



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD COMPARTAMOS
FINANCIERA S.A. AGENCIA CHORRILLOS - 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

PRESENTACIÓN FELICES POMASONCCO

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, JUNIO DE 2021

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de un día más de vida, a mi familia, en especial a mis padres Juan Luis Felices Yupari y Sofía Pomasoncco Baldeon, que pesar de las adversidades me han enseñado luchar por mis metas.

AGRADECIMIENTOS

La presente tesis ha sido elaborada con mucho esfuerzo y dedicación, siendo posible su culminación por el apoyo incondicional de varias personas que compartieron sus conocimientos para desarrollar mis capacidades.

Primero, agradecer a Dios por fortalecerme, por guiar cada uno de mis pasos.

Un agradecimiento especial a mis padres Juan Luis Felices Yupari y Sofía Pomasoncco Baldeon por su apoyo y aliento constante.

Al sr. José Eduardo Sorloza Panduro, gerente de la agencia del distrito de Chorrillos de la empresa Compartamos Financiera S.A. por permitirme llevar a cabo la aplicación de los instrumentos dentro de la oficina que está a su cargo.

Al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por su asesoramiento, disponibilidad de tiempo y paciencia en estos tiempos difíciles que vivimos por la pandemia, donde las clases son virtuales que requieren de una enorme capacidad y habilidad de enseñanza a través de la tecnología y a los validadores al Mg. Jorge Alonso Ramos Chang y el Ing. Zoilo Máximo Vásquez Ruiz.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	20
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico.....	21
1.4 Limitaciones de la investigación.....	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios.....	24
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	25
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.....	47
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	49
3.2 Población y muestra.....	50
3.3 Hipótesis.....	51
3.4 Variables – Operacionalización.....	52
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	54
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados.....	55
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	58
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento.....	61
4.1.1 Análisis de fiabilidad.....	62
4.2 Resultados descriptivos de las variables.....	63
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones.....	65
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	73
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	74
4.6 Procedimientos correlacionales.....	75

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	82
5.2	Conclusiones.....	84
5.3	Recomendaciones.....	85

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la población.....	51
Tabla 2	Operacionalización de la variable de liderazgo transformacional ...	53
Tabla 3	Operacionalización de la variable de clima organizacional.....	54
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de liderazgo transformacional.....	61
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de clima organizacional.....	61
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de liderazgo transformacional.....	62
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de clima organizacional.....	62
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable liderazgo transformacional	63
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable clima organizacional.....	64
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión influencia idealizada.....	65
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión motivación inspiracional.....	66
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión estimulación intelectual.....	67
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión consideración individualizada	68
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión crecimiento y desarrollo.....	69
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación.....	70
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión fuerzas motivacionales.....	71
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión identidad.....	72
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre liderazgo transformacional y clima organizacional.....	73
Tabla 19	Resultado de la prueba de normalidad de la variable clima organizacional.....	74
Tabla 20	Resultado de correlación entre el liderazgo transformacional y clima organizacional.....	75
Tabla 21	Resultado de correlación entre la dimensión estimulación intelectual y clima organizacional.....	77
Tabla 22	Resultado de correlación entre la dimensión motivación inspiracional y clima organizacional.....	78

Tabla 23	Resultado de correlación entre la dimensión consideración individualizada y clima organizacional.....	79
Tabla 24	Resultado de correlación entre la dimensión influencia idealizada y clima organizacional.....	80

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la variable liderazgo transformacional.....	63
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable clima organizacional.....	64
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión influencia idealizada.....	65
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión motivación inspiracional.....	66
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión estimulación intelectual.....	67
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión consideración individualizada.....	68
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión crecimiento y desarrollo.....	69
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación.....	70
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión fuerzas motivacionales.....	71
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión identidad.....	72
Figura 11	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre liderazgo transformacional y clima organizacional.....	73
Figura 12	Gráfico de dispersión de las variables liderazgo transformacional y clima organizacional.....	76

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS
COLABORADORES DE LA ENTIDAD COMPARTAMOS FINANCIERA S.A.
AGENCIA CHORRILLOS - 2021**

PRESENTACION FELICES POMASONCCO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

Actualmente el mundo globalizado se encuentra en cambios constantes, razón cual el liderazgo transformacional cumple un papel fundamental en el clima organizacional. El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera, agencia Chorrillos – 2021. La hipótesis fue existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera, agencia Chorrillos – 2021. El tipo de investigación fue aplicada, transversal, con un diseño no experimental, el muestreo por conveniencia, con una muestra conformada por 50 colaboradores de la entidad. Los cuestionarios aplicados a la muestra presentaron una alta confiabilidad mediante la aplicación el estadístico alfa de Cronbach cuyos resultados son 0,980 para el cuestionario de liderazgo transformacional y 0,951 para el cuestionario de clima organizacional. En la prueba de hipótesis se obtuvo un Rho de Spearman de 0.896, con un nivel de significancia de 0.000, concluyendo que existe una correlación positiva alta entre liderazgo transformacional y clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera, agencia Chorrillos – 2021. Se recomienda elaborar un plan de acción, el cual implica aspectos importantes sobre el liderazgo transformacional que inquiera la mejora de las deficiencias del clima organizacional.

Palabras clave: liderazgo transformacional, clima organizacional, estimulación, influencia.

**TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE
EMPLOYEES OF THE ENTITY COMPARTAMOS FINANCIERA S.A.
CHORRILLOS AGENCY - 2021**

PRESENTACION FELICES POMASONCCO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

Currently the globalized world is in constant change, which is why transformational leadership plays a fundamental role in the organizational climate. The objective of this study was to determine the relationship between transformational leadership and organizational climate in the collaborators of the Compartamos Financiera entity, Chorrillos agency - 2021. The hypothesis was that there is a significant relationship between transformational leadership and the organizational climate in the collaborators of Compartamos Financiera entity, Chorrillos agency - 2021. The type of research was applied, cross-sectional, with a non-experimental design, convenience sampling, with a sample made up of 50 employees of the entity. The questionnaires applied to the sample showed high reliability by applying Cronbach's alpha statistic, the results of which are 0.980 for the transformational leadership questionnaire and 0.951 for the organizational climate questionnaire. In the hypothesis test, a Spearman Rho of 0.896 was obtained, with a significance level of 0.000, concluding that there is a high positive correlation between transformational leadership and organizational climate in the collaborators of the Compartamos Financiera entity, Chorrillos agency - 2021. Recommends developing an action plan, which involves important aspects of transformational leadership that seek to improve the deficiencies of the organizational climate.

Keywords: transformational leadership, organizational climate, stimulation, influence.

INTRODUCCIÓN

Actualmente la situación económica se encuentra en una situación complicada a raíz de la pandemia que ha afectado a todo el planeta y que ha cambiado todo de forma permanente, como consecuencia hay un desempleo elevado y varias pequeñas empresas que cierran a diario, a pesar de estos aspectos negativos en los últimos doce meses, están las empresas que trabajan con convicción y las nuevas empresas que ingresan al mercado porque ven una oportunidad en esta pandemia, entonces se adaptaron rápidamente al cambio donde la tecnología ha jugado un papel importante para lograr su posición en el mercado, aplicando nuevas estrategias para que las necesidades de los consumidores sean satisfechos. En este sentido, no es tarea fácil cumplir con las expectativas de todas las personas, hoy más que nunca las empresas hacen enormes esfuerzos para mejorar sus productos y servicios y puedan lograr así el crecimiento esperado. Por ello la gestión del líder cumple un rol importante, dado que él es quien tiene el valor de tomar las decisiones difíciles, tiene confianza en sí mismo y la habilidad de escuchar las necesidades de los demás. En este contexto, el líder transformacional cumple un rol fundamental, quien tiene la facultad de influir, motivar al equipo de trabajo, generar admiración, direccionándolos a un mismo objetivo.

Por otro lado, el clima organizacional es un factor clave para las organizaciones, está compuesto por las acciones de cada persona que integra la empresa, además de tener en cuenta que cada acción tendrá un impacto en la organización, por ello para que el impacto sea positivo se tiene que motivar correctamente al capital humano, atender sus necesidades. Así como un clima positivo está orientado hacia los objetivos de la empresa, un clima negativo puede destruir el ambiente de trabajo, causando situaciones de conflicto. Determinando así que el líder transformacional es el principal motor para generar un buen clima organizacional que este alineado a las necesidades de las personas, el líder es quien los impulsa a generar comportamientos de sinergia grupal, que le permitirá el cumplimiento de los objetivos de la organización.

El análisis realizado de la problemática, permitió formular el siguiente problema general de la investigación: ¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional

y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021?, proponiéndose como objetivo determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021. Asimismo, la hipótesis general busca demostrar la existencia de la relación significativa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.

La presente investigación aporta con evidencias reales la explicación al problema que afecta en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos, buscando a través del método hipótesis deductivo llega a conclusiones relevantes con la finalidad de proponer alternativas de solución de acuerdo a las principales dificultades de cómo se relaciona el líder transformacional con el clima organizacional en la entidad Compartamos Financiera S.A.

La investigación, concluye que existe correlación positiva alta entre el liderazgo transformacional y clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos, mediante un Rho de Spearman de 0,896 a un nivel de significancia 0,000 que es menor al 0.05. es decir, cuando se mejora el liderazgo transformacional habrá un mejor clima organizacional.

Esta investigación se realizó bajo lineamientos de un diseño de aplicada correlacional, para ello se diseñó dos instrumentos para la recolección de datos, que fueron aplicados en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.

La presente investigación se estructura en cinco capítulos, el cual se detalla de la siguiente manera:

El primer capítulo, se explica la realidad problemática, la justificación e importancia de la investigación, objetivos de la investigación, limitaciones de la investigación.

El segundo capítulo, se explica antecedentes de estudios, desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado, definición conceptual de la terminología empleada.

En el tercer capítulo, se explica tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variables, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, análisis estadístico e interpretación de los datos.

En el cuarto capítulo, se explica validación del instrumento, análisis de fiabilidad, resultados descriptivos de las variables, resultados descriptivos de las dimensiones, resultados descriptivos de las variables relacionadas, prueba de la normalidad para la variable de estudio, procedimientos correlacionales.

Para finalizar en el quinto capítulo, se explica discusiones, conclusiones y recomendaciones y por ultimo las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El líder transformacional es la persona que tiene la capacidad de influir, orientar y dirigir a los colaboradores, la posición de líder que le otorga la empresa, le permite cumplir estas funciones, hay que entender que toda organización está constituida por capital humano, en este sentido, el líder es fundamental porque tiene la misión de influir positivamente en los colaboradores, constituyéndose en un factor clave para lograr un buen clima organizacional y los objetivos de la empresa. Es decir, el líder transformacional, busca que cada colaborador con el que trabaja desarrolle compromiso con la organización, es quien inspira, motiva con palabras de aliento, enseña con el ejemplo, ya que tienen la misión de realizar cambios positivos en la organización, permitiendo que exista un buen clima organizacional. El ejercicio de un buen liderazgo incide positivamente en formar un clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo. Es muy importante la relación entre líder-colaborador, depende de esto la calidad de trabajo que un colaborador pueda ofrecer.

A nivel mundial, las empresas ya no solo priorizan la experiencia del cliente sino también, la experiencia del empleado, porque todo parte desde adentro, al respecto, según la última encuesta realizada sobre satisfacción laboral nacional, dio como resultado que solo el 24% es feliz en su empleo. Es decir, la clave del liderazgo transformacional es centrarse en las personas, debe ser innovador y no conformarse, actúan con equidad, tienen en consideración el beneficio de la organización y de los trabajadores.

Según el artículo de Gestión (2019) la multinacional London Consulting Group, representada por la gerente regional de desarrollo de habilidades gerenciales indica que la gestión de talento de los colaboradores se convierte en un factor clave para el éxito de las organizaciones, en este sentido, es fundamental alinear la estructura y cultura organizacional hacia una meta común, ya que de esta forma permitirá enfocar los esfuerzos del equipo hacia un mismo objetivo. Posteriormente, esto se verá reflejado en mejores resultados

para la empresa. Al respecto Rojas (2019) dice actualmente las empresas líderes no son necesariamente las más grandes, sino la más ágil y eficiente, y esto tiene mucho que ver con el compromiso y valor agregado que aporta cada uno de los integrantes del equipo.

A nivel de Latinoamérica, Laborum.com (2016) realizó una encuesta a 3,752 colaboradores los cuales están inscritos en su portal de empleo, dando como resultado que el 69% no son felices en su centro de laborales, y el 30% de las personas si es feliz. El 1% no sabe si son o no feliz. Además, se le solicitó a los trabajadores mencionar los aspectos más importantes para sentirse contentos en el ámbito laboral, los factores más relevantes fueron las expectativas de crecimiento y el clima laboral, ambos con un 66%. Las organizaciones que quieren adaptarse a los retos de hoy y no quedarse obsoletas necesitan líderes transformacionales, quienes tienen la capacidad de cambiar expectativas, percepciones y motivaciones de una organización.

A nivel nacional, Según Info Capital Humano (2016) mediante una encuesta realizada a 2050 trabajadores a nivel Perú, resalta que el 76% de peruanos dice no ser feliz en su trabajo, el 20% dice que no cuenta con un buen clima laboral, el 19% señala que su jefe no es un buen líder y 10% atribuye que no puede aportar nuevas ideas.

Asimismo, según el diario El Comercio (2018) en una encuesta realizada a empleados de servicios generales, marketing y ventas, educación y salud, retail, energía y minería, consultoría, consumo masivo y comunicaciones obtuvo como resultado que el 86% de trabajadores estarían dispuestos a renunciar a su trabajo si existiera un mal clima laboral, el 81% de los trabajadores indican la importancia del clima para su desempeño laboral y el 19% menciona que este aspecto no influye en su desempeño. Estos aspectos permite concluir que toda empresa se enfoca en estrategias para satisfacer a sus clientes, y muy pocas se preocupan en retener el capital humano.

Según el diario Gestión (2019) el liderazgo es la clave para el éxito de las empresas actuales, detallando que el liderazgo transformacional, es quien logra

profundos cambios en las mismas.

En el contexto local, la empresa Compartamos Financiera S.A. es una entidad financiera peruana parte de Gentera grupo empresarial mexicano, la oficina principal se encuentra ubicada en la Av. Paseo de la Republica 5895 Int.1301, Miraflores – Lima, esta empresa ofrece servicios vinculados al ámbito financiero, para atender necesidades de capital de trabajo, de inversión, consumo con metodologías de crédito individual y grupal. Además, ofrece servicios de ahorro y seguros como oferta complementaria. Esta empresa, tiene 109 agencias a nivel nacional, con 5.348 colaboradores, en los últimos años logro la certificación que otorga Great Place To Work (empresa que mide la cultura organizacional y comprende cómo se construye un excelente lugar para trabajar). Sin embargo, al cierre del 2020 llegaron los resultados de la encuesta realizada para la certificación, del cual la gerencia mostro una gran preocupación debido a que, de todas sus agencias, la que estaba ubicada en el distrito de Chorrillos tuvo el menor puntaje solicitado por la gerencia, por ello se identificaron las siguientes problemáticas:

Respecto a la influencia idealizada, los colaboradores piensan que el líder no es un mentor, no lo admiran, no lo ven como un ejemplo a seguir, mencionan que el líder no les inspira pasión y no se sienten identificados con él.

