



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Liderazgo Transformacional en el Compromiso Organizacional
de los Trabajadores de Atención al Cliente de una Entidad
Bancaria, Lima Metropolitana, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Torres Agurto, Lourdes Vanessa (orcid.org/0000-0001-7270-7732)

ASESORA:

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (orcid.org/0000-0002-3919-0185)

CO-ASESORA:

Mg. Quispilay Joyos, Gloria Elvira (orcid.org/0000-0002-6453-893X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios por la vida. A mis padres Eva Rosa y Eladio por ser mí sostente cada día. A mi hija por ser mi mayor motivación. A mis hermanos por el apoyo incondicional que siempre me brindan.

Agradecimiento

A mis padres por enseñarme e inculcarme valores, y ser mis modelos a seguir. A mis hermanos por brindarme todo su apoyo durante el proceso de esta investigación. A mis docentes de tesis, que con sus conocimientos brindados me han guiado en la elaboración de la presente investigación. A mis compañeros del centro laboral por sus colaboraciones en el desarrollo de la investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de Investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimiento	20
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	58

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Nivel porcentual del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional	22
Tabla 2	Nivel porcentual del liderazgo transformacional en el compromiso afectivo	23
Tabla 3	Nivel porcentual del liderazgo transformacional en el compromiso de continuidad.	24
Tabla 4	Nivel porcentual del liderazgo transformacional en el compromiso normativo.	25
Tabla 5	Prueba de ajuste de los modelos del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional.	26
Tabla 6	Prueba de bondad de ajuste del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional	27
Tabla 7	Prueba de estimación de Parámetros del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional	28
Tabla 8	Prueba de Pseudo R del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional	29
Tabla 9	Prueba de ajuste de los modelos del liderazgo transformacional en el compromiso afectivo.	30
Tabla 10	Prueba de bondad de ajuste del liderazgo transformacional en el compromiso afectivo	31
Tabla 11	Prueba de estimación de Parámetros del liderazgo transformacional en el compromiso afectivo	32
Tabla 12	Prueba de Pseudo R del liderazgo transformacional en el compromiso afectivo	33
Tabla 13	Prueba de ajuste de los modelos del liderazgo transformacional en el compromiso de continuidad	34
Tabla 14	Prueba de bondad de ajuste del liderazgo transformacional en el compromiso de continuidad.	35
Tabla 15	Prueba de estimación de Parámetros del liderazgo transformacional en el compromiso de continuidad	36
Tabla 16	Prueba de Pseudo R del liderazgo transformacional en el compromiso de continuidad	37
Tabla 17	Prueba de ajuste de los modelos del liderazgo transformacional en el compromiso normativo	38
Tabla 18	Prueba de bondad de ajuste del liderazgo transformacional en el compromiso normativo.	39
Tabla 19	Prueba de estimación de Parámetros del liderazgo transformacional en el compromiso normativo	40
Tabla 20	Prueba de Pseudo R del liderazgo transformacional en el compromiso normativo	41

Índice de figuras

	Pág
Figura 1 Esquema del diseño no experimental correlación causal de variables	15

Resumen

Esta investigación tuvo por objetivo determinar la influencia del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022. Utilizando en su metodología un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo aplicada, nivel explicativo; empleándose como instrumento a dos cuestionarios, los cuales fueron adaptados de Rafferty y Griffin (2004) para la variable independiente Liderazgo transformacional y de Meyer y Allen (1993) para la variable dependiente Compromiso organizacional, respectivamente; considerándose a una población de 125 trabajadores; en la que se obtuvo como resultado que el 74% de los trabajadores percibe el Liderazgo transformacional en un nivel muy desarrollado, influyendo en que el 30% de los trabajadores tienen un compromiso organizacional moderado y un 44% presenta un elevado compromiso organizacional. Así mismo al emplearse la prueba de regresión logística ordinal se obtuvo como resultado un pseudo-r del 22,3% en la prueba de Nagelkerke. Concluyendo que existe influencia del Liderazgo transformacional en el compromiso organizacional, así como en el compromiso afectivo en 74,4%, en el compromiso de continuidad en 17,1% y en el compromiso normativo en 54%.

Palabras clave: liderazgo transformacional, compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo.

Abstract

This research aimed to determine the influence of transformational leadership on the organizational commitment of customer service workers of a banking entity, Metropolitan Lima, 2022. Using in its methodology a quantitative approach, non-experimental design, applied type, explanatory level; it uses as an instrument two questionnaires, which were adapted from Rafferty and Griffin (2004) for the independent variable Leadership transformational and Meyer and Allen (1993) for the dependent variable Organizational commitment, respectively; considering a population of 125 workers; which resulted in 74% of workers receiving transformational ideology at a highly developed level, influencing that 30% of workers have a moderate organizational commitment and 44% have a high organizational commitment. Likewise, when the ordinal logistic regression test was used, a pseudo-r 22.3% result was obtained in the Nagelkerke test. It concludes that there is an influence of transformational ideology on organizational commitment, as well as on affective commitment in 74.4%, in continuity commitment in 17.1% and in normative commitment in 54 %.

Keywords: Transformational leadership, organizational commitment, affective commitment, continuity commitment, normative commitment.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones pueden fracasar, o no tener continuidad de negocio ante la falta o poco compromiso de los trabajadores hacia la empresa, así mismo por estrategias mal enfocadas y por el tipo de liderazgo aplicado en ellos; liderazgo que, si no es estratégico, no podrán los trabajadores o integrantes de las empresas mantener la continuidad de la misma (Lussier y Achua, 2010).

A nivel internacional según Pimentel (2018) el mercado laboral es competitivo y a la vez cambiante debido a las divergentes generaciones que pueden convivir en una misma empresa; el trabajador es un recurso humano vital, por lo que se necesita de estrategias que le generen y transmitan confianza para aceptar la adaptación a cualquier proceso de cambio que se podría dar de manera positiva; teniendo en consideración tanto sus necesidades personales como profesionales de cada uno de los trabajadores. Para Goleman liderar, es el arte de poder persuadir a los demás, incentivando el alcance del logro de los objetivos en común; así mismo es importante que el líder tenga desarrollada la comunicación asertiva, influyendo de esa manera en los trabajadores de forma positiva, logrando mejorar los vínculos con los demás.

El conferencista Federico Navarro (2022) en los eventos TEDx, precisa que liderar en un entorno competitivo, a las fuerzas de trabajo multigeneracionales puede ser todo un desafío, lo cual, debe ser tomado en consideración para su desarrollo y futuro próximo de las organizaciones; a lo que, los líderes deben reinventarse constantemente ya que liderar equipos en esta era digital, no es fácil, la falta de liderazgo o mala gestión, repercute en las empresas de forma negativa, obteniéndose objetivos que no logran alcanzarse, teniendo bajo rendimiento, bajo compromiso, generándose un mal clima laboral ya que el trabajador pierde el sentido de afiliación hacia con su trabajo y con la empresa. Es importante que el trabajo represente para el trabajador no solo un ingreso económico sino su desarrollo y satisfacción personal (García et al., 2008)

A nivel nacional el Informe desarrollado por la corporación Aon Hewitt (2017), "Tendencia Globales del Compromiso de los Empleados, 2016", precisa que

América Latina lidera en el índice de compromiso laboral, teniendo el Perú un promedio de 74% el cual va en aumento. A lo que Manzanera puntualiza en la revista virtual Info Capital Humano (2016), que los factores que impulsan a este índice, son las oportunidades de desarrollo en las empresas, las capacitaciones, el estilo de liderazgo, el reconocimiento que se le brinda a los trabajadores y la remuneración. Y en Perú hay muchas empresas que ya trabajan en mejorar el compromiso de sus trabajadores; no solo se quedan en determinar qué factores les genera satisfacción sino que se preocupan por generar acciones que impulsen su compromiso. Soria-Barreto et al., (2021) refiere que la Marca empresarial debe ser la oportunidad de lograr que los trabajadores se sientan orgullosos de laborar en sus organizaciones.

Un 87% de empresas consideran que el fundamental problema es la carencia de compromiso de los trabajadores. El estudio realizado por Deloitte: "Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo"; concluye que en el Perú, según el 50% de ejecutivos; se tiene como problemática en las empresas a la cultura organizacional y el escaso compromiso. Otro punto relevante son las brechas de liderazgo que se señalan en el estudio "Deloitte Business Confidence Report 2014", solo un 49% de la alta dirección se encuentra comprometida con enriquecer las habilidades de liderazgo en toda la organización, y un 85% califica como clave importante el aprendizaje y desarrollo. (Revista Gestión, 2015)

Las entidades financieras locales se preocupan por tener continuidad de negocio estable y para ello se debe contar con estrategias que sean capaces de estar alineadas a los objetivos de los mismos, y bajo responsabilidad social con la comunidad. Por lo que la perspectiva de la estabilidad del sector financiero peruano que tiene la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS), según el Informe de Estabilidad del Sistema Financiero (IESF) en estos últimos años que estamos pasando por una crisis sanitaria es que ha afectado la economía nacional, pero a pesar de ello el sector financiero peruano ha logrado resistir a varios escenarios que preocupa y ha llamado la atención con miras a largo plazo como es el nivel de endeudamiento de los cesionarios. Así mismos el mercado laboral se encuentra

rezagado pero, fue mejorando hacia el mes de marzo, manteniéndose la misma tendencia para el 2021. Si bien esta crisis nos afectó a todos, es en este escenario que podemos identificar como están las culturas organizacionales, como es que ven esta crisis los trabajadores, que estrategias se ponen en marcha para continuar con el negocio, teniendo en cuenta que el trabajador es pieza fundamental de las organizaciones y de pende de ellos, su continuidad en el tiempo.

Actualmente en la organización de estudio se identificó como problemática que, a pesar de poder haber mitigado la crisis sanitaria, continuar brindando excelentes herramientas de trabajo, beneficios laborales promedio por encima del mercado, el trabajador no llega a comprometerse al cien por ciento con la organización; esto se presenta en el zona de atención al cliente, donde los trabajadores pueden llegar a ser parte de la solución del problema que se suscite en la empresa, siendo esto la gestión que realizan los líderes, y al ser el primer contacto que tiene el cliente con la entidad; a pesar de ello, se refleja la carencia de compromiso en las actitudes, comportamientos, incumplimiento de políticas internas siendo algunos de ellos el horario de trabajo, no utilizar correctamente el uniforme asignado entre otros. De lo expuesto anteriormente, surge la necesidad de estudiar las variables, a fin de identificar si el compromiso organizacional (CO) en su totalidad es influenciado por el liderazgo transformacional (LT), ya que se ha evidenciado que los líderes de equipos no llegan a cerrar el círculo, es decir no impactan en el compromiso de los trabajadores, inclusive si cada uno de ellos cuentan con las habilidades competentes para poder lograrlo.

De esta manera se formular como problema general de esta investigación lo siguiente: ¿Cuál es la influencia del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022?, y como problemas específicos (a) ¿Cuál es la influencia del liderazgo transformacional en el compromiso afectivo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022?; (b) ¿Cuál es la influencia del liderazgo transformacional en el compromiso de continuidad de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2022?; (c) ¿Cuál es la influencia del liderazgo transformacional en

el compromiso normativo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2022?

Asimismo, esta investigación según Bernal (2010), se justifica por los motivos a realizar; teóricamente por la importancia que tiene al permitir conocer y relacionar las dos variables, como son el LT con sus cinco dimensiones: visión, comunicación inspiradora, estimulación intelectual, liderazgo de apoyo y reconocimiento personal según Rafferty y Griffin (2004), y el CO con sus tres dimensiones: Compromiso afectivo, relacionado al vínculo emocional, la identificación y el deseo de permanencia; compromiso de continuidad, relacionado a los costos que podría perder al ya no pertenecer a la organización; y compromiso normativo, relacionado a las normas sociales que se deben seguir, según Meyer y Allen (1991). A nivel Social el LT impacta en el CO de los trabajadores, beneficio que espera tener toda organización, e institución sea grande o pequeña, para poder alcanzar sus objetivos, teniendo en cuenta que el LT influye directamente en el accionar de los colaboradores garantizando su productividad, su ergonomía física y estado emocional. Referente a la práctica, la investigación tiene un gran valor para las organizaciones, instituciones grandes, o pequeñas debido a que las variables objeto de estudio se relacionan entre sí, impactando ambas en cada uno de los trabajadores. Siendo la variable LT quien debe actuar como un agente de cambio positivo en el CO de los trabajadores. Por el lado de la justificación metodológica es de enfoque cuantitativo, no experimental, tipo aplicativo, en la que se validó por expertos los instrumentos de medición ha dado paso a que sirva como base de estudio para futuras investigaciones.

Siendo así, en esta investigación el objetivo general determinar la influencia del LT en el CO de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022 y los objetivos específicos son (a) Identificar la influencia del LT en el compromiso afectivo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022; (b) Identificar la influencia del LT en el compromiso de continuidad de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022; (c) Identificar la influencia del LT en el

compromiso normativo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.

De igual manera se estableció la hipótesis general, existe influencia del LT en el CO de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022, y como específicas (a) Existe influencia del LT en el compromiso afectivo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022; (b) Existe influencia del LT en el compromiso de continuidad de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022; (c) Existe influencia del LT en el compromiso normativo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Este estudio se basó en aportes previos a esta investigación, destacando antecedentes, teorías, definiciones relevantes de las variables liderazgo transformacional (LT) y comportamiento organizacional (CO) así como de sus dimensiones. Logrando compendiar las siguientes investigaciones.

A nivel internacional, Portugal y Reyes (2022), en su artículo de investigación presento como propósito identificar la relación entre los estilos de liderazgo y el compromiso organizacional; de diseño no experimental, transversal, nivel descriptivo, correlacional, utilizó como instrumento la encuesta para medir el liderazgo, basándose en el modelo CELID de Castro y para el CO la escala de Likert, con un total de 48 ítems aplicada en una muestra de 35 trabajadores, utilizando el estadístico de Rho de Spearman, teniendo como resultado la existencia de la relación positiva de los tres liderazgos estudiados con el compromiso organizacional. Teniendo la conclusión que, los docentes con mayor LT cuentan con un considerable compromiso con la institución.

De igual manera López et al. (2019), presentaron como objetivo en su artículo de investigación, analizar como impacta el LT en la gestión las empresas

pequeñas, siendo de tipo cuantitativo, descriptiva y transversal, con muestra no probabilística, en la que utilizaron el cuestionario de Bass y Avolio de 2004, con escala de Likert en la encuesta aplicada a una muestra de 142 diferentes empleados de 7 empresas pequeñas, obteniéndose resultados óptimos en la que el LT impactó positivamente en las empresas. Teniendo como conclusión que, en el desempeño de las organizaciones, es el tipo de liderazgo quien dirige la gestión.

Así mismo, Mendoza et al. (2012), presentaron su artículo de investigación teniendo por objetivo especificar que influencia existe del LT en los directivos. El estudio desarrolló un tipo correlacional, transversal y explicativo, basándose como instrumento para la recolección de datos el cuestionario de Bass y Avolio sobre Datos socio demográfico y organizacionales, MLQ, aplicándola a 110 docentes como muestra. Resultando del estadístico de la Chi cuadrado, significativa reducción en un 58.714 de 82.251 en el modelo preespecificado, rechazando así la H_0 , la cual aduce que el LT no influye significativamente en la satisfacción organizacional. lo que les permitió concluir que existe influencia directa del LT únicamente en la satisfacción que tiene el personal con su actual empleo.

