



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Relación entre liderazgo transformacional y clima organizacional de una agencia
bancaria del principal banco del Perú.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

George Anthony Vigo Contreras (ORCID: 0000-0002-5027-1648)

ASESORES:

Dr. Raúl Delgado Arenas (ORCID: 0000-0003-4941-4717)

Dr. Arce Álvarez Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2015

Dedicatoria

A mi hermosa familia por su apoyo incondicional, por sus consejos y por la motivación constante.

Agradecimiento

A mis maestros, por su gran apoyo para concluir nuestros estudios profesionales y motivación para la culminación de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. METODOLOGÍA | 15 |
| 2.1 Tipo y diseño de la investigación | 15 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 16 |
| 2.3 Población, muestra y muestreo (Incluir criterio de selección) | 17 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 18 |
| 2.5 Procedimiento | 19 |
| 2.6 Método de análisis de datos | 19 |
| 2.7 Aspectos éticos | 19 |
| III. RESULTADOS | 20 |
| IV. DISCUSIÓN | 29 |
| V. CONCLUSIONES | 30 |
| VI. RECOMENDACIONES | 31 |
| REFERENCIAS | 33 |
| ANEXOS | 41 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización de liderazgo transformacional y clima organizacional | 16 |
| Tabla 2. Alfa de Cronbach Variable X | 19 |
| Tabla 3. Alfa de Cronbach Variable Y | 19 |
| Tabla 4. Descripción de los niveles del liderazgo transformacional | 20 |
| Tabla 5. Descripción de los niveles del liderazgo transformacional por dimensiones | 21 |
| Tabla 6. Descripción de los niveles del clima organizacional | 22 |
| Tabla 7. Descripción de los niveles de clima organizacional por dimensiones | 23 |
| Tabla 8. Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables liderazgo transformacional y clima organizacional | 24 |
| Tabla 9. Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y clima organizacional | 25 |
| Tabla 10. Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y clima organizacional | 26 |
| Tabla 11. Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional y clima organizacional | 27 |
| Tabla 12. Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional y clima organizacional | 28 |

Índice de anexos

| | |
|--|----|
| ANEXO 1: Matriz de consistencia | 41 |
| ANEXO 2: Cuadro de especificaciones | 43 |
| ANEXO 3: Cuestionarios y validez del contenido de los instrumentos | 44 |
| ANEXO 4: Validación de instrumentos | 50 |
| ANEXO 5: Tabla de Aiken | 53 |
| ANEXO 6: Base de datos | 58 |
| ANEXO 7: Autorización de la validación del cuestionario | 59 |

Resumen

La investigación con título “Relación del liderazgo transformacional con el clima organizacional una agencia del BCP”, tuvo como problema conocer ¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en la agencia bancaria estudiada?, también se planteó como objetivo establecer la relación las variables mencionadas. Así mismo, la investigación fue cuantitativa y correlacional y se utiliza la encuesta como método de recolección de datos, para el cual se elaboró un cuestionario como instrumento de medición, en los hallazgos del estudio se determina que existe una relación significativa y moderada ($Rho = 0.514$) entre las variables estudiadas, así mismo se obtiene relación directa y moderada entre la dimensión de capacidad de influencia e impacto del liderazgo transformacional y clima organizacional ($Rho=0.477$), así mismo existe una relación directa pero moderada entre la dimensión conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y clima organizacional ($Rho=0.482$), también existe una relación directa y moderada entre la dimensión establecimiento de redes del liderazgo transformacional y clima organizacional ($Rho=0.519$) y por ultimo también existe relación de forma directa y moderada entre la dimensión aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional y clima organizacional. ($Rho =0.567$), finalmente el estudio concluye encontrando una relación directa entre las dos variables estudiadas.

Palabras clave: Liderazgo transformacional, clima organizacional.

Abstract

The research entitled "Relationship of transformational leadership with the organizational climate of a BCP agency", had the problem of knowing what relationship exists between transformational leadership and the organizational climate in the studied banking agency? The objective was also to establish the relationship the variables mentioned. Likewise, the research was quantitative and correlational and the survey is used as a data collection method, for which a questionnaire was developed as a measurement instrument, in the study findings it is determined that there is a significant and moderate relationship ($Rho = 0.514$) among the variables studied, likewise a direct and moderate relationship is obtained between the dimension of influence capacity and impact of transformational leadership and organizational climate ($Rho = 0.477$), likewise there is a direct but moderate relationship between the dimension of organizational knowledge of the transformational leadership and organizational climate ($Rho = 0.482$), there is also a direct and moderate relationship between the networking dimension of transformational leadership and organizational climate ($Rho = 0.519$) and finally there is also a direct and moderate relationship between the assurance dimension of the results of transformational leadership and organizational climate. ($Rho = 0.567$), finally the study concludes finding a direct relationship between the two variables studied.

Keywords: Transformational leadership, organizational climate.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el concepto de líder y liderazgo dentro de las organizaciones son definiciones diferentes, mientras que este primero tradicionalmente se considera como la influencia del comportamiento hacia los demás y siendo una definición totalmente clásica que es expresada y trascendida en diversos entornos ajenos al empresarial y el segundo se identifica como un protagonismo en la forma de hacer y decidir en la capacidad de actuar ante situaciones de riesgo, ambos conceptos deben complementarse en mira siempre de lograr metas y objetivos donde el líder como la persona que marca un camino asumiendo la incertidumbre y crea lazos y relaciones con el entorno de influencia (Bayón,2015, p.1).

Por otro lado, ninguna ciencia es ajena a los conceptos ya mencionados por ello la economía una de los conocimientos mas importantes para el crecimiento de un país, tuvo grandes líderes desde Adam Smith hasta Joseph Schumpeter, quienes brindaron numerosos aportes para el desarrollo de la humanidad, de esta forma las economías mundiales hoy requieren del sistema bancario, el cual fomenta el crecimiento económico de cualquier nación por ejemplo, fomentando el empleo formal, ayudando a los gobiernos a recaudar capital de inversión, generando redes de seguridad financiera y acelerando pagos de manera segura a través de las fronteras (Gomez,2020, p.1).

De igual manera en Perú las entidades financieras tienen un gran reto, debido a que estas compiten constantemente por la captación y fidelización de los clientes, lo cual es un trabajo muy delicado y de mucha responsabilidad, dado que se tienen que tener una propuesta atractiva y diferenciada, ésta requiere de un equipo de colaboradores dinámicos enfocados en los objetivos estratégicos, capaces de determinar los problemas donde los demás no puedan verlo fácilmente, totalmente comprometidos, dedicados e involucrados en sus obligaciones, poniendo toda su energía posible para afrontar los desafíos y retos que puedan presentarse y para poder lograr todo esto se requieren líderes transformacionales que tengan resultados positivos en los entornos de trabajo, generando así un adecuado clima organizacional, todo en dirección a los objetivos y metas establecidos por las entidades.

Por otro lado “el liderazgo más efectivo para poder gestionar las empresas es “el transformador”, el cual ayuda a cumplir la visión y objetivos, además está vinculado a situaciones de crisis organizacional” (Ronald, 2006, p. 296).

De la misma forma, “el clima organizacional se considera como la expresión del personal o también el ambiente interno que existe entre ellos mismos, repercutiendo de forma directa en cumplimiento de las tareas asignadas dentro de la empresa” (Chiavenato, 2009).

En el ámbito local, se tiene al Banco de Crédito del Perú, siendo reconocido por la prestigiosa revista Euromoney como uno de los mejores bancos del país en merito a la calidad (Euromoney, 2019, p.1).

Por otro lado, “nuestro país muestra cifras de suma relevancia dentro del ámbito laboral, mencionando que existe un nivel de rotación laboral que llega al 20.7% en las empresas peruanas y de rotación voluntaria se llega al 9,8%, significando que un 10.9% son despidos involuntarios.” (Daniel, Wigberto & Ricardo, 2016, p. 60)

Así mismo, estas cifras no son tomadas con la debida relevancia, puesto que detrás de cada trabajador que se desvincula de su empleo existe una causa. Los motivos pueden variar, en gran parte la decisión de desvinculación laboral está asociado con su entorno personal o laboral, pudiendo ser el liderazgo de los jefes una razón asociada al lugar de trabajo y de gran significancia.

Así también, se observa la situación problemática en torno a la investigación en donde se percibe la ausencia del liderazgo transformador en su relación con su entorno de trabajo en la agencia bancaria de una entidad financiera, donde se observa: Al personal con escasa capacidad para relacionarse entre subordinados y jefes careciendo de una influencia entre ellos , bajo nivel de colaboración por parte del personal , falta de estímulo al crecimiento profesional, escasos incentivos para el trabajo en equipo, bajo conocimiento de la organización, escasa previsión de impactos decisivos en la organización y falta de toma de decisiones.

Con referencia a los antecedentes a nivel nacional tenemos a Alarcón C. & Orellana C. (2020), quienes realizaron un estudio “del área de producción de la empresa Plast S.R.L. 2019 buscando la “relación entre estilos de liderazgo y clima organizacional”. Utilizo 111 operarios como participantes quienes realizaron un cuestionario siendo la metodología cuantitativa y así mismo es estadísticamente correlacional dando un Rho Spearman ($r = 0.629$), $p = 0.000 < 0.05$) y en los hallazgos más resaltantes se obtienen ; que si el líder tiene mejor comportamiento allegado al

liderazgo transformacional causa también una mejoría en el clima organizacional de los operarios, siendo el estilo laissez-faire el que menos se relaciona con el entorno de trabajo trayendo resultados negativos , además los autores recomiendan a la empresa no contar con los servicios de personas cuyo estilo se asemejen al liderazgo laissez-faire ya que es un estilo de líder que no se relaciona con los objetivos de la empresa.

Así también, se tiene a Quispe H. (2020), realizó un estudio en “la institución educativa José Carlos Mariátegui del centro poblado de Ccollpapampa Lircay Angaraes Huancavelica en el año 2020, donde busca medir la relacion entre liderazgo transformacional con la satisfaccion laboral desde la percepcion docente”. Emplea a 30 docentes como participantes quienes realizaron un cuestionario y utiliza una metodologia cuantitativa y de alcance descriptivo correlacional, y en los hallazgos obtiene que el 33.33% califica de regular las condiciones laborales y el 23.33% lo considera malo y tan solo el 16.67% lo considera bueno encontrando que la dimension comunicativa no esta relacionada a la satisfaccion laboral de los docentes llegando a tener una correlacion negativa baja de $r=-0.237$ (Rho-Spearman) teniendo un valor de significancia de 0.206, siendo este mayor al margen de error, el estudio finaliza encontrando que las variables no guardan ningún nivel de relación significativa entre sí.

De igual manera Barboza M. & Chircca Y. (2019), realizó una investigación “dentro del área administrativa de los empleados de la empresa Química Suiza S.A.C en el año 2019, donde busca relación entre liderazgo transformacional y el clima organización”. El método utilizado es cuantitativa de alcance correlacional y utiliza a 35 participantes quienes se le aplica un cuestionario, encontrando que el liderazgo transformacional y sus dimensiones tienen una aceptación regular; teniendo al carisma con 57.14%, estimulación intelectual con 51.43%, motivación inspiracional con 51.43%, influencia idealizada con 54.29% y consideración individualizada con 62.86% ,así mismo obtiene un Rho de Spearman da $r= 0,921$ teniendo una correlación positiva muy alta y finaliza el estudio encontrando que la empresa aplicando correctamente el estilo de liderazgo transformador mejora el clima laboral en la empresa.

Así mismo Laredo C. (2018), realizó “una investigación hacia los profesores de la Universidad Nacional del Centro del Perú, donde busca determinar la relación entre el liderazgo transformador y la gestión educativa ambiental”. Utiliza a 150 participantes quienes se le aplica un cuestionario teniendo un metodología cuantitativa y de alcance

correlacional-descriptivo; obteniendo como resultados que al liderazgo transformador el 10,67% lo considera de excelente, 54,67% bueno, 17,33% regular, 10,67% mala y un 6,67% muy mala, finalmente se confirma que hay relación entre las variables estudiadas, siendo corroborada estadísticamente por el Rho-Spearman da $r= 0.724$ teniendo una correlación significativa alta y directa, también el autor recomienda al rector de la institución realizar capacitaciones e incentivos para mejorar la capacitación pedagógica.