Respecto a la motivación inspiracional, los colaboradores mencionan que el líder no logra conectar con los colaboradores de la agencia, no logra ganarse la confianza, por lo que el líder no sabe las necesidades individuales ni profesionales de su equipo, el equipo no se siente valorado, el líder no comprende que cada colaborador es diferente, piensa que todos deben adaptarse a lo que a él le agrada, sin tomar en cuenta que cada uno tiene una motivación y emoción distinta.

Respecto a la estimulación intelectual, los colaboradores manifiestan que muchas veces al hacerle preguntas al líder reciben respuestas en todo de burla, esto les genera inseguridad para expresar sus ideas y opiniones en una siguiente oportunidad. Los colaboradores sienten que el gerente no se esfuerza

por estimular a los colaboradores hacer creativos e innovadores y de esta forma enfrentar los problemas laborales que se presentan a diario.

Respecto a la consideración individualiza, los colaboradores dicen que el gerente no comparte sus conocimientos ni habilidades, sienten que no le interesa conocer las necesidades individuales y del equipo. Por otro lado, mencionan que el gerente solo indica las metas de la agencia, se enfoca solo en el objetivo que se tiene que cumplir, sin considerar los problemas o dificultades que tiene cada uno en su área.

Respecto a los métodos de mando, los colaboradores perciben que el líder no confía en su trabajo, se sienten constantemente supervisados.

Respecto a las fuerzas de motivación, los colaboradores sienten que no todos tienen la oportunidad de recibir un reconocimiento especial independientemente del resultado que exige la empresa.

Respecto a la naturaleza de los procesos de comunicación, los colaboradores mencionan que el líder no informa cuando hay cambios constantes e importantes en la empresa, más aun ahora debido al Cov-19, el equipo está dividido en dos grupos a raíz de los nuevos protocolos, generando la demora en difundir dichos comunicados como: cambio de normativa de reprogramaciones y refinanciamientos, cambio de tasa tarifario (para el otorgamiento de créditos), que son fundamentales para el trabajo del día a día

Respecto a la toma decisiones, los colaboradores manifiestan su incomodidad porque creen que los ascensos y delegación de responsabilidades se les da a asesores que no lo merecen, y como resultado sienten que existe favoritismo.

En caso, se continúe con esta situación, se generara en los colaboradores un estado de apatía, desinterés afectando a un más el clima organizacional, además de que cabe la posibilidad de que por otro año consecutivo la agencia Chorrillos cause preocupación a la alta gerencia, si obtiene los mismos

resultados del 2020 por la certificación del Great Place To Work, la cual es de suma importancia para la financiera.

Esta investigación está elaborada con el fin de estudiar la relación que existe en las dos variables liderazgo transformacional y clima organizacional, entendiéndose que el liderazgo es un factor muy importante porque es el encargado de guiar el desarrollo de una empresa, guiar el desarrollo de las personas para cooperar con el desarrollo de futuras investigaciones.

Problema general

¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021?

¿Qué relación existe entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021?

¿Qué relación existe entre consideración individualizada y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021?

¿Qué relación existe entre la influencia idealizada y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación se justifica porque actualmente las instituciones le dan gran importancia a la valoración del clima organizacional ya que esta constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional. En ese sentido es fundamental que la institución tenga al mando un líder transformacional, que inspire, motive, logre la confianza de su equipo, se preocupe por el interés personal y profesional de cada colaborador, que logre identificar las necesidades reales de cada colaborador generando un buen clima organizacional. Asimismo, la investigación se justifica por las siguientes razones:

Justificación teórica. Esta investigación se realiza con la finalidad de aportar al conocimiento teórico existente sobre el liderazgo transformacional y clima organizacional en el rubro financiero de manera detallada. Se consideró las fuentes primarias enfocadas hacia la organización. Para ello, el desarrollo de la variable liderazgo transformacional se desarrolla tomando los aportes teóricos de Bass (1985) y para el desarrollo de la variable clima organizacional se desarrolla considerando los aportes teóricos de Likert (1946).

Justificación práctica. Se justifica de manera práctica porque existe la necesidad de brindar información significativa a la empresa Compartamos Financiera, agencia Chorrillos, otras agencias de la misma organización, y empresas del sistema financiero. Pretende ser una fuente de apoyo de información para identificar los problemas que se presentan respecto a liderazgo transformacional y clima organizacional. Asimismo, Compartamos Financiera puede realizar un análisis sobre las estrategias para mejorar el clima organizacional, por tanto dará conocer a los jefes la situación actual de su agencia y así pueda tomar acciones para mejorar el clima organizacional.

Justificación metodológica. En esta investigación, se elaboró dos instrumentos de recolección de datos para las variables liderazgo transformacional y clima organizacional, instrumentos que se validaron por jueces respecto a su contenido y para determinar la confiabilidad del instrumento se usó el estadístico de alfa de Cronbach.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021

Determinar la relación entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021

Determinar la relación entre consideración individualizada y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021

Determinar la relación entre la influencia idealizada y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones relacionadas a los antecedentes

La información de antecedentes relacionadas con las dos variables, fue escasa debido a que existió poca información ya que el rubro al cual se hace la investigación es en entidades financieras, en su mayoría se encontraba las dos variables en otros sectores que no eran relacionadas al rubro de la investigación.

Limitaciones relacionadas a las fuentes de información

Debido al Covid-19, se declaró el estado de emergencia y restringido y cerrado el ingreso a lugares donde existen aglomeración y giros como librerías, bibliotecas, lugares donde antes de la pandemia se encontraba mayor información de libros. Las fuentes de información por internet no son igual a un libro en físico, además existe restricción para descargar libros digitales e investigaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Duran (2020) en su tesis: “Liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de provincia de Bolívar” realizada en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; para obtener el grado de magister en gestión de talento humano. El objetivo general fue investigar la influencia del liderazgo transformacional en el desempeño laboral de los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia Bolívar. La investigación tiene diseño no experimental, transversal, desarrollada en una muestra de 97 empleados. Llegó a las siguientes conclusiones:

En la investigación se evidencia, que los empleados de las Cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Bolívar, se encuentran insatisfechos con el trato del líder, mencionan que solo reciben órdenes, no toman en cuenta sus opiniones y sugerencias, no reciben capacitaciones, no fomenta el trabajo en equipo, sienten que solo existe la imposición por parte del líder, causando el bajo desempeño laboral y al mismo tiempo un mal clima organizacional.

En la investigación se indica que para tener un alto desempeño laboral, es importante que la empresa cuente con líderes transformacionales, quienes se encargaran de incentivar al logro de los objetivos de la empresa, además de generar la satisfacción de sus empleados.

El líder es quien debería brindar capacitaciones, motivar, establecer buenas relaciones interpersonales.

Esta investigación aporta significativamente a la tesis desarrollada, ya que demuestra que la falta de un líder transformacional influye negativamente en el desempeño laboral.

Ascencio (2019) en su tesis: “Análisis de la comunicación organizacional y su relación con el liderazgo transformacional dentro de las empresas Guayaquileñas” realizada en la Universidad de Guayaquil, Ecuador; para obtener el grado de licenciada en ciencias de la comunicación social. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el liderazgo transformacional de las empresas Guayaquileña WQ Radio y Radio Sucre. La investigación tiene diseño no experimental, transversal, desarrollada en una muestra de 180 trabajadores. Llegó a las siguientes conclusiones:

El liderazgo es muy importante en una organización, la investigación menciona que se debe analizar esta variable constantemente, ya que el líder es fundamental para guiar al equipo y así cumplir con los objetivos de la empresa. El resultado de las encuestas indica que un 27% de los colaboradores de las empresas radiales WQ Radio y Radio Sucre establecen que la importancia que debe tener un liderazgo es óptima y el 73% consideran que es pésima.

La investigación evidencia, que para lograr una mejor comunicación organizacional debe existir un líder transformacional para ello se debe elaborar un plan estratégico el cual será aplicado en la empresa, de esta forma se logrará los objetivos de la organización y de los colaboradores.

Esta investigación aporta significativamente a la tesis desarrollada, ya que demuestra que la falta de un líder transformacional influye negativamente en la comunicación organizacional.

Rojas (2019) en su tesis: “Estudio del impacto del liderazgo transformacional en el clima organizacional de la empresa de alimentos Normandy S.A” realizada en la Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia; para obtener el grado de magister en administración del desarrollo humano y organizacional. El objetivo general fue desarrollar un estudio del impacto del liderazgo transformacional en el clima organizacional de la empresa de alimentos Normandy S.A. La investigación tiene diseño cuantitativo, corte

transversal analítico, con una muestra de 250 personas. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se desarrolló un estudio del impacto de liderazgo transformacional en el clima organizacional de la empresa, la variable clima organizacional revela una validez promedio del 0.65, y de liderazgo transformacional en promedio de 0.82, se entiende que presenta una baja correlación.

Esta investigación aporta significativamente a la tesis desarrollada, ya que demuestra el impacto negativo del liderazgo transformacional en el clima organizacional.

Bueno y Orozco (2019) en su tesis: “Liderazgo transformacional y su influencia en el clima organizacional del personal administrativo de la Universidad Tecnológica de Pereira” realizada en la Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia; para obtener el grado de magister en administración y desarrollo humano y organizacional. El objetivo general fue identificar la relación existente entre las variables del clima organizacional y el liderazgo transformacional en el personal administrativo de la Universidad Tecnológica de Pereira. La investigación tiene diseño transversal, descriptivo y correlacional, desarrollada en una muestra de 385 individuos. Llegó a las siguientes conclusiones:

Existe relación directa fuerte entre las variables de clima organizacional y liderazgo transformacional en el personal administrativo de la Universidad Tecnológica de Pereira. En cuanto a la influencia idealizada e inspiración motivacional tienen una percepción y son las que más impactan en el clima organizacional de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Esta investigación aporta significativamente a la tesis desarrollada, ya que demuestra que la falta de un líder transformacional influye negativamente en el clima organizacional.

López (2019) en su tesis: “Relación de las prácticas de liderazgo transformacional con el trabajo colaborativo y las relaciones interpersonales en empleados de una universidad privada” realizada en la Universidad EAFIT, Colombia; para obtener el grado de magister en desarrollo humano organizacional. El objetivo general fue identificar como se caracterizan y se relacionan entre si ciertas prácticas de liderazgo transformacional, el trabajo colaborativo y las relaciones interpersonales en empleados administrativos y académicos de una universidad privada de Bogotá, La investigación tiene diseño correlacional, descriptivo, con una muestra de 3,010 individuos. Llegó a las siguientes conclusiones:

Una organización que quiere lograr sus metas, debe entender que los empleados son un componente indispensable, son esas personas quienes proporcionan el liderazgo y gestión en la administración. Se analizó la percepción y experiencia de los colaboradores de una institución universitaria respecto a las características de los comportamientos de liderazgo, trabajo colaborativo y relaciones interpersonales. Para lo cual se utilizó el método de correlación estadística, analizándose los datos recopilados de 158 equipos de trabajo y sus líderes en todos los niveles organizacionales.

La investigación facilita evidencia empírica del papel positivo y estructural de las conductas de liderazgo transformacional, además de la importancia de fortalecer las relaciones interpersonales. El líder transformacional es quien influye positivamente, confía en las capacidades de sus colaboradores, logrando así niveles más altos de efectividad.

Esta investigación aporta significativamente a la tesis desarrollada, ya que demuestra que las conductas de un líder transformacional influyen en el trabajo colaborativo y las relaciones interpersonales.

Antecedentes nacionales

Solano (2017) en su tesis: “Liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017” realizada en

la Universidad Cesar Vallejo, Perú; para obtener el grado de licenciado en administración. El objetivo general fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017. La investigación tiene diseño no experimental, transeccional, con una muestra de 83 trabajadores. Llegó a las siguientes conclusiones:

El liderazgo transformacional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, presentan una relación positiva directa y significativa ($Rho=,888$ y $Sig.=,000$).

La estimulación intelectual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, presentan una relación positiva directa y significativa ($Rho=,799$ y $Sig.=,000$).

La motivación inspiracional y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, presentan una relación positiva directa y significativa ($Rho=,864$ y $Sig.=,000$).

La consideración individual y el clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, presentan un relación positiva directa y significativa ($Rho=,866$ y $Sig.=,000$).

En relación entre la influencia idealizada y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona dos, presentan un relación positiva directa y significativa ($Rho=,839$ y $Sig.=,000$).

La investigación dio como resultado que las variables liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza zona Lima dos, presentan una alta relación a un buen nivel de confianza.

El 48.5% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es malo, indican que no existe un líder transformacional, el clima es bajo, sienten que existe una relativa estimulación intelectual en cierta manera el líder incentiva la creación de nuevas ideas, sin embargo, consideran que la motivación

inspiracional es malo, porque manifiestan que el líder no da apertura a una buena comunicación.

Respecto al resultado de la dimensión estimulación intelectual se obtuvo que es regular con 39.8% y el 45.5% de los trabajadores de Financiera Confianza zona Lima dos, manifiestan que es malo.

Respecto al resultado de la dimensión de la motivación inspiracional se obtuvo que es malo con un 43.4% y el 45.8% de los trabajadores de Financiera Confianza zona Lima dos, manifiestan que es malo.

La investigación evidencia que el clima organizacional en una empresa es fundamental y esto se logra a través del mando de un líder transformacional. Por ello se deben tomar acciones con el fin de mejorar clima organizacional.

Callan (2017) en su tesis: "Liderazgo transformacional y clima organizacional del centro de contacto del banco de crédito del Perú, 2017" realizada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú; para obtener el grado de maestra en gestión del talento humano. El objetivo general fue establecer la relación que existe entre la capacidad de influencia e impacto del líder transformacional en el centro de contacto del banco de crédito del Perú, 2017. La tesis tiene diseño no experimental, es de corte transversal, desarrollada en una muestra de 120 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

En relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional, existe una relación positiva, directa y significativa ($Rho=,514$ y $Sig.=,000$).

En relación entre la capacidad de influencia e impacto del liderazgo transformacional y clima organizacional, existe una relación positiva, directa y significativa ($Rho=.477$ y $Sig.=,002$).

En relación entre la dimensión de conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y el clima organizacional, existe una relación positiva, directa y significativa ($Rho=,482$ y $Sig.=,003$).

En relación entre la dimensión establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional y clima organizacional, existe una relación positiva, directa y significativa ($Rho=,519$ y $Sig.=,004$).

En relación entre la dimensión aseguramiento de los resultados del liderazgo del liderazgo transformacional y clima organizacional, existe una relación positiva, directa y significativa. ($Rho=,567$ y $Sig.=,001$).

La investigación confirma que, a mayor liderazgo transformacional, mayor es el desarrollo del clima organizacional en el centro de contacto del banco de crédito del Perú.

Se afirma que, a mayor capacidad de influencia e impacto del líder transformacional, mayor es el desarrollo del clima organizacional.

