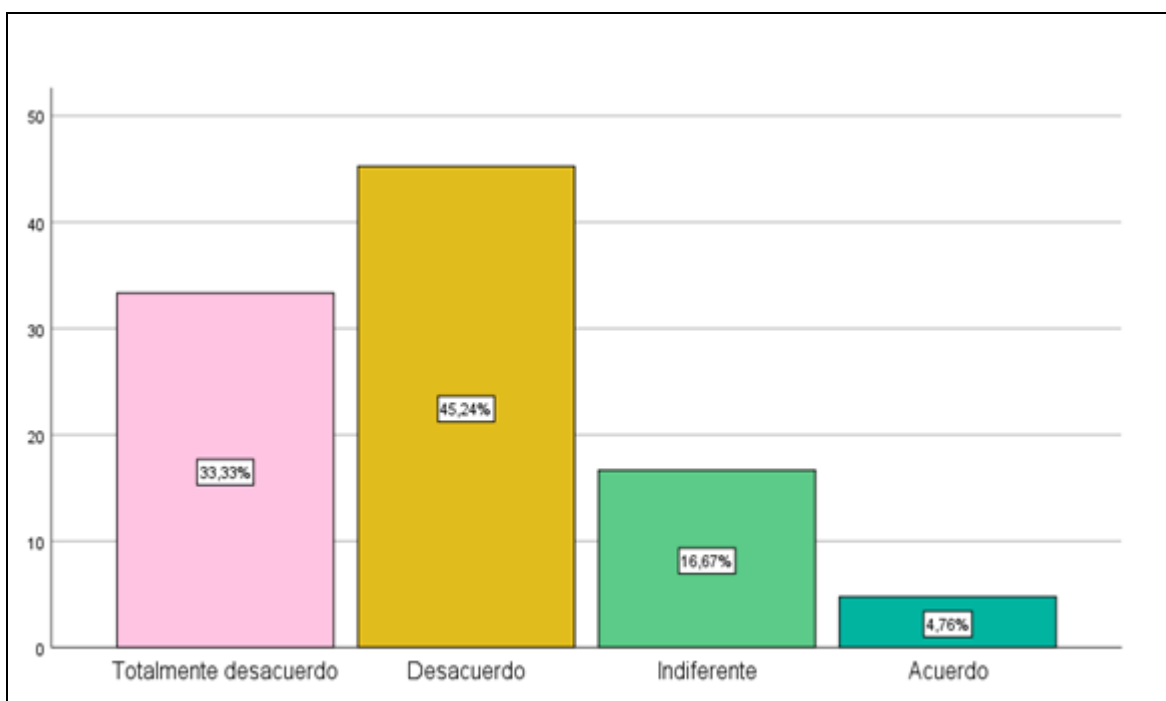


Figura 3 Compromiso normativo

Del 100% de encuestados, el 78,57% está totalmente en desacuerdo que exista compromiso normativo por parte de los colaboradores hacia la empresa. El 73,8% está totalmente en desacuerdo que exista sentimiento de obligación, el 76,2% está totalmente en desacuerdo que exista lealtad, finalmente el 76,2% está totalmente en desacuerdo que la empresa brinde prestaciones. Por lo tanto, los colaboradores consideran que no tienen obligación de persistir en la organización, así como no tienen lealtad hacia la misma. Finalmente consideran que la empresa no brinda capacitaciones y pago de estudios.

Tabla 13

Correlación de las variables

		Liderazgo transformacional	Compromiso organizacional
Liderazgo transformacional	Correlación de Pearson	1	,83
	Sig. (bilateral)	000	000
	N	42	42
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,83	1
	Sig. (bilateral)	000	000
	N	42	42

Fuente: Elaboración propia

Según el coeficiente de Pearson, arrojó un indicador de 83%, lo cual indica que existe un nivel de influencia alta entre la variable Liderazgo transformacional y Compromiso organizacional.

V. DISCUSIÓN

En la dimensión compromiso afectivo Del 100% de encuestados, el 83,34% está totalmente en desacuerdo que exista compromiso afectivo por parte de los colaboradores hacia la empresa.

En el indicador vínculo emocional el 76,2% está totalmente en desacuerdo que existe vínculo emocional, es decir no existe un lazo emocional hacia su institución.

En el indicador identificación el 66,9% está totalmente en desacuerdo que exista identificación, es decir no hay un grado de identificación para su organización

En el indicador placer el 73,8% está totalmente en desacuerdo que exista placer en laborar en la organización, es decir los colaboradores no disfruta y goza de laborar en su organización.

Por lo tanto, los colaboradores no tienen un lazo emocional, además de no identificarse con la institución y finalmente no laboran con placer.

Análisis al marco teórico. -

A los antecedentes. -

Esto corrobora Los resultados encontrados tiene relación con la investigación de (Abanto Ancajima, 2017) en su investigación relacionada con compromiso y satisfacción, cuyo fin fue determinar que existe asociación significativa entre compromiso y satisfacción. La metodología fue descriptiva correlacional. El resultado es que predomina un bajo nivel de compromiso con la organización. Así también se concluye que si no se tiene colaboradores comprometidos es muy complicado que se logren los objetivos. Finalmente recomienda que por esto se debe procurar buscar la satisfacción de los colaboradores.

A las bases teóricas. -

“El compromiso afectivo, es visto como el vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, caracterizada por su identificación e implicación con la misma, así como por su deseo de permanecer en ella. Es entonces, este vínculo el que promueve que los trabajadores disfruten y sientan placer de trabajar en su organización”. (Johnson & Chang, 2006).

En la dimensión Compromiso continuo, del 100% de encuestados, el 69,04% está totalmente en desacuerdo que exista compromiso continuo por parte de los colaboradores hacia la empresa.

En el indicador Costo, el 78,5% está totalmente en desacuerdo que el nivel de costo sea elevado. Es decir, consideran que al retirarse de la organización no le causaría un costo financiero.

En el indicador sacrificio, el 76,2% está totalmente en desacuerdo que exista sacrificio por parte de los colaboradores, es decir no se sacrifican personalmente por su organización.

En el indicador Oportunidades el 73,8% está totalmente en desacuerdo que existan oportunidades laborales en otras empresas. Consideran que se brinda oportunidades restringidas para insertarse en otro centro laboral.

En el indicador Beneficios, el 80,9% está totalmente en desacuerdo que la organización otorgue beneficios, considera que el banco no le proporciona beneficios extrínsecos.

Por lo tanto, los colaboradores consideran que no causarían un costo si se retiran de la empresa, así como también indican que no se sacrifican y alegan que podrían insertarse en otras empresas. Finalmente consideran que el Banco no proporciona beneficios extrínsecos.

Análisis al marco teórico. -

A los antecedentes. -

Esto corrobora Los resultados de (Coronado, Olórtegui, Pérez, & Rondón, 2019), en su tesis titulada "*Felicidad y Compromiso Organizacional*", plantea como objetivo general Identificar el nivel de influencia que tiene la felicidad sobre el compromiso organizacional. Concluye que la felicidad y el compromiso organizacional tienen una relación directa y moderadamente fuerte".

A las bases teóricas. -

"El compromiso continuo hace referencia a los costos, tales como financieros, beneficios, etc., los cuales perdería un trabajador al retirarse de una institución, de manera que dejarlo implicaría un alto costo para el empleado, ya debido a las pocas probabilidades de conseguir otro empleo igual" (Arias, 2013).

En la dimensión Compromiso normativo Del 100% de encuestados, el 78,57% está totalmente en desacuerdo que exista compromiso normativo por parte de los colaboradores hacia la empresa.

En el indicador Obligación el 73,8% está totalmente en desacuerdo que exista sentimiento de obligación, es decir los colaboradores no tienen un sentimiento de obligación de persistir en la organización.

En el indicador lealtad, el 76,2% está totalmente en desacuerdo que exista lealtad, es decir no tienen lealtad (sentido moral) a la organización.

En el indicador prestaciones, el 76,2% está totalmente en desacuerdo que la empresa brinde prestaciones, es decir no ofrece capacitaciones, pago de estudios. Por lo tanto, los colaboradores consideran que no tienen obligación de persistir en la organización, así como no tienen lealtad hacia la misma. Finalmente consideran que la empresa no brinda capacitaciones y pago de estudios.