A su vez Mendoza et al. (2014), señalaron en su artículo de tipo observacional, explicativo, transversal, señalaron como objetivo el determinar cómo influye el LT de los directivos en la efectividad y la satisfacción, para lo cual se tomó como muestra 100 directivos mexicanos, teniendo como instrumentos a el Cuestionario de datos sociodemográfico y organizacional del trabajador y la Adaptación al multifactor Leadership Questionnaire (MLQ, usando el modelo de LT de Bass y Avolio. Resultando niveles superiores a 0.70 en la evaluación de confiabilidad Alpha de Cronbach, a partir de los instrumentos recalando que el LT influye significativamente en la efectividad, a su vez la efectividad influye significativamente directa en la satisfacción, y la satisfacción influye directamente en el sobreesfuerzo. Finalmente concluyeron que los directivos mostraron interés en el desarrollar sus capacidades para dar resolución a los problemas.

Por lo tanto, Chiang-Vega y Candia-Romero (2021), en su artículo científico el cual tuvo como propósito analizar qué efectos causan las creencias organizacionales en la satisfacción laboral y el CO en una empresa de Chile. El

estudio empleó un diseño no experimental y transversal, de tipo casual, en la que se utilizó como instrumento tres cuestionarios confiables y validadas, siendo estas aplicadas en una muestra de 101 funcionarios. Resultando que existen dos causalidades, entre las creencias y las variables, en un 64% para satisfacción laboral y un 47% para Compromiso organizacional. Pudiendo concluir en su análisis que las creencias organizacionales impactan favorablemente sobre el CO y la satisfacción laboral.

Mientras que Guerrero et al. (2021), en su artículo el cual tuvo el propósito de determinar la existencia de relación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral y si esta afecta al compromiso organizacional, el estudio se desarrolló en un enfoque cuantitativo, deductivo, método transversal en su investigación, con una muestra de 386 personas, usando como instrumentos el cuestionario de Blass y Avolio y el cuestionario de la satisfacción laboral de Paul Spector. Resultando que los datos según la prueba de Chi cuadrado se ajustan demostrándose que el LT tiene relación directa con la satisfacción laboral ($r = .55$, $p < 0.05$), a diferencia del liderazgo transaccional que no tiene relación con la satisfacción ($r = -.154$, $p < 0.05$). Sin embargo, no está relacionado el liderazgo transaccional con el CO ($p > 0.05$) y la satisfacción laboral influye en el CO ($r = .608$, $p < 0.05$). Llegando a concluir que el LT impacta positivamente en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, a diferencia del liderazgo transaccional que impacta negativamente en las demás variables.

Así mismo Vílchez (2021), en su tesis magistral, donde nos presentó como propósito determinar la incidencia del LT en el CO. Este estudio es de tipo aplicada y longitudinal, con diseño correlacional, utilizando un instrumento de cuestionario validado, y de preguntas abiertas con escala Likert, donde participaron 150 trabajadores como muestra; la información recolectada fue procesada y analizada usando el estadístico SPSS V29. Teniendo como resultado que existen una percepción significativa del LT y CO cuando se procede con la evaluación independiente fortaleciendo favorablemente en sus capacidades; asimismo el LT y el CO se relacionan entre ellas. Concluyendo en una propuesta de implementación de métodos que mejoren el liderazgo en su organización de estudio.

A su vez Yousef (2017) en su artículo con enfoque descriptivo, presentó como objetivo determinar las relaciones entre satisfacción laboral, CO y cambio organizacional, empleó para el desarrollo del estudio instrumentos que consistieron en 3 cuestionarios los cuales se aplicaron en una muestra de 400 empleados, manejando el análisis afa, para determinar la consistencia y el análisis factorial para la conformidad de heterogeneidad, obteniendo como resultado que los trabajadores, están satisfechos con la supervisión y compañeros de trabajo a diferencia de la condiciones de trabajo y la seguridad laboral. Concluyó, que el trabajador se mantiene en su centro de trabajo porque quieren, tiene que hacerlo, más no porque sientes de deber hacerlo.

De igual manera, Bohnenberger (2006), en su tesis doctoral, de enfoque exploratorio señaló como objetivo identificar la influencia del marketing en el compromiso organizacional, para ello hizo usos de encuestas como método de recolección de datos aplicándolas en cinco empresas del sur de Brasil, llegó a la conclusión que las empresas que ponen en práctica dentro de su gestión de Recursos Humanos estrategias con perspectivas de marketing interno, presentando integrantes más comprometidos, siendo esto resultado de la percepción entre las prácticas de gestión humana y el nivel de correlación con el compromiso afectivo, teniendo una excepción en el que factor orientación al cliente presenta una baja efectividad hacia las actividades realizadas en la empresa, y por último se presentó un moderado grado de correlación con el compromiso afectivo.

En el ámbito nacional, Laredo y Alania (2021), detallaron en su artículo el cual tuvo como objetivo determinar cuál es el nivel predominante de LT en las autoridades de una Universidad de Huancayo, teniendo un enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal, se consideró un total de 150 docentes, aplicándose para la recolección de datos el cuestionario MLQ forma 5X corta. El resultado obtenido determinó que el LT tiene nivel alto en un 46,7%; 32% para el nivel moderado, 12% para el nivel bajo, un 6,7% nivel alto y un 2,7% para el nivel muy bajo; llegando a concluir que los docentes perciben al LT en un nivel considerablemente alto y adecuado en sus autoridades.

A su vez, Hernández (2022), en su artículo presentó por objetivo determinar cómo influye el LT en el desempeño organizacional, desarrollando un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental. Utilizó como herramienta las encuestas con un total de 113 empleados de la unidad de gestión educativa de Chiclayo. Obteniendo como resultado un desacuerdo con el liderazgo carismático en un 76,99% de la muestra, asimismo se halló debilidades en las distintas dimensiones presentadas, estando en desacuerdo del 47,78% para el desempeño, desacuerdo del 81,41% para la efectividad y eficiencia, desacuerdo del 53,11% para continuidad, en desacuerdo 67% para empleo de recursos, Lo que llevó a concluir que respecto al desempeño organizacional existe una seria debilidad.

Asimismo, Justiniano (2019), en su tesis magistral señaló como objetivo relacionar la diversidad generacional y el compromiso organizacional, desarrollando, siendo una investigación no experimental de tipo transversal, utilizó cuestionarios como herramientas para la obtención de información, conformada por 20 preguntas y 5 respuestas en escala de Likert, la información recolectada para las pruebas de hipótesis, utilizó la prueba Kruskal Walls, aplicada en un total de 111 trabajadores, obteniéndose como resultado que existe diferencias significativas a nivel de las generaciones Baby Boomers, X y Y en relación con el compromiso organizacional, así como diferencias significativas en relación con el compromiso afectivo y normativo; mientras que no existe diferencias entre los grupos en relación con el compromiso continuo. Concluyendo que el CO se presenta de manera relevante en niveles medios en las generaciones Baby Boomer, X, Y; existiendo entre las diferentes generaciones y el CO una relación

A su vez Anchelia et al. (2020), detalló como objetivo de estudio en su artículo científico, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional, manejándose con un enfoque cuantitativo, utilizando el método hipotético deductivo, de tipo correlacional, siendo su muestra 88 trabajadores pertenecientes al sector educativo en el que empleó como instrumento dos cuestionarios, y usando el modelo de Rho de Spearman, obteniéndose como resultado un valor tanto para la gestión administrativa y para el compromiso

organizacional, concluyendo que existe relación significativa y positiva, a mejor gestión, se incrementa el compromiso de los trabajadores.

Por lo tanto, Kcahui et al. (2022), señaló en su artículo científico, no experimental, descriptivo correlacional, el cual tuvo por objetivo determinar qué nivel de relación se identifica entre LT y el desempeño directivo, utilizando como instrumentos un cuestionario en escala de Likert adecuado por el investigador, siendo validado por juicio de expertos para la primera variable y un cuestionario para la segunda variable, propuesto por el ministerio de educación, aplicados a una muestra de 74 trabajadores pertenecientes a la gama de directores de nivel primario a quienes se les encuestó con una escala de Likert empleando el estadístico Rho Spearman. Por resultado se obtuvo que del 100% un 94.6% de los directores tienen un nivel muy bueno en LT, un 5,4% en un nivel bueno y un 0% en un nivel promedio, por lo que concluyeron que el desempeño directivo es muy satisfactorio, y que el LT es muy bueno.

Asimismo en el artículo científico de Boy et al. (2022), señalaron como objetivo identificar que percepción tienen las organizaciones públicas de lima del liderazgo, presentó tipo descriptivo, cuantitativo y no experimental, aplicándose como instrumentos una encuesta que contenía 15 ítems, con una escala de Likert, a una muestra de 135 trabajadores de organizaciones públicas de lima, en el que se obtuvo como resultado que el liderazgo es percibido positivamente, predominando el trabajo colaborativo, el reconocimiento de competencias distintivas y abordaje multidisciplinario; concluyendo que el liderazgo está orientado en estimular el trabajo colaborativo, la competitividad, la innovación, el compromiso social, delegar tareas y el desarrollo sustentable.

A continuación se presenta los enfoques teóricos más relevantes en marcando a las variables de estudio; el liderazgo surge con la primera teoría del Gran Hombre, la cual fue propuesta por el historiador Thomas Carlyle, basándose en que los líderes no se convierten, sino que la capacidad de liderazgo es innata; pasando a la Teoría de los rasgos de Allport y Cattell, la cual está basada en que el liderazgo es heredado, el cual es visible en sus rasgos de personalidad y en los comportamientos; luego surge la Teoría del comportamiento en el que se ubica el

estilo de Liderazgo autocrático y democrático; más adelante, aparece el enfoque de la contingencia, de Blanchard y Fiedler; pasando a la Teoría de la influencia, en la que se plantea al liderazgo carismático, para luego pasar a la Teoría humanista de Elton Mayo, donde encontramos al liderazgo transaccional y al LT, así como actualmente el Neuroliderazgo, el cual tiene aporte a la gestión organizacional según Restrepo (2015), así también como marco teórico al conocer cómo funciona el cerebro de los líderes y como mejorar la efectividad del rendimiento de los trabajadores (Giraldo y Naranjo, 2014). Estas teorías llegan a explicar los factores influyentes según el contexto en el que se desarrollan, siendo así, la personalidad y la conducta; hay quienes piensan que, no importa cuánto aprendizaje puede tener el hombre, ya que no será líder si no tiene cualidades innatas.

Como referente, el liderazgo transformacional (LT) tiene al enfoque de las relaciones humanas, por ser la principal teoría humanista de la administración; nace en EEUU aproximadamente es el año 1930 teniendo como fundador a Elton Mayo, quien critica al enfoque clásico porque administración científica se enfocó en la tarea y la teoría clásica en la estructura, descuidando de esa manera el estudio de la organizacional informal; en cambio en el enfoque de las relaciones humanas se centra en las personas, teniendo en cuenta sus comportamientos ya que esto depende de los valores, principios, leyes que tengan los grupos a los que pertenecen. La teoría de las relaciones humanas habla del hombre social, el cual es motivado por la necesidad de reconocimiento, participación dentro del grupo, aceptación social y más no como hombre económico, por el incentivo monetario como lo valoraba la teoría clásica. Gracias a la teoría de las relaciones humanas se toma una nueva visión, enfocándose en el trabajador, en sus sentimientos, deseos, incertidumbres, metas, objetivos; siendo esto necesario para el éxito de las empresas.

En relación a definiciones para Chiavenato (2000), el liderazgo como fenómeno social ocurre solo en las organizaciones y en grupos sociales; siendo una influencia interpersonal que es dirigida y dada mediante la comunicación humana, la cual se aplica para la realización de objetivos específicos. (p. 110).

Evidenciándose con ello la competencia que tiene el líder en influenciar para llegar a alcanzar los objetivos trazados en la organización. Por otra parte Bass (1990) identificó en el liderazgo, tres estilos; el transformacional, transaccional y laissez faire. Sin embargo para la presente investigación se tomó solo al LT como variable de estudio, la cual al definirla se destaca según los investigadores, por la capacidad de trabajo colaborativo, comunicación inspiradora entre sus seguidores desde el más bajo nivel al más alto; es así como los líderes y sus trabajadores mutuamente contribuyen en incrementar su lado de moralidad y motivación (Burns,1978). Mientras Velásquez (2006), define al LT como la forma de conseguir en sus seguidores un cambio positivo, enfocados en seguir transformando armoniosamente a otros, dando como resultado el incremento motivacional, ético y en su productividad. Para Fernández (2018), los líderes transformacionales van más allá con sus subordinados, ya que buscan alinearlos a los objetivos, sin descuidar los resultados. Creando atractivas condiciones de trabajo. Asimismo para Leithwood et al. (2009), el LT influye en la confianza y respeto que se genera a través de las relaciones logradas y los cambios radicales aceptados.

Por otra parte, a nivel macro hablar de LT no sólo debe ser entendido de una forma independiente y aislada, sino que debe estar siempre presente en los diferentes procesos de una organización. De allí que el LT debe generar cambios significativos en la visión y compromiso que se requiere de los trabajadores, organizaciones y sociedad para el logro de sus objetivos, motivándolos a realizar más de lo que se espera de ellos, para ello hace uso y coloca en práctica una visión inspiradora, principios y valores organizacionales, excelente clima laboral y satisfactoria relación personal. Siendo un proceso lleno de emoción, en el que el líder debe gestionar sus emociones, y poseer empatía hacia los demás, será beneficioso en su entorno laboral. Es así que el liderazgo es una herramienta que puede mejorar la inteligencia emocional llevándolo a ser más efectivo. (George, 2000, citado por Antonakis, Ashkanasy y Dasborough, 2009). Y en tanto a las dimensiones de la variable LT, Rafferty y Griffin llegaron aportan una quinta dimensión, siendo inspiradas por la Teoría del LT de Burns, quien describe que el liderazgo impulsa el nivel de motivación y moralidad ya sea en líderes como en seguidores, impulsando a los segundos a asumir roles de liderazgo; fueron cuatros

dimensiones: carisma o influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación intelectual, consideración individualizada, las que Burns aportó en 1991 y 2006.

La variable dependiente CO, de este estudio ha sido estudiado, por diferentes teorías, entre ellas está el compromiso actitudinal, haciendo referencia al desarrollo consiente de sus actitudes, la cual se relaciona con aceptación y pertenencia de la organización (Mathieu y Zajac,1990), teniendo en cuenta el logro de metas y la presencia de valores organizacionales, en creer fuertemente en la empresa a tal grado de desear pertenecer a ella, considerando hacer un esfuerzo por la estabilidad de la misma. Por otro lado está el compromiso calculador, refiriéndose a la relación de acercamiento que tiene el trabajador con la empresa mediante el intercambio. Estando condicionado su pertenencia en la organización por el costo que le representaría si lo pierde (Becker,1960). Y al CO como compromiso normativo, por ser resultado de las acciones organizacionales y las preferencias individuales (Wiener, 1982). Así mismo a la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (1968), quien es mencionado por Robbin (2009), en los que los agentes que implican el logro de la satisfacción laboral difieren de los que ocasionan la insatisfacción laboral y por ende se disminuye el grado de CO en cada uno de los trabajadores.