De la misma forma Roca V. (2019), hizo un estudio dirigido hacia “los profesores dentro de tres instituciones educativas, donde busca determinar el grado, dirección y significancia de relación entre liderazgo transformador y el clima organizacional”. Utilizo a 120 participantes quienes se le aplico un cuestionario y la investigación tiene una metodología de enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo-correlacional, tuvo hallazgos en relación al liderazgo transformacional directivo en relación con niveles encontrando que el 26.7% nivel alto, 40,8% medio y el 32,5% bajo de igual manera para el clima organizacional el 25,8% nivel positivo, 43,4% medio y 30,8% negativo, la investigación finaliza encontrando una relación entre las variables de estudio, siendo corroborada estadísticamente por Rho-Spearman da $r=0.41$ siendo $p=0.03<0,05$) dando una correlación significativa y moderada; así mismo el autor recomienda diseñar y aplicar programas de capacitación sobre el liderazgo transformador dentro del entorno directivo en las instituciones educativas estableciendo fortalezas desde la perspectiva de una gestión de calidad.

Por otro lado, el trabajo tiene como antecedentes internacionales a Montoya C., et. al (2017), quien realizo una investigación enfocada hacia “el personal docentes y administrativo de una institución educativa superior de la comuna de Chillan-Chile, donde se buscó determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional”. Tuvo a 166 trabajadores como muestra y el estudio utilizo una metodología cuantitativa y de alcance correlacional, en los hallazgos se encuentra que el 95% de profesores y el 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente, de igual forma el 80% de los profesores y el 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional, el estudio finaliza encontrando relación entre las variables estudiadas asociado directamente una de la, siendo corroborado estadísticamente significativa por el Rho-Spearman de docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$), así mismo el personal de 15 a 29 años de trabajo perciben el nivel más alto de clima organizacional y los que laboran menos de 40 horas a la semana

teniendo un contrato indeterminado se encuentran más satisfechos laboralmente , mientras que los que tienen contrato transitorio perciben un nivel de clima organizacional más elevado.

Así también Esperanza P. & Gómez O. (2017), realizan un estudio “enfocado al rol mediador del líder en entidades colombianas y mexicanas donde buscan la relación del liderazgo transformacional e indicadores de bienestar y malestar de colaboradores”. Se utilizó 597 participantes quienes realizaron un cuestionario y la metodología empleada fue cuantitativa y de alcance correlacional, entre los hallazgos más relevantes se encuentra la limitante de no poder establecer relaciones causales que permitan confirmar que el liderazgo transformador influye en la satisfacción laboral y el malestar psicológico ;a través de la confianza del líder y finaliza la investigación encontrando que el líder transformador se relaciona de forma positiva con la satisfacción laboral, mientras que no establece relación con el bienestar psicológico y de forma negativa con los síntomas de malestar , estando medidas por la confianza del líder;

De la misma manera Cabrejos R. & Suarez E. (2019), realizaron una investigación desde el punto de vista de “los profesores en la escuela fiscal Antonio José de Sucre de la provincia de Guayas, Ecuador en el año 2017, donde se busca evidenciar la relación del liderazgo transformacional y la productividad”. Utilizaron 50 individuos de estudio quienes se les aplicó un cuestionario, así mismo el método empleado es cuantitativo y correlacional; tiene como hallazgos que los equipos directivos en relación al liderazgo transformacional se obtiene que el 6% considera que percibe un nivel bajo, el 40% un nivel regular y el 54% un nivel alto, finalmente de acuerdo a las evidencias estadísticas, se puede afirmar que existe relación significativa entre las variables estudiadas siendo corroboradas estadísticamente por el Rho de Spearman= 0.850 confirmando una alta correlación.

Así mismo Rivero P., et. al (2018), realizó un estudio desde la perspectiva del área de trabajo y género donde busco analizar la motivación laboral, el clima social organizacional y la satisfacción en las relaciones interpersonales”. Utilizo 52 participantes de la entidad Salud IPS LTDA en el año 2016, quienes se les aplica un cuestionario siendo el estudio cuantitativo y correlacional, obteniendo una relación positiva entre las relaciones interpersonales y la motivación laboral, lo que indica que mientras más favorable sean distinguidas las relaciones interpersonales, más elevada será

la motivación laboral, de igual forma tiene una correlación positiva de Rho Spearman $=0.37$ entre las relaciones interpersonales y el clima social organizacional, lo que indica que mientras más favorable sean percibidas las relaciones interpersonales, será mejor aceptado el clima organizacional. Se finaliza indicando que no existe evidencia significativa para afirmar que la motivación laboral se relaciona con el clima social organizacional y las relaciones interpersonales, así también se evidencia que el género tampoco influye con ninguna de las variables mencionadas.

También Sotelo A. & Figueroa G. (2017), realiza un estudio desde la percepción de los trabajadores de un colegio de bachilleres del estado de Durango en México, utiliza a 52 colaboradores (28 docentes y 24 administrativos) quienes se le aplica un cuestionario, así mismo la investigación es cuantitativa y correlacional, se obtiene como resultados encontrando una alta correlación entre las variables clima organizacional y calidad en el servicio estadísticamente corroborado por el Rho de Spearman $=0.864$, finalmente el estudio concluye indicando que la institución toma conciencia de lo importante que es crear y mantener un buen entorno laboral y que de esta manera marca una diferencia con otras instituciones en cuanto a brindar un excelente servicio de calidad y por ende enfrentar los cambios organizacionales que en la actualidad se exige,

En cuanto a las teorías relacionadas al estudio en referencia a la variable de “liderazgo transformador” se tiene a los autores como: James MacGregor Burns, quien emplea conceptos de Bernard Bass para elaborar su teoría del liderazgo transformacional, donde desarrolla una medición del líder transformador cuantificando la influencia sobre sus seguidores, la cual busca generar confianza, admiración, lealtad, respecto y sobre todo motivación, elaborando nuevas formas de trabajo, las cuales se consiguen a través de la colaboración de todos los subordinados de tal forma que el entorno se transforma logrando cumplir los objetivos y metas pactados “(Bernard Bass, 1985, p.191). “Así mismo, en esta teoría se menciona cuatro dimensiones las cuales sirven para la medición del líder transformador, las cuales son:

La primera de este estilo de liderazgo es la influencia idealizada, hace mención a la idealización de los colaboradores hacia el líder donde trae efectos como el logro de metas y objetivos. La segunda se conoce como motivación inspiracional, hace referencia al método del líder para generar compromiso que requieren los empleados, esto lo consigue a través de la motivación logrando volver más efectivo a los miembros de un

mismo equipo proponiendo metas más retadoras de lo esperado por el jefe. La tercera es la estimulación emocional, esta incentiva al líder para que los trabajadores puedan incrementar su rendimiento de tal manera que promueve la actitud dentro del equipo, además los líderes crean, innovan y desarrollan nuevas estrategias para la solución de conflictos. La última dimensión es consideración individualizada, aquí se refiere a la necesidad de brindar a cada colaborador de forma individual, quiere decir que cada miembro debe recibir respuestas en base a los problemas individuales que tienen (Bernard Bass, 1985).

Otro autor es Özbağ (2016), en su teoría de rasgos define de innato al liderazgo y del mismo modo indica estas características que lo representan a su vez sirve, para identificar de quien es un líder y quién no. Igualmente, en esta perspectiva ejerce una comparación entre los rasgos de personalidad y las conductas que forman al líder.

De igual forma Sims, Faraj & Yun, (2009), definen que la teoría de contingencia estudia los estilos de liderazgo, centrándose en el entorno donde se desarrolla, pretendiendo establecer que estilo es el más adecuado aplicar en cada momento, así mismo los autores señalan que ningún estilo supera al otro, sino que depende de la cualidades, conductas y necesidades del contexto.

Así mismo, se toman autores para definir al liderazgo y tenemos a; Jiménez (2018), “infiere diciendo que tratar de dar un concepto que explique al liderazgo considerando que es un tema muy controversial, siendo difícil de definir, más aún hoy en día ya que es muy recurrente en el ámbito laboral; sin embargo, entiende que es un proceso que busca influenciar a un sector en miras de una visión o conjunto de metas empleando estrategias planificadas para su logro” (p.183-195).

Otra posición la brindan Cecil, Wendell & Zawacki (2005), “consideran al liderazgo como el desarrollo integral de un equipo, el cual debe ser compartido y donde interactúen todas las facciones de la empresa donde cada miembro es importante en su puesto de trabajo y siendo el líder el encargado de establecer objetivos y metas, empleando la motivación como herramienta potenciadora para lograrlo” (p.105).

De igual forma de los conceptos que se mencionaron, se infiere que el liderazgo es considerado un estereotipo conflictivo y complejo que engloba una serie de procesos positivos para la organización, aunque otras veces puede ser también negativo, todo

depende de la gestión que tiene el líder frente visión, objetivos y metas de la empresa, así también de la preparación y su formación, hacia el manejo del equipo de trabajo en cualquier contexto y adversidad que le toque lidiar.

Silva P., et. al (2018), menciona que “a través de la historia se definen diversos tipos de liderazgo, los cuales en la actualidad aún se aplican en las empresas, varían según su conjunto de actitudes, habilidades, formas de gestionar los procesos con el factor humano dependiendo del contexto, el grupo y la posición de influencia del líder siendo medido por sus resultados y efectividad” (p.146-157).

Así mismo, “el liderazgo autocrático tiene una carencia de flexibilidad ante cualquier situación y se manifiesta con la interacción de sus subordinados, donde no se considera la opinión del resto y las decisiones son tomadas en base a los argumento de la jefatura” (Villanueva, 2018, p.183-195).

También Daboin M., et. al (2010), dice que “el liderazgo coercitivo tiene similitud con el anterior mencionado también se le dice de evolución forzada, se visualiza una gestión que es mezcla parte del estilo autocrático buscando incrementar la competitividad de sus subordinados bajo el concepto del conocimiento y exponiendo los errores y logros, trayendo consigo estrés y confrontaciones de los afectados, siendo el único método de motivación el logro de objetivos como parte del trabajo diario” (p. 23-36).

A diferencia de lo mencionado anteriormente, “el liderazgo democrático influye sobre el comportamiento de los subordinados fomentando el trabajo conjunto, el intercambio de opiniones e ideas y permitiendo la participación de los colaboradores en la toma de decisiones” (Jiménez, 2018, p.183-195).

Por otro lado Guiado, et .al (2010) hace mención “al liderazgo correctivo, refiriendo a un líder enfocado en la mejora de desempeño a través de supervisión y monitoreo de las tareas con la finalidad de encontrar y corregir los errores y las fallas”. “Es efectiva para aumentar los niveles de desempeño esperados aunque diversos estudios señalan que resulta contraproducente, dado que depende de las habilidades personalizadas de los equipos de trabajo, fracasando muchas veces sobre todo si se espera un trabajo en equipo, este tipo de liderazgo está orientado a la autorrealización y al autodesarrollo” (O’Connor, et. al, 2017, p.5).

De la misma forma Jiménez (2018), define “al liderazgo laissez-faire como aquel que se enfoca principalmente al empleado dándole la responsabilidad y protagonismo de la gestión en el desarrollo de las actividades de la empresa, significando una carencia de control y motivación en los procesos ejecutados como equipo, donde el líder es visto con apatía dado a su desinterés y por la falta de influencia y acción frente a las dificultades del día a día” (p.183).

Por otro lado, “el liderazgo transaccional aplica estrategias de gestión basados en métodos tradicionales para motivar el compromiso, desempeño y productividad de los empleados siendo el líder el encargado de la supervisión y de impartir premios y castigos como fuente de motivación” (Fernandez, 2017, p. 56-74).

“El líder transformador es un enfoque desarrollado por Bernard Bass quien establece dos modelos de liderazgo del tipo transaccional y transformacional. El primero realiza un intercambio a través de premios o castigos según el cumplimiento que tengan los subordinados ante el líder, mientras que el segundo a través de un trato carismático puede cambiar desde el aprendizaje, la perspectiva, las emociones y las motivaciones de sus seguidores poniendo en movimiento una serie de medidas planificadas con la finalidad de liderar el cambio dentro de una organización” (Bernard Bass, 1985, citado en; Cuadrado, 2010, p. 495-501).