Análisis al marco teórico. -

A los antecedentes. -

Esto corrobora Los resultados de (Suarez Muro M. , 2018) en su tesis relacionada con el compromiso organizacional, cuyo objetivo fue comprobar el nivel de compromiso organizacional. La metodología fue descriptiva no experimental. Se obtuvo como resultados que los empleados están en un nivel alto de compromiso afectivo. Así mismo concluye que el compromiso presente tres dimensiones muy macadas, en las cuales los empresarios deben de buscar mantener un nivel alto. Finalmente recomienda que se debe generar vínculos afectivos entre colaborador y la empresa.

A las bases teóricas. -

“El compromiso normativo, es definido como el sentimiento de obligación de los trabajadores de permanecer en la organización, esto también hace referencia a las normas sociales que deben seguir para que una organización marche bien” (McDonald & Makin, 2000).

VI. CONCLUSIONES

1.- Según el coeficiente de correlación de Pearson, arrojó un indicador de 83%, lo cual indica que existe un nivel de influencia alta entre la variable Liderazgo transformacional y Compromiso organizacional. Además, los colaboradores consideran que no existe compromiso organizacional dentro del Banco. Finalmente, los colaboradores afirman la inexistencia de liderazgo transformacional debido a que no existe un adecuado sistema de oportunidades de desarrollo personal, estrategias de motivación, liderazgo y Dirección.

2.- La estrategia del liderazgo transformacional debe contemplar: brindar oportunidades de desarrollo personal, brindar oportunidades de capacitación, motivar a los colaboradores a través de incentivos económicos, dar reconocimientos (trabajador del mes). El líder del Banco debe laborar en función a la misión y visión institucional. Se deben implementar mecanismos de medición de desempeño del personal.

3.- La proyección de los resultados de la implementación de estrategias de Liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo presentan un Saldo a favor S/ 4,008.04. Es decir, de una inversión de S/ 2,521.00, se proyecta una recuperación del 62%.

VII. RECOMENDACIONES

1.- A las autoridades del Banco la implementación de estrategias de Liderazgo transformacional, debido a que con esto lograrán el compromiso organizacional por parte de los colaboradores, comprometiéndose más con los objetivos de la organización, estas estrategias deben implementarse como oportunidades a los colaboradores para su desarrollo personal, así como capacitaciones. También debe de motivar mediante incentivos económicos y premiar al trabajador del mes. Es necesario que el líder del Banco labore en función a la misión y visión institucional, además debe de ser un ejemplo a seguir, fomentando la práctica de valores éticos. Finalmente deben de existir e implementarse mecanismos para medir el desempeño.

2.- A los colaboradores del Banco elevar el nivel de Compromiso organizacional mediante la generación de un vínculo emocional, además se debe de lograr que el colaborador disfrute de la labor que realiza dentro del banco. Se debe brindar a los colaboradores la oportunidad de desarrollarse profesionalmente, mediante los ascensos. Finalmente, se les debe de proporcionar capacitaciones y pago de estudios complementarios.

3.- A los futuros investigadores aplicar y mantener un programa continuo de desarrollo de las estrategias del liderazgo transformacional en sus cuatro dimensiones: Oportunidades, motivación, liderazgo y dirección.

VIII. PROPUESTA

Objetivo general de la investigación: Determinar si la implementación de estrategias de Liderazgo transformacional influirá positivamente en el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo.

ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

1. **Síntesis del problema identificado.** - El problema identificado en el Banco de la Nación - Agencia Chiclayo es que los colaboradores no se sienten comprometidos con los objetivos institucionales, ni con la misión y visión. Lo que conlleva a que no acepten de buena manera sugerencias o críticas constructivas para mejorar los procesos y de esta manera mitigar el riesgo operacional. El 80,95% de los colaboradores considera que no existe Liderazgo transformacional. El 71,5% de los colaboradores considera que el Banco no brinda oportunidades de desarrollo profesional.
2. **Objetivo de la propuesta.** - Visto el problema identificado el objetivo de la propuesta es: **Proponer estrategias de liderazgo transformacional**
3. **Fases de la propuesta.** -

N	Fases	Objetivo	Actividades	Indicador	Meta	Periodo	Responsable
1	Análisis de Oportunidades	Brindar oportunidades de desarrollo personal	Realizar evaluaciones internas para promover asensos laborales.	Número de personal ascendido	3	Anual	Alta gerencia
		Proporcionar capacitación a sus colaboradores	Capacitar al total de los colaboradores del Banco	Número de personal capacitado	2	Semestral	Alta gerencia
2	Diagnóstico de Motivación	Motivar a sus colaboradores a través de incentivos económicos	Otorgar bonos por productividad	Número de personal con bono	20%	Trimestral	Alta gerencia
		Motivar a sus colaboradores a través de reconocimientos (trabajador del mes)	Premiar a los colaboradores con mejores indicadores de gestión.	Numero de colaboradores premiados	5	Mensual	Alta gerencia
3	Implementación de Liderazgo	Liderar el Banco en función a la misión institucional	Socializar la misión institucional	Numero de colaboradores socializados	100%	Permanente	Alta gerencia
		Liderar el Banco en función a la visión institucional	Socializar la visión institucional				Alta gerencia
		El líder del Banco debe ser un ejemplo a seguir	Programas de coaching	Numero de orientados	50%	Trimestral	Alta gerencia
4	Identificación de Dirección	Implementar mecanismos de medición de desempeño del personal	Encuestas de rendimiento de personal	Numero de colaboradores evaluados	100%	Trimestral	Alta gerencia

4. Resultados esperados. -

Ítem	Indicador	Meta	Período	Fundamentación
1	Número de personal ascendido	3	Anual	Es necesario realizar evaluaciones internas a los colaboradores para ver cuáles son los más competentes para promoverlos a cargos de mayor jerarquía.
2	Número de personal capacitado	2	Semestral	Se debe de capacitar al total de los colaboradores del Banco en temas relacionados al liderazgo y compromiso organizacional.
3	Número de personal con bono	20%	Trimestral	Se debe otorgar bonos económicos por productividad a los colaboradores para mejorar su compromiso con la empresa.
4	Número de colaboradores premiados	5	Mensual	Se debe de premiar a los colaboradores con mejores indicadores de gestión para que se reconozca su esfuerzo con a la empresa.
5	Número de colaboradores socializados	100%	Permanente	Se debe de Socializar la misión y visión institucional para que los colaboradores sepan cuáles son las actividades que deben realizar y hacia donde se quiere llegar.
6	Número de orientados	50%	Trimestral	
7	Número de colaboradores evaluados	100%	Trimestral	Se debe de implementar un programa agresivo de coaching para acompañar a los colaboradores.

5. Síntesis del presupuesto. -

Personal / Materiales / Equipos / Servicios

Recurso	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Sub Total
Computadora	Unid.	1	1,200.00	1,200.00
Printer	Unid.	1	600.00	600.00
Hojas	millar	1	15.00	15.00
Resaltador	Unid.	5	3.00	15.00
Lápices	Unid.	5	1.50	7.50
Folder	Unid.	5	0.70	3.50
Internet	meses	2	40.00	80.00
Capacitaciones	meses	2	300.00	600.00

Presupuesto Total: 2,521.00

REFERENCIAS

- Abanto Ancajima, S. d. (25 de Agosto de 2017). <http://repositorio.upao.edu.pe/>.
Obtenido de Repositorio de Tesis:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE_PSICO_SUSAN.ABANTO_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF
- Alcaraz Rodríguez, R. (01 de Marzo de 2017). <https://www.researchgate.net/>.
Obtenido de Liderazgo para el Éxito: Estilos de Liderazgo:
https://www.researchgate.net/publication/314151982_Liderazgo_para_el_Exito_Estilos_de_Liderazgo
- Allen, N., & Meyer, J. (26 de Abril de 2002). <https://www.sciencedirect.com/>.
Obtenido de
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S095963290200111Z>
- Angulo Nelly, C. F. (26 de Junio de 2017). <http://revistas.ucv.edu.pe/>. Obtenido de
Compromiso Organizacional y Estrés Laboral:
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/CIENTIFI-K/article/view/1213/959>
- Arias, F. (25 de Mayo de 2013). Redalyc.org. Obtenido de El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39520002>
- Báez Santana, R. (27 de Diciembre de 2018). <https://www.researchgate.net/>.
Obtenido de Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas / Conceptual model of organizational commitment in Cuban enterprises:
https://www.researchgate.net/publication/329949593_Modelo_conceptual_del_compromiso_organizacional_en_empresas_cubanas_Conceptual_model_of_organizational_commitment_in_Cuban_enterprises
- Banco, N. (18 de Marzo de 2019). <https://www.bn.com.pe/>. Obtenido de
<https://www.bn.com.pe/nosotros/memoria/memoria-2018/memoria-2018.pdf>
- Carreón Guillén, J., García Lirios, C., Morales Flores, M., Sánchez Sánchez, A., & Sandoval Velázquez, F. (10 de Enero de 2016).