El CO fue definido por Robbins (2009), como el apego que mantiene un colaborador en el lugar donde labora y participa. Asimismo Allport (1943), lo consideró como el grado de participación que tiene un colaborador en su trabajo llegando a atender sus necesidades, reputación, libertad y autoestima. Mientras que, Becker (1960) define al CO como la relación entre el trabajador y la organización. Para Reichers (1985) es “La obligación que el trabajador adquiere como producto del ejercicio de ciertas actividades sean estas voluntarias, específicas e inclusive inapelables” Mientras que para Dessler (1996), el compromiso del colaborador es sumamente importante ante la competencia y la flexibilidad requerida por las organizaciones. Por ello, para Bayona et al. (1999) Recursos Humanos debe tener al compromiso como un instrumento que le permita identificar en sus trabajadores la lealtad y el grado de vinculación hacia con la empresa, siendo este una estrategia para poder lograr sus resultados esperados.

Y para Robbins (2009), el colaborador puede llegar a renunciar ante la insatisfacción que le representa la organización como un todo; por ello el CO es un indicador del nivel de desempeño de manera global ante con la organización, que la satisfacción en un puesto específico. Para esta variable se tomó en cuenta la teoría del compromiso actitudinal de Mayer y Allen (1991) en donde es considerado un estado mental; a tal grado de identificación y pertenencia que pueda tener hacia con la empresa.

III. METODOLOGÍA

En el siguiente capítulo se describe el desarrolló del estudio, teniendo en cuenta las variables liderazgo transformacional (LT) y compromiso organizacional (CO), en tanto al tipo, diseño, técnicas aplicadas para poder llevarse a cabo esta investigación. (Hernández et al. 2014)

3.1 Tipo y diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el cual para Hernández et al. (2014) se fundamentan con la medición numérica, la cual se extrae y analiza de la recopilación de datos mediante el resultado de las respuestas del cuestionario o instrumento utilizado.

Así mismo se utilizó la investigación aplicada, según Sánchez y Reyes (2015). Con este tipo de investigación buscamos solucionar o proponer soluciones a problemas prácticos, los cuales se puedan desarrollar en la organización. Mientras que para Carrasco (2006), este tipo de investigación se centra en el propósito de actuar, transformar, modificar y explicar un estado de la realidad.

La investigación tuvo un alcance explicativo porque abordó el análisis, inferencia, deducción y descripción de los registros anecdóticos,

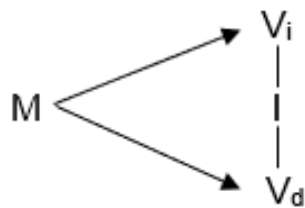
sustanciales y situacionales de los fenómenos y variables; en este caso el LT y CO; según Tamayo M. (2004). Las variables con el fin de ser estudiadas se simbolizaron como “V_i” y “V_d”.

3.1.2 Diseño de investigación

Presentó diseño no experimental, porque no hubo manipulación de variables, más sí observación detallada de los fenómenos, que se llegaron a presentar en distintos escenarios, en el que se llegó a realizar la recolección de datos, teniendo validez externa ya que se obtuvo de situaciones reales en un solo momento por lo que llega a ser transversal (Hernández et al. 2014).

Figura 1

Esquema del diseño no experimental correlación causal de variables



M: muestra

Donde V_i: liderazgo transformacional

Donde V_d: compromiso organizacional

I = Influencia de la variable independiente en la variable dependiente

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Liderazgo Transformacional

- **Definición conceptual:** Según Rafferty y Griffin (2004), el líder transformacional es carismático, influyente y motivador lo cual va a permitir, inspirar a sus seguidores a alcanzar los objetivos, lograr su crecimiento personal y su competitividad, así como generar cambios significativos en la visión y CO que se requiere. La organización llega alcanzar excelentes

resultados cuando existe un LT, el cual logra que tanto el líder como los seguidores perciban de manera positiva su trabajo; el líder puede motivar e inspirar en sus seguidores a tal punto de formar la cultura en la organización, estableciendo entornos favorables para el cambio organizacional.

- **Definición operacional:** es una sucesión de persuasión, de cambios significativos en las actitudes de los colaboradores creando y generando compromiso para cambiar y alcanzar los objetivos y las estrategias (Rafferty y Griffin 2004). Siendo ordinal en su escala de medición y cuenta con 5 dimensiones.
- **Dimensiones:**
 - Visión como enfoque a las tareas y futuro de la organización con su indicador imagen idealizada del futuro de la organización.
 - Comunicación inspirada por el uso de declaraciones llenas de emoción motivadoras, teniendo como indicador expresiones positivas.
 - Estimulación intelectual al despertar la capacidad de pensar de distintas maneras para la resolución de los problemas con su indicador solución de problemas.
 - Liderazgo de apoyo al expresar preocupación por el bienestar de cada uno de sus seguidores con su indicador necesidades.
 - Reconocimiento personal la cual nace de la fuerte relación entre el liderazgo transaccional con su indicador recompensa.
- **Indicadores:** Visión como enfoque a las tareas y futuro de la organización con su indicador imagen idealizada del futuro de la organización. Comunicación inspirada por el uso de declaraciones llenas de emoción motivadoras, teniendo como indicador expresiones positivas. Estimulación intelectual al despertar la capacidad de pensar de distintas maneras para la resolución de los problemas con su indicador solución de problemas. Liderazgo de apoyo al expresar preocupación por el bienestar de cada uno de sus seguidores con su indicador necesidades. Reconocimiento personal la cual nace de la fuerte relación entre el liderazgo transaccional con su indicador recompensa.

- **Escala de medición:** Con una escala de valor ordinal que va desde: Rara vez o nunca, pocas veces, a veces, muchas veces, con mucha frecuencia o siempre, donde 1 es el valor más bajo y 5 el valor más alto.

Variable dependiente: Compromiso organizacional

- **Definición conceptual:** Meyer y Allen (1991), definen al CO como una etapa psicológica que distingue la relación entre persona y empresa, presentando consecuencias en la decisión de permanencia en la organización.
- **Definición operacional:** El CO se verifica con una escala de medición ordinal, mediante el puntaje obtenido en la aplicación del instrumento validado y cuenta con 3 dimensiones.
- **Dimensiones:**
 - Compromiso afectivo, referida al apego emocional, filiación y dedicación de los colaboradores, llegando a estar orgullosos de pertenecer a la organización. En otras palabras los colaboradores se sienten identificados directamente con los valores y principios de la organización haciéndolos suyos. Teniendo como indicador el lazo emocional.
 - Compromiso de continuidad, abarca más el apego con carácter a lo material, a la inversión de su tiempo, esfuerzo e incluso el costo que le representa la organización, el colaborador distingue entre lo que puede ganar al permanecer en la organización o perder al alejarse de ella. Siendo sus indicadores satisfacción de necesidades, estabilidad y participación.
 - Compromiso normativo, basado en el sentimiento individual y la lealtad que tiene el colaborador hacia con la organización al sentirse parte de ella; experimentando la sensación de deuda, lo que termina siendo una obligación de permanecer en ella. Teniendo como indicadores obligación, bienestar, lealtad y moral.
- **Indicadores:** Compromiso afectivo, Teniendo como indicador el lazo emocional. Compromiso de continuidad, Siendo sus indicadores satisfacción

de necesidades, estabilidad y participación. Compromiso normativo, Teniendo como indicadores obligación, bienestar, lealtad y moral.

- **Escala de medición:** Con una escala de valor ordinal que va desde: Fuerte desacuerdo, en desacuerdo, algo en desacuerdo, indeciso, algo de acuerdo, e acuerdo, fuerte de acuerdo donde 1 es el valor más bajo y 7 el valor más alto.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Para Hernández et al. (2014), hablar de población corresponde a la mezcla de sujetos, que tienen rasgos representativos y pueden ser asociados a las variables estudiadas. La población se conformó de 250 trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana.

3.2 Muestra

Estuvo conformada por 125 trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana; para Hernández (2014), todos los sujetos justifican este análisis, cumpliendo con los criterios requeridos. Siendo considerados como unidad de análisis por el lado individual ya que se considera a los trabajadores del área de atención del cliente y por el lado colectivo por pertenecer a una entidad bancaria de la ciudad de Lima Metropolitana.

3.3.3 Muestreo

Fue probabilístico aleatorio simple, contando como objetivo según Otzen y Manterola (2017) al estudio de la relación existente entre la disposición de una variable en la población blanco y la disposición de esta variable en la muestra a estudiar. Por ello en esta investigación se incluyó al personal del área de atención al cliente de una entidad bancaria.

$$N = \frac{Z^2 \cdot S^2}{\frac{E^2 + Z^2 \cdot S^2}{N}}$$

Z: Coeficiente correspondiente al nivel de confianza deseado

S²: Varianza

e: Error muestral deseado

N: Tamaño de la población

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Como técnica de estudio en esta investigación se tuvo a la encuesta, la cual permitió recolectar información de manera sistemática, haciendo uso de dos cuestionarios, los mismos que contienen las dimensiones e indicadores de las variables de estudio. Los dos cuestionarios están conformados por preguntas en escala de Likert. De acuerdo con Hernández et al. (2014) el cuestionario es uno de los instrumentos de medición que se utiliza en trabajos de investigación, porque en ellos se registra los datos, que son obtenidos, como respuestas a las preguntas formuladas.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario de LT está estructurado en 5 dimensiones (visión, comunicación inspirada, estimulación intelectual, liderazgo de apoyo, reconocimiento personal), con 3 ítems por cada dimensión, con un total 15 ítems. Con una escala de valor que va desde: Rara vez o nunca, pocas veces, a veces, muchas veces, con mucha frecuencia o siempre, donde 1 es el valor más bajo y 5 el valor más alto. Siendo esto una adaptación propia de la investigadora el cual es validado y aprobado por juicio de expertos en referencia al cuestionario de Alannah E Rafferty, Mark A Griffin.

Así mismo el Cuestionario de CO está estructurado en 3 dimensiones (Compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo), con 6 ítems por cada dimensión, con un total 18 ítems. Con una escala de valor que va desde: Fuerte desacuerdo, en desacuerdo, algo en desacuerdo,

indeciso, algo de acuerdo, e acuerdo, fuerte de acuerdo donde 1 es el valor más bajo y 7 el valor más alto. Llegándose a obtener el permiso por parte del autor para el uso del instrumento de medición. Siendo referente los autores Allen & Meyer (1990), actualizado por los mismos investigadores (Meyer & Allen, 1991; 1993).

3.4.3 Validez de instrumento

Según Hernandez et al. (2014) los instrumentos de medición se validan con la finalidad de ser precisos, al grado que permita interpretar adecuadamente lo que se quiere medir. La validación de los instrumentos está relacionada a las teorías de las variables, de acuerdo a las hipótesis ya que al ser comprobadas se tendrá mayor claridad para su análisis e interpretación.

3.4.4 Análisis de confiabilidad

Con los instrumentos de medición validados y aprobados por juicio de expertos, se procedió a realizar la prueba de confiabilidad, aplicándose los instrumentos a una prueba piloto y el estadístico coeficiente de Alpha de Cronbach, prueba que resultó en una alta confiabilidad en las escalas de medida. Para Hernandez et al. (2014), la confiabilidad es el grado resultante de datos consistentes y coherentes.

3.5 Procedimiento

Las variables utilizadas en esta investigación no llegan a ser manipuladas, por ende no presentan cambios intencionales en ellas, se desarrolla en base a la observación y recopilación de datos. Luego de la confiabilidad se puso en marcha el trabajo de campo el cual consistió en aplicar los instrumentos de medición a los 125 trabajadores; para ello se coordinó que las encuestas, se tomaran durante sus horarios de descanso con la finalidad de no interferir en sus horas laborales de conexión efectivas.

La recopilación de la información fue de trabajadores varones y mujeres de diferentes edades, siendo voluntaria cada participación; el tiempo de duración total

de respuesta entre los dos cuestionarios fue de 15 minutos. Recopilado los datos se procedió con el procesamiento en el programa de IBM SPSS Statistics 26.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. Aplicándose la prueba estadística de Regresión logística ordinal la cual ha permitido determinar la influencia de la variable del LT hacia la variable CO.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación, al igual que las actividades que se realizaron para su elaboración, contaron con aspectos éticos como el uso del manual Normas APA. 7ª edición, para la redacción de manera clara y concisa manteniendo el formato requerido por la Universidad en su Código de ética RCUN°0340-2021-UCV. Se respeto la propiedad intelectual para el uso de los instrumentos de medición, solicitándose el permiso del autor para poder aplicarse, con el fin de elaborar esta investigación. Así mismo se consideró para la recolección de datos la confidencialidad y el consentimiento comunicado para el apoyo voluntario y anónima de los encuestados.

IV. RESULTADOS

Esta investigación presenta los resultados obtenidos de la relación entre el liderazgo transformacional (LT) y el comportamiento organizacional (CO), los cuales se detallan a continuación.

Descripción de los resultados

Tabla 1

Nivel porcentual del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional

Liderazgo transformacional		Compromiso organizacional		Total
		Moderado	Elevado	
Desarrollado	F	21	11	32
	%	17%	9%	26%
Muy desarrollado	F	38	55	93
	%	30%	44%	74%
Total	F	59	66	125
	%	47%	53%	100%

Nota. El 26% de los trabajadores percibe el LT desarrollado, por ello, el 17% está comprometido con la organizacional en nivel moderado y 9% elevado. El 74% de los trabajadores percibe el LT de forma muy desarrollada y esto condice que el 30% del CO en estos trabadores sea moderado y el 44% presente elevado compromiso organizacional.

Tabla 2

Nivel porcentual del liderazgo transformacional en el compromiso afectivo.

Liderazgo transformacional		Compromiso afectivo		Total
		Moderado	Elevado	
Desarrollado	f	7	25	32
	%	6%	20%	26%
Muy desarrollado	f	0	93	93
	%	0%	74%	74%
Total	f	7	118	125
	%	6%	94%	100%

Nota. El 26% de los trabajadores percibe el LT en sus autoridades como desarrollado, de los cuales el 6% de su compromiso afectivo se encuentra moderado y el 20% elevado. El 74% de los trabajadores percibe como muy desarrollado el LT en sus autoridades, a su vez, estos trabajadores tienen elevado compromiso afectivo en su organización.

Tabla 3

Nivel porcentual del liderazgo transformacional en el compromiso de continuidad.