“Este concepto “transformador “es acuñado por el genio James MacGregor Burns en 1978, quien es el creador de este tipo de liderazgo, definiéndolo como líderes que tienen una visión y personalidad diferente al resto y para que se pueda aplicar deben establecer un acuerdo con los subordinados frente al cumplimiento de objetivos y metas, avanzando en sincronía usando la motivación como herramienta de cambio. Aquí se cumple el servicio de asegurar la eficacia y la buena operatividad de la empresa, así mismo, los miembros son guiados por el líder hacia una misma dirección teniendo el compromiso de todo el equipo” (Fernando, 1995, p.43).

Además, “esta definición de liderazgo transformacional se termina forjando a través de un conjunto de diversos conceptos, siendo el principal el propuesto por Weber, quien lo describe con un tipo de liderazgo peculiar que se desarrolla a raves de principios psicológicos y sociales del líder hacia sus subordinados” (Antonakis & House, 2002, p. 34).

En cuanto a las teorías relacionadas al estudio en referencia a la variable de “Clima organizacional” se tiene a los autores como: Litwin y Stringer , quienes establecen su teoría “siendo desarrollada a partir de sus estudios y evalúan la conducta de los individuos en el entorno laboral y visualizan que el ambiente de trabajo, es el principal factor del comportamiento que se percibe el clima y los componentes organizacionales, siendo también considerado una característica del clima interno alimentado por las experiencias de sus miembros“ (Litwin & Stringer ,1968; citado en Contreras Chavarría, 1984).

Otra autor es Maslow, con su teoría de la jerarquía de necesidades, la cual es establecida por cinco niveles que son interpretadoras como: Fisiológicas, pertenencia, seguridad, estima, amor y autoactualización, de las cuales deben ser satisfechas como principal prioridad deben ser las fisiológicas y las de seguridad antes de preocuparse por otras de mayor complejidad como las de estima o pertenencia (Maslow, 2004).

Así mismo, “Maslow en la jerarquía de necesidades, puede ser explica desde el mundo laboral utilizando la perspectiva humana en general en conjunto con la satisfacción y motivación”(Neher, 1991, p.89).

“De igual forma se tiene la Teoría Bifactorial de Herzberg, donde la satisfacción como la insatisfacción en referencia al lugar de trabajo, son dos definiciones separadas y no guardan relación alguna, aun siendo utilizado infinidades de veces como opuestos; sin embargo, para que un colaborador se sienta satisfecho con el trabajo, se deben emplear una serie de elementos motivacionales tales como, el reconocimiento, los beneficios y logros de la posición” (Herzberg, 1966).

Por otro lado, se toman autores para definir al clima organizacional y tenemos a: Chiavenato (2009), lo define como el grupo de atributos particulares de una organización, sienta este entendidos por sus miembros donde se visualizan las expectativas, las experiencias, los problemas y sus motivaciones llegando a tener un vínculo psicológico con el ambiente”. También “Se define como la apreciación que tiene el colaborador respecto al entorno interno del ambiente de trabajo y funciona con aspectos como; realización personal, involucramiento con tareas dentro del ambiente laboral y condiciones de trabajo que facilitan las mismas” (Palma, 2004).

Otra autor es Argyris C. (1999), “quien considera al clima como un conjunto de percepciones de trabajadores hacia las funciones que realizan hacia la empresa o junto a

sus demás compañeros, siendo necesario que exista un ambiente interpersonal de confianza, riqueza, sinceridad y tranquilidad”. Por ello, “el ambiente interno es relevante por la influencia que ejerce frente a las personas que lo conforman y de ser positivo traen mejoras en las actividades de la organización y esto nuevamente depende de la percepción y aceptación de los colaboradores frente al entorno de trabajo” (Piderit, 2000, p.783-794). “La realización de un buen clima en la empresa conlleva a una mejora en la productividad de los empleados” (Argyris C. , 1957, p24).

“Así mismo el clima es multidimensional teniendo características únicas que se diferencian de otras empresas y que son duraderas en el tiempo, influyendo en la conducta de los integrantes“(Forehand & Von Haller, 1964). “Así mismo el clima organizacional es visto como una característica del entorno interno de cualquier empresa impactando a todos los miembros” (Gavin, 1975).

Por otra parte según Barker & Billingham (1968), “se debe hablar de escenarios de conducta para conocer el comportamiento de los miembros que conforman la empresa, aceptando las situaciones positivas y negativas como complejos físicos y psicológicos con el cual las personas lidian día a día“ (p.197-221). Visto de otra forma las “situaciones” y se describen como escenarios donde los colaboradores se relacionan diariamente en su ambiente de trabajo, los cuales pueden ser favorables o desfavorables según como sea percibido por cada individuo.

Así mismo, Palma “nos dice que el clima organizacional es una variable psicológica lo cual ayuda a realizar la medición del mismo clima, tomado desde este enfoque se considera una aproximación más realista permitiendo disponer de indicadores válidos y confiables de la salud organizacional proponiendo mecanismos que mejoren y optimicen el funcionamiento de la empresa” (Palma ,2004).

“De la misma manera, en su estudio de clima organizacional Sonia Palma toma como base las dimensiones realizadas por Litwin y Stringer pudiendo crear un instrumento adaptado al diseño de Likert teniendo un numero de 50 items que examinan la variable de clima laboral definida como la percepción del colaborador con el entorno de trabajo, así mismo habla de aspectos relacionados” (Palma, 2000).Así mismo, Palma establece las siguientes dimensiones:

Autorrealización: Aquí el personal de trabajo tiene una percepción de su entorno en donde visualizan si hay oportunidades que les permitan crecer profesional y personalmente, siendo de vital importancia que la intervención del líder promueva la elaboración de formas de trabajo que tenga ideas innovadoras y creativas que mantenga una relación con la dirección de la empresa y que hagan sentir que a los colaboradores son reconocidos y promovidos por el logro de ellas, todo esto trae consigo resultados clave que mejorara el desempeño y éxito corporativo.

Involucramiento laboral: En toda empresa una de las partes más importantes es el capital humano por eso mismo este debe tener claro el enfoque de la organización, donde cada tarea realizada por los colaboradores debe ser cumplida con compromiso, para ello debe existir propuestas que ayuden al cumplimiento y desarrollo del mismo; sin dejar de lado los incentivos profesionales y personales de cada colaborador.

Supervisión: Las organizaciones siempre tienen un superior encargado de supervisar a los empleados, así mismo capacitan al personal para el cumplimiento de objetivos y metas, ayudándolos en su desempeño y brindándoles la información necesaria para mejorar su rendimiento; de igual forma los superiores deben ser líderes que mejoren los métodos de trabajo en base al puesto de cada responsable y de esta forma eliminar los tiempos de ocio y aumentar la productividad de cada empleado.

Comunicación: Es la información compartida en un entorno de trabajo, siendo en si la percepción que tiene cada colaborador habiendo entendido con claridad, coherencia y precisión el mensaje o idea transmitida; de esta manera es de suma importancia que el funcionamiento interno de la empresa deba tener una adecuada relación entre todo el personal de lo contrario cualquier idea captada o transmitida de forma errada traería consigo un inadecuado funcionamiento dentro de la empresa.

Condiciones laborales: Las empresas deben de proveer los materiales y las condiciones psicológicas adecuadas para que empleado pueda cumplir correctamente sus funciones; por ejemplo el pago puntual de remuneraciones, incentivos profesionales, adecuado entorno de trabajo, seguridad, reconocimiento y contar con la tecnología adecuada siendo estas herramientas esenciales para determinar el desempeño y el logro de metas en el trabajo facilitando el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

Por otro lado, “se busca conocer la conexión del el liderazgo y el clima organizacional, donde las habilidades del líder son necesarias para establecer un adecuado ambiente de trabajo, asimismo sirviendo como motor para el crecimiento de los colaboradores“(Orellana ,2014, p. 117-125).

De igual forma “los líderes tienen la capacidad para establecer un entorno adecuado donde la motivación genera que se consolide el equipo de trabajo trayendo un impacto positivo en la eficiencia y desempeño laboral” (Curtis & O'Connell, 2011, p.32).

Por otro lado, “una investigación demostró que el liderazgo influye sobre “el clima organizacional y sus dimensiones, donde ambas variables se ven afectadas, siendo la motivación un factor relevante en la conexión de ambas” (Lillo & Tarrida, 2019, p. 25).

Asimismo para Chávez & Beltrán (2016), “mencionan que el comportamiento, la forma de trabajo, su interacción con la empresa, el tipo de liderazgo todo mantiene relación con el ambiente interno de la empresa y trae consecuencias en la productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc” (p24).

A su vez, “el conocimiento de sus clientes para cualquier empresa comercial es vital, esto nos sirve para conocer cuáles son potenciales y saber que producto y/o servicio se adapta a sus necesidades transmitir esta información engloba una gama de decisiones; así mismo, es necesario saber que el mercado es cambiante y no permanece estático en otras palabras si hay acontecimientos cambiantes se tiene que garantizar la toma de decisiones, siempre a miras del servicio al cliente y en mejora de la empresa y las decisiones siempre deben ser explicadas para evitar confusiones , donde la explicación debe enfocarse en el problema y las dificultades como también en los beneficios siendo comunicada durante todo el proceso de toma de decisiones” (Palomino B. & Peña L., 2016,p.186).

Por otro lado, el estudio se justifica con la búsqueda de establecer la conexión de las variables de estudio , teniendo un punto analítico dentro de la institución estudiada, así mismo este estudio servirá como precedente para futuros investigadores que tomen el mismo tema de estudio. Así mismo, la justificación teórica de esta investigación busca conocer de qué forma se conectan ambas variables de estudio , tomando como punto relevante al recurso humano que es la base principal de toda organización y para ello se utilizó material bibliográfico diverso que sirve de sustento teórico que sirve de sustento

teórico. Además, la justificación práctica de este estudio brinda soporte a futuros investigadores, que pueden tomar el estudio como un antecedente y también a la institución bancaria. Finalmente para la justificar la metodología en el estudio, se elabora un instrumento con las dos variables previamente validado, siendo aplicado como cuestionario.

Igualmente se formuló la siguiente interrogante relacionada a la problemática de la investigación; ¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en la agencia bancaria del principal banco del Perú? Así mismo, se plantea los siguientes problemas específicos (secundarios); ¿Qué relación existe la capacidad de influencia e impacto, conocimiento organizacional, establecimiento de redes de liderazgo y aseguramiento de los resultados con el clima organizacional de la agencia bancaria estudiada?

De igual forma, se establece la hipótesis general alterna del estudio donde; existe relación significativa entre liderazgo transformacional y clima organizacional en la agencia bancaria del principal banco del Perú, también se establece la hipótesis nula planteando que; no existe relación significativa entre las variables mencionadas. Así mismo, se plantearon las hipótesis específicas alternas (secundarias); Existe relación significativa entre la capacidad de influencia e impacto, conocimiento organizacional, establecimiento de redes de liderazgo y aseguramiento de los resultados con el clima organizacional de la agencia bancaria estudiada. De igual forma las hipótesis secundarias nulas plantean indicando que; no existe relación significativa entre las dimensiones del liderazgo transformacional y el clima organizacional.

Por otro lado, en la investigación se formula como principal objetivo donde se busca una relación entre liderazgo transformacional y clima organizacional en la agencia bancaria del principal banco del Perú. Así mismo, se elaboran los objetivos específicos del trabajo donde se busca; analizar una relación entre la capacidad de influencia e impacto, conocimiento organizacional, establecimiento de redes de liderazgo y aseguramiento de los resultados con el clima organizacional en la agencia bancaria estudiada.