- <https://revistas.proeditio.com/>. Obtenido de <https://revistas.proeditio.com/ehquidad/article/view/1334/1415>
- Carrión Torre, M. (7 de Abril de 2011). es.slideshare.net. Obtenido de Investigación cuantitativa: fundamentos y metodología: <https://es.slideshare.net/ClinicaUniversidadNavarra/metodologia-investigacion-7546484>
- Chavarria Vargas, S. (10 de Marzo de 2019). <https://core.ac.uk>. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/225601582.pdf>
- Chávez Macías, A., Díaz Díaz, G., Peña Cárdenas, M., & Sánchez Esparza, C. (21 de Julio de 2016). <https://www.theibfr2.com/>. Obtenido de The Institute for Business and Finance Research: <https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>
- Chiner, E. (13 de Noviembre de 2011). Tema 8. Investigación descriptiva mediante encuestas. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>
- Chirinos Villegas, D., & Vela Sosa, J. (12 de Diciembre de 2017). <http://repositorio.usil.edu.pe/>. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf
- Coca Herbas, L. (01 de Noviembre de 2017). <https://www.redalyc.org/>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425953614005.pdf>
- Condemarín Vargas, C. (23 de Noviembre de 2017). <http://repositorio.ucv.edu.pe/>. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5681/Condemarr%C3%ADn_VCA.pdf?sequence=1
- Coronado, Olórtegui, Pérez, & Rondón. (18 de Febrero de 2019). Felicidad y compromiso organizacional en una empresa del sector farmacéutico peruano. Obtenido de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13517/CRONADO_OLORTEGUI_FELICIDAD_FARMACÉUTICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Deloitte. (19 de Febrero de 2015). <https://www2.deloitte.com/>. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/human-capital/Tendencias%20Globales%20en%20capital%20Humano%202015.pdf>

Diandra, L. G. (7 de Mayo de 2018). <https://alicia.concytec.gob.pe/>. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_62c592e6c9086d0c9254394340e7e83c

Duran Naveda, J. (01 de Febrero de 2019). <http://repositorio.puce.edu.ec/>. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16369/Disertaci%c3%b3n%20Patricia%20Dur%c3%a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Escandon-Barbosa, D. M., & Hurtado-Ayala, A. (01 de Junio de 2016). <https://www.redalyc.org/>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21246274004.pdf>

Fernández Iturriaga, G. (01 de Junio de 2017). <https://biblioteca.unirioja.es/>. Obtenido de https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE002648.pdf

Frech Maradiegue, P., & Romero Canario, S. (14 de Junio de 2019). <http://tesis.usat.edu.pe/>. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1853/TL_FrechMaradieguePiroshka_RomeroCanarioSindy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fuentes Torres, K. J. (4 de Agosto de 2018). <https://core.ac.uk/>. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/225601266.pdf>

Ganga Contreras, F., Villegas Villegas, F., & Pedraja Rejas, L. (01 de Setiembre de 2016). <https://www.redalyc.org/>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/339/33946994003.pdf>

- Hermosilla, D., Amutio, A., da Costa, S., & Páez, D. (01 de Junio de 2019). <https://journals.copmadrid.org/>. Obtenido de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/articulo20180730124249.pdf>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (14 de Diciembre de 2007). <http://catarina.udlap.mx/>. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf
- Huamani Gabancho, L. (7 de Agosto de 2018). <https://revistas.upp.edu.pe/>. Obtenido de <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVa/article/view/109/98>
- Hurtado-Arrieta, M. (01 de Marzo de 2017). <https://pirhua.udep.edu.pe/>. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1
- Jaramillo Benavides, V. E. (24 de Junio de 2017). www.researchgate.net. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/324579975_Analisis_de_Liderazgo_Transformacional_y_su_Importancia_en_Tiempos_de_Crisis
- Lema Tamay, M. (22 de Mayo de 2018). <http://repositorio.puce.edu.ec/>. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14654/Tesis%20MGL%20Liderazgo%20Econom%3%ada%20popular%20y%20solidaria.Digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mariana, L. B. (14 de Marzo de 2018). <http://repositorio.uasb.edu.ec/>. Obtenido de Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5969/1/PI-2016-09-Lima%20Bandeira-Compromiso%20organizacional.pdf>
- Mejia, Novoa, Ñaupas, & Villagómez. (20 de Julio de 2014). Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. Obtenido de

<http://pacarinadelsur.com/home/senas-y-resenas/1001-metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-tesis>

Miranda Limachi, K. (10 de Enero de 2019). <https://www.researchgate.net/>. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/330610843_Compromiso_organizacional_y_la_intencion_de_permanencia_de_los_profesionales_de_enfermeria_en_una_institucion_de_salud_privada_Lima

Neves, G. y. (06 de Mayo de 2018). <https://www.scielo.br/>. Obtenido de https://www.scielo.br/pdf/rlae/v26/es_0104-1169-rlae-26-e3021.pdf

Pajares Ávila, B. (6 de Agosto de 2018). <http://repositorio.upao.edu.pe/>. Obtenido de Repositorio de Tesis: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4221>

Palomino Fabián, Y. (15 de Junio de 2018). <http://repositorio.ucv.edu.pe>. Obtenido de Repositorio Tesis UCV: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14322>

Perez Vásquez, E. (2016 de Diciembre de 2016). <http://tesis.usat.edu.pe/>. Obtenido de El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional : caso Sipán Distribuciones S.A.C., Chiclayo 2015

Pico Versoza, L. (01 de Setiembre de 2018). <https://revistas.uide.edu.ec/>. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/662/983>

Quezada, C. (4 de Enero de 2017). es.scribd.com. Obtenido de Dialnet-PotenciaEstadisticaSensibilidadYTamanoDeEfecto-2554283.pdf: <https://es.scribd.com/document/335717195/Dialnet-PotenciaEstadisticaSensibilidadYTamanoDeEfecto-2554283-pdf>

Silva Zapata, A. (26 de Octubre de 2016). <http://www.dspace.uce.edu.ec/>. Obtenido de Repositorio Digital: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7316/3/T-UCE-0007-222i.pdf>

- Sonia, D. (01 de Febrero de 2018). <https://www.researchgate.net/>. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/322974014_Liderazgo_Transformacional_Como_Estrategia_de_Adaptacion_en_la_Gestion_Logistica_Empresarial
- Suarez Muro, M. (22 de Enero de 2018). <http://tesis.usat.edu.pe/>. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1045/1/TL_SuarezMuroMariaEmilia.pdf.pdf
- Tamayo, M. (20 de Noviembre de 2015). El Proceso De La Investigacion Cientifica. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Villalon Camus, X. G. (30 de Abril de 2014). <http://biblioteca.esucomex.cl/>. Obtenido de <http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/El%20liderazgo%20transformacional%20como%20agente%20motivador%20en%20un%20establecimiento%20municipal.pdf>
- Zapata Quispe, R. (7 de Octubre de 2016). <http://repositorio.ucv.edu.pe/>. Obtenido de Repositorio de Tesis UCV: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14475/Zapata_QR.pdf?sequence=1

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización variable independiente