Se afirma también que, a mayor conocimiento del líder transformacional, mayor es el desarrollo del clima organizacional.

Se afirma que, a mayor capacidad de influencia e impacto del líder transformacional, mayor es el desarrollo del clima organizacional.

Se afirma que, a mayor establecimiento de redes de liderazgo del líder transformacional, mayor es el desarrollo del clima organizacional.

Se afirma también que, a mayor aseguramiento de los resultados del líder transformacional, mayor es el desarrollo del clima organizacional.

La investigación evidencia que el clima organizacional es fundamental y esto se logra a través del mando de un líder transformacional. Para que se pueda fortalecer las competencias del líder transformacional es necesario elaborar un plan operativo, además es necesario brindar capacitaciones y talleres al cliente interno para lograr que el líder sea un mentor que motive, para los colaboradores se sugiere continuar con las estrategias de motivación de reconocimiento por

sus logros alcanzados. En este sentido, las funciones realizadas por un líder transformacional aseguran un buen clima organizacional.

Torres (2019) en su tesis: "Relación entre clima laboral y liderazgo transformacional en las gerencias de servicios financieros y créditos y cobranzas de la empresa Banco Azteca del Perú S.A" realizada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú; para obtener el grado de maestro en dirección estratégica del factor humano. Cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el clima laboral y el liderazgo transformacional en las gerencias de servicios financieros y gerencia de créditos y cobranzas de la empresa Banco Azteca del Perú. La tesis tiene diseño no experimental, corte transversal, con una muestra de 300 trabajadores. Llegó a las siguientes conclusiones:

En relación al compañerismo del clima laboral y la consideración individualizada, existe una alta correlación positiva ($Rho=0.94$)

En relación al compañerismo del clima laboral y la motivación inspiracional, existe una relación positiva ($Rho=0.85$)

En relación al compañerismo del clima laboral y la influencia idealizada, existe una relación positiva ($Rho=0.80$)

En relación al compañerismo del clima laboral y la estimulación intelectual, existe una relación positiva moderada ($Rho=0.70$)

El resultado general del liderazgo transformacional obtuvo como puntuación 70.14, el cual se considera aceptable.

En cuanto a las dimensiones de liderazgo transformacional muestran una puntuación aceptable mayor o igual a 70, respecto a la dimensión motivación inspiracional es la más sobresaliente, con una puntuación de 72.30, los colaboradores de la empresa Banco Azteca del Perú lo consideran a un nivel aceptable, resaltan que sus líderes despiertan un espíritu de equipo, entusiasmo y optimismo, creando y comunicando, obteniendo de esta forma seguidores

involucrados y comprometidos. Seguido de la dimensión estimulación intelectual se encuentra en un nivel aceptable con una puntuación de 71.34, sin embargo, los colaboradores de la empresa Banco Azteca del Perú lo consideran en un nivel mínimo aceptable que sus líderes los estimulan a ser innovadores y creativos. Y con la puntuación baja de 68.81 está a la dimensión influencia idealizada, es un nivel aceptable, sin embargo, los colaboradores de la empresa Banco Azteca del Perú lo consideran en un nivel mínimo aceptable que sus líderes son modelos a seguir. Por último con la puntuación más baja de 66.90 está la dimensión consideración individualizada, el resultado obtenido es bajo, es necesario que se tomen medidas y refuerce esta dimensión, dada su relevancia porque se refiere a que el líder es un mentor de sus seguidores, haciendo que se sientan valorados.

La investigación es importante porque evidencia que para mejorar el clima laboral es necesario implementar un programa de coaching ejecutivo para los líderes de las gerencias de servicios financieros y créditos y cobranzas de la empresa Banco Azteca del Perú, con la única finalidad de reforzar el tipo de liderazgo transformacional, también se debe diseñar y aplicar talleres para los líderes de las gerencias de servicios financieros y créditos y cobranzas de la empresa Banco Azteca del Perú, que refuercen acciones que contribuyan a la mejora del clima laboral.

Villacrisis (2018) en su tesis: "Liderazgo transformacional y compromiso organizacional de los colaboradores en la Financiera Proempresa, Ate- 2018" realizada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú; para obtener el grado de licenciada en administración. El objetivo general fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Financiera Proempresa. La investigación tiene diseño no experimental, de corte transversal, desarrollada en una muestra de 70 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

En relación al liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Financiera Proempresa, existe una correlación positiva. ($Rho=.994$ y $Sig.=,000$).

En relación a la influencia idealizada atribuida y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Financiera Proempresa, existe una correlación positiva alta. (Rho =.888 y Sig. =, 000).

En relación a la influencia idealizada conductual y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Financiera Proempresa, existe una correlación positiva alta. (Rho =.781 y Sig. =,000).

En la relación a la motivación inspiradora y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Financiera Proempresa, existe una correlación positiva alta. (Rho =.878 y Sig. =,000).

En relación a la estimulación intelectual y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Financiera Proempresa, existe una correlación positiva alta. (Rho =.695 y Sig. =,000).

En relación a la consideración individual y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Financiera Proempresa, existe una correlación positiva alta. (Rho =.805 y Sig. =,000).

La investigación da como resultado que a mayor liderazgo transformacional mayor será el compromiso organizacional. Se puede afirmar además que a mejor influencia idealizada atribuida, motivación inspiradora, estimulación intelectual y consideración individual será mayor el compromiso organizacional de los colaboradores de Proempresa.

La investigación es importante porque evidencia que el compromiso organizacional se logra si constantemente se practica las estrategias y tácticas de gestión del liderazgo, incrementar las capacitaciones y continuar manteniendo la confianza en las funciones cotidianas y la relación personalizada con cada colaborador, con la finalidad de cumplir con los objetivos organizacionales.

Tone (2017) en su tesis: "Liderazgo transformacional y su relación con el compromiso organizacional en Mibanco, La Victoria - 2017" realizada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú; para obtener el grado de licenciada en administración. El objetivo general fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en Mibanco, La Victoria - 2017. La investigación tiene diseño no experimental, transversal, desarrollada en una muestra de 55 empleados. Llegó a las siguientes conclusiones:

Existe correlación positiva considerable ($Rho=,843$ y $Sig.=,000$) entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en los colaboradores de Mibanco, La Victoria.

Existe correlación positiva considerable ($Rho=,767$ y $Sig.=,000$) entre la influencia idealizada y el compromiso organizacional en los colaboradores de Mibanco, La Victoria.

Existe correlación positiva considerable ($Rho=,795$ y $Sig.=,000$) entre la motivación inspiradora y el compromiso organizacional de los colaboradores de Mibanco, La Victoria.

Existe correlación positiva considerable ($Rho=,604$ y $Sig.=,000$) entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional de los colaboradores de Mibanco, La Victoria.

Existe correlación positiva considerable ($Rho=,766$ y $Sig.=,000$) entre la consideración individualizada y el compromiso organizacional de los colaboradores de Mibanco, La Victoria.

La investigación es importante porque explica que para desarrollar compromiso organizacional por parte de los colaboradores, el líder debe guiar, motivar, promover relaciones positivas, fomentar el trabajo en equipo, inspirar, capacitar para que pueda lograr el involucramiento de los en las metas establecidas por la empresa.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable liderazgo transformacional

2.2.1.1. Definiciones del liderazgo transformacional

Bass (1985) respecto al liderazgo transformacional indica que: “Cuando una o más personas se comprometen con otras de manera tal que líderes y seguidores eleven sus niveles de motivación y moralidad” (p. 60).

Fischman (2017) dice que el liderazgo transformacional: “Es un nuevo tipo de liderazgo centrado en lograr movilizar a terceros hacia causa trascendentales, un liderazgo orientado a desarrollar a los seguidores, a elevar su nivel de necesidades y moralidad” (p. 9).

Bracho y García (2013) respecto al liderazgo transformacional dicen:

Es un estilo definido como un proceso de cambio positivo en los seguidores, centrándose en transformar a otros a ayudarse mutuamente, de manera armoniosa, enfocando de manera integral a la organización; lo cual aumenta la motivación, la moral y el rendimiento de sus seguidores. (p. 167).

El estilo de liderazgo transformacional aplicado por las personas evidencia que son líderes positivos, con capacidades que le permiten persuadir a los colaboradores a los cambios, para obtener resultados favorables para la organización e individualmente. El líder transformacional tiene la capacidad de influir en su personal al punto de convertirlos en sus seguidores, tiene éxito cuando logra que su equipo se adapte al cambio.

2.2.1.2. Importancia del liderazgo transformacional

Bass y Riggio (2005) respecto a la importancia del liderazgo transformacional, dice:

- Permite mejorar el autoconcepto y el sentido de autoeficacia de los seguidores.
- Se ha demostrado que la autoeficacia mejora constantemente al individuo como al grupo.
- Identificación como líder, tanto individual como colectivamente, la identificación con el grupo o unidad es importante.
- Comparte los objetivos y valores alineados son claves para motivar el desempeño de los seguidores.
- El líder transformacional capacita a los seguidores para realizar más allá de las expectativas. (p. 50).

Fischman (2017) respecto a la importancia del liderazgo transformacional dice:

Un buen liderazgo transformacional llevara a ser más efectivo en el manejo de la gente y en el logro de resultados, este tipo de líder orienta precisamente sus esfuerzos, hacia causas trascendentales como el desarrollo de las personas y su entorno, influye en movilizar a terceras personas hacia causas que tengan significados mayor que uno mismo. (p. 45).

2.2.1.3. Características del liderazgo transformacional.

Palomo (2014) menciona que el liderazgo transformacional, presenta las siguientes características:

- Creatividad. El líder transformacional tiene la capacidad de crear soluciones ante nuevos problemas, es innovador.
- Interactividad. El líder transformacional es capaz de generar un alto grado de confianza el cual le permite conocer las necesidades de sus colaboradores, manteniendo una postura abierta de comunicación y participación, actitud que le permite mejorar los resultados.
- Visión. El líder transformacional tiene la función de comunicar la visión de la empresa haciéndoles participe.

- Empoderamiento. El líder transformacional debe otorgar a sus colaboradores la libertad de que sean responsables de sus acciones e ideas.
- Pasión. Esta característica es el motor del líder transformacional con el que transmite ese ímpetu por la misión de la empresa y los colaboradores.
- Ética. El líder transformacional es ético, tanto en la toma de decisiones como en las relaciones con los colaboradores, proceden apropiadamente en la gestión, dirección y logro de objetivos.
- Prestigio. El líder transformacional debe ser y parecer integro.
- Orientación hacia las personas. El líder transformacional muestra la preocupación por las necesidades de sus colaboradores y las incorpora como objetivos de la empresa.
- Desarrollo de los colaboradores. El líder transformacional apoya y atiende a sus seguidores
- Formación y asesoramiento de los colaboradores. El líder transformacional no tiene los rasgos de un líder que controla y supervisa, lo que si los identifica es que se preocupan por ser asesores, formadores y facilitadores de sus colaboradores.
- Coherencia entre sus actuaciones. El líder transformacional está alineado a la misión, visión y valores de la organización.

Fischman (2005) menciona las siguientes características:

- Un líder traza una visión y la comparte con su gente.
- El líder debe preocuparse por las personas.
- Un líder es un ejemplo de integridad.

2.2.1.4. Teoría del liderazgo transformacional

Teoría del liderazgo transformacional de Bass y Avolio (1994)

Bass y Avolio (1994) dice que: “El liderazgo transformacional logro sus excepcionales efectos sobre los subordinados cambiando las bases motivacionales sobre las cuales operan” (p. 9).

Dimensiones del liderazgo transformacional

Influencia idealizada

D' Alessio (2017) dice:

Este tipo de líder logra la admiración, respeto y la confianza de sus seguidores, los cuales se sienten identificados por la conducta ética y moral que demuestra. Lo que resalta aún más de estos líderes es que antes que sus propias necesidades están las de sus seguidores, no dudan en compartir riesgos y guiar las acciones de ellos tomando en cuenta los valores y la ética. (p. 87).

Lussier y Achua (2015) mencionan que:

Es una herramienta poderosa que usan los líderes transformacionales y carismáticos. Ellos poseen la capacidad para desarrollar más poder simbólico del que se utiliza al influir en los seguidores. Los seguidores idealizan a estos líderes y, a menudo, desarrollan un fuerte apego emocional con su visión. El líder carismático y transformacional se compromete con la conducta que infunde en los seguidores un fuerte sentido de idealismo. (p. 337).

Esta dimensión determina el efecto que causa en los colaboradores, la imagen idealizada que tienen del líder transformacional, les genera un nivel alto de confianza la cual le permite al líder influenciar en ellos y así cumplir con los objetivos.

Motivación inspiracional

D' Alessio (2017) dice: “Este tipo de líder tiene una visión clara, demuestra entusiasmo, optimismo, genera confianza, motiva, inspira y le da significado y relevancia al trabajo de sus seguidores usando aptitudes y lenguaje persuasivo” (p. 92).

Respecto a la segunda dimensión el líder transformacional está preparado para utilizar métodos infalibles para plantear las metas, tiene la capacidad de transmitir su optimismo, convirtiéndose en inspiración, ya que no es nada fácil inspirar a los colaboradores, es fundamental para ellos la comunicación de esta forma conecta con sus seguidores.

Estimulación intelectual

D' Alessio (2017) dice:

Estos líderes tienen la capacidad de estimular a sus seguidores a que se esfuercen por ser creativos e innovadores, haciéndoles participe a dar nuevas ideas y soluciones a los problemas que se presenten respecto a sus funciones. Este tipo de líder no expone a las personas a dejarlas en ridículo o criticar en público. (p. 96).

Bass y Avolio (1994) manifiestan que: “El líder transformacional impulsa a los seguidores para que puedan pensar sobre los problemas y así desarrollen sus propias habilidades intelectuales y puedan brindar soluciones ante las situaciones de conflicto organizacional” (p. 87).

La tercera dimensión es la habilidad que tiene el líder transformacional de desarrollar, crear e innovar nuevas formas de solucionar los conflictos que se presentan tanto en el ámbito laboral como personal. Cabe resaltar que el líder no solo debe contar con habilidades y capacidades sino también de como promover estas actitudes en sus colaboradores y logran el empoderamiento en cada uno.

Consideración individualizada

Bass (1985) dice que: “Estos líderes enfocan su atención en el crecimiento y necesidades de sus seguidores, actúan como guías y mentores, además de entrenarlos y asesorarlos. Logrando desarrollar en cada seguidor un alto potencial, creando así un clima favorable” (p. 103).

Fischman (2005) dice que: “El líder transformacional sabe cuáles son las necesidades de cada uno de sus seguidores, dirige y aconseja a cada uno de ellos y su meta es la consideración individual de cada uno” (p. 45).

Respecto a la última dimensión el líder transformacional debe enfocarse en brindar asesoría no solo de forma colectiva sino también de forma individual dando la oportunidad a cada uno de recibir atención a sus necesidades, así ellos se sentirán valorados creando así un clima positivo.

2.2.2. Bases teóricas de la variable clima organizacional

2.2.2.1. Definiciones de clima organizacional

Brunet (1987) indica que: “El clima de una organización puede ser sentido por un individuo sin que este, necesariamente, consciente del papel y de la existencia de los factores que lo componen” (p. 16).