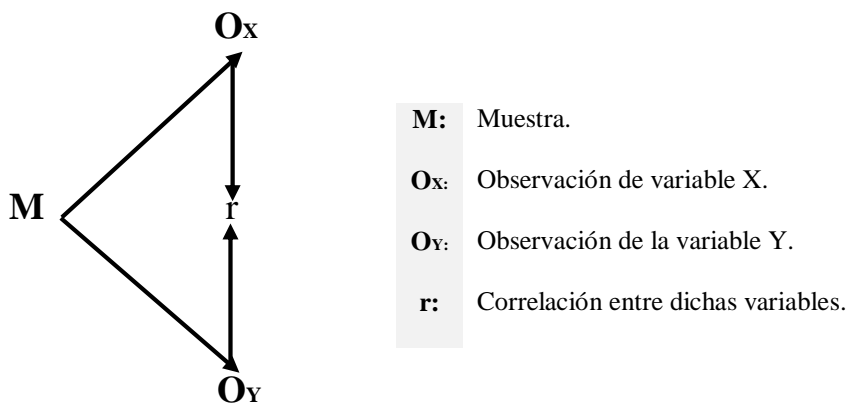
II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de la investigación

El estudio aplica una “investigación no experimental, la cual se encarga de observar al fenómeno tal como se da en el entorno sin alterar ninguna variable y luego analizar la información obtenida, así mismo en relación al nivel se utiliza el descriptivo de corte transversal” (Cazau, 2013), donde se “describen los hechos que suceden en la empresa estudiada observando el comportamiento de la variable, de igual forma tiene un diseño no experimental y de corte transversal, donde recopilan la información y analizan su relación en ese mismo instante sin alteración alguna” (Valderrama, 2013, p 11).

Por consiguiente “la investigación es cuantitativa, debido a que se vinculan con las encuestas realizadas y formuladas por preguntas donde se introducen instrumentos de medición estandarizados en busca de obtener los objetivos del estudio y comunicar los resultados” (Sampieri, 2017, p.634).

Se puede observar en la siguiente imagen una representación:



2.2 Operacionalización de variables

| Variabl e | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | N° de ítems | Escala de Medición | Rango |
|---------------------------------|--|--|---------------------------------------|---|---|---|--|
| (X)= Liderazgo transformacional | Es el proceso en el que los líderes producen cambios radicales en sus seguidores, tanto en la forma de actuar como en la forma que tienen que concebir las cosas. (Burns, 1978) | Se medirá con un cuestionario de valoración de actitudes con respecto a la motivación, estimulación intelectual, acompañamiento, influencia ética y la tolerancia psicológica del líder docente. (Medina, 2010) | Capacidad de influencia e impacto | <ul style="list-style-type: none"> • Apoya y estimula el crecimiento profesional. • Facilita aprendizaje • Incentiva trabajo en equipo | P1, P2, P3 | Escala de Likert (Ordinal) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre 1 = Deficiente 2 = Regular 3 = Eficiente | <ul style="list-style-type: none"> • Eficiente [44; 60] • Regular [28; 44> • Deficiente [12; 28> |
| | | | Conocimiento Organizacional | <ul style="list-style-type: none"> • Conoce la organización. • Conoce personas claves en toma de decisiones. • Prevé impactos decisivos en la organización. | P4, P5, P6 | | |
| | | | Establecimiento de redes de liderazgo | <ul style="list-style-type: none"> • Comparte esfuerzos de cambio. • Maneja Fuentes de información. | P7, P8 | | |
| | | | Aseguramiento de los resultados | <ul style="list-style-type: none"> • Obtención de resultados. • Apoyo en colaboradores | P9,P10,P11, P12 | | |
| (Y)= Clima organizacional | El Clima Laboral entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. Sonia Palma (2004) | Palma en su Escala de Clima Laboral (1era edición, 2004), indica que la escala SL-SPC permite identificar aquellos factores que componen la percepción sobre el trabajo y cuya calificación permite el diagnóstico de la percepción individual y grupal del Clima Laboral. Así como, optimizar el funcionamiento psicológico de los trabajadores, grupos y/o sistema; así como las características de cada uno de ellos. | Autorrealización | <ul style="list-style-type: none"> • Respeto y reconocimiento • Oportunidades de Desarrollo • Constante capacitación | P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10. | Escala de Likert (Ordinal) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre 1 = Deficiente 2 = Regular 3 = Eficiente | <ul style="list-style-type: none"> • Eficiente 183; 250] • Regular [117;183> • Deficiente [50; 117> |
| | | | Involucramiento laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Realización • Claridad y Direccionamiento | P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20. | | |
| | | | Supervisión | <ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua de la calidad • Organización y funciones del puesto | P21, P22, P23, P24, P25, P26, P27, P28, P29, P30. | | |
| | | | Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la información • Fluidez • Confianza en los líderes • Coordinación | P31, P32, P33, P34, P35, P36, P37, P38, P39, P40 | | |
| | | | Condiciones laborales | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del desempeño • Ambiente facilitador • Trabajo en equipo • Recursos • Remuneración y beneficios | P41, P42, P43, P44, P45, P46, P47, P48, P49, P50 | | |

Tabla 1. Matriz de operacionalización de liderazgo transformacional y clima organizaci

2.3 Población, muestra y muestreo (Incluir criterio de selección)

En cuanto para Tamayo (2004), “establecer una población es elegir sujetos de estudio que poseen una misma característica” (p.440), así mismo este estudio utiliza la participación de empleados de una agencia bancaria ubicada en el distrito de cercado de lima.

La población fue conformada por 134 trabajadores, de los cuales según la fórmula aplicada da como resultado 100 participantes para la muestra .de igual forma los puestos del personal que se incluyen en el estudio son; asesores de ventas y servicios, promotores de servicio, funcionarios de negocio, funcionarios banca exclusiva y operadores de banca telefónica y se excluyen a los supervisores de ventanilla, jefe pyme y al gerente de agencia.

| Parámetro | Insertar Valor |
|-----------|----------------|
| N | 134 |
| z | 1.960 |
| p | 0.50% |
| q | 0.50% |
| e | 0.05% |

Formula Finita:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

n=100

| | |
|----------|--|
| N | Tamaño de la muestra |
| z | Nivel de confianza |
| p | Probabilidad de éxito |
| q | Probabilidad de fracaso |
| e | Error máximo admisible en términos de proporción |

Según Canales, Alvarado, & Pineda (1994) “el estudio utiliza un muestro probabilístico aleatorio simple siendo la metodología cuantitativa, en la cual se identifica y define a la población elaborándose un listado de cada individuo, así mismo se procede a realizar el cálculo de la muestra asignando un número a cada uno de los componentes y finalmente se extrae una muestra” (p.225).

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

Según Berna & Patten (2010), "la encuesta es la técnica de recolección de datos más empleada y la más adecuada para este tipo de investigación" (p.38), así mismo como instrumento se elaboró un cuestionario con la escala de Likert teniendo 12 preguntas para la variable (X) y 50 para la variable (Y), donde los sujetos de estudio responderán de acuerdo a su criterio y visualizarán las siguientes alternativas: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Para Sampieri, et. al, (2017), "el grado real de medición es dado por el instrumento según la variable de estudio" (p.634). Por otro lado, Según el estudio realizado la validez del instrumento se utiliza el juicio de tres expertos quienes fueron brindados por la Universidad César Vallejo y dan su visto bueno para emplear los instrumentos de la variable Liderazgo transformacional (Bernard Bass) y clima organizacional (Sonia Palma Carrillo).

Apellidos y nombres de expertos:

| Experto docente | Especialidad |
|--------------------------------|-------------------------------|
| Dr. Raúl Delgado Arenas | Gestión Económica Empresarial |
| Mg. Romero Pacora Jesús | Gestión Económica Empresarial |
| Dr. Ruiz Villavicencio Ricardo | Gestión Económica Empresarial |

De igual manera, "la confiabilidad del instrumento se aplica el Alfa de Cronbach que sirve para la medición de una escala de medida hacia las preguntas y analizando el grado de su aplicación a través de una escala" (Sampieri,2017).

Así mismo, en el estudio mide la escala de las variables liderazgo transformacional con 12 ítems teniendo una confiabilidad alta de 0.89 y para clima organizacional con 50 ítems teniendo una confiabilidad alta de 0.97.

Tabla 2. Alfa de Cronbach Variable X

| Alfa de Cronbach | Número de ítems |
|------------------|-----------------|
| 0.89 | 12 |

Tabla 3. Alfa de Cronbach Variable Y

| Alfa de Cronbach | Número de ítems |
|------------------|-----------------|
| 0.97 | 50 |

2.5 Procedimiento

Para la aplicación de los instrumentos, se solicitó un permiso autorizado al gerente correspondiente para poder realizar las encuestas de forma presencial a los colaboradores de la agencia bancaria descrita en la muestra y no existió manipulación alguna de las variables, recopilándose la información en un solo momento.

2.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se emplearon los programas SPSSv20 y Microsoft Excel 2013, donde se llevó a cabo con el instrumento del cuestionario, de manera coherente, claro y preciso con el objetivo de recolectar datos cuantitativos sobre las variables de liderazgo transformacional y clima organizacional, conjunto con sus dimensiones e indicadores.

2.7 Aspectos éticos

Para los aspectos éticos se emplean las normas APA respetando los derechos de autor elaborando las citas correspondientes, de la misma forma se someterá la investigación al estudio de semejanza, siendo plasmado por el programa anti plagio llamado Turnitin.

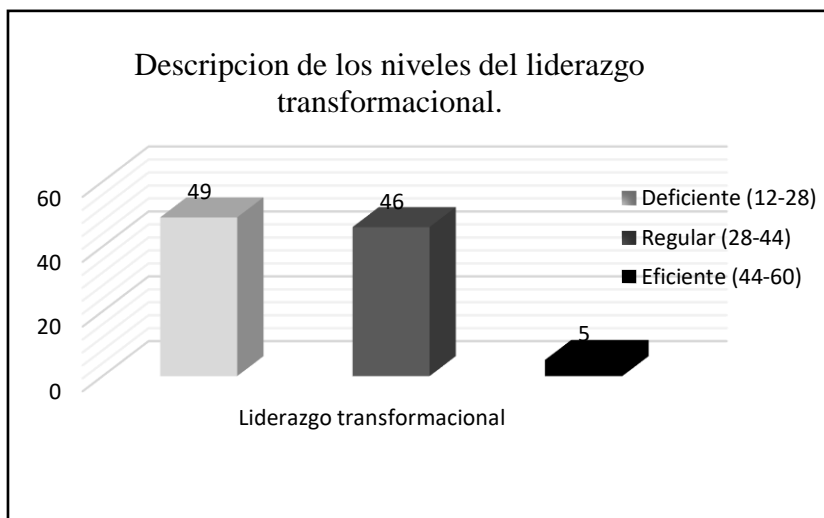
III. RESULTADOS

Tabla 4. Descripción de los niveles del liderazgo transformacional

| Liderazgo transformacional | | |
|----------------------------|-----|-----|
| Niveles | f | % |
| Deficiente | 49 | 49 |
| Regular | 46 | 46 |
| Eficiente | 4 | 4 |
| | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 1.



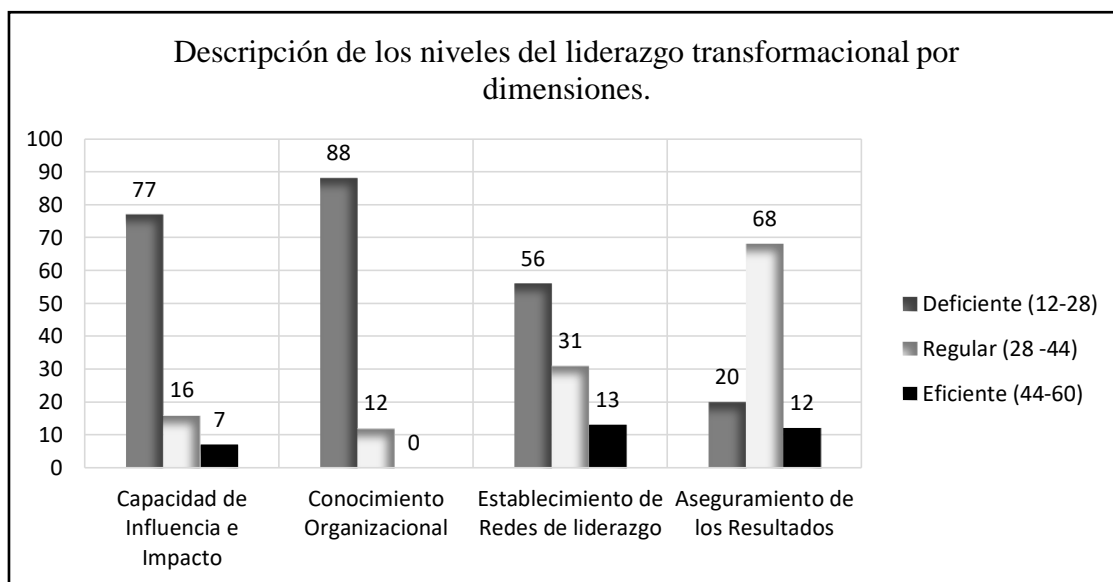
Análisis: Los datos de la figura 1 y la tabla 5, describen que el 49% de los colaboradores encuestados considera que es deficiente el liderazgo transformacional en la agencia bancaria, mientras que el 46% le da un puntaje regular y solo el 5% considera eficiente.