Variable	Dimensiones	Sub dimensión	Descripción	Técnica	Informante	Ítem
Liderazgo transformacional	Oportunidades	Grado de oportunidad	El Banco debe brindar oportunidades de desarrollo personal	Encuesta	Expertos	1
			El Banco brindar capacitación a sus colaboradores	Encuesta	Expertos	2
	Motivación	Nivel de motivación	El Banco debe motivar a sus colaboradores a través de incentivos económicos	Encuesta	Expertos	3
			El Banco debe motivar a sus colaboradores a través de reconocimientos (trabajador del mes)	Encuesta	Expertos	4
	Liderazgo	Tipo de liderazgo	El líder del Banco debe laborar en función a la misión institucional	Encuesta	Expertos	5
			El líder del Banco debe laborar en función a la visión institucional	Encuesta	Expertos	6
			El líder del Banco debe ser un ejemplo a seguir	Encuesta	Expertos	7
	Dirección	Nivel de desempeño	Deben existir mecanismos de medición de desempeño del personal	Encuesta	Expertos	8
			El desempeño del personal debe ser el apropiado	Encuesta	Expertos	9

Fuente: Elaboración propia

Operacionalización variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicador	Pregunta	Técnica	Categoría	Fuente/Informante	Ítem
Compromiso Laboral	Compromiso afectivo	Vínculo emocional	¿Existe un lazo emocional hacia su institución?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	1
		Identificación	¿Hay un grado de identificación para su organización?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	2
		Placer	¿Disfruta y goza de laborar en su organización?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	3
	Compromiso continuo	Costos	¿Al retirarse de la organización le causaría un costo financiero?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	4
		Sacrificio	¿Usted se sacrifica personalmente por su organización?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	5
		Oportunidades limitadas	¿Se brinda oportunidades restringidas para insertarse en otro centro laboral?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	6
		Beneficios	¿El banco le proporciona usted beneficios extrínsecos?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	7
	Compromiso normativo	Obligación	¿Tiene un sentimiento de obligación de persistir en la organización?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	8
		Lealtad	¿Tiene usted lealtad (sentido moral) a la organización?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	9
		Prestaciones	¿La empresa ofrece capacitaciones, pago de estudios, etc?	Encuesta	Si (+) No (-) No sé (+ o -)	Colaboradores	10

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2: Instrumentos de Recolección de datos



Liderazgo transformacional

Buenos días:

Mediante esta técnica de encuesta, se pretende recopilar información relacionada sobre:
“Liderazgo transformacional de los colaboradores del banco de la nación agencia Chiclayo.

Cabe mencionar que las preguntas a continuación que se detallan, deberá elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

ESCALA DE LIKERT:

1 Totalmente en desacuerdo, 2 Desacuerdo, 3 Indiferente, 4 Acuerdo y 5 Totalmente acuerdo.

N°	Oportunidades	1	2	3	4	5
1	Considera que el Banco brinda oportunidades de desarrollo personal					
2	Considera que el Banco brinda oportunidades de capacitación					
Motivación						
3	El Banco motiva a sus colaboradores a través de incentivos económicos					
4	El Banco motiva a sus colaboradores a través de reconocimientos (trabajador del mes)					
Liderazgo						
5	Considera que el líder del Banco labora en función a la misión institucional					
6	Considera que el líder del Banco labora en función a la visión institucional					
7	Considera que el líder del Banco es un ejemplo a seguir					
Dirección						
8	Existen mecanismos de medición de desempeño del personal					
9	Considera que el desempeño del personal es el apropiado					

Compromiso organizacional

Buenos días:

Mediante esta técnica de encuesta, se pretende recopilar información relacionada sobre el: **“compromiso organizacional de los colaboradores del banco de la nación agencia Chiclayo.**

Cabe mencionar que las preguntas a continuación se detallan deberá elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

ESCALA DE LIKERT:

1 Totalmente en desacuerdo, 2 Desacuerdo, 3 Indiferente, 4 Acuerdo, y 5 Totalmente acuerdo.

N°	Compromiso afectivo	1	2	3	4	5
1	¿Existe un lazo emocional hacia su institución?					
2	¿Hay un grado de identificación para su organización?					
3	¿Disfruta y goza de laborar en su organización?					
	Compromiso continuo					
4	¿Al retirarse de la organización le causaría un costo financiero?					
5	¿Usted se sacrifica personalmente por su organización?					
6	¿Se brinda oportunidades restringidas para insertarse en otro centro laboral?					
7	¿El banco le proporciona usted beneficios extrínsecos?					
	Compromiso normativo					
8	¿Tiene un sentimiento de obligación de persistir en la organización?					
9	¿Tiene usted lealtad (sentido moral) a la organización					
10	¿La empresa ofrece capacitaciones, pago de estudios, etc?					

ANEXO 3: Validación de expertos

Dr

Chiclayo, 23 de Mayo del 2020

Señor Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, le solicito su inapreciable colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada: **“Estrategias de liderazgo transformacional para el compromiso organizacional de los colaboradores del banco de la nación agencia Chiclayo”** para obtener el grado académico de Máster en Administración de Negocios - MBA.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Muy atentamente,

CPC Claudia Eliana Alarcón Bardales

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS
ELEMENTOS DE LA MUESTRA**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: Magister en docencia universitaria y gestión educativa

Nombre y Apellido: Jaime Laramie Castañeda Gonzales

Firma:



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
CLAD - 15345

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

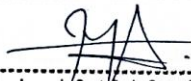
Quien suscribe, Jaime Laramie Castañeda Gonzales, con documento de identidad N° 41418490, de profesión Administrador con Grado de Magister en docencia universitaria y gestión educativa, ejerciendo actualmente como Administrador y Docente tiempo parcial en la Institución Creditaxi – Chiclayo y Universidad Particular de Chiclayo respectivamente.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el Banco de la nación agencia principal de Chiclayo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

Fecha: 23 de Mayo del 2020



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
CLA0 - 15345

Firma
DNI n° 41418490

Dr. (

Chiclayo, 23 de Mayo del 2020

Señor Mg. Rocio Liliana Zevallos Aquino

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, le solicito su inapreciable colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada: **“Estrategias de liderazgo transformacional para el compromiso organizacional de los colaboradores del banco de la nación agencia Chiclayo”** para obtener el grado académico de Máster en Administración de Negocios - MBA.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Muy atentamente,

CPC Claudia Eliana Alarcón Bardales

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS
ELEMENTOS DE LA MUESTRA**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: Magister en administración de negocios

Nombre y Apellido: Rocio Liliana Zevallos Aquino

Firma:


C.P.G. Rocio L. Zevallos Aquino
MAT. N°. 1385

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

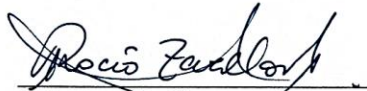
Quien suscribe, Rocio Liliana Zevallos Aquino, con documento de identidad N° 16483579, de profesión Contadora con Grado de Magister en administración de negocios, ejerciendo actualmente como Contadora General y Docente tiempo parcial en la Institución Adeu – Chiclayo y Universidad Privada Señor de Sipan, respectivamente.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el Banco de la nación agencia principal de Chiclayo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: 23 de Mayo del 2020



Firma

DNI n° 16483579

C.P.G. *Rocio L. Zevallos Aquino*

MAT. N°. 1386

Chiclayo, 19 de mayo de 2020

Señora

Carolina de Lourdes Falla Gómez

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, le solicito su inapreciable colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada: **“Estrategias de liderazgo transformacional para el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo”** para obtener el grado académico de Máster en Administración de Negocios - MBA.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Muy atentamente,

C.P Claudia Eliana Alarcón Bardales.

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS
ELEMENTOS DE LA MUESTRA**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

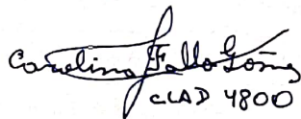
Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: Magister en Gestión del Talento Humano

Nombre y Apellido: Carolina de Lourdes Falla Gómez

Firma:


CIA 4800

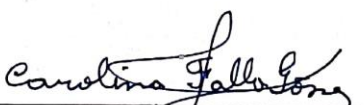
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Carolina de Lourdes Falla Gómez, con documento de identidad N° 43636006, de profesión Administradora de Empresas con Grado de Magister en Gestión el talento Humano, ejerciendo actualmente como Docente Tiempo completo de la EAP Administración, en la Institución Universidad Señor de Sipán.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el Banco de la nación sucursal Chiclayo (42 colaboradores). Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Fecha: 19 de mayo de 2020


Firma
DNI N° 43636006

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Estrategias de liderazgo transformacional para el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo”

AUTORA: Bach. Claudia Eliana Alarcón Bardales

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: Jaime Laramie Castañeda Gonzales

TÍTULO UNIVERSITARIO: Licenciado en Administración

POSTGRADO: Magister en docencia universitaria y gestión educativa.