Liderazgo transformacional		Compromiso de continuidad			Total
		Escaso	Moderado	Elevado	
Desarrollado	f	12	18	2	32
	%	10%	14%	2%	26%
Muy desarrollado	f	33	30	30	93
	%	26%	24%	24%	74%
Total	f	45	48	32	125
	%	36%	38%	26%	100%

Nota. El 26% de los trabajadores percibe desarrolladas capacidades de LT en sus autoridades, por esto, el 10% de los trabajadores no se siente comprometido respecto a la continuidad de sus labores, el 14% se siente comprometido en continuidad de forma moderada y el 2% siente elevado compromiso de continuidad. El 74% percibe LT muy desarrollado, y por esto, el 26% del compromiso de continuidad es escaso, el 24% moderado y el 24% elevado.

Tabla 4

Nivel porcentual del liderazgo transformacional en el compromiso normativo.

Liderazgo transformacional		Compromiso normativo		Total
		Moderado	Elevado	
Desarrollado	f	31	1	32
	%	25%	1%	26%
Muy desarrollado	f	49	44	93
	%	39%	35%	74%
Total	f	80	45	125
	%	64%	36%	100%

Nota. El 26% de los trabajadores percibe desarrolladas capacidades de LT en sus autoridades y esto puede conducir a que los mismos trabajadores se sientan comprometidos con las normas en nivel moderado y 1% elevado. El 74% de los trabajadores percibe que sus autoridades poseen muy desarrolladas capacidades de LT, y por ello, el 39% se compromete con la normativa en nivel moderado y el 35% elevado.

Prueba estadística de Regresión logística ordinal:

Hipótesis general

H₀ No existe influencia significativa del liderazgo transformacional en el comportamiento organizacional de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.

H₁ Existe influencia significativa del liderazgo transformacional en el comportamiento organizacional de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.

Criterio universal para determinar la hipótesis:

p-valor < nivel alfa (α) = La H₁ se aprueba. Por lo tanto, es significativa.

p-valor > nivel alfa (α) = La H₀ se aprueba. Por lo tanto, no es significativa.

Tabla 5

Prueba de ajuste de los modelos del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional

Variables	Log. Verosimilitud	Regresión χ^2	gl	p-valor
Liderazgo transformacional	91,933	22,813	6	0,001
Compromiso organizacional	69,120			

Nota. El valor de regresión es de 22,813 lo que conlleva a un nivel de significancia o p-valor de 0,001 siendo este menor al nivel alfa (0,05) lo que significa que se prueba la hipótesis alterna. Por tanto, existe influencia significativa del Liderazgo transformacional en el Compromiso organizacional de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022

Tabla 6

Prueba de bondad de ajuste del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional.

Variables		X²	gl	Sig.
Liderazgo Transformacional	Pearson	35,933	22	0,032
Compromiso organizacional	Desviación	40,673	22	0,009

Nota. El nivel de significancia de bondad de ajuste es menor al nivel mínimo permitido.

Tabla 7

Prueba de estimación de parámetros del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional.

	Estimación	Desv. Error	Wald	Gl	Sig.	Intervalo de confianza	
						al 95% Inferior	de Bca Superior
Compromiso organizacional	7,407	3,210	5,326	1	0,021	1,116	13,628
Liderazgo transformacional (Desarrollado)	-0,215	873	0,061	1	0,000	-1,926	1,496
Liderazgo transformacional (Muy desarrollado)	0	-	-	0	-	-	-

Nota. El nivel de significancia del coeficiente de Wald del liderazgo transformacional desarrollado es menor al nivel alfa. Es decir, el Liderazgo transformacional desarrollado causa la presencia del compromiso organizacional.

Pseudo R

Esta prueba permite verificar el porcentaje de influencia que tiene la variable independiente en la dependiente.

Tabla 8

Prueba de Pseudo R del liderazgo transformacional T en el compromiso organizacional

Prueba	Valor	Equivalente en %
Cox y Snell	0,167	16,7%
Nagelkerke	0,223	22,3%
McFadden	0,132	13,2%

Nota. La prueba de Nagelkerke es el valor predominante en el análisis, indicando que el porcentaje de la influencia es 22,3% del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional.

Hipótesis específica 1

H₀ No existe influencia significativa del LT en el compromiso afectivo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.

H₁ Existe influencia significativa del LT en el compromiso afectivo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 9

Prueba de ajuste de los modelos del liderazgo transformacional en el compromiso afectivo.

Variables	Log. Verosimilitud	Regresión X²	GI	p-valor
Liderazgo	42,084			
Transformacional		37,770	6	0,000
Compromiso Afectivo	4,315			

Nota. El valor de regresión es de 37,770 lo que conlleva a un nivel de significancia o p-valor de 0,000 siendo este menor al nivel alfa (0,05) lo que significa que se prueba la hipótesis alterna. Se concluye que, existe influencia significativa del liderazgo transformacional en el compromiso afectivo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022

Tabla 10

Prueba de bondad de ajuste del liderazgo transformacional en el compromiso afectivo.

Variables		X²	Gf	Sig.
Liderazgo transformacional	Pearson	0,000	22	1,000
Compromiso Afectivo	Desvianza	0,000	22	

Nota. El nivel de significancia de bondad de ajuste es mayor al nivel mínimo permitido ($1,000 > 0,5$). Por lo tanto, existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el compromiso afectivo.

Tabla 11

Prueba de estimación de parámetros del liderazgo transformacional en el compromiso afectivo.

Variables	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95% de Bca	
						Inferior	Superior
Compromiso afectivo	58,601	7798,95	0,000	1	0,994	-15227,06	15344,26
Liderazgo transformacional (Desarrollado)	12,849	4091,27	0,000	1	0,997	-8005,90	8031,60
Liderazgo transformacional (Muy desarrollado)	0	-	-	0	-	-	-

Nota. El nivel de significancia del coeficiente de Wald del liderazgo transformacional desarrollado es 0.994.

Tabla 12

Prueba de Pseudo R del liderazgo transformacional en el compromiso afectivo

Prueba	Valor	Equivalente en %
Cox y Snell	0,261	26,1%
Nagelkerke	0,744	74,4%
McFadden	0,700	7,0%

Nota. La prueba de Nagelkerke es el valor predominante en el análisis, por ello se elige esta prueba para estimar el porcentaje de la influencia. Entonces, hay evidencia estadística en demostrar que existe un 74,4% de que ocurra compromiso afectivo a causa del liderazgo transformacional.

Hipótesis específica 2

- H₀** No existe influencia significativa del LT en el compromiso de continuidad de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.
- H₁** Existe influencia significativa del LT en el compromiso de continuidad de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 13

Prueba de ajuste de los modelos del liderazgo transformacional en el compromiso de continuidad

Variab les	Log. verosimilitud	Regresión X²	gl	p-valor
Liderazgo transformacional	167,034	20,483	6	0,002
Compromiso de Continuidad	146,550			

Nota. El valor de regresión es de 20,483 lo que conlleva a un nivel de significancia o p-valor de 0,002 siendo este menor al nivel alfa (0,05) lo que significa que se prueba la hipótesis alterna. Se concluye que, existe influencia significativa del liderazgo transformacional en el compromiso de continuidad de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022

Tabla 14

Prueba de bondad de ajuste del liderazgo transformacional en el compromiso de continuidad.

Variables		X²	GI	Sig.
Liderazgo transformacional	Pearson	89,694	50	0,000
Compromiso de Continuidad	Desviación	106,863	50	

Nota. El nivel de significancia de la bondad de ajuste es menor al nivel mínimo permitido.

Tabla 15

Prueba de estimación de parámetros del liderazgo transformacional en el compromiso de continuidad.

	Estimación	Desv. Error	Wald	GI	Sig.	Intervalo de confianza al 95% de Bca	
						Inferior	Superior
Compromiso de continuidad	6,382	2,621	5,930	1	0,015	1,245	11,518
Liderazgo transformacional (Desarrollado)	0,408	0,751	0,295	1	0,587	-1,063	1,879
Liderazgo transformacional (Muy desarrollado)	0	-	-	0	-	-	-

Nota. El nivel de significancia del coeficiente de Wald del Liderazgo transformacional desarrollado es menor al nivel alfa ($0,015 < 0,05$). Es decir, el Liderazgo transformacional desarrollado causa la presencia del compromiso de continuidad.

Tabla 16

Prueba de Pseudo R del liderazgo transformacional en el compromiso de continuidad

Prueba	Valor	Equivalente en %
Cox y Snell	0,151	15,1%
Nagelkerke	0,171	17,1%
McFadden	0,76	7,6%

Nota. La prueba de Nagelkerke es el valor predominante en el análisis, por ello se elige esta prueba para estimar el porcentaje de la influencia. Entonces, hay evidencia estadística en demostrar que existe un 17,1% de que ocurra compromiso de continuidad a causa del liderazgo transformacional.

Hipótesis específica 3

- H₀** No existe influencia significativa del LT en el compromiso normativo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.
- H₁** Existe influencia significativa del LT en el compromiso normativo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 17

Prueba de ajuste de los modelos del liderazgo transformacional en el compromiso normativo.

Variables	Log. verosimilitud	Regresión χ^2	gl	p-valor
Liderazgo transformacional	118,522	62,536	6	0,000
Compromiso Normativo	55,986			

Nota. El valor de regresión es de 62,536 lo que conlleva a un nivel de significancia o p-valor de 0,000 siendo este menor al nivel alfa (0,05) lo que significa que se prueba la hipótesis alterna. Se concluye que, existe influencia significativa del liderazgo transformacional en el compromiso normativo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022, es decir la presencia de los factores o indicadores del liderazgo transformacional conlleva a que los trabajadores se sientan comprometidos normativamente con la organización.

Tabla 18

Prueba de bondad de ajuste del liderazgo transformacional en el compromiso normativo

Variables		χ^2	gl	Sig.
Liderazgo Transformacional	Pearson	62,072	22	0,000
Compromiso Normativo	Desvianza	37,977	22	

Nota. El nivel de significancia de bondad de ajuste es menor al nivel mínimo permitido.

Tabla 19

Prueba de estimación de parámetros del liderazgo transformacional en el compromiso normativo.

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza	
						al 95% Inferior	de Bca Superior
Compromiso normativo	20,151	6,244	10,415	1	0,001	7,912	32,389
Liderazgo transformacional (Desarrollado)	-0,512	1,266	0,163	1	0,686	-2,994	1,970
Liderazgo transformacional (Muy desarrollado)	0	-	-	0	-	-	-

Nota. El nivel de significancia del coeficiente de Wald del Liderazgo transformacional desarrollado es menor al nivel alfa ($0,001 < 0,05$). Es decir, el Liderazgo transformacional desarrollado causa la presencia del compromiso normativo.

Tabla 20

Prueba de Pseudo R del liderazgo transformacional en el compromiso normativo.

Prueba	Valor	Equivalente en %
Cox y Snell	0,394	39,4%
Nagelkerke	0,540	54,0%
McFadden	0,383	83,3%

Nota. La prueba de Nagelkerke es el valor predominante en el análisis, por ello se elige esta prueba para estimar el porcentaje de la influencia. Entonces, hay evidencia estadística en demostrar que existe un 54% de que ocurra compromiso normativo a causa del liderazgo transformacional.

V. DISCUSIÓN

Este trabajo de investigación tuvo como hipótesis general determinar la existencia de la influencia del liderazgo transformacional (LT) en el comportamiento organizacional (CO) de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022. De acuerdo a las pruebas estadísticas realizadas se obtuvo para la hipótesis general que el p-valor del análisis de regresión es inferior al alfa obtenido ($0,001 < 0,05$); por lo que, existe influencia significativa del LT en el CO de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022. Como resultado el LT que perciben los trabajadores influye dramáticamente en su CO. Teniendo similitud con el estudio de Portugal y Reyes (2022), en el que se estudió a los liderazgos transaccional, transformacional y Laissez Faire, de los cuales se concluyó que los docentes con el mayor estilo de LT son quienes cuentan con un considerable compromiso con la institución; mientras que con el estudio de López et al. (2019) se concluyó que, en el desempeño de las organizaciones, es el tipo de liderazgo quien dirige la gestión.

Blass (1990), preciso en su teoría de LT, que el líder se preocupa que sus trabajadores cuenten con valores, que sean motivados intrínsecamente, llevándolos a tener confianza, lealtad, admiración y respeto hacia con ellos; logrando que su compromiso organización sea favorable. Así mismo para la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo (1930), la cual se centra en el hombre social y en que este sea motivado mediante el reconocimiento y la participación grupal. El líder tiene como tarea lograr que el trabajador sea eficiente, influenciando y lograr que tengan un mismo propósito con el fin de alcanzar los objetivos. Este logro se llega a basar en reconocer cuales son las necesidades de los trabajadores y llegar a satisfacerlas teniendo en cuenta la pirámide de Maslow; una vez que se logra satisfacer las necesidades, se puede evidenciar que el trabajador se siente identificado con su líder y con la misión de la organización, llegando a ir más allá de sus propios e intereses, comprometiéndose con la organización, siendo esto validado con la teoría del compromiso actitudinal, el cual hace referencia al desarrollo consiente de sus actitudes relacionadas a la pertenencia con la organización (Mathieu y

Zajac,1990), teniendo en cuenta sus valores, metas y anhelo de alcanzar estabilidad en la organización.

Así también con la teoría de Mayer y Allen (1991) en donde el CO es considerado un estado mental; a tal grado de identificación y pertenencia que pueda tener hacia con la empresa. Siendo este un compromiso afectivo por los lazos que se crean, sintiéndose orgulloso de formar parte de la organización, de igual forma el compromiso de continuidad el cual hace referencia al apego con carácter a lo material, a la inversión de su tiempo y compromiso normativo basado en el sentimiento individual y la lealtad que tiene el colaborador hacia con la organización al sentirse parte de ella siendo este referente para el estudio de Vílchez (2021) el cual tiene similitud con la presente investigación en sus resultados, en el que existen una percepción significativa del LT y CO cuando se procede con la evaluación independiente fortaleciendo favorablemente en sus capacidades; asimismo el LT y el CO se relacionan entre ellas.

El talento humano es pieza fundamental en toda organización, por tanto, los líderes, jefes de equipo y sobre todo el área de recursos humanos son los principales encargados de activar el compromiso organizacional, dándoles un trato especial, manejando estrategias de motivación hacia con el colaborador con la finalidad de mantener la confianza, comunicación y el compromiso que le permitan a la empresa su continuidad y éxito en el tiempo.

En razón a la influencia del LT en el compromiso afectivo se obtuvo como resultado estadístico que el p-valor del análisis de regresión es inferior al nivel alfa ($0,000 < 0,05$); evidenciándose existencia de influencia significativa del LT en el compromiso afectivo, siendo ello que un 74,4% de los trabajadores percibe como muy desarrollado el LT en sus líderes, así mismo estos trabajadores tienen elevado compromiso afectivo en su organización. Teniendo una semejanza al estudio de Laredo y Alania (2021), en el que se llegó a concluir que los docentes perciben un nivel considerable de LT adecuado y positivo en sus autoridades. Difiriendo del estudio de Hernández (2022), en el que el resultado fue un desacuerdo con el liderazgo carismático en un 76,99% de la muestra, asimismo se halló debilidades en las distintas dimensiones presentadas, estando en desacuerdo del 47,78% para

el desempeño, desacuerdo del 81,41% para la efectividad y eficiencia, desacuerdo del 53,11% para continuidad, en desacuerdo 67% para empleo de recursos.