Tabla 5. Descripción de los niveles del liderazgo transformacional por dimensiones

| Niveles | Capacidad de Influencia e impacto | | Conocimiento organizacional | | Establecimiento de redes de liderazgo | | Aseguramiento de los resultados | |
|--------------------|-----------------------------------|-----|-----------------------------|-----|---------------------------------------|-----|---------------------------------|-----|
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Deficiente (12-28) | 77 | 88 | 56 | 20 | 77 | 88 | 56 | 20 |
| Regular (28 -44) | 16 | 12 | 31 | 68 | 16 | 12 | 31 | 68 |
| Eficiente (44-60) | 7 | 0 | 13 | 12 | 7 | 0 | 13 | 12 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 2.



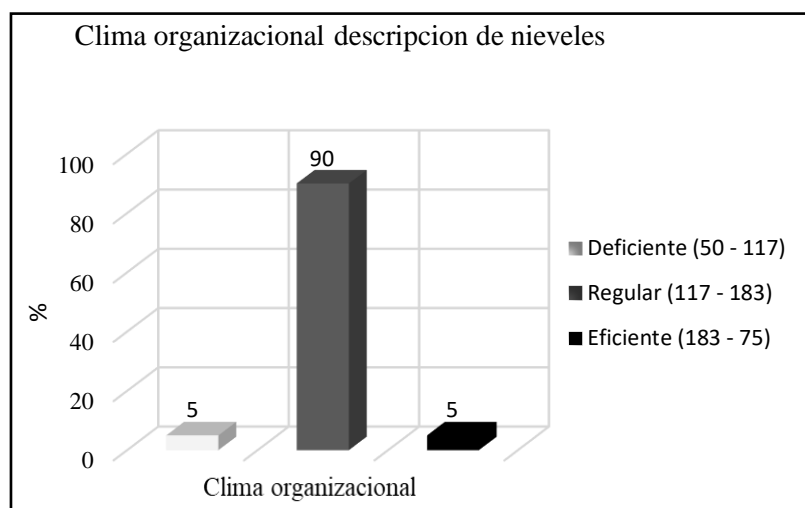
Análisis: Los datos de la figura 2 y en la tabla 6, nos detalla que el 88% de los colaboradores califican de deficiente a la dimensión conocimiento organizacional, deduciendo que el superior inmediato no tiene un criterio para la toma de decisiones, así mismo el 77% considera de deficiente a la capacidad de influencia e impacto, significando que no se percibe ningún tipo de apoyo ni tampoco aporte por parte de los líderes.

Tabla 6. Descripción de los niveles del clima organizacional

| Clima organizacional | | |
|-----------------------|-----|-----|
| Niveles | F | % |
| Deficiente (50 - 117) | 5 | 5 |
| Regular (117 - 183) | 90 | 90 |
| Eficiente (183 - 75) | 5 | 5 |
| Total | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.



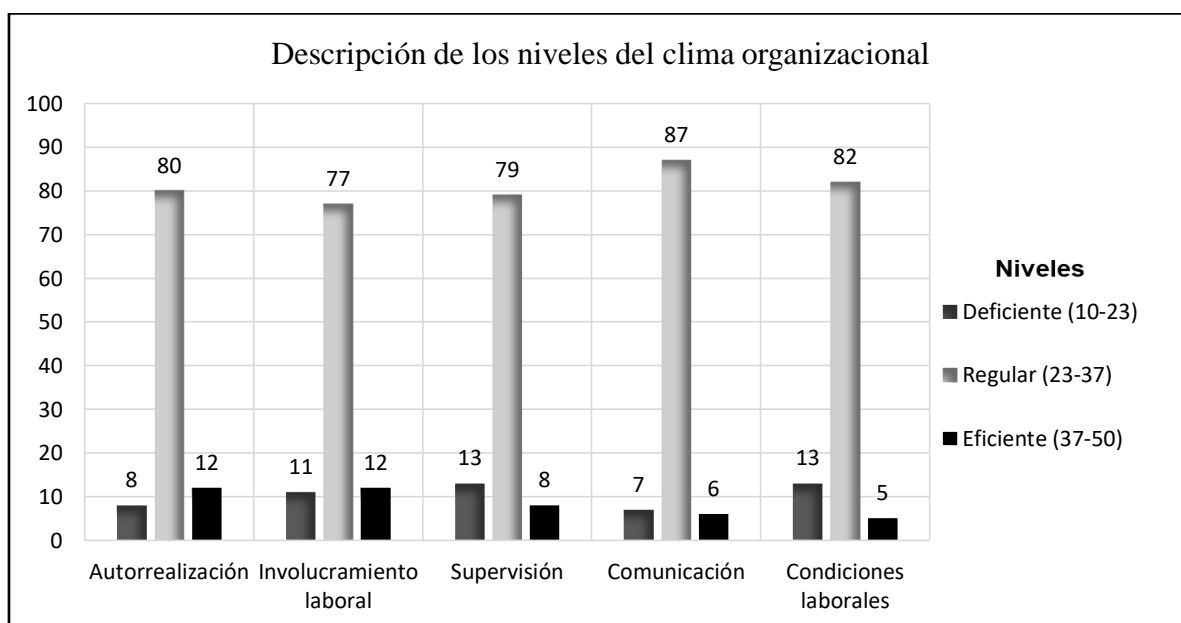
Análisis: Los datos de la figura 3 y en la tabla 7, se observó que un 90% de los colaboradores consideró que el clima organizacional era regular, significando que las condiciones laborales, el involucramiento laboral, autorrealización, la supervisión y la comunicación, simplemente cumplen los estándares mínimos.

Tabla 7. Descripción de los niveles de clima organizacional por dimensiones

| Autorrealización | | | Involucramiento laboral | | Supervisión | | Comunicación | | Condiciones laborales | |
|--------------------|-----|-----|-------------------------|-----|-------------|-----|--------------|-----|-----------------------|-----|
| Niveles | F | % | f | % | F | % | f | % | f | % |
| Deficiente (10-23) | 8 | 8 | 11 | 11 | 13 | 13 | 7 | 7 | 13 | 13 |
| Regular (23-37) | 80 | 80 | 77 | 77 | 79 | 79 | 87 | 87 | 82 | 82 |
| Eficiente (37-50) | 12 | 12 | 12 | 12 | 8 | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.



Análisis: Los datos de la figura 4 y en la tabla 8, se observa en las dimensiones de autorrealización el 80% de los encuestados considera que se tiene un clima organizacional de un nivel regular, así mismo el involucramiento laboral con un 77%, la supervisión con un 79%, la comunicación con un 87% y finalmente las condiciones laborales con un 82% consideran tener el mismo nivel regular. Así mismo, las dimensiones agrupadas del clima organizacional, en su totalidad son de nivel regular según los encuestados.

Tabla 8. Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables liderazgo transformacional y clima organizacional

| Correlations | | | |
|---|-----------------|--|-------------------------|
| | | Capacidad de Influencia e Impacto del liderazgo transformacional | Clima Organizacional |
| | | Correlation | 1.000 |
| | | Coefficient | 0.477** |
| Conocimiento organizacional del liderazgo transformacional | Sig. (2-tailed) | | 0.002 |
| Spearman's rho | N | 100 | 100 |
| Clima Organizacional | Correlation | 0.477** | 1.000 |
| | Coefficient | | |
| | Sig. (2-tailed) | 0.002 | |
| | N | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la siguiente tabla se tiene un el Rho Spearman = 0.514 y de $p=0,000 < 0.0$, dando como resultado una correlación positiva y moderada entre el liderazgo transformacional y clima organizacional significando que ambas variables son directamente proporcional y deduciendo que si una se ve afectada repercutirá en la otra, de igual manera este resultado confirma la principal hipótesis alterna, indicando que existe una relación entre las variables mencionadas y rechazando la hipótesis nula siendo contraria a esta.

Tabla 9. Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y clima organizacional

| Correlations | | | |
|---------------------|---|---|-------------------------|
| | | Capacidad de Influencia e Impacto del liderazgo transformacional | Clima Organizacional |
| | Correlation Coefficient | 1.000 | 0.477** |
| Spearman's rho | Conocimiento organizacional del liderazgo transformacional | Sig. (2-tailed) | 0.002 |
| | N | 100 | 100 |
| | Clima Organizacional | Correlation Coefficient | 0.477** |
| | | Sig. (2-tailed) | 0.002 |
| | N | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la siguiente tabla se tiene un Rho Spearman =0.477 y $p = 0.002 < 0.05$, dando como resultado una correlación positiva y moderada entre la dimensión capacidad de influencia e impacto y clima organizacional significando que si la dimensión se ve afectada repercutirá en la variable, por consiguiente este resultado confirma la primera hipótesis específica alterna indicando que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión mencionada y la variable de estudio siendo rechazada la hipótesis nula.

Tabla 10. Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y clima organizacional

| Correlations | | | |
|---------------------|---|---|-------------------------|
| | | Conocimiento organizacional del liderazgo transformacional | Clima Organizacional |
| | | Correlation | 1.000 |
| | | Coefficient | 0.482** |
| Spearman's rho | Conocimiento organizacional del liderazgo transformacional | Sig. (2-tailed) | 0.003 |
| | | N | 100 |
| | | Correlation | 0.482** |
| | | Coefficient | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | 0.002 |
| | | N | 100 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la siguiente tabla se tiene un Rho Spearman =0.482 y $p = 0.003 < 0.01$, significando una correlación positiva y moderada entre la dimensión conocimiento organizacional y clima organizacional significando que si la dimensión se ve afectada repercutirá en la variable, por consiguiente este resultado confirma la segunda hipótesis específica alterna indicando que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión mencionada y la variable de estudio siendo rechazada la hipótesis nula.

Tabla 11. Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional y clima organizacional

| | | Correlations | | |
|----------------|--|-----------------|--|----------------------|
| | | | Establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional | Clima Organizacional |
| | | Correlation | 1.000 | 0.519** |
| | | Coefficient | | |
| | Conocimiento organizacional del liderazgo transformacional | Sig. (2-tailed) | | 0.004 |
| Spearman's rho | | N | 100 | 100 |
| | | Correlation | 0.519** | 1.000 |
| | | Coefficient | | |
| | Clima Organizacional | Sig. (2-tailed) | 0.004 | |
| | | N | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la siguiente tabla se tiene un Rho Spearman =0.519 y $p = 0.004 < 0.01$, significando una correlación positiva y moderada entre la dimensión establecimiento de redes de liderazgo y clima organizacional significando que si la dimensión se ve afectada repercutirá en la variable, por consiguiente este resultado confirma la tercera hipótesis específica alterna indicando que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión mencionada y la variable de estudio siendo rechazada la hipótesis nula.

Tabla 12. Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional y clima organizacional

| | | Correlations | | |
|----------------|--|-----------------|--|----------------------|
| | | | Aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional | Clima Organizacional |
| | | Correlation | 1.000 | 0.567** |
| | | Coefficient | | |
| | Conocimiento organizacional del liderazgo transformacional | Sig. (2-tailed) | | 0.004 |
| Spearman's rho | | N | 100 | 100 |
| | Clima Organizacional | Correlation | 0.519** | 1.000 |
| | | Coefficient | | |
| | | Sig. (2-tailed) | 0.004 | |
| | | N | 100 | 100 |

** Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la siguiente tabla se tiene un Rho Spearman =0.567 y $p = 0.001 < 0.05$, significando una correlación positiva y moderada entre la dimensión aseguramiento de los resultados y clima organizacional significando que si la dimensión se ve afectada repercutirá en la variable, por consiguiente este resultado confirma la cuarta hipótesis específica alterna indicando que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión mencionada y la variable de estudio siendo rechazada la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

De los resultados encontrados, se aprecia que a mayor sea el problema del liderazgo transformacional se verá reflejado en el clima organizacional aceptando de esta manera la hipótesis general del estudio, donde confirma la conexión de ambas variables.