OTRA FORMACIÓN: Diplomado en Marketin Diplomado en Investigación científica

OCUPACIÓN ACTUAL: DTP – UTP filial Chiclayo – Analista de crédito en Creditaxi - Chiclayo

FECHA DE LA ENTREVISTA: 23 de junio del 2020

Mensaje al especialista:


En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a Banco de la Nación agencia Chiclayo. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Alto	5 Muy alto
--------------	-----------	--------------	-----------	---------------------------

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		



Firma del entrevistado


Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada X Poco adecuada ___ Inadecuada ___
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente X Un poco ___ Nada ___
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos X Algunos ___ Pocos ___ Ninguno ___
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente X Un poco ___ Ninguno ___
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Implementación	X			
2	Planificación	X			
3	Control	X			

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente X Buena ___ Regular ___ Inadecuada ___
7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?
Realizar seguimiento al cumplimiento de los estándares deseados.



Firma del entrevistado

Hoja de vida



1. NOMBRES Y APALLIDOS: JAIME LARAMIE CASTAÑEDA GONZALES
2. DOCUMENTOS DE IDENTIDAD: 41418490
3. ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION
4. GRADO(S) ACADEMICO(S) (mención y universidad que otorga): MG. DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA. UNIVERSIDAD PRIVADA ALAS PERUANAS
5. DIRECCIÓN: NAZARETH 486
6. TELEFONO: 958690441

Licenciado en Administración de Empresa, colegiado y habilitado para ejercer la profesión, con maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, registrado en DINA con 5 años de experiencia en el sector público en las áreas de administración, logística, marketing y recursos humanos, con conocimientos sólidos en contrataciones del estado, y manejo de almacenes a gran escala y con 9 años de experiencia en empresa privada, como docente de pre grado, cursos de segunda titulación para técnicos y cursos de titulación para obtener grado profesional. Poseo valores éticos, morales, y alto grado de identificación con los objetivos organizacionales.

LOGROS Y RECONOCIMIENTOS Y FELICITACIONES

Expositor de artículo científico en la III Jornada de Investigación de Ciencias Administrativas (Reconocimiento) Abril 2016.

Al mejor Catedrático del semestre 2015 - II (Reconocimiento) Febrero 2016.

Al mejor Catedrático del semestre 2015 - I (Reconocimiento) Diciembre 2015

Curso taller: Formación de pares evaluadores de programas académicos (Reconocimiento) Noviembre 2015

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FILIAL CHICLAYO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Estrategias de liderazgo transformacional para el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo”

AUTORA: Bach. Claudia Eliana Alarcón Bardales

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: Rocio Liliana Zevallos Aquino

TÍTULO UNIVERSITARIO: Contadora Pública

POSTGRADO: Magister en Administración de negocios.

OTRA FORMACIÓN:

OCUPACIÓN ACTUAL: DTP – USS. Contadora IEP ADEU.

FECHA DE LA ENTREVISTA: 23 de junio del 2020

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a Banco de la Nación agencia Chiclayo. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Alto	5 Muy alto
--------------	-----------	--------------	-----------	--------------------------

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
f) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
g) Experiencia como profesional. (EP)	X		
h) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
i) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
j) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		



Firma del entrevistado

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1 ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?

Adecuada X Poco adecuada Inadecuada

2 ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?

Totalmente X Un poco Nada

3 ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?

Todos X Algunos Pocos Ninguno

4 ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?

Totalmente X Un poco Ninguno

5 ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Implementación	X			
2	Planificación	X			
3	Control	X			

6 ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?

Excelente X Buena Regular Inadecuada

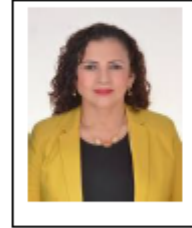
7 ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

Basar la discusión de sus resultados en sustentos teóricos.



Firma del entrevistado

Hoja de vida



1. NOMBRES Y APALLIDOS: ROCIO LILIANA ZEVALLOS AQUINO
2. DOCUMENTOS DE IDENTIDAD: 16483579
3. ESPECIALIDAD: CONTADOR PÚBLICO
4. GRADO(S) ACADEMICO(S) (mención y universidad que otorga): MG. ADMINISTRACION DE NEGOCIOS. UNIVERSIDAD PRIVADA DE CHICLAYO
5. DIRECCIÓN: HUALLAGA 378
6. TELEFONO: 943122016

Contadora Publica colegiada y certificada, para ejercer la profesión, con maestría en Administración de negocios, registrado en DINA con 20 años de experiencia en el sector privado en las áreas de contabilidad general, tributación y normas legales, con conocimientos sólidos en Contabilidad educativa y hotelera, además docente de pre grado, y cursos de titulación para obtener grado profesional. Poseo valores éticos, morales, y alto grado de identificación con los objetivos organizacionales.

RECONOCIMIENTO Y MÉRITO A LA LABOR: FELICITACIÓN Y RECONOCIMIENTO POR EL DESEMPEÑO ACADÉMICO.

Ficha de evaluación por juicio de experto.
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FILIAL CHICLAYO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Estrategias de liderazgo transformacional para el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo”

AUTORA: Bach. Claudia Eliana Alarcón Bardales

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: Julio Roberto Izquierdo Espinoza

TÍTULO UNIVERSITARIO: Licenciado en Administración

POSTGRADO: Magister en Administración y Marketing

OTRA FORMACIÓN: Diploma en investigación científica

OCUPACIÓN ACTUAL: DTP – UTP

FECHA DE LA ENTREVISTA: 23 de junio del 2020

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a Banco de la Nación agencia Chiclayo. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Alto	5 Muy alto
--------------	-----------	--------------	-----------	--------------------------

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
k) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
l) Experiencia como profesional. (EP)	X		
m) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
n) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
o) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		


Mg. Julio Roberto Inguero Espinosa
ASESOR ESPECIALISTA
OLAD. 18881

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?

Adecuada Poco adecuada Inadecuada

2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?

Totalmente Un poco Nada

3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?

Todos Algunos Pocos Ninguno

4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?

Totalmente Un poco Ninguno

5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Implementación	X			
2	Planificación	X			
3	Control	X			

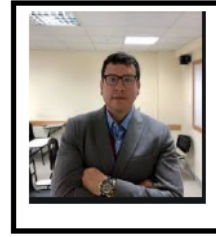
6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?

Excelente Buena Regular Inadecuada

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?


Dr. Julio Roberto Inguero Espinosa
ABEON ESPECIALISTA
CLAD. 10001

Hoja de vida



1 NOMBRES Y APALLIDOS: Julio Roberto Izquierdo Espinoza

2 DOCUMENTOS DE IDENTIDAD: 40802335

3 ESPECIALIDAD: Licenciado en Administración

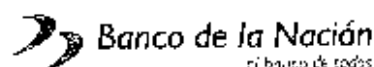
4 GRADO(S) ACADEMICO(S) (mención y universidad que otorga): MG. ADMINISTRACION Y
MARKETING. UNIVERSIDAD PRIVADA SEÑOR DE SIPAN.

5 DIRECCIÓN: SOL DE PIMENTEL

6 TELEFONO: 957879560

Profesional administrador de empresas, magíster en gestión del talento humano, facilitador docente en cursos de marketing, con competencias de liderazgo, negociación, resolución de conflictos, alto nivel de comunicación en cualquier ámbito, capacidad de adaptación al cambio y trabajo en equipo. Basta experiencia en empresas privadas vinculadas al sector financiero, comercial e inmobiliario, supervisión y manejo de equipo de ventas, atención y satisfacción al cliente, orientado al trabajo bajo objetivos. Capacidad para generar resultados ante situaciones complejas, adversas y bajo presión con alto sentido de responsabilidad y lealtad. Capacidad de análisis, planificación, pro actividad, responsabilidad, puntualidad, perseverancia, trabajo en equipo y bajo presión, tenacidad para el logro de objetivos.

Anexo 4
Consentimiento Informado



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CARTA N° 30000062 - 2020

Chiclayo, 28 de Mayo del 2020.