Schein (1991) mencionan que:

El clima organizacional está conformado por diferentes aspectos como: el tipo de organización, las políticas, los reglamentos internos, la tecnología, las metas, sumado a ello las actitudes, valores que son impulsadas o castigadas. Es decir, constituye el medio interno de una organización. (p. 85).

Chiavenato (2017) indica que: “El clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes” (p. 49).

Litwin y Stringer (1968) indica que: “El clima organizacional es la forma en que los colaboradores interactúan socialmente influenciados por la cultura interna” (p. 50).

Se entiende por clima organizacional la percepción que tiene el personal respecto al ambiente de trabajo, está representado por las

emociones de sus integrantes, muchas veces este no es consciente de su rol y desconoce porque factores está compuesto. Es importante comprender que el clima en una organización está íntimamente relacionado con la motivación de los trabajadores.

2.2.2.2. Importancia del clima organizacional

Brunet (1987) menciona que: “La importancia del clima organizacional, refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza se transforman a su vez, en elementos del clima” (p. 20). En ese sentido, el clima organizacional es importante porque permite:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que pueden surgir.

Sprei (2012) dice que:

El clima organizacional está constituido por diferentes elementos como: el ambiente donde las personas desarrollan sus funciones, el trato que reciben de sus superiores, la relación que existe entre el personal y los clientes. Las organizaciones que buscan un continuo mejoramiento para lograr sus objetivos, consideran que el clima organizacional es un tema de mayor importancia. (p. 38).

2.2.2.2. Características del clima organizacional

Brunet (1987) menciona que el clima organizacional, presenta las siguientes características:

- Climas diferentes, es decir en una misma empresa puede haber varios climas organizacionales, entre más descentralizada más se percibirá la existencia de diferentes climas.
- Directrices, es decir las propuestas que da la organización pueden ser difíciles de aplicar en forma uniforme en todas las áreas.
- Microclimas, es decir en el interior de una organización si un empleado es trasladado a un área dentro de la empresa, puede sentir bienestar o incomodidad.
- Percepción del clima, es decir los miembros de la directiva perciben un buen clima, sin embargo, los trabajadores perciben lo contrario (p. 132).

Chiavenato (2015) respecto a las características del clima organizacional menciona las siguientes:

- Una disciplina científica aplicada: Son las encargadas de apoyar a las personas y organizaciones a alcanzar niveles más elevados de desempeño.
- Se enfoca en las contingencias: Es aquella que distingue las distintas situaciones en la organización, para mejorar el control y el manejo.
- Utiliza métodos científicos: Se realiza la formulación de hipótesis respecto a la dinámica del comportamiento en las organizaciones.
- Administra a las personas en las organizaciones: Las organizaciones están constituidas por capital humano, el objetivo es ayudar a las personas y las organizaciones.

2.2.2.3. Teoría del clima organizacional.

Teoría del clima organizacional de Brunet (1987)

Brunet (1987) indica que: “El comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores” (p. 28).

Brunet (1987) menciona los factores principales que influyen la percepción del clima son:

- Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
- La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana.
- Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
- La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización. (p. 29).

Por otro lado, Brunet (1987) dice que existen tres variables:

Variables causales. Son independientes determinan el sentido en la que una organización va evolucionando, así como los resultados que obtiene. Compreendida por la estructura de la organización y su administración.

Variables intermediarias. Reflejan el estado interno y la salud de una empresa.

Variables finales. Son dependientes resultado de los dos precedentes, reflejan los resultados obtenidos por la organización.

2.2.2.3.1 Tipos de clima organizacional

Brunet (1987) menciona los siguientes tipos de clima organizacional.

Clima de tipo autoritario

Sistema I – Autoritarismo explotador

Este tipo de clima, desarrolla una organización informal que se opone a los fines de la organización forma, las decisiones las toma la alta dirección,

presenta un ambiente invariable e incierto, la comunicación entre superiores y empleados no existe, trabajan en base al miedo y los castigos, se sienten amenazados. Esporádicamente hay recompensas.

Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima, desarrolla una organización informal, sin embargo, esta no siempre reacciona a los fines formales, la alta dirección es quien toma las decisiones algunas veces son tomadas por otras superiores con bajo cargo, para motivar a los empleados, la alta dirección juega con las necesidades sociales que tienen, los métodos que utilizan para lograr sus objetivos son la recompensa y eventualmente el castigo. La confianza es como la de un amo con su siervo.

Clima de tipo participativo

Sistema III – Consultivo

Este tipo de clima, desarrolla una organización informal, sin embargo, esta puede negarse o resistirse a los fines de la organización, es un ambiente dinámico, la política y las decisiones son tomadas mayormente por la alta dirección, pero está permitido a los subordinados tomar decisiones específicas en los niveles inferiores, por ello los procesos de control se delegan de arriba hacia abajo, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y estima de los empleados, las recompensas y castigos son esporádicamente, la comunicación es de tipo descendente, y para motivar a los empleados se utiliza cualquier implicación.

Sistema IV – Participación en grupo

Este tipo de clima, establece una planificación estratégica, la alta dirección y los empleados forman un equipo para lograr los objetivos de la organización, la comunicación es de manera ascendente, descendente y

lateral, a los empleados se le motiva por la participación y la implicación. La alta dirección tiene plena confianza en sus empleados.

Componentes del clima organizacional

Brunet (1987) respecto a los componentes del clima organizacional dice:

La forma en que interactúan componentes tales como el comportamiento de los individuos y de los grupos, la estructura y los procesos organizacionales, para crear un clima organizacional que, a su vez, produce los resultados que se observan a nivel del rendimiento organizacional, individual o de grupo. Así, los resultados que se observan en una organización provienen de su tipo de clima que es resultado de los diferentes aspectos objetivos de la realidad de la organización como la estructura, los procesos y los aspectos psicológicos y de comportamiento de los empleados. (p.39).

2.2.2.4. Dimensiones del clima organizacional

Métodos de mando

Brunet (1987) dice: “La forma en la que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados” (p. 45).

Naturaleza de las fuerzas de motivación

Brunet (1987) dice: “Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades” (p. 45).

Chiavenato (2015) dice: “La motivación inicia con una deficiencia fisiológica o psicológica, por ello la clave para entender el proceso está en la relación que existe entre las necesidades y el significado de los impulsos e incentivos de las personas” (p. 172).

Naturaleza de los procesos de comunicación.

Brunet (1987) dice: “La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos” (p. 46).

Chiavenato (2015) manifiesta: “El elemento clave para lograr el objetivo de una organización es la comunicación, toda función administrativa como la planeación, dirección, control, está basado en información el cual solo puede funcionar mediante la comunicación” (p. 172).

Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción

Brunet (1987) dice: “La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos en la organización” p. 46).

Toma de decisiones

Brunet (1987) dice: “La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones” (p. 46).

Fijación de los objetivos o de las directrices.

Brunet (1987) dice “La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o de directrices” (p. 46).

Procesos de control.

Brunet (1987) dice: “El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales” (p. 46).

Objetivos de resultados y de perfeccionamiento.

Brunet (1987) dice: “La planificación, así como la formación deseada” (p. 46).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Consideración individualizada

Es la habilidad que tiene el líder transformacional de prestar atención y asesorar de forma individual.

Clima organizacional

Es el ambiente causado por las emociones de los colaboradores de una empresa, el factor primordial para toda organización es el capital humano.

Estimulación intelectual

El líder transformacional promueve actitudes en sus colaboradores para que tengan la capacidad de resolver conflictos.

Influencia idealizada

Es la imagen idealizada que tiene los colaboradores respecto al líder transformacional, logrando que sean sus seguidores.

Liderazgo transformacional

Es el estilo de liderazgo con capacidades y habilidades desarrolladas para influir, motivar, inspirar a los colaboradores.

Motivación inspiracional

Es transmitir optimismo en los seguidores, inspirándolos a logro de sus objetivos.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente tesis es de tipo aplicada, porque se basan en información de la ciencia básica para solucionar problemas prácticos que afectan a la empresa. En este caso, implementar soluciones prácticas al problema de liderazgo transformacional que incurren en el clima organizacional de los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A – Chorrillos.

Ñaupas et al. (2018) dice: “Es aquella que basándose en los resultados de la investigación básica, pura o fundamental está orientada a resolver los problemas sociales de una comunidad, región o país” (p. 136).

El nivel de la investigación es correlacional, porque se pretende encontrar la relación que existe entre las variables liderazgo transformacional y clima organizacional, a fin de demostrar el grado de significancia entre ellas.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) dicen que: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 109).

La presente investigación es de enfoque cuantitativo ya que se emplea los procesos estadísticos y matemáticos para probar la hipótesis.

Ñaupas et al. (2018) dice que: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente” (p.140).

Diseño de investigación

La presente investigación se desarrolló mediante un diseño no experimental, porque el estudio se realiza sin modificar las variables liderazgo

transformacional y clima organizacional, se analizan con las características ya existentes para lograr resultados reales.

Hernández y Mendoza (2018) al respecto dicen: “Esta investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 174).

Asimismo, la presente investigación de acuerdo a los momentos de la recolección de datos, se ubica dentro de la investigación de tipo transversal.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) dice que: “los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 176).

3.2. Población y muestra

Población

Para la investigación la población a estudiar está constituida por los 50 colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A., que laboran en el área de negocios y operaciones, en la sede de la empresa ubicada en el distrito de Chorrillos.

Ñaupas et al. (2018) mencionan que:

La población puede ser definida como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas, objetivos, conglomerados, hechos o fenómenos que presentan las características requeridas para la investigación. (p. 334).

Tabla 1

Distribución de la población

Áreas	Número de colaboradores	%
Negocios	47	94
Operaciones	3	6
Total	50	100

Muestra

La investigación no considera una muestra, se desarrolla la investigación en toda la población, puesto que se tuvo acceso a la población y de acuerdo a diversos autores, los resultados son más exactos cuando se acercan más a la población.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

H_a: Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021

Hipótesis específicas

H₁: Existe relación significativa entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021

H₂: Existe relación significativa entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021

H₃: Existe relación significativa entre consideración individualizada y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021

H₄: Existe relación significativa entre la influencia idealizada y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de liderazgo transformacional

Bass (1985) dice que: “El liderazgo transformacional es aquel que motiva a las personas a hacer más de lo que ellas mismas esperan y como consecuencia, se producen cambios en los grupos, las organizaciones y la sociedad” (p. 20).

Definición operacional de liderazgo transformacional

El liderazgo transformacional es una variable que se midió en función de cuatro dimensiones (influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación intelectual y consideración individualizada), 12 indicadores que fueron expresados en términos de 36 ítems que emitieron mediante la actitud que tienen los colaboradores de la entidad al respecto al liderazgo transformacional que se realiza en dicha entidad.

Tabla 2

Operacionalización de la variable de liderazgo transformacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de dimensión y valores	Niveles y rangos
Influencia idealizada	- Confianza	Del 1 al 9	1. Totalmente en desacuerdo	Bueno: [37 - 45]
	- Conducta			Regular: [29 - 37)
	- Admiración			Malo: [21 - 29)
Motivación inspiracional	- Reconocimiento	Del 10 al 18	2. En desacuerdo	Bueno: [35 - 44]
	- Motivación			Regular: [25 - 35)
	- Visión			Malo: [22 - 25)
Estimulación intelectual	- Innovación	Del 19 al 27	3. Parcialmente de acuerdo	Bueno: [34 - 43]
	- Creatividad			Regular: [24 - 34)
	- Solución de problemas			Malo: [19 - 24)
Consideración individualizada	- Asesoramiento	Del 28 al 36	4. De acuerdo	Bueno: [34 - 44]
	- Identificación de problemas			Regular: [23 - 34)
	- Apoyo			Malo: [21 - 23)

Definición conceptual de clima organizacional

Chiavenato (2009) define que: “El clima organizacional es el ambiente que existe entre todos los miembros que pertenecen a la organización, está fuertemente enlazado al grado de motivación de los empleados” (p. 139).

Definición operacional de clima organizacional

El clima organizacional es una variable que se midió en función de 4 dimensiones (crecimiento y desarrollo, comunicación, fuerzas motivacionales e identidad), 12 indicadores que fueron expresados en términos de 31 ítems que permitió medir la percepción de los colaboradores respecto al liderazgo transformacional.

Tabla 3

Operacionalización de la variable de clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de dimensión y valores	Niveles y rangos	
Crecimiento y desarrollo	- Línea de carrera	Del 1 al 9	1. Totalmente en desacuerdo	Bueno: [36 - 44]	
	- Equidad			Regular: [27 - 36]	
Comunicación	- Oportunidad	Del 10 al 16	2. En desacuerdo	Malo: [22 - 27]	
	- Fluidez				Bueno: [29 - 35]
	- Acceso de información				Regular: [23 - 29]
Fuerzas motivacionales	- Ayuda mutua	Del 17 al 24	3. Parcialmente de acuerdo	Malo: [19 - 23]	
	- Estimulación				Bueno: [31 - 39]
	- Compromiso				Regular: [21 - 31]
Identidad	- Beneficios	Del 25 al 31	4. De acuerdo	Malo: [19 - 21]	
	- Orgullo				Bueno: [35 - 35]
	- Lealtad				Regular: [30 - 34]
	- Imagen		5. Totalmente de acuerdo	Malo: [26 - 30]	

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

Para la presente investigación, se aplicó el método hipotético deductivo, apropiado para el estudio porque el problema se aborda por medio del análisis de investigación exploratoria, para luego ser fundamentada con la teoría correspondiente, se recolecta datos, luego se realiza la formulación de hipótesis, mediante el cual se obtiene conclusiones y se plantea soluciones.

Bernal (2010) dice que: “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis. Deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

Técnica

La técnica principal que se aplicó en la investigación es el cuestionario, que sirvió para recoger los datos de la muestra, por ser una fuente de información primaria.

Ñaupas et al. (2018) menciona que:

El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cedula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. (p. 291).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

El investigador realiza la recolección de datos aplicando dos cuestionarios los cuales son el liderazgo transformacional y el clima organizacional, cuestionarios que sirven para obtener información relevante de las unidades de análisis. Dichos cuestionarios midieron de forma independiente las variables para luego correlacionarlos y asociarlos.

La validación de los cuestionarios se realizó mediante la técnica de juicio de expertos, quienes analizan el instrumento de medición que se pretende aplicar en la recolección de datos, una vez conforme los expertos firman un certificado de validez indicando que hay suficiencia.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) dicen: “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir. Es decir, si refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos” (p. 229).

Por otro lado, los cuestionarios también presentan óptimos niveles de confiabilidad, los cuales oscilan entre 0.66 y 0.71 que son aceptables para el recojo de datos, siendo el mínimo 0.66 y perfecto es 1.

Al respecto, Ñaupas et al. (2018) dicen: “Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación a diferentes personas, que tienen el mismo grado de instrucción (p. 277).