Así mismo se guarda relación con los resultados del estudio de Roca V. (2019), donde considera que estimulación intelectual y motivación inspiradora, son hallazgos que contribuyen con evidencias empíricas al fortalecimiento de una mejoría en el entorno laboral trayendo consigo una interrelación entre la actuación del equipo de gestión y aprendizaje organizacional. De igual forma en similitud nuestro estudio considera que la capacidad de influencia e impacto dimensión con la misma igualdad al estudio mencionado, se considera un factor relevante en la construcción de un entorno laboral positivo, siendo así una respuesta de los encuestados en su gran mayoría pidiendo que esta dimensión sea estimulada por los líderes dado que en su percepción ante la situación actual es negativa , siendo tal que un 77% lo considera deficiente y estadísticamente en la investigación se presenta un Rho de Spearman = 0.477 existiendo una correlación moderada.

De igual forma Laredo C. (2018), en su trabajo de investigación considera que la dimensión consideración individualizada maneja un nivel moderado, brindando unos resultados positivos ante la gestión educativa sin embargo estos no siendo suficientes y finalmente tendiendo una recomendación de capacitaciones e incentivos en los docentes y así solo el 5.33% considera que esta en un nivel muy alto; sin embargo, en contraste nuestra investigación muestra un resultado negativo en la dimensión conocimiento organizacional donde 88% de los colaboradores la califican de deficiente, los problemas internos e individuales son resaltados para dar este resultado.

De la misma manera Barboza M. & Chircca Y. (2019), en su investigación detalla al carisma por parte los jefes, en donde nuevamente solo se obtiene un resultado regular con un 57.14% de la muestra de su estudio, teniendo aún mucho por mejorar debido a que esta dimensión si es maximizada en su totalidad en el entorno estudiado puede potenciar la producción y por ende mejorar todos los resultados consiguiendo los objetivos

organizacionales , así mismo en cuanto al estudio tenemos a la dimensión establecimiento de redes de liderazgo la cual es característica de los líderes ;sin embargo, el 56% de los encuestados lo tilda de deficiente y estadísticamente se tiene una correlación de $Rho=0.519$ significando que es totalmente influyente en la percepción de los colaboradores frente al clima laboral , nuevamente se menciona que si se potencia a su máxima expresión estos resultados traerían logros organizacionales para la entidad financiera.

Por último Rovira (2020) , en su estudio enfatiza a la dimensión aseguramiento de resultados la cual tiene una votación donde el 97.3% de los docentes indica que éxito de un equipo es mediante el apoyo mutuo obteniendo mejores resultados en el rendimiento docente, de igual forma en nuestra investigación se resalta que el 68% de colaboradores califica a la dimensión aseguramiento de resultados como regular; deduciendo que aún no se tiene formados y tampoco se incentiva en su totalidad los grupos de trabajo, los cuales trabajados correctamente lograrían mejorar tanto la productividad como el entorno de trabajo.

V. CONCLUSIONES

1. Primera: De acuerdo al objetivo de la investigación existe una relación entre las variables estudiadas demostrado por el coeficiente de Spearman $Rho=0.514$, siendo estadísticamente positiva y resultando que a mayor sea el problema del liderazgo transformacional por parte de las jefaturas directas, será de igual manera se reflejada en el clima organizacional de la agencia bancaria.

De igual forma, para los objetivos específicos de la investigación se buscó la conexión de las dimensiones de la variable de liderazgo transformacional en el clima organizacional resultando: Capacidad de influencia e impacto ($Rho=0.477$), conocimiento organizacional ($Rho=0.482$), establecimiento de redes de liderazgo ($Rho=0.519$) y aseguramiento de los resultados ($Rho=0.519$) todos con una correlación moderadamente positiva implicando que cualquier afectación en alguna de estas dimensiones repercuta al clima organizacional de las agencia bancaria estudiada.

2. Segunda: Según el primer objetivo específico que un 77% de los colaboradores encuestados califican de deficiente no estando satisfechos con la capacidad de

influencias e impacto, donde se visualizó que existe una carencia de apoyo de crecimiento profesional, facilidad del aprendizaje a nuevas competencias e incentivo al trabajo en equipo.

3. Tercera: De igual forma, al segundo objetivo específico, se pudo visualizar que el 88% califican de deficiente al conocimiento organizacional, aquí se aprecia que la jefatura a cargo carece de medios para conocer la organización demostrando que no maneja ningún criterio para la toma de decisiones y ni tampoco realiza ningún tipo de capacitación a favor de mejorar su aprendizaje del entorno laboral.
4. Cuarta: Así también, respecto al tercer objetivo específico, se obtuvo que el 56% de los encuestados califican también de deficiente a la dimensión establecimiento de redes de liderazgo, se aprecia que el superior no comparte esfuerzos de cambio con su entorno laboral y tampoco se retroalimenta de información con el personal de confianza que le ayuden a facilitar la toma de decisiones.
5. Quinto: Para el cuarto objetivo específico, se apreció que el 68% de los encuestados califican de regular a la aseguramiento de resultados, y se apreció que el jefe directo considera que el éxito del equipo se da mejorando las competencias a favor de los resultados, auxiliándose en los trabajadores competentes que le aseguren el éxito esperado, dejando de lado potenciales aliados los cuales no son tomados en cuenta. Así mismo, teniendo una conclusión global de la investigación realizada, según los datos obtenidos se puede describir que no existe un estilo de liderazgo transformador en su totalidad y resalta mayormente una combinación entre el líder laissez-faire y el democrático, causando graves problemas en el clima organizacional de la oficina estudiada.

VI. RECOMENDACIONES

1. Primera: En base a los resultados obtenidos la recomendación propuesta es implementar estrategias de mejora para el desarrollo del estilo de liderazgo transformador, a través de capacitaciones, ejercicios de feedback entre la jefatura y los subordinados en busca de fomentar la confianza y refrescar el entorno laboral, trayendo consigo una mejoría en el clima organizacional, además la

aplicación de este estilo de líder mejoría en la gestión de capital humano y por ende la productividad del mismo.

2. Segunda: Así mismo, la dimensión de capacidad de influencias e impacto, se debe permitir al colaborador un crecimiento profesional, facilitando el aprendizaje de nuevas competencias y facilitar el trabajo en equipo.
3. Tercera: De igual forma, la dimensión conocimiento organizacional, se debe capacitar a las jefaturas encargadas para tener un criterio para la toma de decisiones, asimismo los líderes deben conocer su entorno laboral, de igual forma estudiar toda la información que su puesto demande.
4. Cuarta: De la misma manera, la dimensión establecimiento de redes de liderazgo, los jefes directos deben retroalimentar a su equipo constantemente, confiar de la información obtenida del personal de confianza y sumar esfuerzos para mejorar el entorno laboral.
5. Quinta: Por último en referencia a la dimensión aseguramiento de resultados, los gerentes deben mejorar las competencias de todo el personal sin exclusión alguna y asimismo tener una mejor asertividad para la trasmisión de ideas.

REFERENCIAS

- Alarcón Carrillo, M. J., & Orellana Cerna, K. L. (2020). *Relación entre estilos de liderazgo y clima organizacional del área de producción en empresa andina plast s.r.l. 2019*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Antonakis, J. y. (2002). *The full-range leadership theory: the way forward* (2nd ed. ed.). Oxford: Elsevier Science.
- Antonakis, J., & House, R. J. (2002). The full-range leadership theory: The way forward. In B.J.Avolio & F. J. Yammarino (Eds.), *Transformational and charismatic leadership: the road ahead. Journal of Business and Management Sciences*, 3-34.
- Argyris, C. (Junio de 1957). The individual and organization: Some problems of mutual adjustment. *Administrative Science Quarterly*, 2(1), 1-24.
- Argyris, C. (1999). *Sobre el aprendizaje organizacional*. Mexico: Oxford University Press.
- Avolio, B. y. (2002). *Transformational and Charismatic Leadership*. Oxford: Elsevier Science.
- Barboza Maldonado, R. M., & Chircca Yupanqui, A. M. (2019). “*Liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores del área administrativa de la empresa Química Suiza S.A.C. - 2019*”. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Barker, C. F. (1968). *The role of afferent lymphatics in the rejection of skin homografts*. The Journal of experimental medicine.
- Bass, B. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: The Free Press.

- Bayón, F. (24 de Abril de 2015). *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de Escuela de Organización Industrial: <https://www.eoi.es/blogs/fernandobayon/2015/04/24/como-ha-cambiado-el-concepto-de-liderazgo/>
- Berna, I. d., & Patten, A. S. (2010). La investigación familiar y el valor de la metodología cualitativa para el estudio del afrontamiento a la enfermedad sicklemica. *Revista Cubana de Salud Pública*(36), 38-53. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2010.v36n1/38-53/es/>
- Burns, J. M. (2003). *Transforming Leadership: The Pursuit of Happiness* (1era ed.). Atlantic Monthly Press.
- Cabrejos, R., & Suarez, E. (5 de Junio de 2019). Transformational leadership and productivity in the teachers of the Antonio Jose from Sucre fiscal school of the province of Guayas - Ecuador. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 37-48. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/1792>
- Canales, F. H., Alvarado, E. L., & Pineda, E. B. (1994). *Metodología de la investigación Manual para el desarrollo de personal de salud*. In *Métodologia de la investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud* (2da ed.). (PALTEX, Ed.) Washington, D.C: Organización Panamericana de la Salud. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-372320>
- Cazau, P. (2013). Una reseña histórica de los diseños experimentales. *Paradigmas*, 68-99.
- Cecil, B., Wendell L, F., & Zawacki , R. (2005). *Organization Development and Transformation: Managing Effective Change* (6th ed.). Macmillan/McGraw-Hill School.
- Charry, C. H. (2018). *The management of internal communication and the organizational climate in the sector public*. Lima, Peru: Ministerio de educacion.
- Chávez, R. M., & Beltrán, L. A. (2016). El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación. *Ciencia Administrativa*(1), 9-14.

- Chiang Vega María Margarita, H. G. (2017). *Organizational Climate and Psychological Health:: An Organizational Duality*. Dimensión Empresarial. doi:<http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (8va ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Condor, H. O. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Puno, Perú: Ministerio de Educación. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Contreras Chavarría, B. (1984). Una herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer. *Revista de trabajo social*(42). Obtenido de <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/6158>
- Cruz, S. P. (2018). *Liderazgo transformacional y desempeño docente en el Cepre de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Peru: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Cuadrado, F. M. (2010). La Medición del liderazgo Transformacional y Transaccional en España a través del MLQ. *psicothema*(22), 495-501.
- Curtis, E., & O'Connell, R. (2011). Essential leadership skills for motivating and developing staff. *Nursing management*(18), 32-5.
- Daboin, M. R. (2010). Liderazgo Competitivo: Un Enfoque Gerencial para los Medios de Comunicación Social en Venezuela. *Daena*, 23-36.
- Daniel, Y. M., Wigberto, N. ,, & Ricardo, V. R. (2016). Informe estadístico mensual. *Ministerio de trabajo y promoción del empleo*, 60.
- Diego Andrés Rivera Porras, J. D. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. Colombia: Espacios. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/330259994_Impacto_de_la_motivacion_laboral_en_el_clima_organizacional_y_las_relaciones_interpersonales_en_los_funcionarios_del_sector_salud

- Esperanza Perilla Toro, L., & Gómez Ortiz, V. (August de 2017). Relationship of transformational leadership style with employee health and well-being: The mediating role of trust in the leader. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33, 95-108. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596217300245>
- Euromoney. (10 de 01 de 2019). *Euromoney*. Obtenido de Euromoney: <https://www.euromoney.com/search?q=banco+de+cr%C3%A9dito+del+Per%C3%BA#nt=navsearch>
- Fernandez, M. C. (2017). Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos. *Revista Venezolana de Gerencia*(77), 56-74.
- Fernando, M. (1995). El estudio del carisma y del liderazgo carismático en las ciencias sociales: una aproximación desde la psicología social. *Psicología Social*(10), 43-60.
- Foesther, H. K. (4 de Octubre de 2019). Instituto de Gobierno y de Gestión Pública. *Revista Gobierno Y Gestión Pública*. Obtenido de <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/125>
- Forehand, G. A. (1964). *Environmental variation in studies of organizational behavior*. Psychological bulletin.
- Gavin, J. F. (1975). *Organizational climate as a function of personal and organizational variables*. Journal of Applied Psychology.
- Gomez, J. (23 de Febrero de 2020). ¿La banca siempre gana? Así funciona el sistema bancario. Madrid, España. Obtenido de <https://elordenmundial.com/banca-funciona-sistema-bancario/>
- Guirado, F. M. (2010). Liderazgo transformacional y liderazgo transaccional: un análisis de la estructura factorial del Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) en una muestra española. *Psicothema*, 22(3), 495-501.
- Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2017). Desarrollo de la perspectiva teórica: revisión de la literatura y construcción del marco teórico. 6, 634.