Señores:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

PRESENTE.

Referencia: Carta S/N con fecha 28 de Mayo del 2020

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi más cordial saludo y al mismo tiempo me permito informarle lo siguiente:

Que, según lo requerido y en respuesta al documento detallado en la referencia, quien suscribe se encuentra en la disposición de apoyar a la estudiante y trabajadora Sra. Claudia Eliana Marcón Badales identificada con LINI N° 42421265 y código de alumna 702273459 del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA, en la realización de su Trabajo de Investigación denominado: **"Estrategias de Liderazgo transformacional para el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Chiclayo"**, brindándole las facilidades necesarias para la consecución del mismo, el cual tendrá exclusivamente fines pedagógicos.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente,



SARELA PICÓN CAMACHO
ADMINISTRADORA
Av. 2 Perifoneo Chiclayo
C.D. 1403317

MG. Sarela Picón Camacho

Administradora Agencia 1 Chiclayo

RV: Autorización para tesis - SOLICITUD CLAUDIA ALARCON**ANA BERTHA ANDRADE CEVALLOS** <aandradec@bn.com.pe>

Vie 29/05/2020 15:05

Para: SARELA PICON CAMACHO <spicon@bn.com.pe>; CLAUDIA ELIANA ALARCON BARDALES <calarconba@bn.com.pe>; alarcon_bardales@hotmail.com <alarcon_bardales@hotmail.com>**CC:** JAIME FREDY SANCHEZ ADVINCULA <jsancheza@bn.com.pe>; JUAN MANUEL FLORES SAONA <jfloressao@bn.com.pe>

Buen día a todos

Se autoriza para que la Sra. Sarela Picón pueda remitir la carta a la Universidad César Vallejo para hacer de conocimiento la autorización para la investigación brindada por la Gerencia de Recursos Humanos. Agradeceremos nos remitan el cargo correspondiente.

Ana Andrade Cevallos
Subgerenta Desarrollo del Talento
Gerencia de Recursos Humanos

De: ANA BERTHA ANDRADE CEVALLOS**Enviado:** viernes, 29 de mayo de 2020 09:42**Para:** CLAUDIA ELIANA ALARCON BARDALES**Cc:** JUAN MANUEL FLORES SAONA; JAIME FREDY SANCHEZ ADVINCULA**Asunto:** Autorización para tesis - SOLICITUD CLAUDIA ALARCON

Estimada Claudia

Por encargo de la Gerencia de Recursos Humanos, se autoriza el permiso correspondiente para la investigación "Estrategias de Liderazgo Transformacional para el compromiso organizacional en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo" para concluir su estudio de Maestría. Hemos tomado nota que la investigación no compromete el acceso a ningún tipo de información confidencial ni afecta el horario de trabajo de la agencia.

Le deseamos éxitos en su tesis y nos dará mucho gusto que nos comparta los resultados de su investigación.

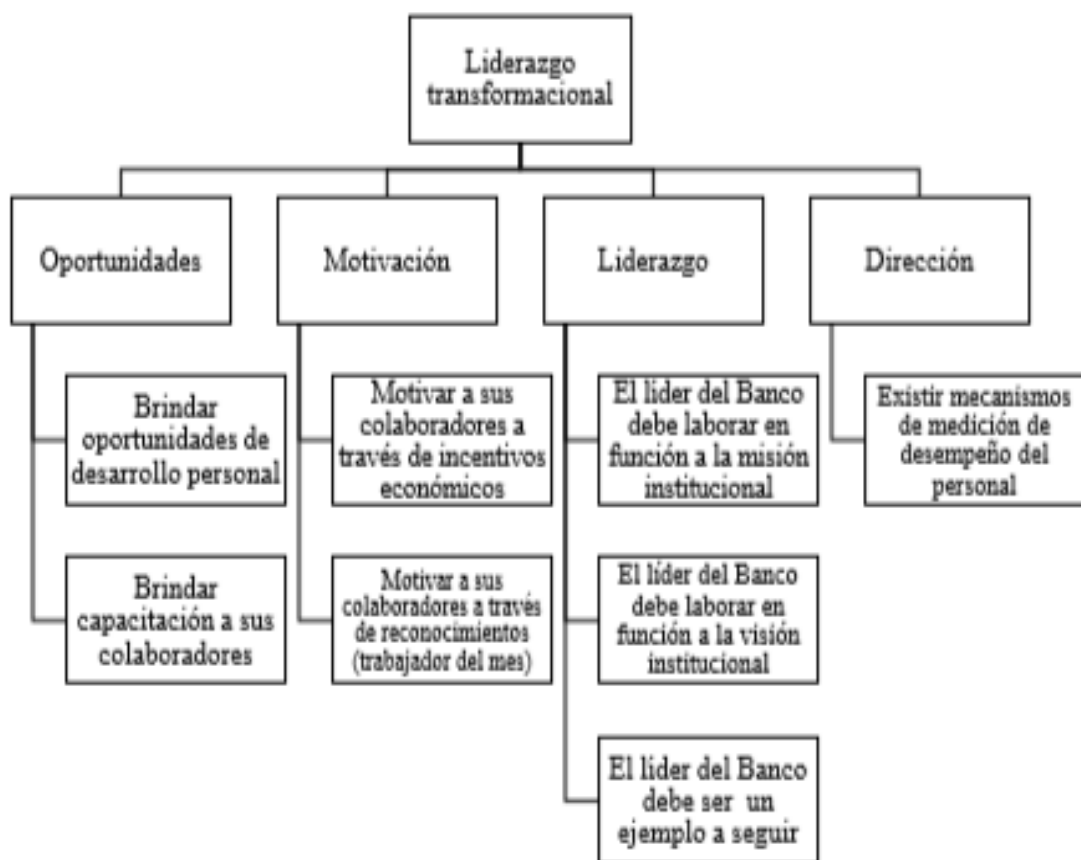
Cordialmente,

Ana Andrade Cevallos
Subgerenta Desarrollo del Talento

Aviso de Confidencialidad: La información contenida en este correo electrónico y cualquier archivo adjunto al mismo son confidenciales y de uso exclusivo del Banco de la Nación, siendo solo de interés del destinatario quien se compromete a mantener su confidencialidad y no utilizarlos para ningún propósito que no sea en su condición de destinatario. Si usted recibe este correo y no es su destinatario legítimo, no debe revelar, distribuir, copiar, adulterar o utilizar su contenido bajo responsabilidad. En caso que haya recibido este correo electrónico por error, sírvase enviar inmediatamente al emisor un aviso notificando el hecho y proceder a eliminar el mensaje de su buzón de correo electrónico. El uso indebido de este correo y/o su contenido será sancionado de

Detalle de Estrategia

Estrategia del liderazgo transformacional para mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo.



Anexo 6

Detalles de la propuesta

Fase 1: Oportunidades

Los órganos de alta dirección deben de someter a los colaboradores a las evaluaciones, psicométricas, psicológicas y de conocimientos para poder evaluar su potencial y poder determinar quiénes están aptos para ocupar puestos de mayor jerarquía.

PRUEBA DE HONESTIDAD Y VALIDEZ PERCEPTUAL

NOMBRE: _____ FECHA: _____

Este instrumento está diseñado para conocer la percepción del individuo en su modo de actuar y responder a su entorno no existen respuestas favorables o desfavorables, todos tenemos virtudes y defectos y por medio de ello podremos ubicar al individuo en su modo de responder a los diversos medios en los que se interrelaciona. La honestidad y veracidad de las respuestas es algo que se mide en el presente instrumento, por lo que es difícil de falsear y tratar de responder con virtudes, conductas y valores que no tenemos. Priorizar con un 4 la conducta, virtud, cualidad, defecto que manifiesto con mayor frecuencia, 3 la que le sigue 2 la que le sigue y 1 al que menos manifiesto **NO ES VALIDO PONER EMPATES**

NO PUEDES DEJAR ALGUN REACTIVO SIN CONTESTAR.