Instrumento I: Cuestionario de liderazgo transformacional

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de liderazgo transformacional
Autor	: Presentación Felices Pomasoncco
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual
Duración	: Sin límite de tiempo
Aplicación	: Colaboradores de la entidad Compartamos Financiera
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de liderazgo transformacional las cuales son la influencia idealizada, la motivación inspiracional, la estimulación intelectual y la consideración individualizada. El cuestionario consta de 36 ítems, de los cuales 9 ítems son para la dimensión influencia idealizada, 9 ítems para la dimensión motivación inspiracional, 9 ítems para la dimensión estimulación intelectual y 9 ítems para la dimensión consideración individualizada. Se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones para la escala de respuestas.

Normas de aplicación

El cuestionario se realizará de forma presencial, donde cada colaborador de la entidad Compartamos Financiera S.A., agencia Chorrillos, debe marcar entre las 5 opciones de respuestas, es importante mencionar que

los resultados tiene carácter de confidencial, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Parcialmente de acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Normas de calificación

Para la calificación de los resultados, se debe sumar las puntuaciones por dimensión y así mismo la suma total del instrumento para luego ubicarlos en la tabla para determinar la percepción sobre el liderazgo transformacional y sus dimensiones.

Instrumento II: Cuestionario de clima organizacional

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de clima organizacional
Autor	: Presentación Felices Pomasoncco
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual
Duración	: Sin límite de tiempo
Aplicación	: Colaboradores de la entidad Compartamos Financiera
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir las cuatro dimensiones de clima organizacional las cuales son el crecimiento y desarrollo, la comunicación, las fuerzas motivacionales y la identidad. La escala consta de 31 ítems, de los cuales 9 ítems son para la dimensión crecimiento y desarrollo,

7 ítems para la dimensión comunicación, 8 ítems para la dimensión fuerzas motivacionales y 7 ítems para la dimensión identidad. Se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones para la escala de respuestas.

Normas de aplicación

El cuestionario se realizará de forma presencial, donde cada colaborador de la entidad Compartamos Financiera S.A., agencia Chorrillos, debe marcar entre las 5 opciones de respuestas, es importante mencionar que los resultados tiene carácter de confidencial, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Parcialmente de acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Normas de calificación.

Para la calificación de los resultados, se debe sumar las puntuaciones por dimensión y así mismo la suma total del instrumento para luego ubicarlos en la tabla para determinar la percepción sobre el clima organizacional y sus dimensiones.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos.

Se siguió los siguientes pasos para el análisis propuesto:

Los datos obtenidos del cuestionario físico primero serán trasladados a una hoja de cálculo de Excel, para luego ser traspasados al programa SPSS donde se realizará el análisis estadístico.

Para realizar el análisis de fiabilidad, se contó con la validación de criterio de tres expertos.

Se procedió a la realización de los estadísticos de las variables y dimensiones en la que se incluyó la tabla de frecuencia.

Se procedió a realizar la prueba de normalidad con la finalidad de conocer si los datos recolectados presentan o difieren de una distribución normal. Se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov.

Luego se procedió a realizar los estadísticos de las variables de liderazgo transformacional y clima organizacional, así como sus dimensiones, incluyendo las tablas de frecuencias, tabla cruzada y los gráficos de barra.

Posteriormente, se realizó la contrastación de hipótesis de investigación, aplicando la prueba de Rho de Spearman.

Finalmente, se realizó las discusiones, conclusiones y recomendaciones a partir de la contrastación de las hipótesis.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable liderazgo transformacional

Para determinar la validez del instrumento de la variable liderazgo transformacional se definió a través del criterio de tres jueces expertos en el tema, tomando en consideración el patrón temático, los cuales definen la validez del contenido del cuestionario.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario de liderazgo transformacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Luis Alonso Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Validez del instrumento de la variable clima organizacional

Para determinar la validez del instrumento de la variable clima organizacional se definió a través del criterio de tres jueces expertos en el tema, tomando en consideración el patrón temático, los cuales definen la validez del contenido del cuestionario.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de clima organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Luis Alonso Ramos Chang	Aplicable
Ing. Zoilomaximo Vásquez Ruiz	Aplicable

Los resultados de validación de los cuestionarios, tuvieron una calificación de aplicable, de acuerdo al criterio de jueces expertos en el tema de investigación.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de liderazgo transformacional

La confiabilidad del instrumento de liderazgo transformacional se determinó usando la prueba estadística de alfa de Cronbach comprendiendo que el cuestionario tiene una escala politómica.

Tabla 6

Análisis de fiabilidad del instrumento de liderazgo transformacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	36

En la tabla 6 se observa, el resultado estadístico alfa de Cronbach de 0.980, que es mayor a 0.81. Es decir, el cuestionario de liderazgo transformacional muestra una confiabilidad muy alta, por lo que el instrumento es aplicable para la presente investigación.

Fiabilidad del instrumento de clima organizacional

La confiabilidad del instrumento de clima organizacional se determinó usando la prueba estadística de alfa de Cronbach comprendiendo que el cuestionario tiene una escala politómica.

Tabla 7

Análisis de fiabilidad del instrumento de clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	31

En la tabla 7 se observa, el resultado estadístico alfa de Cronbach es de 0.951, el cual es mayor a 0.81. Es decir, el instrumento de clima organizacional muestra una confiabilidad muy alta, por lo que el instrumento es aplicable para la presente investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable liderazgo transformacional

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable liderazgo transformacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	16,0
Regular	26	52,0
Bueno	16	32,0
Total	50	100,0

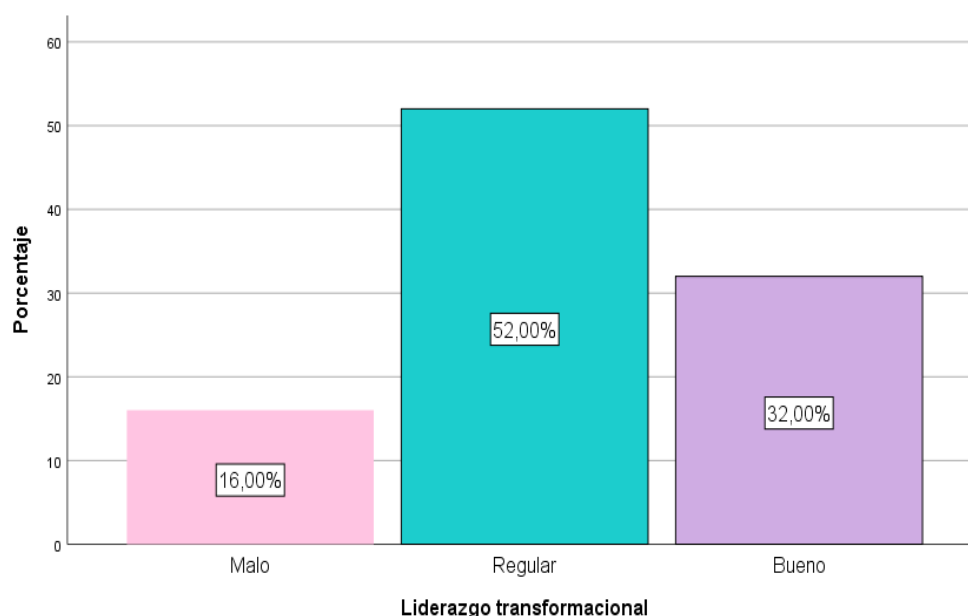


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable liderazgo transformacional

Interpretación

En la figura 1 se observa, que 26 colaboradores encuestados que representan el 52% consideran al liderazgo transformacional en un nivel regular, 16 colaboradores encuestados que representan el 32% lo consideran en un nivel bueno y 8 colaboradores encuestados que representan el 16% lo consideran en un nivel malo. Se evidencia que en la entidad Compartamos Financiera S.A. Existe un problema ya que los colaboradores piensan que el gerente no es un líder transformacional, no se sienten identificados con él.

Resultados descriptivos de la variable clima organizacional

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable clima organizacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	24,0
Regular	26	52,0
Bueno	12	24,0
Total	50	100,0

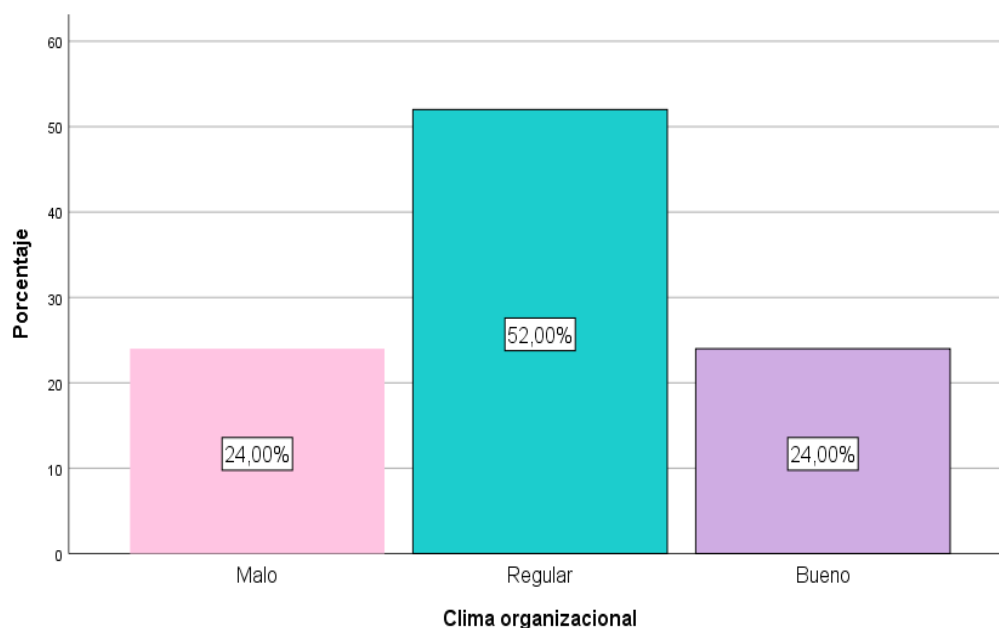


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable clima organizacional

Interpretación

En la figura 2 se observa, que 26 colaboradores encuestados que representan el 52% consideran al liderazgo transformacional en un nivel regular, 12 colaboradores encuestados que representan el 24% lo consideran en un nivel bueno y 12 colaboradores encuestados que representan el 24% lo consideran en un nivel malo. Se evidencia que en la entidad Compartamos Financiera S.A. No existe un clima organizacional positivo, ya que los colaboradores sienten que no tienen apoyo personal ni profesional por parte de su gerente de la agencia del distrito de Chorrillos.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de liderazgo transformacional

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión influencia idealizada

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	18,0
Regular	29	58,0
Bueno	12	24,0
Total	50	100,0

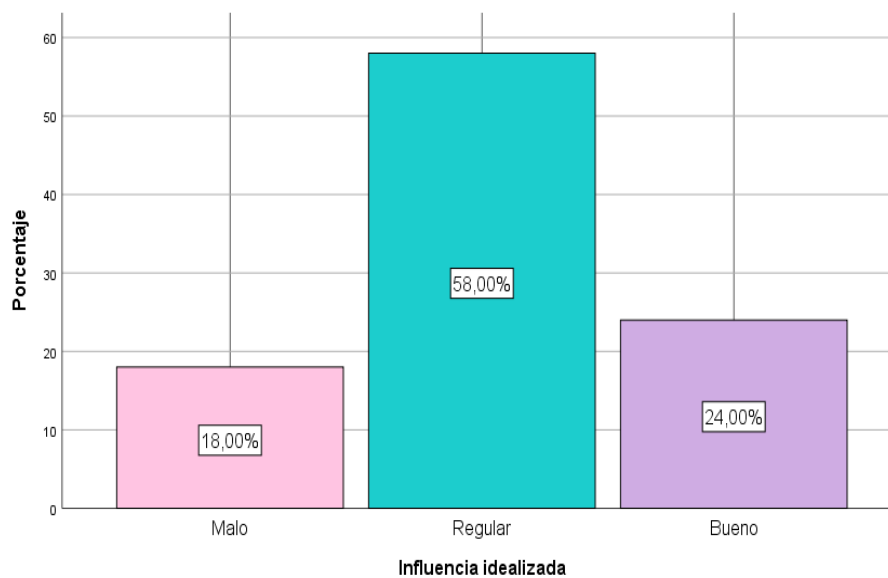


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión influencia idealizada

Interpretación

En la figura 3 se observa, que 29 colaboradores encuestados que representan el 58% consideran la dimensión influencia idealizada en un nivel regular, 12 colaboradores encuestados que representan el 24% lo consideran en un nivel bueno y 9 colaboradores encuestados que representan el 18% lo consideran en un nivel malo. Se evidencia que en la entidad Compartamos Financiera S.A. existe un problema porque la influencia idealizada es deficiente por parte del gerente porque no es admirable y no es un ejemplo a seguir.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión motivación inspiracional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	18,0
Regular	27	54,0
Bueno	14	28,0
Total	50	100,0

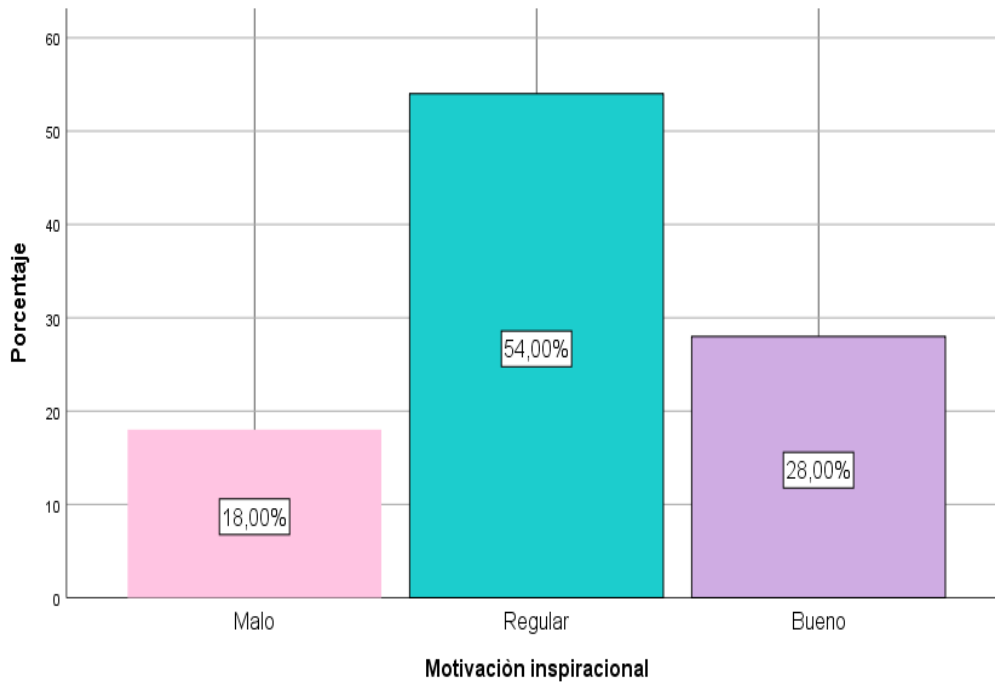


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión motivación inspiracional