- Herzberg, F. (1966). *Work and Human Nature*. Cleveland: World Publishing Company.
- Jiménez, V. &. (2018). *Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar. Gestión Joven. Gente Joven.*
- Jurado, I. R. (2020). *Liderazgo Transformacional y su influencia en el desempeño Docente*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/50586>
- Keyfren, A. F. (2018). *Liderazgo transformacional y gestión municipal; Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2018*. Huaraz: Universidad Cèsar Vallejo.
- Laredo Cardenas, R. I. (2018). *Liderazgo transformacional y gestión educativa ambiental en los docentes de la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2017*. Lima: Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle alma mater del magisterio nacional.
- Lillo, S., & Tarrida, C. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Actualidades Investigativas en Educación*(19), 1-25.
- Litwin, G. y. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- María Margarita Chiang Vega, S. A. (2017). *Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional*. Ecuador: Dimensión Empresarial. doi:<http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>
- Maslow, A. (2004). *Jerarquía de necesidades*. México: Quetzal.
- Medina. (2010). Los estudios organizacionales entre la unidad. *Cinta Moebio*, 91-109.
- Montoya Cáceres, P., Bello Escamilla, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., & Fuentealba Sandoval, M. (2017). Work Satisfaction and its Relation With the Organizational Climate in Officials of a Chilean State University. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7-13.
- Neher, A. (1991). Maslow's theory of motivation: A critique. *Journal of humanistic psychology*, 89-112.

- Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and Practice* (8a ed.). Thousand Oaks: AGE Publications.
- O'Connor, S. W. (13 de February de 2017). Contextualizing leadership: Transformational leadership and Management-By-Exception-Active in safety-critical contexts. *Alliance Manchester Business School*, 6, 5.
- Orellana, S., & Portalanza. (31 de October de 2014). Influence of Leadership on the Organizational Climate. *Suma de negocios*(11), 117-125.
- Özbağ, G. K. (2016). The role of personality in leadership: Five factor personality traits and ethical leadership. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 235-242.
- Palma Carrillo, S. (19 de Junio de 2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de investigación en Psicología*(3), 11-21. doi:<https://doi.org/10.15381/rinvp.v3i1.4909>
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala clima laboral* (1 ed.). (Cartolan, Ed.) CL – SPC Manual.
- Palomino Bossio, M. J., & Peña Lenguía, R. G. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda. *Doctoral dissertation*, 186.
- Pamela Montoya Cáceres, N. B. (2016). *Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad estatal Chilena*. Chillan, Chile: Ciencia & Trabajo. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007
- Piderit, S. K. (2000). *Rethinking resistance and recognizing ambivalence: A multidimensional view of attitudes toward an organizational change*. *Academy of management review*.
- Porter, M. E. (2017). *Ser competitivo* (9ª ed. ed.). Barcelona, España: Ediciones Deusto.
- Quispe Huaman, R. (2020). *El liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa José Carlos Mariátegui del centro*

- poblado de Ccollpapampa, Lircay – Angaraes – Huancavelica - 2020*. Huànuco: Universidad de Huànuco.
- Riggio, M. B. (2006). *Transformational Leadership* (2da ed.). EEUU: University of West Florida.
- Rivera Porras, D., Hernández Lalinde, J., Forgiony Santos, J., Bonilla Cruz, N., & Roza Sánchez, A. (2018). Impact of work motivation in the organizational climate and interpersonal relationships in health sector officials. *Revista Espacios*, 17. Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2168>
- Roca Vásquez, K. L. (2019). *Liderazgo transformacional y clima organizacional en la gestión del talento humano*. Lima: niversidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle alma mater del magisterio nacional.
- Ronald, B. B. (2006). *Transformational leadership Mahwah* (2da ed.). Psychology Press.
- Rosario García Velázquez, T. J. (2017). *Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios*. Mexico: Internacional Administración & Finanzas. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2916923
- Rossill, Q. H. (2020). *El liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa José Carlos Mariátegui del centro poblado de Ccollpapampa, Lircay – Angaraes – Huancavelica - 2020*. Huànuco: Universidad de Huànuco.
- Rovira, J. I. (2020). *Liderazgo transformacional y su influencia en el desempeño docente*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Ruiz, G. E. (2017). *Neuromanagement en la cultura organizacional, tienda Sodimac Primavera de Surquillo, Lima 2017*. Lima, Peru: Universidad César Valléjo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14524>
- Silva Peralta, Y., Olsen, C., Pezzi, L., & Sanjurjo, N. (2016). Younger and older volunteers' transactional and transformational leadership at Mar del Plata. *Psicoperspectivas*, 15, 146-157.

- Sims Jr, H. P. (2009). When should a leader be directive or empowering? How to develop your own situational theory of leadership. *Business Horizons*, 149- 158.
- Solis, B. (28 de Marzo de 2017). *El financiero*. Obtenido de <https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/benito-solis/importancia-de-la-banca-para-el-crecimiento>
- Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2017). The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609.
- Sullca, P. R. (2017). *Liderazgo transformacional y desempeño docente en el Cepre de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Huancayo, Peru: Socialium revista científica de Ciencias Sociales. doi:<https://doi.org/10.31876/sl.v1i1.2>
- Tamayo, M. T. (2004). El proceso de la investigación científica. 440.
- Valderrama, L. B. (2013). Jóvenes, Ciudadanía y Tecnologías de Información y Comunicación. El movimiento estudiantil chileno. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11.
- Villanueva, F. A. (2018). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización. *Gestión Joven, Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas*, 183-195.
- Zárate, R. G. (2017). *Neuromanagement en la cultura organizacional, tienda Sodimac Primavera de Surquillo, Lima 2017*. Lima: Universidad Cèsar Vallejo.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLE (X) LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|-------------------------|--|---|--|--|--|
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala e índice | Niveles o rangos | | | |
| <p>Problema general: ¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional de una agencia bancaria del principal banco del Perú?</p> <p>Problemas específicos: 1) ¿Qué relación existe entre la capacidad de influencia e impacto del líder transformacional y el clima organizacional en la agencia bancaria estudiada? 2) ¿Qué relación existe entre el conocimiento organizacional del líder transformacional y el clima organizacional en la agencia bancaria estudiada? 3) ¿Qué relación existe entre el establecimiento de redes por el liderazgo de líder transformacional y el clima organizacional en la agencia bancaria estudiada? 4) ¿Qué relación existe entre el aseguramiento de</p> | <p>Objetivo principal: Se busca una relación entre liderazgo transformacional y clima organizacional en una agencia bancaria del principal banco del Perú.</p> <p>Objetivos específicos: 1) Establecer una relación entre la capacidad de influencia e impacto del líder transformacional y el clima organizacional en la agencia bancaria estudiada. 2) Establecer una relación entre conocimiento organizacional del líder transformacional y el clima organizacional en la agencia bancaria estudiada. 3) Establecer una relación entre establecimiento de redes por el líder transformacional y el clima organizacional en la agencia bancaria estudiada. 4) Establecer la una relación entre aseguramiento de los resultados por el líder transformacional y el clima</p> | <p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre liderazgo transformacional y clima organizacional en la agencia bancaria del principal banco del Perú.</p> <p>Hipótesis específicas: 1) Existe relación significativa entre la capacidad de influencia e impacto del líder transformacional y el clima organizacional en la agencia bancaria estudiada. 2) Existe relación significativa entre conocimiento organizacional del líder transformacional y el clima organizacional en la agencia bancaria estudiada. 3) Existe relación significativa entre establecimiento de redes por el líder transformacional y el clima organizacional en la agencia bancaria estudiada. 4) Existe relación significativa entre</p> | Capacidad de influencia e impacto | <ul style="list-style-type: none"> • Apoya y estimula el crecimiento profesional. • Facilita aprendizaje • Incentiva trabajo en equipo | P1, P2, P3 | Escala de Likert (Ordinal) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre | <ul style="list-style-type: none"> • Eficiente [44; 60] • Regular [28; 44> • Deficiente [12; 28> | | | |
| | | | Conocimiento Organizacional | <ul style="list-style-type: none"> • Conoce la organización. • Conoce personas claves en toma de decisiones. • Prevé impactos decisivos en la organización. | P4, P5, P6 | | | | | |
| | | | Establecimiento de redes de liderazgo | <ul style="list-style-type: none"> • Comparte esfuerzos de cambio. • Maneja Fuentes de información. | P7, P8 | | | | | |
| | | | Aseguramiento de los resultados | <ul style="list-style-type: none"> • Obtención de resultados. • Apoyo en colaboradores | P9,P10,P11, P12 | | | | | |
| | | | VARIABLE (Y) CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | | | |
| | | | | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala e índice | Niveles o rangos |
| | | | | | | Autorrealización | <ul style="list-style-type: none"> • Respeto y reconocimiento • Oportunidades de Desarrollo • Constante capacitación | P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10. | Escala de Likert (Ordinal) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre | <ul style="list-style-type: none"> • Eficiente 183; 250] • Regular [117;183> • Deficiente [50; 117> |
| | | | | | Involucramiento laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Realización • Claridad y Direccionamiento | P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20. | | | |
| | | | | | Supervisión | <ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua de la calidad • Organización y funciones del puesto | P21, P22, P23, P24, P25, P26, P27, P28, P29, P30. | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|-----------------------|---|--|---|--|
| los resultados por el líder transformacional y clima organizacional en la agencia bancaria estudiada? | organizacional en la agencia bancaria estudiada. | aseguramiento de los resultados por el líder transformacional y clima organizacional en la agencia bancaria estudiada | Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la información • Fluidez • Confianza en los líderes • Coordinación | P31, P32, P33, P34, P35, P36, P37, P38, P39, P40 | | |
| | | | Condiciones laborales | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del desempeño • Ambiente facilitador • Trabajo en equipo • Recursos • Remuneración y beneficios | P41, P42, P43, P44, P45, P46, P47, P48, P49, P50 | | |
| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | | POBLACIÓN Y MUESTRA | | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | | ESTADÍSTICA A UTILIZAR | |
| Método: Hipotético deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Correlacional Diseño: : No experimental y transversal | | Población: 100 Colaboradores del BCP de la oficina principal OP lima. Muestra: 134 colaboradores del BCP de la oficina principal OP lima. | | Variable (x): Liderazgo transformacional Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario de liderazgo transformacional (Escala de Likert) Variable (y): Clima organizacional Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario de clima organizacional(Escala de Likert) | | Descriptiva: Tabla de frecuencia y figura de barras. Inferencial: Coeficiente Rho de Spearman. Programas utilizados: SPSSv20 y Microsoft Excel 2010. | |

ANEXO 2: Cuadro de especificaciones

VARIABLE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

| DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | TOTAL | PORCENTAJE | ESCALA | |
|---------------------------------------|--|------------|-------|------------|------------------|------------------|
| Capacidad de influencia e impacto | Estimula el crecimiento | 1:2: 3 | 3 | 25% | Ordinal | |
| | Facilita el aprendizaje | | | | | |
| | Incentiva el trabajo en equipo | | | | | |
| Conocimiento Organizacional | Conoce la organización. | 4:5: 6 | 3 | 25% | | Escala de Likert |
| | Conoce personas claves en toma de decisiones | | | | | |
| | Prevé impactos decisivos en la organización | | | | | |
| Establecimiento de redes de liderazgo | Comparte esfuerzos de cambio | 7:8 | 2 | 17% | Escala de Likert | |
| | Maneja Fuentes de información | | | | | |
| Aseguramiento de los resultados | Obtención de resultados | 9:10:11:12 | 4 | 33% | | |
| | Apoyo en colaboradores | | | | | |

ANEXO 3: Cuestionarios y validez del contenido de los instrumentos

Ficha técnica del Instrumento - Variable X: Liderazgo transformacional

Nombre: Cuestionario de Liderazgo transformacional.