El compromiso afectivo para Cohen (2007) es considerado psicológicamente un apego a la organización, de tal forma que existe un fuerte compromiso, identificándose, involucrándose con la organización, por otro lado el compromiso calculador se refiere a la relación de acercamiento que tiene el trabajador con la empresa mediante el intercambio, la cual nace de la dimensión de compromiso de continuidad de Meyer y Allen (1991. 71). Este compromiso condiciona su pertenencia en la organización por el costo que le representaría si lo pierde (Becker,1960). A si como también el CO como compromiso normativo, por ser resultado de las acciones organizacionales y las preferencias individuales (Wiener, 1982).

El resultado obtenido se valida con la teoría de las relaciones humanas puesto que se centra en el hombre social, más no como hombre económico, por el incentivo monetario como lo valoraba la teoría clásica; el líder al centrarse en el hombre que debe motivar, con reconocimientos, hacer que participe dentro del grupo, procurando se tengan en cuenta sus sentimientos, deseos, incertidumbres, metas, objetivos y enfocándolo en una nueva visión, se logra fidelizar y comprometer al trabajador, quien llega a ser necesario o pieza fundamental para la permanencia de las empresas. Es así que Goleman nos dice que el líder debe fomentar, crear un sentimiento de pertenencia, afianzar lazos fuertes y sobre todo lealtad hacia con la organización.

De lo expuesto podemos inferir que los trabajadores con un alto CO son lo que se comprometen afectivamente con la organización, ya que son ellos quienes siempre van a estar llanos a nuevos cambios, haciendo suyas las dificultades que se puedan presentar en la organización, así como también proponer ideas de mejora, involucrándose en las actividades de la organización, resultándole todo aquello que realizan, satisfactorio. El nivel de compromiso afectivo puede variar entre los trabajadores y esto dependerá de varios factores, como el LT que pueda percibir de sus líderes.

A sí mismo en la influencia del LT en el compromiso de continuidad el resultado que se obtuvo estadísticamente es que el p-valor del análisis de regresión es menor al nivel alfa ($0,000 < 0,05$); por lo tanto, existe influencia significativa, siendo válida la hipótesis al existir influencia del LT en el compromiso de continuidad de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.

En razón al resultado este difiere con la tesis magistral de Justiniano (2019), el cual tiene como objetivo relacionar la diversidad generacional y el compromiso organizacional, teniendo como resultado que el compromiso afectivo es bastante significativo ente los Boomers, X y Y, ya que ellos son más abiertos en cuanto a las relaciones interpersonales se refiere, al formar lazos amicales entre sus compañeros que no son de sus mismas edades. Así como en la actitud que toman frente al trabajo, iniciando con el respeto que le tienen a sus líderes por lo que representan, más no por la jerarquía que puedan tener.

Validándose con la teoría de los dos factores de Frederick, en el que si la organización llega a brindar excelentes condiciones laborales, buen salario hasta seguridad y salud laboral; estos factores al ser necesariamente los adecuados podrán lograr que el colaborador llegue a estar satisfecho, incrementando su compromiso y decisión de permanecer en la organización. Por lo que se requiere de agentes motivadores intrínsecos y extrínsecos los cuales pueden estar condicionados del desarrollo personal que tenga el colaborador en la organización, como la satisfacción hacia con su entorno laboral.

A pesar de tener una similitud el compromiso con la satisfacción, estos se diferencian a tal grado que podemos inferir que el compromiso está relacionado a lo sentimental, a la orientación que tiene el trabajador por dar solución a los problemas que se presenten, al éxito de la empresa, pudiendo interiorizar y adaptarse a las estrategias de la organización; mientras que el trabajador satisfecho se encuentra contento ya que está enfocado en ser retribuido cada fin de mes por el esfuerzo realizado, los beneficios que pueden adquirir por su trabajo y en la seguridad que le pueda dar la empresa.

Y en la influencia del LT en el compromiso normativo el resultado estadístico fue que el p-valor del análisis de regresión es mayor al nivel alfa ($0,000 < 0,05$); lo que nos indica la presencia de influencia del LT en el compromiso normativo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022, por lo tanto hay influencia estadísticamente significativa del LT en el compromiso normativo.

En cuanto a ello encontramos que difiere con la investigación de Yousef, D. A. (2017), quien obtuvo como resultado que los trabajadores, están satisfechos con la supervisión y sus compañeros de trabajo a diferencia de los escenarios de trabajo y la seguridad laboral. Infiriendo entonces que el trabajador que se encuentra comprometido presenta un alto nivel de sentido de identificación hacia con la organización más no con las normas, teniendo un bajo o nulo compromiso normativo.

De lo mencionado anteriormente, y de acuerdo a las pruebas estadísticas aplicadas, el LT que perciben los trabajadores, influye significativamente en el compromiso afectivo, compromiso de continuidad, y en su compromiso normativo. Es decir que, si el trabajador se sigue manteniendo activamente laborando en la empresa es porque se siente identificado con la ella, en razón a la pasión laboral que lo lleva a querer ser parte de la alternativa de solución para la empresa, de los principios, normas de la organización pudiendo elegir seguir laborando al ser motivado por la remuneración, las normas, las condiciones laborarles y/o los beneficios que la organización le brinda.

Esto se evidencia en el Informe desarrollado por la corporación Aon Hewitt (2017), "Tendencia Globales del Compromiso de los Empleados, 2016", en el que se precisa que América Latina lidera en el índice de compromiso laboral, teniendo el Perú un promedio de 74% el cual va en aumento; las empresas hoy en día están logrando que sus trabajadores se identifiquen con ellas, al contar con motivaciones: premiaciones o reconocimientos como celebrar el tiempo de trabajo, los onomásticos, desempeños laborales, promociones internas, el brindar feedback abierto en ambas direcciones líder-empleado, empleado-líder; un buen manejo del clima interno laboral, participación de todo los trabajadores con ideas o propuestas

innovadoras que sirvan para la organización. Logrando involucrar al trabajador. Siendo todo lo antes mencionado, parte del compromiso organizacional que se propone en la teoría del compromiso actitudinal de Mayer y Allen (1991) en donde el CO es considerado un estado mental; a tal grado de identificación y pertenencia que pueda tener hacia con la empresa.

Es así, que se ha identificado que la característica en común con la que cuentan los trabajadores a nivel laboral es el ser comprometidos con sus trabajos; son apasionados, ya que le dan un valor emocional a las actividades en sus centros de trabajos a tal punto de comprometerse por sentirse parte de ella, por ello, se les valora y considera como buenos trabajadores; quedando esto evidenciado con este trabajo de investigación, en el que la permanencia laboral de los trabajadores en la organización de estudio, es influenciado por el liderazgo transformacional desarrollo que ejercen sus líderes, logrando crear fuertes vínculos emocionales, comprometiéndolos de forma afectivo, continuo y normativo con la organización.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo a lo abordado se concluye que la influencia del LT en el CO es de un 22,3%, es decir que el compromiso del trabajador con la organización está influenciado por el LT en cuanto exista la presencia de factores como sentirse valorados, escuchados, inspirados por sus líderes, motivados a adaptarse a los cambios que se den, llevándolos al éxito de la organización.

Segunda: Se corroboró que la influencia del LT en el compromiso afectivo, impacta en un 74.4%; siendo así que, el apego psicológico del trabajador lo lleva a involucrarse e identificarse con la organización, a tal punto que hacen propios los objetivos de la organización, involucrándose y llegando a influenciar a los demás.

Tercera: A sí mismo, se evidencia la influencia del LT en el compromiso de continuidad en un 17,1%. Siendo esto porque el trabajador llega a percibir un liderazgo transformacional; pudiendo mantenerse en la empresa por el fuerte sentimiento de apego, considerando la importancia que puede ocasionarle perder o ganar en su continuidad o no continuidad laboral.

Cuarta: Por último se corroboró la influencia del LT en el compromiso normativo en un 54%, puesto que los trabajadores sienten que le deben a la organización, pero este sentir va relacionado más a lo afectivo, al agradecimiento por los beneficios que pueden haber obtenido hacia con su entorno más cercano, gracias a las normas establecidas por la empresa o por el líder, haciendo posible que el trabajador esté comprometido normativamente.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** A la gerencia general, se recomienda mejorar el proceso de comunicación organizacional, aplicando que le permitan al trabajador adaptarse con los valores y objetivos de la empresa, generando de esta manera un fuerte CO en ello.
- Segunda:** A la gerencia de atención al cliente, se recomienda implementar planes de acción que permitan afianzar los procesos de comunicación organizacional e innovar en espacios creativos que tengan por objetivo soltar la creatividad de los trabajadores.
- Tercera:** Para los jefes de área de atención al cliente, se recomienda difundir el plan de acción y herramientas como capacitaciones, retroalimentaciones que permitan concientizar en los trabajadores las normativas y políticas de la empresa así mismo comprometiéndolos con el cumplimiento de las mismas.
- Cuarta:** A los trabajadores, se recomienda involucrarse y comprometerse con el cumplimiento de las normas y políticas, así mismos asistir a las capacitaciones, retroalimentaciones que se den y brindar feedback,

REFERENCIAS

- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez y Escalante-Flores, J. (2021). La gestión administrativa y CO en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(SPE1), e899 <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Antonakis, J., Ashkanasy, NM y Dasborough, MT (2009). Does leadership need emotional intelligence?, *The Leadership Quarterly* 20 (2009) 247–261. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1048984309000174?token=9D1CAA6B8F0BFCE980A3D04DEAD351F7EFAC7187DC00128E888D4485AE2D6CB85802CDB30CDD8DB7FCCAD30979E6A095&originRegion=us-east-1&originCreation=20221226040901>
- Álvarez, R. (2018). *Compromiso organozaional del personal técnico de equipos en El Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”-Lima, 2017*, [tesis de maestría, Universidad César Vallejos]. Repositorio UCV. [Álvarez_SRA.pdf](#) (ucv.edu.pe)
- Alcázar Cruz, P. (2020). Leadership style and organizational comitment: Impact of transformational leadership. *Economía Coyuntural*, 5(4), 89-122. http://www.scielo.org.bo/pdf/ec/v5n4/v5n4_a06.pdf
- Allen, N. y Meyer, P. (1990) The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Revista de Psicología Ocupacional*, 63, 1-18. https://static.s123cdn.com/uploads/3966828/normal_600e130c3a04c.pdf
- Allen, N. y Meyer, P (1991), A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/105348229190011Z>
- Bayona, C., Legaz, S. G., y Madorrán, C. (1999). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. Navarre,

- Spain: Universidad Pública de Navarra, Departamento de Gestión de Empresas. http://www.unavarra.es/digitalAssets/117/117830_dt33-99.pdf
- Bass, B.M. (1985). *Leadership and performance*. New York: The Free Press. <https://www.academia.edu/download/70684182/3c08a7312f01048b773d002f68e1d589a38a.pdf>
- Bass, B.M. (1990). From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision. *Organizational Dynamics*.18 (3), 19-31 [https://doi.org/10.1016/0090-2616\(90\)90061-S](https://doi.org/10.1016/0090-2616(90)90061-S).
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32–40. <https://doi.org/10.1086/222820>
- Bernal, C.A. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición Pearson educación. Colombia ISBN, 978-958. [Metodologia de la Investigacion 3edi Bernal.pdf - Google Drive](#)
- Bohnenberger, M. C. (2006). *Marketing interno: la actuación conjunta entre recursos humanos y marketing en busca del compromiso organizacional*. [tesis doctoral, Universitat de les Illes Balears]. Repositorio Institucional UIB <http://hdl.handle.net/10803/9421>
- Boy Barreto, A. M., Espinoza Valenzuela, A.B., Olmos Saldívar, D. y Carlos Ramos, J. A. (2022). Perception of leadership in public organizations in Lima, Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1462-1473. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.11>
- Burns, JM (1978). *Liderazgo*. Harper y Row. <https://psycnet.apa.org/record/1980-03173-000>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos. https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*, Quinta edición. Mcgraw-Hill Interamericana, S. A https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chi

avenato%20Idalverto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf

- Chiang-Vega, M., y Candia-Romero, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica De La UCSA*, 8(1), 14–25. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Cohen, A. (2007). Commitment before and after. An evaluation and reconceptualization of organizational commitment. *Human Resou Hrce Management Review*, 17(3), 336–354. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482207000265>
- Cruz-Ortiz, V., Salanova, M., y Martínez, I. M. (2013). LT: investigación actual y retos futuros. *Revista Universidad y Empresa*, 15(25), 13-32. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/2871>
- Fernández, A. S. (2018). *Liderazgo transformacional, Que es y cómo medirlo*. ESIC <https://www.esic.edu/editorial/liderazgo-transformacional>
- Foesther, H. K. Á. (2019). Liderazgo transformacional y gestión municipal; Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2018. *Revista gobierno y gestión pública*, 6(2), 58-73. <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.05>
- García, P., Stein, G., y Pin, J. R. (2008). Políticas para dirigir a los nuevos profesionales. Motivaciones y valores de la generación Y. *IESE Business School-Universidad de Navarra*, 1-22. <https://media.iese.edu/research/pdfs/DI-0753.pdf>
- Giraldo, D., y Naranjo Agudelo, J. A. (2014). *Liderazgo: Desarrollo del concepto, evolución y tendencias*. [tesis de doctorado, Universidad del Rosario] https://doi.org/10.48713/10336_8672
- González-Romá, V., Espejo, B., y Hernández, A. (1994). Compromiso organizacional e implicación en el. *Psicológica*, 15, 343-350. https://www.researchgate.net/publication/237716063_el_compromiso_en_la

_empresa_familiar_bajo_una_optica_de_liderazgo_transformacional_y_aprendizaje_organizacional

- Guerrero Bejarano, M.A., Manoslavas Vaca, C., Salvador García, C. R., Carhuancho-Mendoza, I.M., Maino Isaís, A.A. y Silva Siu, D. (2021). The mediation of labor satisfaction in the relationship of the leadership style and organizational commitment. *Revista de Investigación Apuntes niversitarios*, Vol. 11 Num.2, 234–265. <https://doi.org/10.17162/au.v11i2.657>
- Hernández, H. (2022). Liderazgo transformacional y desempeño organizacional en una Unidad de Gestión Educativa Local-Perú. *Gestionar: Revista de empresa y gobierno*, 3(2), 7-16. <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/79>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (S ed.). México: McGrwall Hill Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Justiniano Advíncula, M. G. (2019). La diversidad generacional y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la UNAS. [tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva] Repositorio Institucional UNAS <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/226/212>
- Kcahui Coila, Y. M., Coqueña Mayta, E., Calderon Quino, K. M., y Vilca Mamani, P. E. (2022). LT y el desempeño directivo en instituciones de Carabaya – Puno. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 2(4), 219–231. <https://doi.org/10.53595/rlo.v2.i4.034>
- Laredo-Cárdenas, R. I. y Alania Contreras, R. D. (2021). Liderazgo Transformacional en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Según La percepción de los Docentes. *Gaceta Científica*, 7(3),121-26. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.3.1155>
- Leithwood, K. (2009). ¿Cómo liderar nuestras escuelas? Aportes desde la investigación. Fundación Chile. Área de Educación.