Interpretación

En la figura 4 se observa, que 27 colaboradores encuestados que representan el 54% consideran la dimensión motivación inspiracional en un nivel regular, 14 colaboradores encuestados que representan el 28% lo consideran en un nivel bueno y 9 colaboradores encuestados que representan el 18% lo consideran en un nivel malo. Se evidencia que en la entidad Compartamos Financiera S.A. existe un problema porque la motivación inspiracional es deficiente, los colaboradores sienten que su trabajo no es significativo ni relevante para el gerente, además que no genera confianza.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión estimulación intelectual

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	14	28,0
Regular	22	44,0
Bueno	14	28,0
Total	50	100,0

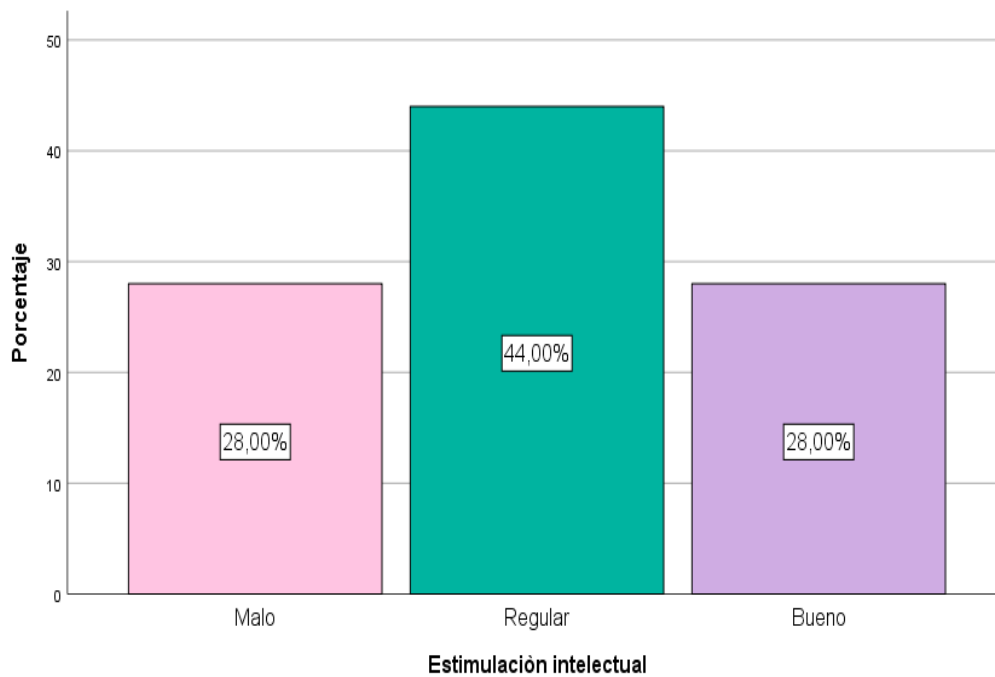


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión estimulación intelectual

Interpretación

En la figura 5 se observa, que 22 colaboradores encuestados que representan el 44% consideran la dimensión estimulación intelectual en un nivel regular, 14 colaboradores encuestados que representan el 28% lo consideran en un nivel bueno y 14 colaboradores encuestados que representan el 28% lo consideran en un nivel malo. Se evidencia que en la entidad Compartamos Financiera S.A. existe un problema porque la estimulación intelectual es deficiente, ya que el gerente no estimula a los colaboradores a esforzarse para que sean innovadores y creativos.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión consideración individualizada

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	24,0
Regular	24	48,0
Bueno	14	28,0
Total	50	100,0

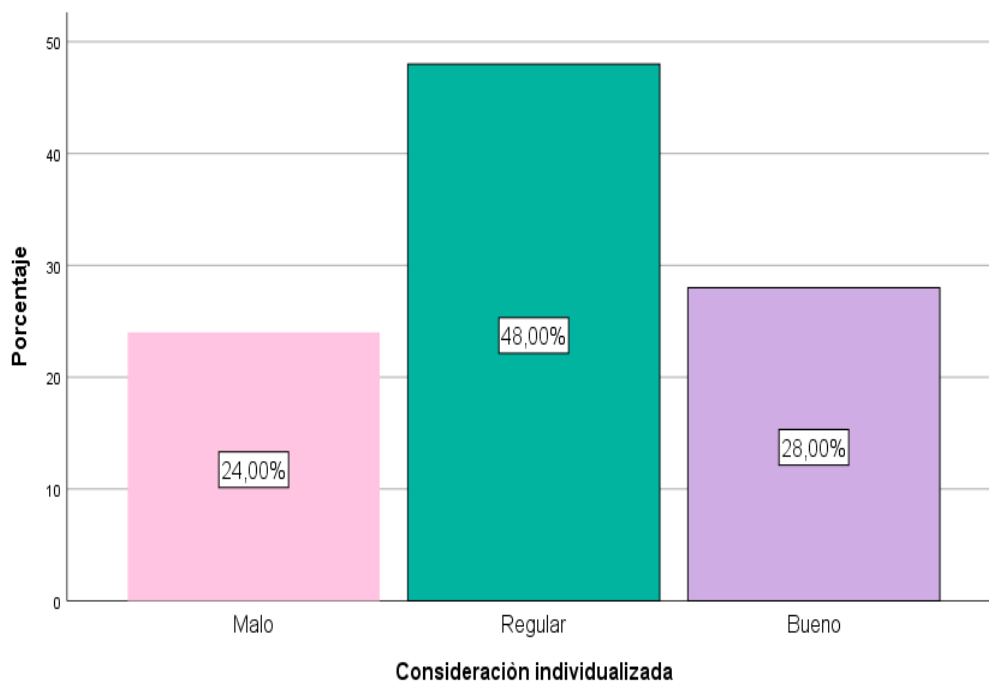


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión consideración individualizada

Interpretación

En la figura 6 se observa, que 24 colaboradores encuestados que representan el 48% consideran la dimensión consideración individualizada en un nivel regular, 14 colaboradores encuestados que representan el 28% lo consideran en un nivel bueno y 12 colaboradores encuestados que representan el 24% lo consideran en un nivel malo. Se evidencia que en la entidad Compartamos Financiera S.A. existe un problema porque la consideración individualizada es deficiente, debido a que el gerente no brinda retroalimentación ni entrenamiento para el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión crecimiento y desarrollo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	15	30,0
Regular	22	44,0
Bueno	13	26,0
Total	50	100,0

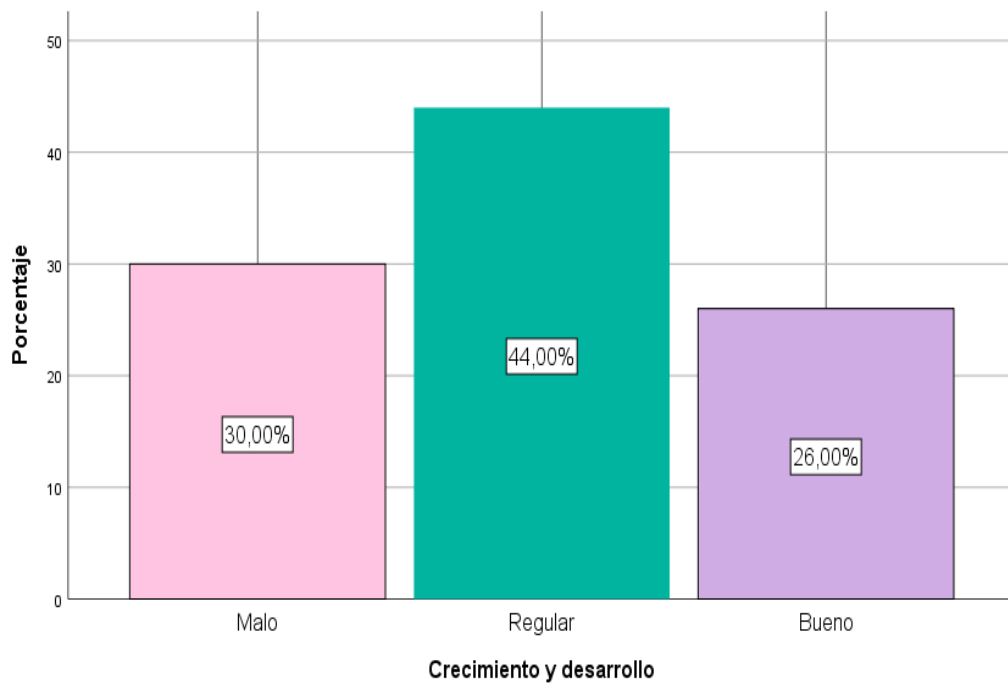


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión crecimiento y desarrollo

Interpretación

En la figura 7 se observa, que 22 colaboradores encuestados que representan el 44% consideran la dimensión crecimiento y desarrollo en un nivel regular, 15 colaboradores encuestados que representan el 30% lo consideran en un nivel malo y 13 colaboradores encuestados que representan el 26% lo consideran en un nivel bueno. Se evidencia que en la entidad Compartamos Financiera S.A. existe un problema porque el crecimiento y desarrollo es deficiente, los colaboradores manifiestan que el gerente otorga ascensos y delegación de responsabilidades a quienes no se lo merecen.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	16,0
Regular	31	62,0
Bueno	11	22,0
Total	50	100,0

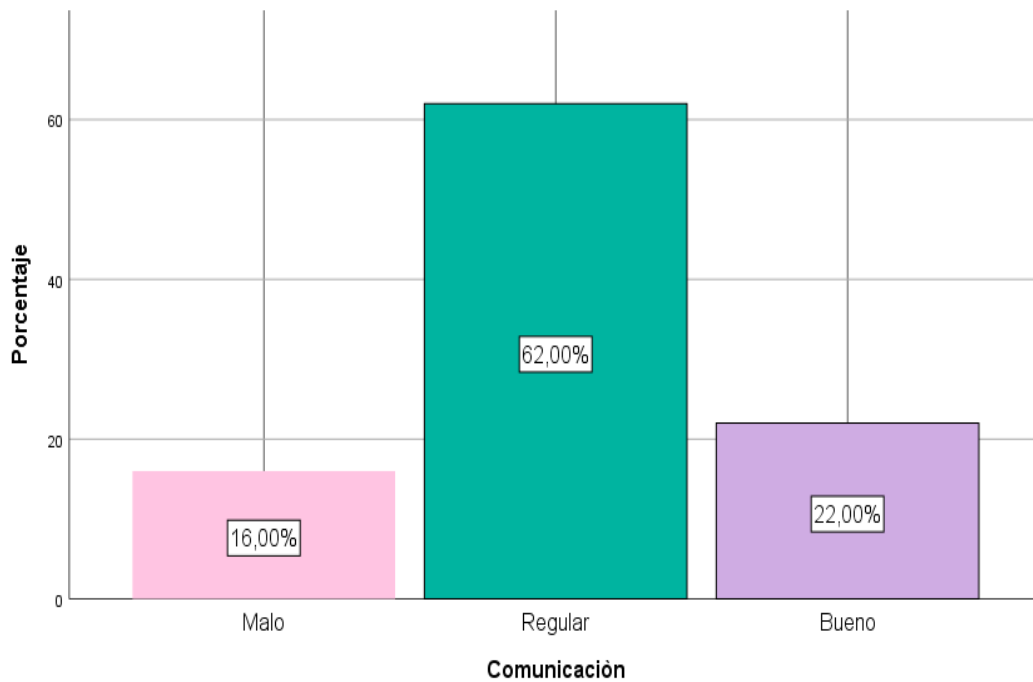


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión comunicación

Interpretación

En la figura 8 se observa, que 31 colaboradores encuestados que representan el 62% consideran la dimensión comunicación en un nivel regular, 11 colaboradores encuestados que representan el 22% lo consideran en un nivel bueno y 8 colaboradores encuestados que representan el 16% lo consideran en un nivel malo. Se evidencia que en la entidad Compartamos Financiera S.A. existe un problema porque la comunicación es deficiente, los colaboradores consideran que la información respecto al aspecto laboral no es fluida y tarda en llegar por parte del gerente, además que no se logra concretar acuerdos entre colaboradores.

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión fuerzas motivacionales

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	18,0
Regular	25	50,0
Bueno	16	32,0
Total	50	100,0

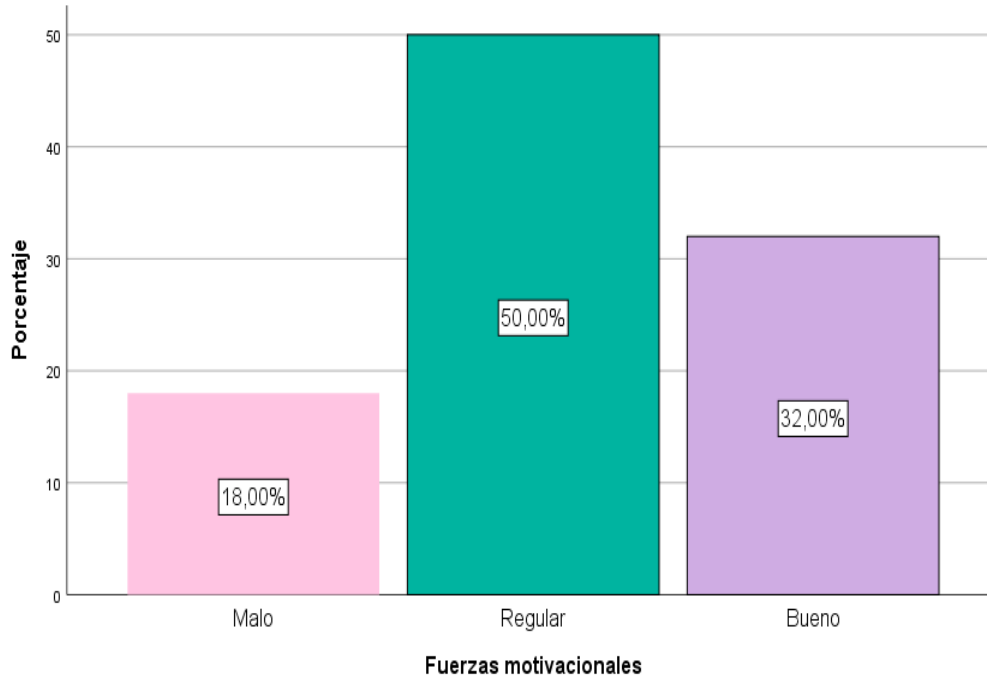


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión fuerzas motivacionales

Interpretación

En la figura 9 se observa, que 25 colaboradores encuestados que representan el 50% consideran la dimensión fuerzas motivacionales en un nivel regular, 19 colaboradores encuestados que representan el 32% lo consideran en un nivel bueno y 9 colaboradores encuestados que representan el 18% lo consideran en un nivel malo. Se evidencia que en la entidad Compartamos Financiera S.A. existe un problema porque la dimensión fuerzas motivacionales es deficiente, los colaboradores sienten que no todos tienen la oportunidad de recibir un reconocimiento especial independientemente del resultado que exige la empresa, además consideran que no son un factor clave esto por parte del gerente.

Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión identidad

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	16	32,0
Regular	34	68,0
Total	50	100,0

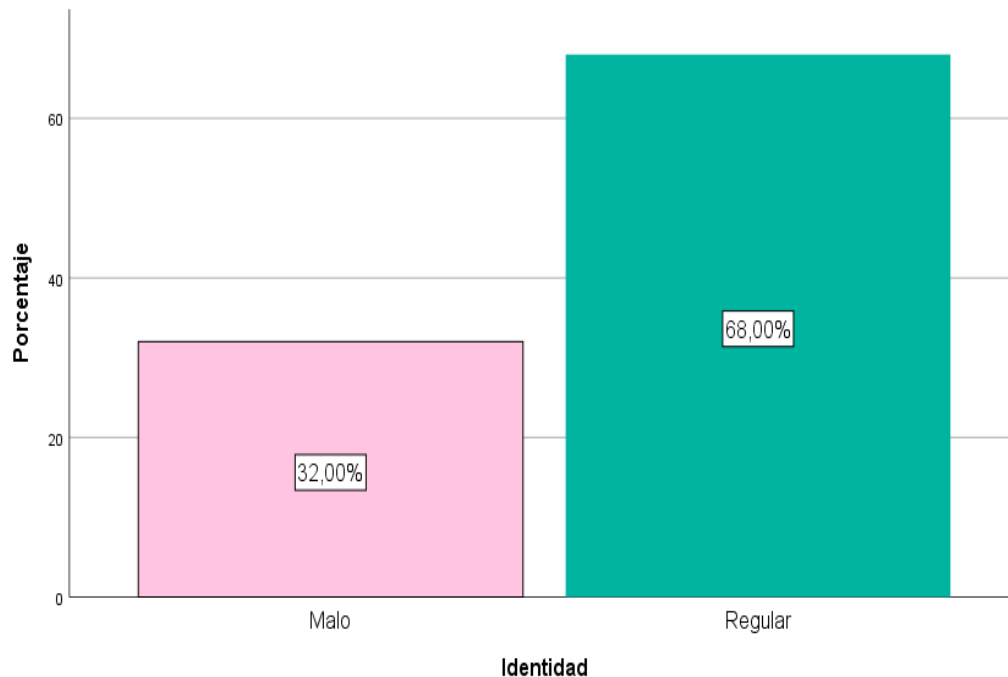


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión identidad

Interpretación

En la figura 10 se observa, que 34 colaboradores encuestados que representan el 68% consideran la dimensión identidad en un nivel regular, 16 colaboradores encuestados que representan el 32% lo consideran en un nivel malo. Se evidencia que en la entidad Compartamos Financiera S.A. existe un problema porque la dimensión identidad es deficiente, los colaboradores no se sienten parte de un equipo, además que no recomendarían a otros a trabajar en la organización.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas.

Tabla 18

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre liderazgo transformacional y clima organizacional.

Liderazgo transformacional	Clima organizacional						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	7	14,0%	1	2,0%	0	0,0%	8	16,0%
Regular	5	10,0%	21	42,0%	0	0,0%	26	52,0%
Bueno	0	0,0%	4	8,0%	12	24,0%	16	32,0%
Total	12	24,0%	26	52,0%	12	24,0%	50	100,0%

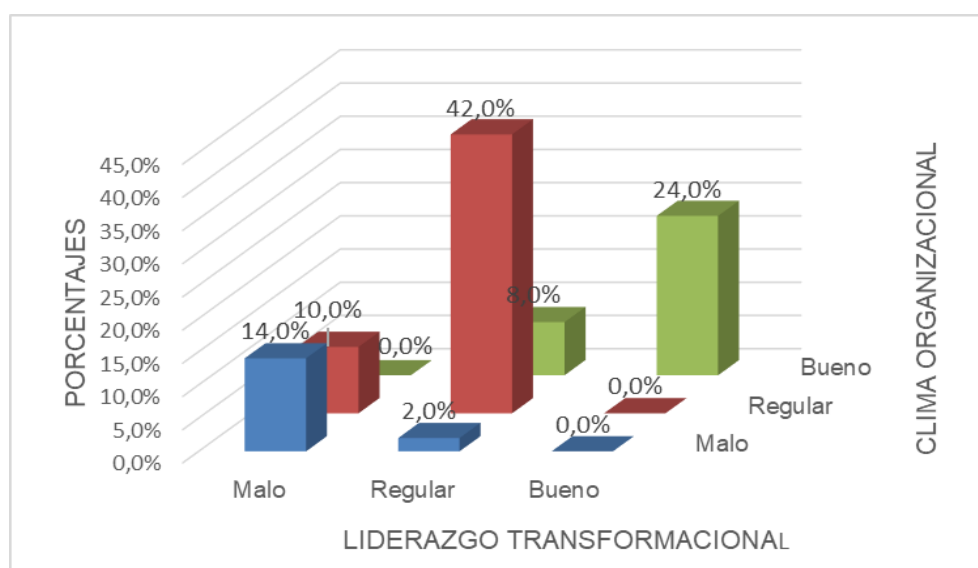


Figura 11. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre liderazgo transformacional y clima organizacional

Interpretación

La tabla 18 y figura 11 se detalla la descripción respecto a las variables, donde se observa que el 14% de los encuestados consideran la relación como malo. Así mismo, el 42% de los encuestados perciben esta relación como regular, mientras que el 24% de encuestados afirma que esta relación es buena; este resultado muestra que existe relación directa entre el liderazgo transformacional y clima organizacional, por lo tanto, se verificara con la prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀. La variable clima organizacional presenta una distribución normal.

H₁. La variable clima organizacional difiere una distribución normal.

Tabla 19

Resultado de la prueba de normalidad de la variable clima organizacional

		Clima organizacional
N		50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	117,6400
	Desv. Desviación	17,59958
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,246
	Positivo	,246
	Negativo	-,092
Estadístico de prueba		,246
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación

La tabla 19 muestra los resultados sobre la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov donde se observa que la mayoría de los puntajes no se acerca a una distribución normal en la variable clima organizacional, ya que el coeficiente obtenido no es significativo ($p < ,005$); el presente resultado permite aceptar la hipótesis nula. Por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser no paramétrica, para el caso se aplicó la prueba de Rho de Spearman.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.

H_a: Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 20

Resultado de correlación entre el liderazgo transformacional y clima organizacional

		Clima organizacional
	Correlación de Rho de Spearman	,896**
Liderazgo transformacional	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

Interpretación

En la tabla 20 se observa los resultados de la relación entre liderazgo transformacional y clima organizacional, con un estadístico de Rho de Spearman de 0,896** a un nivel de significancia $p= 0,000$ que es menor al 0,05. Por ello, se dice que existe una correlación positiva alta entre las variables, lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, existe una correlación positiva alta entre las variables liderazgo transformacional y clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera, agencia Chorrillos – 2021.

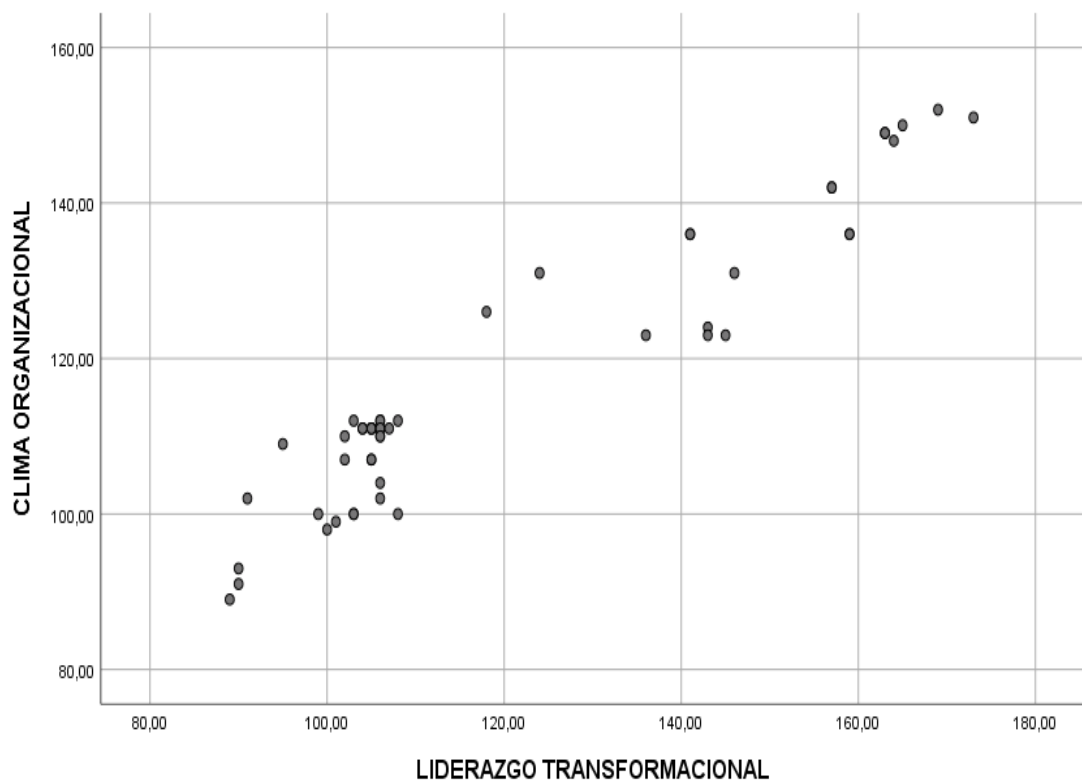


Figura 12. Gráfico de dispersión de las variables liderazgo transformacional y clima organizacional

Interpretación

En la figura 12 se observa los resultados del gráfico de dispersión, donde indica que existe una relación positiva directa entre las variables liderazgo transformacional y clima organizacional. Es decir, a mayores puntajes en la variable liderazgo transformacional, mayores será los puntajes de la variable clima organizacional.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. Chorrillos – 2021

H₁: Existe relación significativa entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. Chorrillos – 2021

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 21

Resultado de correlación entre la dimensión estimulación intelectual y clima organizacional.

		Clima organizacional
Estimulación intelectual	Correlación de Rho de Spearman	,865**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

Interpretación

En la tabla 21 se observa los resultados de la relación entre la dimensión estimulación intelectual y la variable clima organizacional, con un estadístico de Rho de Spearman de 0,865** a un nivel de significancia $p= 0,000$ que es menor al 0,05. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una correlación positiva alta entre la dimensión estimulación intelectual y la variable clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. Chorrillos – 2021.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.

H₂: Existe relación significativa entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)
Si Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 22

Resultado de correlación entre la dimensión motivación inspiracional y clima organizacional.

		Clima organizacional
Motivación inspiracional	Correlación de Rho de Spearman	,798**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

Interpretación

En la tabla 22 se observa los resultados de la relación entre la dimensión motivación inspiracional y la variable clima organizacional, con un estadístico de Rho de Spearman de 0,798** a un nivel de significancia $p= 0,000$ que es menor al 0,05. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una correlación positiva alta entre la dimensión motivación inspiracional y la variable clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. Chorrillos – 2021.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre consideración individualizada y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.

H₃: Existe relación significativa entre consideración individualizada y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 23

Resultado de correlación entre la dimensión consideración individualizada y clima organizacional.

		Clima organizacional
Consideración individual	Correlación de Rho de Spearman	,862**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

Interpretación

En la tabla 23 se observa los resultados de la relación entre la dimensión consideración individualizada y la variable clima organizacional, con un estadístico de Rho de Spearman de 0,862** a un nivel de significancia $p= 0,000$ que es menor al 0,05. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una correlación positiva alta entre la dimensión consideración individual y la variable clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. Chorrillos – 2021.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la influencia idealizada y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.

H₄: Existe relación significativa entre la influencia idealizada y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)
Si Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 24

Resultado de correlación entre la dimensión influencia idealizada y clima organizacional.

		Clima organizacional
Influencia idealizada	Correlación de Rho de Spearman	,853**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

Interpretación

En la tabla 23 se observa los resultados de la relación entre la dimensión influencia idealizada y la variable clima organizacional, con un estadístico de Rho de Spearman de 0,853** a un nivel de significancia $p= 0,000$ que es menor al 0,05. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una correlación positiva alta entre la dimensión influencia idealizada y la variable clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. Chorrillos – 2021.

CAPITULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los instrumentos que se aplicaron en la investigación para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, teniendo como resultado un muy alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento de liderazgo transformacional se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,980 mientras que el instrumento de clima organizacional se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,951 mayor que el 0,75, confirmando así que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis general mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,896, a un nivel de significancia de 0,000. Es decir, existe una correlación positiva alta entre liderazgo transformacional y clima organizacional, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Solano (2017) en su tesis: "Liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017" se encontró que las variables de estudio tienden a relacionarse con una magnitud de correlación aceptable de Rho de Spearman de 0,888, y un nivel de significancia de 0,000 que resulta menor al 0,05 estos estudios confirman que existe una relación significativa entre liderazgo transformacional y clima organizacional. Es decir, tal como se ha planteado en la teoría, la percepción que tengan los colaboradores respecto al clima organizacional estará influenciado directamente con la existencia del liderazgo transformacional dentro de la empresa, debido a que esta relación determina el logro de los objetivos planteados.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 1, mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,865 a un nivel de significancia de 0,000, es decir existe una correlación positiva alta entre estimulación intelectual y clima organizacional, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Solano (2017) en su tesis: "Liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017" se encontró que la

dimensión y la variable de estudio tienden a relacionarse con una magnitud de correlación aceptable de Rho de Spearman de 0,799, y un nivel de significancia de 0,000 que resulta menor al 0,05, estos resultados confirman que existe relación significativa entre estimulación intelectual y clima organizacional. Es decir, de acuerdo a estos resultados para un buen clima organizacional es necesario que el líder transformacional estimule a sus seguidores a que se esfuercen por ser innovadores y creativos y así puedan ejecutar mejor sus labores.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 2, mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,798 a un nivel de significancia de 0,000, es decir existe una correlación positiva alta entre motivación inspiracional y clima organizacional, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Solano (2017) en su tesis: “Liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017” se encontró que la dimensión y la variable de estudio tienden a relacionarse con una magnitud de correlación aceptable de Rho de Spearman de 0,864 , y un nivel de significancia de 0,000 que resulta menor al 0,05 estos resultados confirman que existe relación significativa entre motivación inspiracional y clima organizacional. Es decir, de acuerdo a estos resultados para un buen clima organizacional es necesario que el líder transformacional tenga la capacidad de transmitir confianza y seguridad en sus seguidores de esta forma ellos puedan sentir el reconocimiento por el esfuerzo de sus labores.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 3, mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,862 a un nivel de significancia de 0,000, es decir existe una correlación positiva alta entre consideración individualizada y clima organizacional, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Solano (2017) en su tesis: “Liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017” se encontró que la dimensión y la variable de estudio tienden a relacionarse con una magnitud de correlación aceptable de Rho de Spearman de 0,866, y un nivel de significancia

de 0,000 que resulta menor al 0,05 estos resultados confirman que existe relación significativa entre consideración individualizada y clima organizacional. Es decir, de acuerdo a estos resultados para un buen clima organizacional es necesario que los seguidores reciban retroalimentación y entrenamiento de forma individual por parte del líder transformacional para su desarrollo personal y profesional.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 4, mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,853 a un nivel de significancia de 0,000, es decir existe una correlación positiva alta entre influencia idealizada y clima organizacional, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Solano (2017) en su tesis: "Liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017" se encontró que la dimensión y la variable de estudio tienden a relacionarse con una magnitud de correlación aceptable de Rho de Spearman de 0,839, y un nivel de significancia de 0,000 que resulta menor al 0,05 estos resultados confirman que existe relación significativa entre influencia idealizada y clima organizacional. Es decir, de acuerdo a estos resultados para un buen clima organizacional es necesario que el líder transformacional sea un ejemplo a seguir y admirado por sus seguidores.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe correlación positiva alta entre el liderazgo transformacional y clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera, Chorrillos – 2021, por medio de un Rho de Spearman de 0,896 a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05. Se concluye que cuando se mejora el liderazgo transformacional existirá un mejor clima organizacional.