Autor: Bass (2004)

Objetivo: Evaluar e identificar liderazgo transformacional

Lugar: Agencia OP lima, Noviembre 2015

Forma: Directa

Duración: 10 minutos

Descripción: Este instrumento es un cuestionario de aplicación individual colaboradores de la agencia OP Lima de la empresa banco de crédito del Perú S.A. de 12 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

Escala de Medición: El encuestado le asignará el puntaje a cada ítem de acuerdo con su propia percepción, para que posteriormente se defina a que nivel pertenece el liderazgo transformacional.

Certificado de validez de contenido del instrumento de liderazgo transformacional

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 Capacidad de influencia e impacto | | | | | | | |
| 1 | Mi superior inmediato apoyo el crecimiento profesional de los colaboradores. | | | | | | | |
| 2 | Mi superior inmediato facilita el aprendizaje de nuevas competencias. | | | | | | | |
| 3 | Mi superior inmediato incentiva el trabajo en equipo. | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2 Conocimiento organizacional | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 4 | Mi superior inmediato se apoya en diferentes medios para conocer la Organización. | | | | | | | |
| 5 | Mi superior inmediato toma las decisiones acudiendo a las personas clave de la empresa. | | | | | | | |
| 6 | Mi superior inmediato prevé impactos decisivos que le permiten canalizar su liderazgo. | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 3 Establecimiento de redes de liderazgo | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | Mi superior inmediato considera que compartir esfuerzos de cambio con las demás personas enriquece su labor. | | | | | | | |
| 8 | Mi superior inmediato usa fuentes de información proporcionadas por personas de confianza antes de tomar de decisiones. | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 4 Aseguramiento de los resultados | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Mi superior inmediato considera que el éxito de un equipo de trabajo es mejorar las competencias a favor de los resultados. | | | | | | | |
| 10 | Mi superior inmediato se apoya en colaboradores competentes que le aseguren resultados sobresalientes. | | | | | | | |
| 11 | Mi superior inmediato obtiene mejores resultados utilizando un modo impositivo para dar las instrucciones. | | | | | | | |
| 12 | Mi superior inmediato prefiere intervenir en situaciones en las que pueda usar su poder. | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI:.....

Especialidad del validador: **Gestión Económica Empresarial / Economía**

.....de.....del 20....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

.....

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Firma del experto informante

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Ficha técnica del Instrumento - Variable Y: Clima organizacional

Nombre: Escala CL-SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo

Objetivo: Evaluar e identificar el clima organizacional

Lugar : Oficina OP lima, Noviembre 2015

Forma: Directa

Duración: Aproximadamente 20 minutos

Descripción: El instrumento es un cuestionario de aplicación individual colaboradores de la agencia OP lima de la empresa banco de crédito del Perú S.A, consta 50 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

Escala de Medición: El encuestado le asignará el puntaje a cada ítem de acuerdo con su propia percepción, para que posteriormente se defina a que nivel pertenece el clima organizacional

Certificado de validez de contenido del instrumento de clima organizacional

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 Autorrealización | | | | | | | |
| 1 | Existen oportunidades de progresar en mi empresa. | | | | | | | |
| 2 | Mi superior inmediato se interesa por el éxito de sus empleados. | | | | | | | |
| 3 | Me permiten participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. | | | | | | | |
| 4 | Se valora los altos niveles de desempeño. | | | | | | | |
| 5 | Mi superior inmediato expresa reconocimiento por los equipos. | | | | | | | |
| 6 | Las actividades en las que se trabaja me permiten aprender y desarrollarme. | | | | | | | |
| 7 | Mi superior inmediato promueve la capacitación que se necesita. | | | | | | | |
| 8 | La empresa promueve el desarrollo del personal. | | | | | | | |
| 9 | Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. | | | | | | | |
| 10 | Se reconocen los logros en el trabajo. | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2 Condiciones Laborales | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | Se siente comprometido con el éxito en la organización. | | | | | | | |
| 12 | Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo. | | | | | | | |
| 13 | Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. | | | | | | | |
| 14 | Los trabajadores están comprometidos con la organización. | | | | | | | |
| 15 | En mi equipo de trabajo, se hacen mejor las cosas cada día. | | | | | | | |
| 16 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal. | | | | | | | |
| 17 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. | | | | | | | |
| 18 | Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo personal. | | | | | | | |
| 19 | Hay clara definición de la visión, misión y valores en la institución. | | | | | | | |
| 20 | La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 3 Supervisión | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 21 | Mi superior inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. | | | | | | | |
| 22 | En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. | | | | | | | |
| 23 | La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea laboral. | | | | | | | |
| 24 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. | | | | | | | |
| 25 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidos. | | | | | | | |
| 26 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de mis funciones. | | | | | | | |
| 27 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 28 | Los objetivos del trabajo están claramente definidos | | | | | | |
| 29 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes. | | | | | | |
| 30 | Existe un trato justo en la empresa. | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 4 Comunicación | Si | No | Si | No | Si | No |
| 31 | Se cuenta con acceso a información necesaria para cumplir con mi labor. | | | | | | |
| 32 | En mi equipo de trabajo, la información fluye adecuadamente. | | | | | | |
| 33 | En los equipos de trabajo, existe una relación armoniosa. | | | | | | |
| 34 | Existen suficientes canales de comunicación. | | | | | | |
| 35 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. | | | | | | |
| 36 | En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. | | | | | | |
| 37 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | | | | | | |
| 38 | Mi superior inmediato escucha los planteamientos que se le hacen. | | | | | | |
| 39 | Existe colaboración entre el personal de los diversos equipos de trabajo. | | | | | | |
| 40 | Se conoce los avances en otras áreas de la organización. | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 5 Condiciones laborales | Si | No | Si | No | Si | No |
| 41 | Mis compañeros de trabajo cooperan entre sí. | | | | | | |
| 42 | Los objetivos del trabajo son retadores. | | | | | | |
| 43 | Los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. | | | | | | |
| 44 | El grupo con el que trabajo funciona como un equipo integrado. | | | | | | |
| 45 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. | | | | | | |
| 46 | Existe buena administración de los recursos. | | | | | | |
| 47 | La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones. | | | | | | |
| 48 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. | | | | | | |
| 49 | Se dispone de tecnología que facilita el trabajo. | | | | | | |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI:.....

Especialidad del validador: Gestión Económica Empresarial / Economía

.....de.....del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

.....
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.
informante

Firma del experto

ANEXO 4: Validación de instrumentos

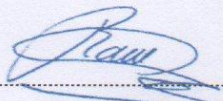
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Paúl Delgado Armas*

DNI: *10366499*..



Firma del Experto Informante.

Fecha: *05/11/2015*

Especialidad del validador: **Gestión Económica Empresarial / Economía**

(1)Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2)Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

(3)Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

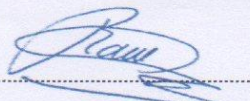
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Paúl Delgado Armas*

DNI: *10366499*..



Firma del Experto Informante.

Fecha: *05/11/2015*

Especialidad del validador: **Gestión Económica Empresarial / Economía**

(1)Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2)Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

(3)Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

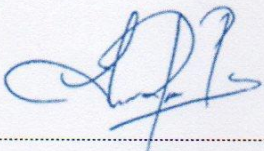
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Romero Palomares Jesús*

DNI: *06.2535.22*



Firma del Experto Informante.

Fecha: *05/11/2015*

Especialidad del validador: **Gestión Económica Empresarial / Economía**

- (1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - (2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 - (3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

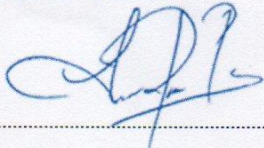
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Romero Palomares Jesús*

DNI: *06.25.3522*



Firma del Experto Informante.

Fecha: *05/11/2015*

Especialidad del validador: **Gestión Económica Empresarial / Economía**

- (1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - (2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 - (3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ruiz Villavicencio Ricardo

DNI: 09809244



Firma del Experto Informante.

Fecha: 05/11/2015

Especialidad del validador: **Gestión Económica Empresarial / Economía**

- (1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - (2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 - (3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ruiz Villavicencio Ricardo

DNI: 09809744



Firma del Experto Informante.

Fecha: 05/11/2015

Especialidad del validador: **Gestión Económica Empresarial / Economía**

- (1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - (2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 - (3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

ANEXO 5: Tabla de Aiken

| <i>Validez del cuestionario de Liderazgo Transformacional mediante la V de Aiken</i> | | | | |
|--|-------------|-----|------|---------|
| N° Items | | □ | DE | V Aiken |
| Item 1 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| Item 2 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| Item 3 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| Item 4 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| Item 5 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| Item 6 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| Item 7 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| Item 8 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| Item 9 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| Item 10 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| Item 11 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| Item 12 | Relevancia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.71 | 0.85 |
| | Claridad | 3.5 | 0.71 | 0.85 |

*Validez del cuestionario de Clima Organizacional
mediante la V de Aiken*

| Nº Items | | □ | DE | V Aiken |
|----------|-------------|-----|------|---------|
| Item 1 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 2 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 3 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 4 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 5 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 6 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 7 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 8 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 9 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 10 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 11 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 12 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 13 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |

| | | | | |
|---------|-------------|-----|------|------|
| Item 14 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 15 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 16 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 17 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 18 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 19 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 20 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 21 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 22 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 23 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 24 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 25 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 26 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 27 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |

| | | | | |
|---------|-------------|-----|------|------|
| Item 28 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 29 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 30 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 31 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 32 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 33 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 34 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 35 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 36 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 37 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 38 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 39 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 40 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 41 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |

| | | | | |
|---------|-------------|-----|------|------|
| Item 42 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 43 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 44 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 45 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 46 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 47 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 48 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 49 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| Item 50 | Relevancia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Pertinencia | 3.5 | 0.89 | 0.97 |
| | Claridad | 3.5 | 0.89 | 0.97 |

ANEXO 6: Base de datos

| VARIABLE | V1D111_1 | V1D111_2 | V1D111_3 | V1D111_4 | V1D111_5 | V1D111_6 | V1D111_7 | V1D111_8 | V1D111_9 | V1D111_10 | V1D111_11 | V1D111_12 | SUMA_V1D1 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 6 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 |
| 7 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 |
| 8 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 11 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| 12 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 17 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 20 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 21 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 22 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 23 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 24 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 25 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 26 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |

ANEXO 7: Autorización de la validación del cuestionario



Lima, 20 de Noviembre de 2015

Señor(es):
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Presente.-

Por medio de la presente se autoriza al Sr. George Vigo Contreras, el permiso para que realice sus encuestas de investigación al personal que labora en la agencia OP Lima ubicada en Jr. Lampa 449 cercado de lima ,con la finalidad de obtener información necesaria que dará base a su trabajo de investigación.

Siendo este un requisito indispensable para la obtención de su licenciatuara se extiende la presente constancia a la solicitud del interesado para los fines pertinentes.

Atentamente,

Oscar Renato Gallegos L.
Gerente de Agencia
DNI 04825749/MAT 212329
División Comercial



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VIGO CONTRERAS GEORGE ANTHONY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Relación entre liderazgo transformacional y clima organizacional de una agencia bancaria del principal banco del Perú.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|--|
| VIGO CONTRERAS GEORGE ANTHONY DNI: 46687180 ORCID 0000-0002-5027-1648 | Firmado digitalmente por: GVIGO el 21-04-2021 16:40:32 |

Código documento Trilce: INV - 0057217