<https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5428/C%3b3mo%20liderar%20nuestras%20escuelas%20Aportes%20desde%20la%20investigaci%3b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López Saldaña, C. del P., Peña Cárdenas, M. C., Chávez Macías, A. G., Rivera Flores, K. Y., y Zamora de los Santos, F. G. (2022). Impacto del Liderazgo Transformacional en las pequeñas empresas. *INCEPTUM*, 14(26), 57–68. https://www.researchgate.net/profile/Cristina-Lopez-Saldana/publication/339665371_Impacto_del_liderazgo_transformacional_en_las_pequenas_empresas/links/5f2c45c692851cd302e4e2b9/Impacto-del-liderazgo-transformacional-en-las-pequenas-empresas.pdf

Lussier, R., y Achua, C. F. (2010). *Leadership, Theory, Application. Skill Development* Cuarta edición. Cengage Learning <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-11/libro-general.pdf>

Mathieu, J. E., y Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171–194. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.108.2.171>

Mendoza Martínez, I., Escobar Álvarez, G., y García Rivera, B. (2012) Influence of transformational leadership in some variables of organizational satisfaction in teaching staff and administration of a public institution of High School Education. *Revista Del Centro De Investigación de La Universidad La Salle*, 10(38), 189-206. <https://revistasinvestigacion.lasalle.mx/index.php/recein/article/view/92/53>

Mendoza Martínez, I. A., García Rivera, B. R. y Uribe Prado, J. F. (2014). Liderazgo y su Relación con Variables De Resultado: un Modelo Estructural Comparativo entre LT y Transaccional en una Empresa de Entretenimiento en México. *Acta de Investigación Psicológica - Psychological Research Records*, 4 (1), 1412-1430. ISSN: 2007-4832. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358933346008>

- Montoya Santos, E. M. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581494>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Sampling techniques on a population study. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232, 2017. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Portugal, R. T., y Reyes, A. G. C. (2022). El Compromiso organizacional y su relación con el liderazgo de los docentes de una universidad de Durango, México. Tlatemoani: *Revista académica de investigación*, 13(39), 1-17. <https://doi.org/10.51896/tlatemoani/HUDW5919>
- Rafferty, A., y Griffin, M. (2004). Dimensions of transformational leadership: Conceptual and empirical extensions. *The Leadership Quarterly*, Vol. 15(3): 329 - 354. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1048984304000207>
- Sánchez Carlessi, H. y Reyes Meza, C. (2015). *Metodología y diseños en la Investigación científica*. Business Support Aneth SRL https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%C3%8DA_Y_DISE%C3%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%C3%93N_CIENT%C3%8DFICA
- Restrepo, L. M. y García, E. (2015). *Neuroliderazgo en el entorno organizacional: un estudio bibliométrico*. [tesis de maestría, Universidad Autónoma de Bucaramanga] Repositorio Universidad UNAB. <https://hdl.handle.net/20.500.12749/252>
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13a ed.). Prentice Hall. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa. https://www.academia.edu/29308889/Tamayo_Mario_El_Proceso_De_La_Investigacion_Cientifica_pdf

- Soria-Barreto, K., Zúñiga-Jara, S., y Contreras, F. (2021). B corps in Latin America: an exploratory study on work commitment. *Información tecnológica*, 32(3), 113-120. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000300113>
- Velásquez, L. (2006). *Habilidades Directivas y Técnicas de Liderazgo*. España. Editorial Ideas Propias. <https://issuu.com/ideaspropiaseditorial/docs/978-84-96578-27-2>
- Neyra Vilcarrromero, M., Aliaga Jiménez, B.K., Burgos Chávez, V.S., Alvarez Manrique, V.D. (2020). Validación del instrumento compromiso organizacional “CO” en docentes de diversas instituciones UGEL 006, Lima, 2020. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 11-21. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1412
- Vílchez Vargas, E.R. (2021). *Incidencia del estilo de liderazgo transformacional para el comportamiento organizacional de los colaboradores de la Empresa Promine Cía. Ltda.* [tesis de maestría, Universidad Continental del Perú]. Repositorio Institucional Continental <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10213>
- Werther, W. y Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. 5ª ed. México: Mc Graw Hill https://www.academia.edu/13281568/Administracion_de_Personal_y_Recursos_Humanos_William_b_Werther_6ta_Edicion_PDF_1
- Wiener, Y. (1982). Commitment in Organizations: A Normative View. *The Academy of Management Review*, 7(3), 418–428. <https://doi.org/10.2307/257334>
- Yousef, D. A. (2017). Organizational commitment, job satisfaction and attitudes toward organizational change: A study in the local government. *International Journal of Public Administration*, Vol.40 No. 1, 77-88. https://www.researchgate.net/publication/298726136_Organizational_Commitment_Job_Satisfaction_and_Attitudes_toward_Organizational_Change_A_Study_in_the_Local_Government

- Equipo editorial. (17 de enero de 2022). *Teoría del comportamiento*. Liferder <https://www.liferder.com/teoria-comportamiento/>
- Hewitt, A. (2017). *Tendencias globales de compromiso de empleados 2017*. https://www.aon.com/ecuador/attachments/2017_Compromiso_Empleados.Pdf http://teoriaycomorg.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/98/2017/11/2017_TendenciasGlobalesdelCompromisodelosEmpleados_AonHewitt.pdf
- Pimentel Gil, Y.J. (13 de setiembre de 2018). Diferentes generaciones en una misma empresa: Contruyendo un equipo de trabajo efectivo. *LinkedIn* <https://www.linkedin.com/pulse/diferentes-generaciones-en-una-misma-empresa-un-de-pimentel-gil/?originalSubdomain=es>
- Perú lidera niveles de compromiso de los empleados en América Latina. (2016). *Revista virtual Info Capital humano*. <https://www.infocapitalhumano.pe/empresas-recursos-humanos/incentivos-premios-y-distinciones/trofeos-y-distinciones/peru-lidera-niveles-de-compromiso-de-los-empleados-en-america-latina/>
- Redacción Gestión (21 de noviembre de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/?ref=gesr>
- Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (2021). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero (IESF)* https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf
- TEDx Gamboa. (24 de agosto 2022). Liderazgo transformacional como herramienta. [video]. *YouTube* <https://www.youtube.com/watch?v=nUt0yJQt2rA>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable Independiente: LT					
¿Cuál es la influencia del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022?	Determinar la influencia del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.	Existe influencia del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	Ordinal
			Visión	Imagen idealizada del futuro de la organización	Del 1 al 3	1. Rara vez o Nunca	15 a 35 = En proceso	
			Comunicación Inspirada	Expresiones positivas	Del 4 al 6	2. Pocas veces	36 a 55 = Desarrollado	
			Estimulación intelectual	Solución de problemas	Del 7 al 9	3. A veces	56 a 75 = Muy desarrollado	
			Liderazgo de apoyo	Satisfacción de necesidades	Del 10 al 12	4. Muchas veces		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Reconocimiento personal	Recompensa	Del 12 al 15	5. Con mucha frecuencia o siempre		
¿Cuál es la influencia del liderazgo transformacional en el compromiso afectivo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022?	Identificar la influencia del liderazgo transformacional en el compromiso afectivo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.	Existe influencia del liderazgo transformacional en el compromiso afectivo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.	Variable Dependiente: Compromiso organizacional					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	

¿Cuál es la influencia del liderazgo transformacional en el compromiso de continuidad de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2022?	Identificar la influencia del liderazgo transformacional en el compromiso de continuidad de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.	Existe influencia del liderazgo transformacional en el compromiso de continuidad de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.	Compromiso Afectivo	Lazos emocionales	Del 1 al 6	1 = Fuerte desacuerdo	18 a 54 = Escaso	Ordinal
			Compromiso de Continuidad	Necesidad de continuidad laboral Oportunidades laborales Vínculo laboral	Del 7 8 y 9 Del 10 al 12	2 = En desacuerdo	55 a 90 = Moderado	
			Compromiso Normativo	Obligación, Beneficios, Lealtad, Moral	Del 13 al 15 16 17 18	3 = Algo en desacuerdo	91 a 126 = Elevado	
						4 = Indeciso		
¿Cuál es la influencia del liderazgo transformacional en el compromiso normativo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2022?	Identificar la influencia del liderazgo transformacional en el compromiso normativo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.	Existe influencia del liderazgo transformacional en el compromiso normativo de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.				5 = Algo de acuerdo		
						6 = De acuerdo		
						7 = Fuerte de acuerdo		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:				
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicativo Diseño: No experimental correlación causal		Población: 250 Muestra: 125 Muestreo: Probabilístico aleatorio simple	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios	Nivel: Explicativo Inferencial Transversal				

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Liderazgo transformacional	Capacidad del líder para estimular el desarrollo personal y las competencias de sus seguidores, a partir de una base motivacional, obteniendo resultados que superan sus expectativas (Rafferty y Griffin 2004).	El liderazgo transformacional se relaciona con los puntajes obtenidos en la escala gráfica, tanto a nivel de dimensiones como en el total de la escala. (Rafferty y Griffin 2004).	Visión	Imagen idealizada del futuro de la organización	Ordinal
			Comunicación Inspirada	Expresiones positivas	
			Estimulación intelectual	Solución de problemas	
			Liderazgo de apoyo	Satisfacción de Necesidades	
			Reconocimiento personal	Recompensa	

Compromiso organizacional	<p>Compromiso organizacional es definido como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. (Meyer y Allen en 1991)</p>	<p>El Compromiso organizacional se verifica mediante una escala gráfica, la cual es aplicada en los colaboradores.</p>	Compromiso afectivo	Lazos afectivos	Ordinal
			Compromiso de continuidad	<p>Necesidad de continuidad laboral</p> <p>Oportunidad laboral</p> <p>Vínculo laboral</p>	
			Compromiso normativo	<p>Obligación</p> <p>Beneficios</p> <p>Lealtad</p> <p>Moral</p>	

Anexo 3. Certificado de validez de los instrumentos, por expertos

Expertos que realizaron la validación de instrumentos

N°	Experto	Grado	Especialidad	Resultado
1	Villanueva Figueroa, Rosa Elvira	Doctora	Administración	Aplicable
2	Guerra Bendezu, Carlos Andrés	Magister	Metodología	Aplicable
3	Cárdenas Saavedra, Abraham	Doctor	Administración	Aplicable

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTO.

Experto 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: VISIÓN								
1	Su líder tiene conocimiento de la visión de la empresa.	✓		✓		✓		
2	Tiene conocimiento si su líder sabe en dónde quiere que esté su área laboral en los próximos 5 años.	✓		✓		✓		
3	No tiene claro su líder la visión de la empresa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: COMUNICACION INSPIRADA								
4	Recibe expresiones positivas que lo hacen sentir identificado con la empresa.	✓		✓		✓		
5	Reconoce que su líder se expresa positivamente de su área y centro de trabajo.	✓		✓		✓		
6	Lo motiva a formar parte de los cambios y de las nuevas oportunidades laborales internas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: ESTIMULACION INTELECTUAL								
7	Lo reta a buscar nuevas soluciones a problemas pasados.	✓		✓		✓		
8	Le aporta ideas que lo llevan a reflexionar y a cuestionarse sobre algunas cosas.	✓		✓		✓		
9	Es acompañado en el proceso de ejecución de sus actividades asignadas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: LIDERAZGO DE APOYO								
10	Sus sentimientos son considerados.	✓		✓		✓		
11	Recibe respeto por sus necesidades laborales y no laborales.	✓		✓		✓		
12	Su líder se interesa en que todas sus necesidades sean consideradas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO PERSONAL								
13	Es reconocido por sus mejores resultados alcanzados.	✓		✓		✓		
14	Es reconocido por el aumento de calidad de su trabajo.	✓		✓		✓		
15	Es elogiado personalmente por el desempeño sobresaliente de su trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA DNI: 07586867

Especialidad del validador: Dra. Administración; Mstra. Marketing y Comercio Internacional; Mstra. Gestión Pública; Mg. Educación; Lic. Adm.

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

Los Olivos, 15 de octubre 2022


 Rosa Elvira Villanueva Figueroa
 DIRECTORA DE INVESTIGACIONES
 ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Firma del Experto Informante

Experto 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: VISIÓN							
1	Su líder tiene conocimiento de la visión de la empresa.	✓		✓		✓		
2	Tiene conocimiento si su líder sabe en dónde quiere que esté su área laboral en los próximos 5 años.	✓		✓		✓		
3	No tiene claro su líder la visión de la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: COMUNICACION INSPIRADA							
4	Recibe expresiones positivas que lo hacen sentir identificado con la empresa.	✓		✓		✓		
5	Reconoce que su líder se expresa positivamente de su área y centro de trabajo.	✓		✓		✓		
6	Lo motiva a formar parte de los cambios y de las nuevas oportunidades laborales internas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: ESTIMULACION INTELECTUAL							
7	Lo reta a buscar nuevas soluciones a problemas pasados.	✓		✓		✓		
8	Le aporta ideas que lo llevan a reflexionar y a cuestionarse sobre algunas cosas.	✓		✓		✓		
9	Es acompañado en el proceso de ejecución de sus actividades asignadas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: LIDERAZGO DE APOYO							
10	Sus sentimientos son considerados.	✓		✓		✓		
11	Recibe respeto por sus necesidades laborales y no laborales.	✓		✓		✓		
12	Su líder se interesa en que todas sus necesidades sean consideradas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO PERSONAL							
13	Es reconocido por sus mejores resultados alcanzados.	✓		✓		✓		
14	Es reconocido por el aumento de calidad de su trabajo.	✓		✓		✓		
15	Es elogiado personalmente por el desempeño sobresaliente de su trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mstro. GUERRA BENDEZU, CARLOS ANDRES**

DNI: 09726163

Especialidad del validador: **Mstro. Educación con mención Gestión y Docencia Educativa; Licenciado en Administración.**

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

Los Olivos, 15 de octubre del 2022

Mtro. Carlos Andrés Guerra Bendezu
REGUC 016016

Firma del Experto Informante

Experto 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: VISIÓN							
1	Su líder tiene conocimiento de la visión de la empresa.	√		√		√		
2	Tiene conocimiento si su líder sabe en dónde quiere que esté su área laboral en los próximos 5 años.	√		√		√		
3	No tiene claro su líder la visión de la empresa.	√		√		√		
	DIMENSION: COMUNICACION INSPIRADA	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Recibe expresiones positivas que lo hacen sentir identificado con la empresa.	√		√		√		
5	Reconoce que su líder se expresa positivamente de su área y centro de trabajo.	√		√		√		
6	Lo motiva a formar parte de los cambios y de las nuevas oportunidades laborales internas.	√		√		√		
	DIMENSION: ESTIMULACION INTELECTUAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Lo reta a buscar nuevas soluciones a problemas pasados.	√		√		√		
8	Le aporta ideas que lo llevan a reflexionar y a cuestionarse sobre algunas cosas.	√		√		√		
9	Es acompañado en el proceso de ejecución de sus actividades asignadas.	√		√		√		
	DIMENSION: LIDERAZGO DE APOYO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Sus sentimientos son considerados.	√		√		√		
11	Recibe respeto por sus necesidades laborales y no laborales.	√		√		√		
12	Su líder se interesa en que todas sus necesidades sean consideradas.	√		√		√		
	DIMENSION: RECONOCIMIENTO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Es reconocido por sus mejores resultados alcanzados.	√		√		√		
14	Es reconocido por el aumento de calidad de su trabajo.	√		√		√		
15	Es elogiado personalmente por el desempeño sobresaliente de su trabajo.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham

DNI: 07424958

Especialidad del validador: Dr. en Administración; Mstro. Gestión de Alta Dirección; Mstro. Docencia Universitaria; Lic. En Administración.