RECEPTIVO	<input type="checkbox"/>	OPTIMISTA	<input type="checkbox"/>	CONFIABLE	<input type="checkbox"/>	PERFECCIONISTA	<input type="checkbox"/>
INGENIOSO	<input type="checkbox"/>	PRACTICO	<input type="checkbox"/>	CREATIVO	<input type="checkbox"/>	ENTUSIASTA	<input type="checkbox"/>
ANALITICO	<input type="checkbox"/>	IDEALISTA	<input type="checkbox"/>	POSITIVO	<input type="checkbox"/>	DECIDIDO	<input type="checkbox"/>
ABIERTO	<input type="checkbox"/>	REALISTA	<input type="checkbox"/>	VIVIR EL PRESENTE	<input type="checkbox"/>	CORDIAL	<input type="checkbox"/>
AMISTOSO	<input type="checkbox"/>	TRABAJO BAJO PRESION	<input type="checkbox"/>	ABNEGADO	<input type="checkbox"/>	ELOCUENTE	<input type="checkbox"/>
DETERMINADO	<input type="checkbox"/>	ENCANTADOR	<input type="checkbox"/>	CAUTELOSO	<input type="checkbox"/>	EGOCENTRICO	<input type="checkbox"/>
ECUANIME	<input type="checkbox"/>	CONSTANTE	<input type="checkbox"/>	CHISTOSO	<input type="checkbox"/>	DE FACIL TRATO	<input type="checkbox"/>
INTROSPECTIVO	<input type="checkbox"/>	AMIGO FIEL	<input type="checkbox"/>	TRABAJADOR	<input type="checkbox"/>	AUTOSUFICIENTE	<input type="checkbox"/>
TRANQUILO	<input type="checkbox"/>	ARTISTICO	<input type="checkbox"/>	SARCASTICO	<input type="checkbox"/>	IMPULSIVO	<input type="checkbox"/>
SENSIBLE	<input type="checkbox"/>	EFICIENTE	<input type="checkbox"/>	MUY SILENCIOSO	<input type="checkbox"/>	ANTIPATICO	<input type="checkbox"/>
CONFIANZA EN SI MISMO	<input type="checkbox"/>	EMOTIVO	<input type="checkbox"/>	INTROVERTIDO	<input type="checkbox"/>	AISLADO	<input type="checkbox"/>
COMPASIVO	<input type="checkbox"/>	ORIENTADO A METAS	<input type="checkbox"/>	IMPUNTUAL	<input type="checkbox"/>	AVARO/TACAÑO	<input type="checkbox"/>
EGOLATRA	<input type="checkbox"/>	INDECISO	<input type="checkbox"/>	DISPERSO	<input type="checkbox"/>	POCA VOLUNTAD	<input type="checkbox"/>
INSENSIBLE	<input type="checkbox"/>	IMPRACTICO	<input type="checkbox"/>	METODOICO	<input type="checkbox"/>	INDECISO	<input type="checkbox"/>
INTROVERTIDO	<input type="checkbox"/>	ENJOJON	<input type="checkbox"/>	SUSPICAZ	<input type="checkbox"/>	HUMOR VARIABLE	<input type="checkbox"/>
PESIMISTA	<input type="checkbox"/>	EGOISTA	<input type="checkbox"/>	VOLUNTARIO	<input type="checkbox"/>	AGRESIVO	<input type="checkbox"/>
CAUTELOSO	<input type="checkbox"/>	TERCO	<input type="checkbox"/>	NO LLENAR	<input type="checkbox"/>		
DOMINANTE	<input type="checkbox"/>	RENCOROSO	<input type="checkbox"/>	VALIDEZ	<input type="checkbox"/>		
FACILMENTE OFENDIDO	<input type="checkbox"/>	INDISCIPLINADO	<input type="checkbox"/>	MANIPULACION	<input type="checkbox"/>		
VOLUBLE	<input type="checkbox"/>	IMPACIENTE	<input type="checkbox"/>	CONFIABILIDAD	<input type="checkbox"/>		

En esta fase también es preciso que el Banco brinde capacitación a sus colaboradores, para lo cual se debe de contratar a un profesional capacitado para este fin. Las capacitaciones deben estar en función a mejorar las relaciones interpersonales, el liderazgo y el compromiso organizacional. Las capacitaciones pueden ser antes de la jornada laboral en las mismas instalaciones del Banco o en horario externo, en algún local céntrico de la ciudad.

PROGRAMA DE GESTIÓN Y LIDERAZGO

TALLER DE LIDERAZGO Y GESTIÓN DE COLABORADORES



- ☑ Desarrolla tus habilidades de liderazgo
- ☑ Aprende a usar herramientas para mejorar la gestión de colaboradores
- ☑ Aumenta la eficiencia de tu organización

El SDI® proporciona un entendimiento que te da PODER para COMUNICARTE y obtener los RESULTADOS que desas



Fase 2: Motivación

En la segunda fase de la motivación, el Banco debe motivar a sus colaboradores a través de incentivos económicos, esto está en función al cumplimiento de metas, en el cual el bono puede ser proporcional al cargo.

Cumplimiento de meta	Bono económico
100%	20% del sueldo neto
50%	10% del sueldo neto
25%	5% del sueldo neto

Además, también es necesario que El Banco motive a sus colaboradores a través de reconocimientos (trabajador del mes), al que cumplió con el 100% de las metas.



Fase 3 Liderazgo

En la fase 3 El líder del Banco debe laborar en función a la misión y visión institucional, además de ser un ejemplo a seguir, esto se puede lograr mediante dinámicas de coaching realizadas por el mismo Gerente, en donde explique el modelo de gestión que desarrolla la empresa.

Además, debe de ser un ejemplo a seguir mediante la aplicación de los valores institucionales, como la llegada puntual al centro laboral, atender con empatía a los usuarios que soliciten sus servicios.



Fase 4 Dirección

En la fase 4 se deben de implementar mecanismos de medición de desempeño del personal, mediante instrumentos para ver si el desempeño del personal es el apropiado

RESPUESTA TAREA

INSTRUMENTO PARA MEDIR Y MEJORAR LA CALIDAD Y LA CALIDEZ EN EL SERVICIO			
PROCESOS DE ATENCION			
Profesionales de los Servicios de la Salud	Si	No	Observaciones
Tienen una adecuada presentación y portan las respectivas identificaciones (uniforme, carnet, nombre, cargo)		x	Estamos en proceso de implementación, y así dar imagen corporativa a la institución
Manifiestan cordialidad y consideración con el usuario en los primeros 30 segundos de la atención.	x		
Ofrecen al usuario un servicio exclusivo durante el tiempo de contacto.	x		Si se limita al funcionario para que preste toda la atención para satisfacción del cliente
Realizan un cierre del servicio durante los 30 segundos finales, para garantizar la entrega de un producto satisfactorio.	x		
Respetan la información confidencial proporcionada por el usuario.	x		
Escuchan y tienen en cuenta las opiniones de los usuarios al momento de la atención.	x		
Se abstienen de emitir juicios de valor para con los usuarios en especial con desplazados, habitantes de calle y demás usuarios.	x		Es requisito para la atención del cliente
En la calidad y la calidez de la atención se evidencia trabajo en equipo, lo cual contribuye al bienestar del usuario.		x	
Brindan información de manera clara y sencilla para que pueda ser entendida por el usuario	x		El personal se capacita continuamente para que estén actualizados con la normatividad para cumplir con la necesidad del