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

Lima, 21 de octubre del 2022

Firma del Experto Informante

Experto 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMPROMISO AFECTIVO								
1	Tiene una fuerte sensación de pertenencia a su institución.	✓		✓		✓		
2	Esta institución tiene un gran significado personal para usted.	✓		✓		✓		
3	Se siente como parte de una familia en esta institución	✓		✓		✓		
4	Realmente siente como si los problemas de esta institución fueran sus propios problemas.	✓		✓		✓		
5	Disfruta hablando de su institución con gente que no pertenece a ella.	✓		✓		✓		
6	Sería muy feliz pasando el resto de su vida laboral en esta institución.	✓		✓		✓		
COMPROMISO CONTINUIDAD								
7	Una de las razones principales para que siga trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tiene aquí.	✓		✓		✓		
8	Cree que tiene muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	✓		✓		✓		
9	Uno de los motivos principales por los que sigue trabajando en esta institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tiene.	✓		✓		✓		
10	Ahora mismo sería muy duro para usted dejar su institución, incluso si quisiera hacerlo.	✓		✓		✓		
11	Demasiadas cosas en su vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora su institución.	✓		✓		✓		
12	Actualmente trabaja en esta institución más por gusto que por necesidad.	✓		✓		✓		
COMPROMISO NORMATIVO								
13	Una de las principales razones por las que continúa trabajando en esta institución es porque siente la obligación moral de permanecer en ella.	✓		✓		✓		
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no cree que fuese correcto dejar ahora a su institución.	✓		✓		✓		
15	Ahora mismo no abandonaría a su institución, porque se siente obligado con su gente	✓		✓		✓		

Experto 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	COMPROMISO AFECTIVO							
1	Tiene una fuerte sensación de pertenencia a su institución.	✓		✓		✓		
2	Esta institución tiene un gran significado personal para usted.	✓		✓		✓		
3	Se siente como parte de una familia en esta institución	✓		✓		✓		
4	Realmente siente como si los problemas de esta institución fueran sus propios problemas.	✓		✓		✓		
5	Disfruta hablando de su institución con gente que no pertenece a ella.	✓		✓		✓		
6	Sería muy feliz pasando el resto de su vida laboral en esta institución.	✓		✓		✓		
	COMPROMISO CONTINUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Una de las razones principales para que siga trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tiene aquí.	✓		✓		✓		
8	Cree que tiene muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	✓		✓		✓		
9	Uno de los motivos principales por los que sigue trabajando en esta institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tiene.	✓		✓		✓		
10	Ahora mismo sería muy duro para usted dejar su institución, incluso si quisiera hacerlo.	✓		✓		✓		
11	Demasiadas cosas en su vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora su institución.	✓		✓		✓		
12	Actualmente trabaja en esta institución más por gusto que por necesidad.	✓		✓		✓		
	COMPROMISO NORMATIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Una de las principales razones por las que continúa trabajando en esta institución es porque siente la obligación moral de permanecer en ella.	✓		✓		✓		
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no cree que fuese correcto dejar ahora a su institución.	✓		✓		✓		
15	Ahora mismo no abandonaría a su institución, porque se siente obligado con su gente	✓		✓		✓		

16	Se sentiría culpable si dejase ahora su institución, considerando todo lo que le ha dado.	✓		✓		✓	
17	Esta institución se merece su lealtad.	✓		✓		✓	
18	Cree que le debe mucho a esta institución.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mstro. GUERRA BENDEZU, CARLOS ANDRES

DNI: 09726163

Especialidad del validador: Mstro. Educación con mención Gestión y Docencia Educativa; Licenciado en Administración.

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

Los Olivos, 15 de octubre del 2022


 Mtro. Carlos Andrés Guerra Bendezu
 REGUC 016819

Firma del Experto Informante

Experto 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: COMPROMISO AFECTIVO							
1	Tiene una fuerte sensación de pertenencia a su institución.	√		√		√		
2	Esta institución tiene un gran significado personal para usted.	√		√		√		
3	Se siente como parte de una familia en esta institución	√		√		√		
4	Realmente siente como si los problemas de esta institución fueran sus propios problemas.	√		√		√		
5	Disfruta hablando de su institución con gente que no pertenece a ella.	√		√		√		
6	Sería muy feliz pasando el resto de su vida laboral en esta institución.	√		√		√		
	DIMENSION: COMPROMISO CONTINUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Una de las razones principales para que siga trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tiene aquí.	√		√		√		
8	Cree que tiene muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	√		√		√		
9	Uno de los motivos principales por los que sigue trabajando en esta institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tiene.	√		√		√		
10	Ahora mismo sería muy duro para usted dejar su institución, incluso si quisiera hacerlo.	√		√		√		
11	Demasiadas cosas en su vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora su institución.	√		√		√		
12	Actualmente trabaja en esta institución más por gusto que por necesidad.	√		√		√		
	DIMENSION: COMPROMISO NORMATIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Una de las principales razones por las que continúa trabajando en esta institución es porque siente la obligación moral de permanecer en ella.	√		√		√		
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no cree que fuese correcto dejar ahora a su institución.	√		√		√		
15	Ahora mismo no abandonaría a su institución, porque se siente obligado con su gente	√		√		√		

Anexo 4. Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Variable: Liderazgo transformacional

Tabla 21

Resumen de datos

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 22

Confiabilidad del cuestionario de LT

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	15

Nota El resultado de confiabilidad es del 0,968 midiendo 15 ítems de la variable LT, el cual evidencia un grado alto de confiabilidad.

Variable: Compromiso Organizacional

Tabla 23

Resumen de datos

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 24

Confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	18

Nota El resultado de confiabilidad es del 0,816 midiendo 18 ítems de la variable LT, el cual evidencia un grado de confiabilidad.

Anexos 5. Permiso de uso de instrumentos de la variable

Permission to use the measurement tool: Organizational Commitment - Dr. Jhon Meyer Externo Recibidos x



LOURDES VANESSA TORRES AGURTO <ltorresag84@ucvvirtual.edu.pe>
para meyer, VANELOUR2@HOTMAIL.COM ▾

Dr. John Meyer

Receive my best regards,

My name is Lourdes Vanessa Torres Agurto, I am a master's student at the César Vallejos University, Lima-Perú.

The purpose of this document is to request your authorization to be able to use your measurement instrument: Organizational Commitment.

I am currently developing research related to Transformational Leadership in Organizational Commitment, and due to your great experience, I would love to use your instrument.

I thank you in advance for your attention.

Sincerely

Lourdes Vanessa Torres Agurto

vanelour2@hotmail.com

Cel: 951344937



John Peter Meyer

para mí ▾

inglés ▾ > español ▾ [Traducir mensaje](#)

Hello,

Thank you for your interest in using the Three-Component Model (TCM) Employee Commitment Survey in your research. You can get information about the measure, a Users' Guide, and the measure itself at:

<http://employeecommitment.com/>

For academic / research purposes, please choose the Academic Package. (There is no charge for this package.)

I wish you well with your research!

Best regards,

John Meyer

From: LOURDES VANESSA TORRES AGURTO <ltorresag84@ucvvirtual.edu.pe>

Sent: October-11-22 10:23 PM

To: John Peter Meyer <meyer@uwo.ca>

Cc: VANELOUR2@HOTMAIL.COM

Subject: Permission to use the measurement tool: Organizational Commitment - Dr. Jhon Meyer

Anexos 6. Ficha técnica e instrumentos aprobados

ESCALA DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Ficha Técnica

Nombre del Test: Cuestionario de Liderazgo Transformacional.

Autores: Lourdes Torres Agurto / Adaptación propia.

Referencia: Alannah E Rafferty, Mark A Griffin, Dimensions of transformational leadership: Conceptual and empirical extensions, The Leadership Quarterly,

Volume 15, Issue 3, 2004, Pages 329-354,

<https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2004.02.009>

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1048984304000207>

Objetivo: Conocer la influencia del LT en los trabajadores de la organización.

Estructuración: 5 componentes (Consta de 15 ítems)

Componente Visión = 3 ítems

Componente Comunicación Inspirada = 3 ítems

Componente Estimulación intelectual = 3 ítems

Componente Liderazgo de apoyo = 3 ítems

Componente Reconocimiento personal = 3 ítems

Los puntajes que se asignan serán como sigue:

1. Rara vez o Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Con mucha frecuencia o siempre

ENCUESTA DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Edad: Sexo: (F) (M) Área de trabajo: Fecha:

Estimado participante, a continuación, se presentan ítems relacionados con tu líder - supervisor. Cada pregunta tiene cinco opciones para responder. Lee detenidamente cada interrogante antes de marcar con una (X) en la respuesta que consideres más conveniente, según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Rara vez o nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Con mucha frecuencia o siempre

Ítems	Reactivo	Alternativa				
1	Su líder tiene conocimiento de la visión de la empresa.	1	2	3	4	5
2	Tiene conocimiento su líder en donde quiere que esté su área laboral en los próximos 5 años.	1	2	3	4	5
3	No tiene claro la visión de la empresa su líder.	1	2	3	4	5
4	Recibe expresiones positivas que lo hacen sentir identificado con la empresa.	1	2	3	4	5
5	Reconoce que su líder se expresa positivamente de su área y centro de trabajo.	1	2	3	4	5
6	Lo motiva a formar parte de los cambios y de las nuevas oportunidades laborales internas.	1	2	3	4	5
7	Lo reta a buscar nuevas soluciones a problemas pasados.	1	2	3	4	5
8	Le aporta ideas que lo llevan a reflexionar y a cuestionarse sobre algunas cosas.	1	2	3	4	5
9	Es acompañado en el proceso de ejecución de sus actividades asignadas.	1	2	3	4	5
10	Sus sentimientos son considerados.	1	2	3	4	5
11	Recibe respeto por sus necesidades laborales y no laborales.	1	2	3	4	5
12	Su líder se interesa en que todas sus necesidades sean consideradas.	1	2	3	4	5
13	Es reconocido por sus mejores resultados alcanzados.	1	2	3	4	5
14	Es reconocido por el aumento de calidad de su trabajo.	1	2	3	4	5
15	Es elogiado personalmente por el desempeño sobresaliente de su trabajo.	1	2	3	4	5

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN

Ficha Técnica

Nombre del Test: Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Nombre/Autores: Allen & Meyer (1990), actualizado por los mismos investigadores (Meyer & Allen, 1991; 1993). Validado por Arciniega & González, (2006),

Referencia: Neyra Vilcarromero, M., Aliaga Jiménez, B.K., Burgos Chávez, V.S., Alvarez Manrique, V.D. (2020). Validación del instrumento compromiso organizacional "CO" en docentes de diversas instituciones UGEL 006, Lima, 2020. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 11-21.

https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1412

Objetivo: Evaluar la consistencia interna y confiabilidad del instrumento de Compromiso Organizacional mediante un análisis exploratorio.

Estructuración: 3 componentes (Consta de 18 ítems)

Componente Afectivo = 6 ítems

Componente de Continuidad = 6 ítems

Componente Normativo = 6 ítems

Los puntajes que se asignan serán como sigue:

1 = Fuerte desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Algo en desacuerdo

4 = Indeciso

5 = Algo de acuerdo

6= De acuerdo

7= Fuerte de acuerdo

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Edad: Sexo: (F) (M) Área de trabajo: Fecha:

INSTRUCCIONES GENERALES

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serian presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

- 1 = Fuerte desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Algo en desacuerdo
- 4 = Indeciso
- 5 = Algo de acuerdo
- 6 = De acuerdo
- 7 = Fuerte acuerdo

Ejemplo Si usted tiene una fuerte sensación de pertenencia con su organización, en este caso colocaría el número 7 en el recuadro al inicio de la pregunta siguiente.

7 Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi institución.

Para contestar indique la opción que mejor indique su opinión.

	Tiene una fuerte sensación de pertenencia a su institución.
	Esta institución tiene un gran significado personal para usted.
	Se siente como parte de una familia en esta institución.
	Realmente siente como si los problemas de esta institución fueran sus propios problemas.
	Disfruta hablando de su institución con gente que no pertenece a ella.
	Sería muy feliz pasando el resto de su vida laboral en esta institución.
	Una de las razones principales para que siga trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tiene aquí.
	Cree que tiene muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.

	Uno de los motivos principales por los que sigue trabajando en esta institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tiene.
	Ahora mismo sería muy duro para usted dejar su institución, incluso si quisiera hacerlo.
	Actualmente trabaja en esta institución más por gusto que por necesidad.
	Demasiadas cosas en su vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora su institución.
	Una de las principales razones por las que continúa trabajando en esta institución es porque siente la obligación moral de permanecer en ella.
	Aunque tuviese ventajas con ello, no cree que fuese correcto dejar ahora a su institución.
	Se sentiría culpable si dejase ahora su institución, considerando todo lo que le ha dado.
	Ahora mismo no abandonaría su institución, porque se siente obligado con toda su gente.
	Esta institución se merece su lealtad.
	Cree que le debe mucho a esta institución.

Anexo 7. Base de datos por variable

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL																COMPROMISO ORGANIZACIONAL																											
ITEM	Visión			Comunicación inspirada			Estimulación intelectual			Liderazgo de apoyo			Reconocimiento Personal			Afectivo						Continuidad						Normativo															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	V1	D1X	D2X	D3X	D4X	D5X	V2	D1Y	D2Y	D3Y
1	4	3	2	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	6	6	4	6	6	2	2	2	3	5	6	2	5	7	3	5	5	53	9	13	12	9	10	80	33	20	27
2	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	7	7	4	69	9	15	15	15	15	75	36	13	26
3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	7	6	6	7	5	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	66	13	14	13	13	13	115	38	37	40
4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	3	2	1	4	6	5	4	6	5	4	6	7	70	10	15	15	15	15	95	42	21	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	75	15	15	15	15	15	126	42	42	42	
6	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	5	4	4	4	7	5	4	6	3	7	7	6	71	11	15	15	15	15	104	42	29	33
7	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	6	1	1	4	7	7	5	7	7	4	7	7	71	11	15	15	15	15	105	42	26	37
8	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	7	6	6	7	5	5	2	6	6	5	1	4	6	6	7	7	70	11	14	15	15	15	98	38	29	31
9	4	4	2	1	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	6	5	4	3	2	1	6	1	2	5	5	4	4	4	4	41	10	7	6	9	9	71	30	15	26
10	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	1	7	1	7	7	1	7	7	7	7	7	7	71	11	15	15	15	15	108	42	24	42
11	5	4	1	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	7	7	7	7	7	7	6	2	1	6	6	6	2	5	7	6	7	7	65	10	15	14	14	12	103	42	27	34
12	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	6	6	6	5	6	6	1	1	1	3	6	4	5	3	3	5	5	4	61	15	12	12	11	11	76	35	16	25
13	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	5	3	3	5	6	3	3	7	7	6	7	7	71	11	15	15	15	15	104	42	25	37
14	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	7	6	5	7	7	4	2	2	7	6	6	2	4	2	2	6	5	70	11	15	14	15	15	86	38	27	21
15	5	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	5	7	7	7	6	6	7	3	6	3	2	5	7	5	2	7	6	6	3	44	11	6	7	8	12	95	40	26	29
16	5	5	1	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	6	6	6	5	6	2	1	1	1	4	5	6	3	5	6	3	5	5	56	11	13	14	9	9	76	31	18	27
17	5	4	1	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	7	7	5	5	6	3	2	3	4	6	2	7	2	4	7	2	6	3	60	10	13	14	12	11	81	33	24	24
18	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	7	7	6	6	6	2	7	2	6	6	6	7	1	6	2	2	6	6	51	12	10	9	11	9	91	34	34	23
19	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	7	7	7	5	7	7	5	5	4	6	5	6	5	5	4	6	5	63	11	14	14	12	12	101	40	31	30	
20	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	6	6	4	6	6	2	2	2	3	5	6	2	5	6	3	5	5	51	9	11	12	9	10	79	33	20	26
21	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	6	6	3	5	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	72	15	13	14	15	15	109	32	38	39	
22	5	4	1	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	7	7	7	6	4	7	4	4	3	7	7	5	4	4	4	4	7	6	65	10	14	14	14	13	97	38	30	29
23	5	5	1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	7	7	6	6	7	7	5	6	6	6	3	6	5	6	6	6	7	6	67	11	14	12	15	15	108	40	32	36
24	5	4	1	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	7	6	7	6	7	6	5	2	2	2	6	2	2	2	2	1	6	6	57	10	12	11	11	13	77	39	19	19

25	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	6	3	4	2	2	2	6	6	1	1	7	3	2	7	7	70	10	15	15	15	15	80	34	19	27	
26	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	6	7	6	7	7	1	1	1	1	5	2	3	5	3	2	3	7	6	66	15	12	14	11	14	73	34	13	26
27	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	7	6	6	6	7	6	7	6	5	6	1	7	1	1	6	5	6	4	48	7	11	10	9	11	93	38	32	23
28	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	7	5	6	6	6	4	5	2	3	5	3	7	6	3	6	6	6	7	58	11	14	11	12	10	93	34	25	34
29	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	6	7	7	7	7	6	2	3	3	5	6	7	5	5	7	7	6	6	65	14	14	14	11	12	102	40	26	36
30	5	5	1	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	7	7	7	7	7	6	2	1	1	4	7	1	2	6	7	1	7	5	66	11	14	13	14	14	85	41	16	28
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	75	15	15	15	15	15	126	42	42	42
32	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	7	7	4	69	9	15	15	15	15	75	36	13	26
33	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	7	7	7	5	7	7	5	5	4	6	5	6	5	5	5	4	6	5	61	15	12	12	11	11	101	40	31	30
34	5	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	5	5	5	5	6	5	4	3	2	1	6	1	2	5	5	4	4	4	4	44	11	6	7	8	12	71	30	15	26
35	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	5	6	6	4	6	6	2	2	2	3	5	6	2	5	6	3	5	5	51	12	10	9	11	9	79	33	20	26
36	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	6	6	4	6	6	2	2	2	3	5	6	2	5	6	3	5	5	48	7	11	10	9	11	79	33	20	26
37	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	1	7	1	7	7	1	7	7	7	7	7	7	71	11	15	15	15	15	108	42	24	42
38	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	7	7	4	61	15	12	12	11	11	75	36	13	26
39	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	7	7	4	69	9	15	15	15	15	75	36	13	26
40	5	5	1	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	6	6	6	5	6	2	1	1	1	4	5	6	3	5	6	3	5	5	56	11	13	14	9	9	76	31	18	27
41	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	1	7	1	7	7	1	7	7	7	7	7	7	72	15	13	14	15	15	108	42	24	42
42	5	5	1	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	7	6	6	7	6	7	5	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	66	11	14	13	14	14	115	39	36	40
43	5	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	5	5	5	5	6	5	4	3	2	1	6	1	2	5	5	4	4	4	4	44	11	6	7	8	12	71	30	15	26
44	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	5	6	6	4	6	6	2	2	2	3	5	6	2	5	6	3	5	5	51	12	10	9	11	9	79	33	20	26
45	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	6	6	6	5	6	6	1	1	1	3	6	4	5	3	3	5	5	4	63	11	14	14	12	12	76	35	16	25
46	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	6	7	4	69	9	15	15	15	15	74	36	13	25
47	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	7	7	7	6	7	7	1	7	1	7	7	1	7	7	7	7	7	7	66	13	14	13	13	13	107	41	24	42
48	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	7	7	7	6	6	7	3	6	3	2	5	7	5	2	7	6	6	3	48	7	11	10	9	11	95	40	26	29
49	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	72	15	13	14	15	15	126	42	42	42
50	5	5	1	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	6	6	6	5	6	2	1	1	1	4	5	6	3	5	6	3	5	5	56	11	13	14	9	9	76	31	18	27
51	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	6	6	4	6	6	2	2	2	3	5	6	2	5	6	3	5	5	48	7	11	10	9	11	79	33	20	26
52	4	4	2	1	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	6	5	4	3	2	1	6	1	2	5	5	4	4	4	4	41	10	7	6	9	9	71	30	15	26
53	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	7	7	7	5	7	7	5	5	4	6	5	6	5	5	5	4	6	5	63	11	14	14	12	12	101	40	31	30
54	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	6	6	6	5	6	6	1	1	1	3	6	4	5	3	3	5	5	4	63	11	14	14	12	12	76	35	16	25
55	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	2	3	3	2	3	7	6	4	69	9	15	15	15	15	75	36	14	25

56	5	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	5	7	7	7	6	6	7	3	6	3	2	5	7	5	2	7	6	6	3	44	11	6	7	8	12	95	40	26	29	
57	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	7	7	4	69	9	15	15	15	15	75	36	13	26	
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	75	15	15	15	15	15	126	42	42	42
59	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	6	6	6	5	6	2	1	1	1	4	5	6	3	5	6	3	5	5	51	12	10	9	11	9	76	31	18	27	
60	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	1	7	1	7	7	1	7	7	7	7	7	7	72	15	13	14	15	15	108	42	24	42	
61	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	6	6	6	5	6	6	1	1	1	3	6	4	5	3	3	5	5	4	61	15	12	12	11	11	76	35	16	25	
62	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	1	7	1	7	7	1	7	7	7	7	7	7	71	11	15	15	15	15	108	42	24	42	
63	5	5	1	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	7	7	6	6	7	7	5	6	6	6	3	6	5	6	6	6	7	6	66	11	14	13	14	14	108	40	32	36	
64	5	5	1	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	6	6	6	5	6	2	1	1	1	4	5	6	3	5	6	3	5	5	56	11	13	14	9	9	76	31	18	27	
65	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	7	7	7	5	7	7	5	5	4	6	5	6	5	5	5	4	6	5	61	15	12	12	11	11	101	40	31	30	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	75	15	15	15	15	15	126	42	42	42	
67	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	7	7	4	69	9	15	15	15	15	75	36	13	26	
68	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	6	6	6	4	5	2	3	5	3	7	6	3	6	6	6	7	70	11	14	15	15	15	93	34	25	34	
69	5	5	1	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	7	7	6	6	7	7	5	6	6	6	3	6	5	6	6	6	7	6	66	11	14	13	14	14	108	40	32	36	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	5	4	4	4	7	5	4	6	3	7	7	6	75	15	15	15	15	15	104	42	29	33	
71	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	7	7	7	5	7	7	5	5	4	6	5	6	5	5	5	4	6	5	63	11	14	14	12	12	101	40	31	30	
72	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	6	6	6	5	6	6	1	1	1	3	6	4	5	3	3	5	5	4	63	11	14	14	12	12	76	35	16	25	
73	5	5	1	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	6	6	6	5	6	2	1	1	1	4	5	6	3	5	6	3	5	5	56	11	13	14	9	9	76	31	18	27	
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	5	4	5	4	7	5	4	6	3	7	7	6	75	15	15	15	15	15	105	42	30	33	
75	5	5	1	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	7	6	6	7	5	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	66	11	14	13	14	14	115	38	37	40		
76	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	5	6	6	4	6	6	2	2	2	3	5	6	2	5	6	3	5	5	51	12	10	9	11	9	79	33	20	26	
77	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	7	7	7	5	7	7	5	5	4	6	5	6	5	5	5	4	6	5	63	11	14	14	12	12	101	40	31	30	
78	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	7	7	4	69	9	15	15	15	15	75	36	13	26	
79	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	71	11	15	15	15	15	126	42	42	42	
80	5	5	1	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	7	5	6	6	6	4	5	2	3	5	3	7	6	3	6	6	6	7	56	11	13	14	9	9	93	34	25	34	
81	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	7	7	7	5	7	7	5	5	4	6	5	6	5	5	5	4	6	5	63	11	14	14	12	12	101	40	31	30	
82	5	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	5	7	7	7	6	6	7	3	6	3	2	6	6	5	2	7	6	6	3	44	11	6	7	8	12	95	40	26	29	
83	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	6	6	4	6	6	2	2	2	3	5	6	2	5	6	3	5	5	48	7	11	10	9	11	79	33	20	26
84	5	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	5	5	5	5	6	5	4	3	2	1	6	1	2	5	5	4	4	4	4	44	11	6	7	8	12	71	30	15	26	
85	5	4	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	7	7	4	68	10	15	15	14	14	75	36	13	26	
86	4	4	2	1	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	7	7	7	6	6	7	3	6	3	2	5	7	5	2	7	6	6	3	41	10	7	6	9	9	95	40	26	29	

87	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	6	6	6	5	6	6	1	1	1	3	6	4	5	3	3	5	5	4	63	11	14	14	12	12	76	35	16	25
88	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	7	7	4	69	9	15	15	15	15	75	36	13	26	
89	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	5	6	6	4	6	6	2	2	2	3	5	6	2	5	6	3	5	5	51	12	10	9	11	9	79	33	20	26	
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	75	15	15	15	15	15	126	42	42	42	
91	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	1	7	1	7	7	1	7	7	7	7	7	7	70	11	14	15	15	15	108	42	24	42	
92	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	7	7	7	6	6	7	3	6	3	2	5	7	5	2	7	6	6	3	48	7	11	10	9	11	95	40	26	29
93	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	7	6	6	7	5	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	63	11	14	14	12	12	115	38	37	40
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	75	15	15	15	15	15	126	42	42	42	
95	5	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	5	5	5	5	6	5	4	3	2	1	6	1	2	5	5	4	4	4	4	44	11	6	7	8	12	71	30	15	26
96	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	6	6	6	5	6	6	1	1	1	3	6	4	5	3	3	5	5	4	61	15	12	12	11	11	76	35	16	25
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	5	4	4	4	7	5	4	6	3	7	7	6	75	15	15	15	15	15	104	42	29	33	
98	5	5	1	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	6	6	6	5	6	2	1	1	1	4	5	6	3	5	6	3	5	5	56	11	13	14	9	9	76	31	18	27
99	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	7	7	4	70	10	15	15	15	15	75	36	13	26	
100	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	6	6	6	5	6	6	1	1	1	3	6	4	5	3	3	5	5	4	61	15	12	12	11	11	76	35	16	25
101	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	5	4	4	4	7	5	4	6	3	7	7	6	72	15	13	14	15	15	104	42	29	33	
102	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	7	7	4	69	9	15	15	15	15	75	36	13	26	
103	5	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	5	7	7	7	6	6	7	3	6	3	2	5	7	5	2	7	6	6	3	44	11	6	7	8	12	95	40	26	29
104	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	6	6	4	6	6	2	2	2	3	5	6	2	5	6	3	5	5	58	11	14	11	12	10	79	33	20	26
105	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	6	6	7	5	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	69	9	15	15	15	15	115	38	37	40	
106	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	7	7	4	69	9	15	15	15	15	75	36	13	26	
107	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	1	7	1	7	7	1	7	7	7	7	7	7	70	11	14	15	15	15	108	42	24	42	
108	5	5	1	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	6	6	6	5	6	2	1	1	1	4	5	6	3	5	6	3	5	5	56	11	13	14	9	9	76	31	18	27
109	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	7	5	6	6	6	4	5	2	3	5	3	7	6	3	6	6	6	7	48	7	11	10	9	11	93	34	25	34
110	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	7	7	7	5	7	7	5	5	4	6	5	6	5	5	5	4	6	5	63	11	14	14	12	12	101	40	31	30
111	5	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	5	5	5	5	6	5	4	3	2	1	6	1	2	5	5	4	4	4	4	44	11	6	7	8	12	71	30	15	26
112	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	6	6	7	5	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	69	9	15	15	15	15	115	38	37	40	
113	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	7	7	4	70	11	14	15	15	15	75	36	13	26	
114	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	6	6	7	7	5	6	6	6	3	6	5	6	6	6	7	6	69	9	15	15	15	15	108	40	32	36	
115	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	1	7	1	7	7	1	7	7	7	7	7	7	70	10	15	15	15	15	108	42	24	42	
116	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	7	7	7	5	7	7	5	5	4	6	5	6	5	5	5	4	6	5	61	15	12	12	11	11	101	40	31	30
117	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	6	6	6	5	6	2	1	1	1	4	5	6	3	5	6	3	5	5	58	11	14	11	12	10	76	31	18	27

118	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	7	6	6	7	5	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	66	13	14	13	13	13	115	38	37	40
119	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	7	7	4	71	11	15	15	15	15	75	36	13	26
120	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	7	7	7	6	6	7	3	6	3	2	5	7	5	2	7	6	6	3	48	7	11	10	9	11	95	40	26	29
121	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	1	7	1	7	7	1	7	7	7	7	7	7	69	9	15	15	15	15	108	42	24	42
122	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	7	7	7	5	7	7	5	5	4	6	5	6	5	5	5	4	6	5	61	15	12	12	11	11	101	40	31	30
123	5	5	1	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	6	6	6	5	6	6	1	1	1	3	6	4	5	3	3	5	5	4	63	11	14	14	12	12	76	35	16	25
124	5	5	1	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	7	7	7	7	2	6	2	2	2	3	1	3	3	2	3	7	7	4	66	11	14	13	14	14	75	36	13	26
125	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	6	6	6	5	6	6	1	1	1	3	6	4	5	3	3	5	5	4	51	12	10	9	11	9	76	35	16	25



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLANUEVA FIGUEROA ROSA ELVIRA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022", cuyo autor es TORRES AGURTO LOURDES VANESSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 30 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLANUEVA FIGUEROA ROSA ELVIRA DNI: 07586867 ORCID: 0000-0002-3919-0185	Firmado electrónicamente por: RVILLANUEVAF el 12-01-2023 22:42:26

Código documento Trilce: TRI - 0463271