Anexo 7

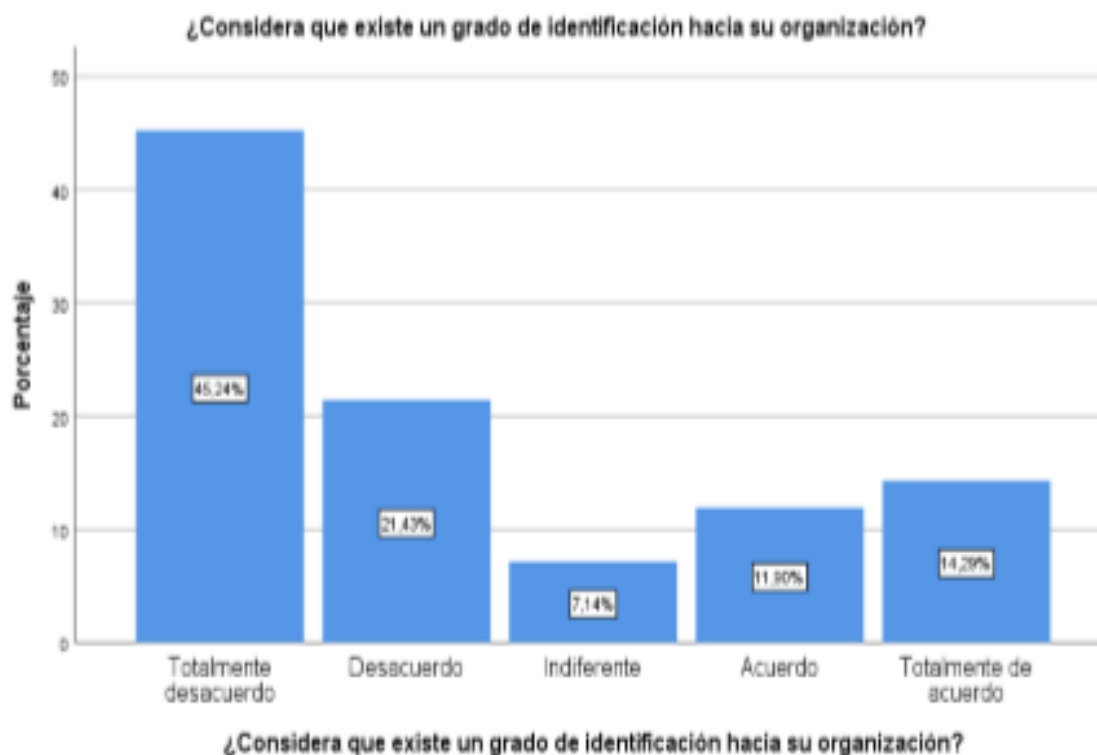
¿Considera que existe un vínculo emocional hacia su organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	28	66,7	66,7	66,7
Desacuerdo	4	9,5	9,5	76,2
Indiferente	3	7,1	7,1	83,3
Acuerdo	3	7,1	7,1	90,5
Totalmente de acuerdo	4	9,5	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	



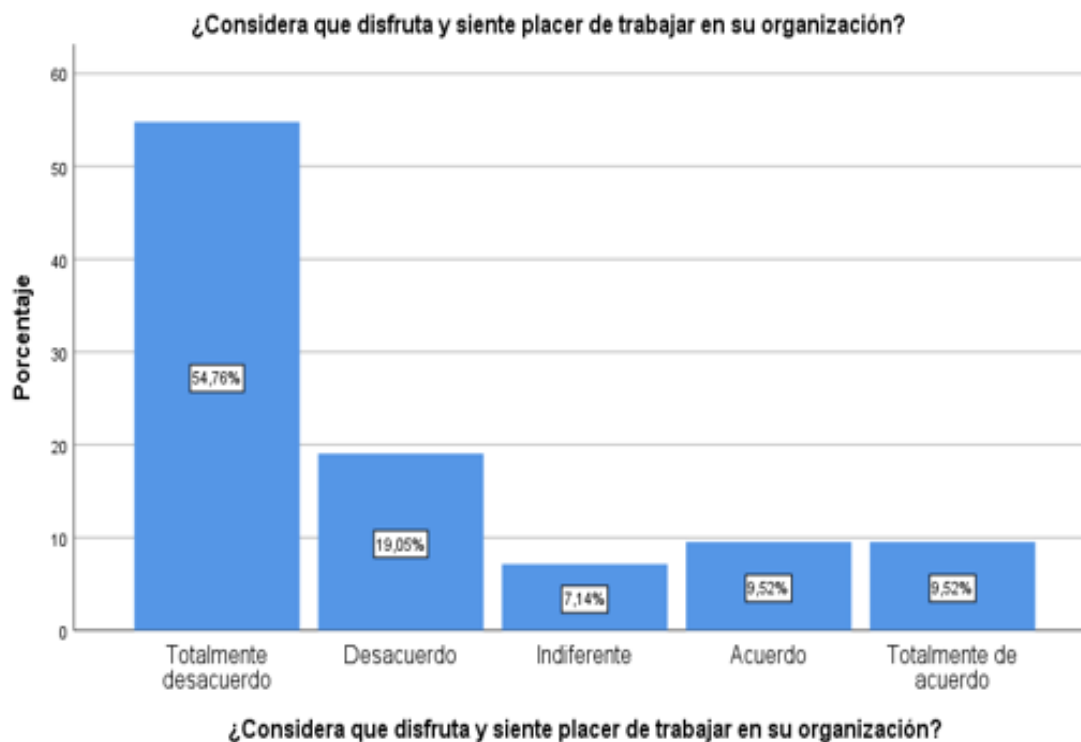
¿Considera que existe un grado de identificación hacia su organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	19	45,2	45,2	45,2
Desacuerdo	9	21,4	21,4	66,7
Indiferente	3	7,1	7,1	73,8
Acuerdo	5	11,9	11,9	85,7
Totalmente de acuerdo	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	



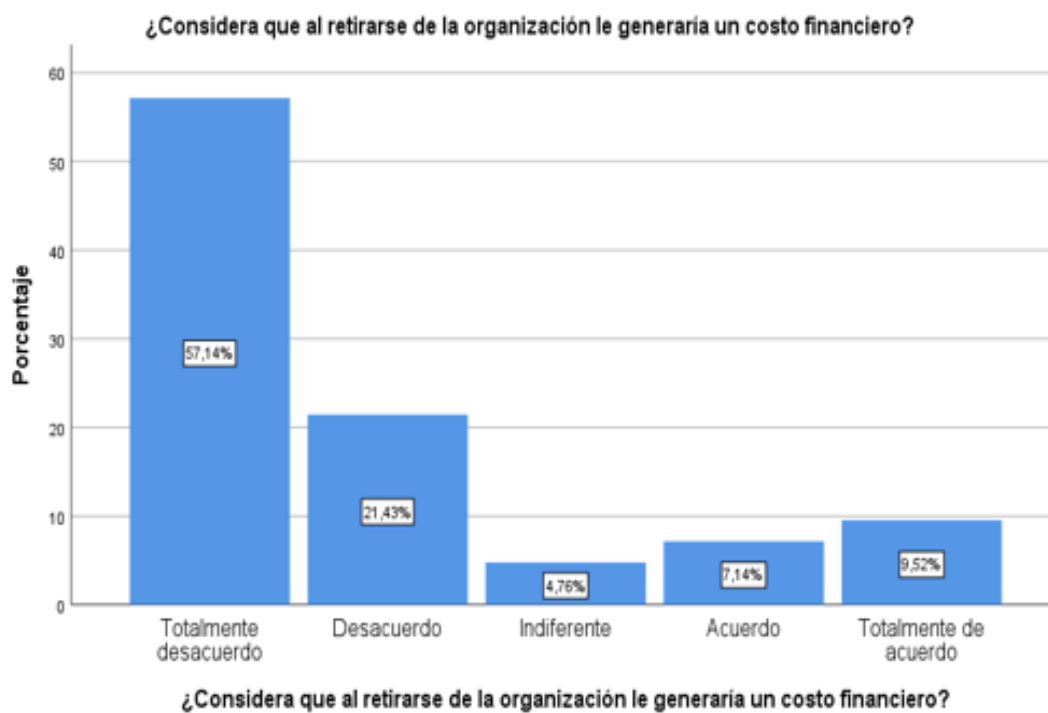
¿Considera que disfruta y siente placer de trabajar en su organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	23	54,8	54,8	54,8
Desacuerdo	8	19,0	19,0	73,8
Indiferente	3	7,1	7,1	81,0
Acuerdo	4	9,5	9,5	90,5
Totalmente de acuerdo	4	9,5	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	



¿Considera que al retirarse de la organización le generaría un costo financiero?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	24	57,1	57,1	57,1
Desacuerdo	9	21,4	21,4	78,6
Indiferente	2	4,8	4,8	83,3
Acuerdo	3	7,1	7,1	90,5
Totalmente de acuerdo	4	9,5	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	



¿Considera que usted se sacrifica personalmente por su organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	25	59,5	59,5	59,5
	Desacuerdo	7	16,7	16,7	76,2
	Indiferente	3	7,1	7,1	83,3
	Acuerdo	3	7,1	7,1	90,5
	Totalmente de acuerdo	4	9,5	9,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