Segundo. Existe correlación positiva alta entre la estimulación intelectual y clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera, Chorrillos – 2021, por medio de un Rho de Spearman de 0,865 a un

nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05. Se concluye que cuando se mejora la estimulación intelectual existirá un mejor clima organizacional.

Tercero. Existe correlación positiva alta entre la motivación inspiracional y clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera, Chorrillos – 2021, por medio de un Rho de Spearman de 0,798 a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05. Se concluye que cuando se mejora la motivación inspiracional existirá un mejor clima organizacional.

Cuarto. Existe correlación positiva alta entre la consideración individualizada y clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera, Chorrillos – 2021, por medio de un Rho de Spearman de 0,862 a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05. Se concluye que cuando se mejora la consideración individualizada existirá un mejor clima organizacional.

Quinto. Existe correlación positiva alta entre la influencia idealizada y clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera, Chorrillos – 2021, por medio de un Rho de Spearman de 0,853 a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05. Se concluye que cuando se mejora la influencia idealizada existirá un mejor clima organizacional.

5.3 Recomendaciones

Respecto a la primera conclusión, se recomienda elaborar un plan de acción, que implique importantes aspectos sobre el liderazgo transformacional, que inquiera la mejora de las deficiencias del clima organizacional, lo cual va dirigido al gerente de agencia, jefes de crédito, jefe de operaciones, colaboradores del área de negocios y operaciones los cuales forman parte de la organización. El agente de cambio para el desarrollo del plan de acción será el jefe de recursos humanos es quien tiene conocimiento y experiencia respecto al liderazgo transformacional. A continuación, se detalla las siguientes recomendaciones:

- Informar a cada colaborador toda circunstancia que tenga que ver con sus funciones laborales, para que de esta manera se pueda lograr la eficiencia de sus tareas; además implica realizar feedback en la que tienen que participar gerente, jefes y colaboradores que resulte constructivo y productivo.
- Realizar talleres para los gerentes de agencia, sobre temas que aborden el liderazgo transformacional y así puedan poner en práctica lo aprendido.
- Concientizar a los colaboradores sobre la importancia que tiene el trabajo en equipo, ya que por el tema de la pandemia surgen cambios constantes que requieren que se adapten y apoyen mutuamente para lograr las metas de la organización.
- Adaptar un ambiente en la oficina donde pueda interactuar el gerente con los equipos de trabajo, y así lleguen a un acuerdo sobre las decisiones que tomaran respecto al progreso de sus funciones.

Respecto a la conclusión 2, se recomienda programar talleres al inicio de cada mes, dirigido a los colaboradores del área de negocios y jefes de crédito, donde aprendan a desarrollar distintas técnicas de la habilidad de creatividad e innovación el cual les brindará la capacidad de resolver problemas, duración de 2 horas, encargado del taller será el gerente. Esta recomendación se desarrolla mediante las siguientes actividades:

- Mediante la metodología lluvia de ideas, los colaboradores deben aportar nuevas ideas y el gerente es quien debe estimular a la fluidez para que se desenvuelvan.
- Mediante la técnica sinéctica, se facilitara a los equipos diferentes verbos que deben usar para resolver problemas específicos.

Respecto a la conclusión 3, se recomienda realizar reconocimientos individuales para motivar a los colaboradores y que se sientan valorados por el

esfuerzo que dan y de esta misma forma se logre ganar la confianza del equipo de trabajo, dirigido por el gerente, al inicio de cada mes. Esta recomendación se desarrolla mediante las siguientes actividades:

- Incentivar a los colaboradores a lograr las metas establecidas de la empresa, a través de reconocimientos como a los 3 mejores colaboradores del mes con un presente que elijan los ganadores (ejemplo: Libros, gif car, vale de consumo), el valor monetario del presente se debe establecer antes de que elijan la opción, reconocimiento mediante un certificado al colaborador puntual del mes.

Respecto a la conclusión 4, se recomienda aplicar herramientas de desarrollo dirigido para el gerente, los jefes de crédito y colaboradores del área de negocios, los cuales fortalecerán sus capacidades y potenciarán sus cualidades. Esta recomendación se desarrolla mediante las siguientes actividades:

- Se aplicará la herramienta de coaching, el cual va dirigido a los colaboradores del área de negocios, logrará cambiar positivamente comportamientos y actitudes en el ámbito personal y profesional, les permitirá plantear nuevos objetivos.
- Mediante la herramienta de gestión empowermet, dirigido al gerente de agencia y jefes de crédito, donde se desarrollará lo siguiente: Técnicas de autodirección que le permitirá guiar y delegar responsabilidades a los colaboradores y sean ellos mismos quienes puedan resolver los problemas de trabajo de una forma creativa y autónoma. Los colaboradores se sentirán considerados y tomados en cuenta, preñiendo nuevas funciones y así abriéndosele perspectivas de ascenso.

Respecto a la conclusión 5, se recomienda dictar talleres sobre temas relacionados a técnicas para reforzar la capacidad de escucha, empatía,

comunicación que va dirigido al gerente de agencia. Esta recomendación se desarrolla mediante las siguientes actividades:

- Realizar taller una vez al mes, estará a cargo de la jefa de recursos humanos y va dirigido al gerente de agencia, los temas puntuales que se tocarán serán como desarrollar las habilidades para la comunicación asertiva, la capacidad de escucha y la empatía. Esto con el fin de lograr que sus colaboradores sean sus seguidores, sea respetado, admirado, logrando así ser un líder transformacional.

REFERENCIAS

- Ascencio, P. (2019). *Análisis de la comunicación organizacional y su relación con el liderazgo transformacional dentro de las empresas Guayaquileñas, Ecuador, 2019* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/38581/1/Tesis-Carolina%20Ascencio%20Cede%c3%b1o%20Pdf.pdf>
- Bass, B. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York, Estados Unidos: The Free Press.
- Bass, B. y Avolio, B. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. California, Estados Unidos: Thousand Oaks.
- Bass, M. y Riggio, R. (2005). *Transformational Leadership*. New York, Estados Unidos: The Free Press.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de investigación*. Bogotá, Colombia, Pearson
- Bracho, O. y García, J. (2013) Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. 15(2), 165-177.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Bueno, D. y Orozco, L. (2019). *Liderazgo transformacional y su influencia en el clima organizacional del personal administrativo de la Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia, 2019* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/10699/T658.4092%20B928.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Callan, R. (2017). *Liderazgo transformacional y clima organizacional del centro de contacto del banco de crédito del Perú, 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22070/Call%c3%a1n_ZRB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano* (3ª ed.). Monterrey, México: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (3ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

D' Alessio, F. (2017). *Liderazgo y atributos gerenciales*. Lima, Perú: Pearson Education.

Duran, J. (2020). *Liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de provincia de Bolívar, Ecuador, 2020* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30604/1/057%20GTH.pdf>

El Comercio (20 de agosto de 2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/?ref=ecr>

Fischman, D. (2005). *El líder transformador*. Lima, Perú: Orbis Ventures.

Fischman, D. (2017). *El líder transformador II*. Lima, Perú: Orbis Ventures.

Gestión (20 de diciembre de 2019). *Cuatro características del liderazgo transformacional*. Recuperado de <https://gestion.pe/fotogalerias/4-caracteristicas-del-liderazgo-transformacional-noticia/>

Gestión (6 de diciembre de 2019). *Emprendimiento: tres claves para alcanzar el éxito a través de sus colaboradores*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/emprendimiento-tres-claves-para-alcanzar-el-exito-a-traves-de-sus-colaboradores-nndc-noticia/>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Info Capital Humano. (2016). *Satisfacción laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. Recuperado de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Laborum de bumeram. (2 de junio de 2016). *Encuesta revela que solo 30% de los trabajadores se declara feliz en su empleo*. [mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.laborum.cl/noticias/esta-pasando/actualidad/encuesta-revela-que-solo-30-de-los-trabajadores-se-declara-feliz-en-su-empleo/>

Likert, R. (1946). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.

Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston, Estados Unidos: Harvard Business School Press.

López, M. (2019). *Relación de las prácticas de liderazgo transformacional con el trabajo colaborativo y las relaciones interpersonales en empleados de una universidad privada, Colombia, 2019* (Tesis de maestría). Recuperado de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13576/Mauricio_Lopez_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Lussier, R. y Achua, C. (2015). *Leadership: Theory, Application, & Skill Development* (6ª ed.). California, Estados Unidos: Prentice Hall.

Ñaupas, H., Valdivia, M.R., Palacios, J.J. y Romero H.E. (2018). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Palomo, M. (2014). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (8ª ed.). Madrid, España: ESTC.

- Rojas, A. (2019). *Estudio del impacto del liderazgo transformacional en el clima organizacional de la empresa de alimentos Normandy S.A, Colombia, 2019* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/11316/658.4092%20R741.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schein, E. (1991). *Cultura organizacional y liderazgo*. Madrid, España: Pirámide.
- Solano, M. (2017). *Liderazgo transformacional y clima organizacional en Financiera Confianza de la zona Lima dos, 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19269/SOLANO_MMA..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sprei, G. (2012). *La importancia del clima y cultura organizacional*. Madrid, España: Grao
- Tone, M. (2017). *Liderazgo transformacional y su relación con el compromiso organizacional en Mibanco, La Victoria – 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3445/Tone_IML.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, P. (2019). *Relación entre clima laboral y liderazgo transformacional en las gerencias de servicios financieros y créditos y cobranzas de la empresa Banco Azteca del Perú S.A.* (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648643/Torres_SP.pdf?sequence=13&isAllowed=y
- Villacrisis, E. (2018). *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional de los colaboradores en la Financiera Proempresa, Ate – 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28691/Villacrisis_SEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Liderazgo transformacional y clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en los colaboradores de la	Objetivo general Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021. Objetivos específicos Determinar la relación entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en los colaboradores de la	Hipótesis general Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021. Hipótesis específicos Existe relación significativa entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en los colaboradores de la	Variable 1: Liderazgo transformacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Influencia idealizada	- Confianza - Conducta - Admiración	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Bueno: [37 - 45] Regular: [29 - 37) Malo: [21 - 29)
			Motivación inspiracional	- Reconocimiento - Motivación - Visión		Bueno: [35 - 44] Regular: [25 - 35) Malo: [22 - 25)
			Estimulación intelectual	- Innovación - Creatividad - Solución de problemas		Bueno: [34 - 43] Regular: [24 - 34) Malo: [19 - 24)
Consideración individualizada	- Asesoramiento - Identificación de problema - Apoyo	Bueno: [34 - 44] Regular: [23 - 34) Malo: [21 - 23)				

entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021?	entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.	entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.	Variable 2: Clima organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Qué relación existe entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021?	Determinar la relación entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.	Existe relación significativa entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.	Crecimiento y desarrollo	- Línea de carrera - Equidad - Oportunidad	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Parcialmente de acuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Bueno: [36 - 44] Regular: [27 - 36) Malo: [22 - 27)
			Comunicación	- Fluidez - Acceso de información - Ayuda mutua		Bueno: [29 - 35] Regular: [23 - 29) Malo: [19 - 23)
			Fuerzas motivacionales	- Estimulación - Compromiso - Beneficios		Bueno: [31 - 39] Regular: [21 - 31) Malo: [19 - 21)
			Identidad	- Orgullo - Lealtad - Orgullo		Bueno: [35 - 35] Regular: [30 - 34) Malo: [26 - 30)
¿Qué relación existe entre consideración individual y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021?	Determinar la relación entre consideración individual y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.	Existe relación significativa entre consideración individual y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.				

<p>2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la influencia idealizada y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021?</p>	<p>2021.</p> <p>Determinar la relación entre la influencia idealizada y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre la influencia idealizada y el clima organizacional en los colaboradores de la entidad Compartamos Financiera S.A. agencia Chorrillos – 2021.</p>				
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>		<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadística a utilizar</p>	
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: 50 colaboradores</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 50 colaboradores</p>		<p>Variable 1: Liderazgo transformacional</p> <p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de liderazgo transformacional.</p> <p>Variable 2: Clima organizacional</p> <p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de clima organizacional.</p>		<p>Estadístico descriptivos</p> <p>Tablas estadísticas</p> <p>Gráficos estadísticos</p> <p>Estadísticos de dispersión</p> <p>Desviación estándar.</p> <p>Estadísticos inferenciales</p> <p>Rho de Spearman</p>	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de liderazgo transformacional

Instrucciones: Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el liderazgo transformacional. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Influencia idealizada						
1	El líder confía en tu trabajo sin tener que supervisarte	1	2	3	4	5
2	El líder te trasmite confianza	1	2	3	4	5
3	El líder es accesible, es fácil hablar con el	1	2	3	4	5
4	El líder cumple sus promesas	1	2	3	4	5
5	La palabra del líder coincide con sus acciones	1	2	3	4	5
6	El líder conduce el negocio de manera ética y honesta	1	2	3	4	5
7	Recibo un buen trato, independiente de mi posición en la empresa	1	2	3	4	5
8	El líder es un ejemplo a seguir	1	2	3	4	5
9	Me identificado con mi líder	1	2	3	4	5
Motivación inspiracional						
10	El líder muestra aprecio por el buen trabajo y por el esfuerzo extra que realizo	1	2	3	4	5
11	El líder reconoce a las personas que intentan nuevas maneras de hacer las cosas	1	2	3	4	5
12	Para el líder todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial	1	2	3	4	5
13	El líder incentiva, considera y responde genuinamente a nuestras ideas y sugerencias	1	2	3	4	5

14	El líder involucra a las personas a la toma de decisiones relacionadas al trabajo o al ambiente laboral	1	2	3	4	5
15	El líder motiva y exige lo mejor de los colaboradores	1	2	3	4	5
16	El líder tiene una visión clara de hacia dónde va la empresa y que hacer para lograrlo	1	2	3	4	5
17	El líder informa claramente cuáles son los objetivos de la empresa	1	2	3	4	5
18	El líder comunica claramente cuál es la visión de la empresa	1	2	3	4	5
Estimulación intelectual						
19	El líder hace sentir que mi participación es importante y que hace una diferencia en la empresa	1	2	3	4	5
20	El líder me incentiva a innovar estrategias nuevas para ejecutar mejor mi trabajo	1	2	3	4	5
21	El líder toma en cuenta las ideas innovadoras de los colaboradores para lograr las metas de la empresa	1	2	3	4	5
22	El líder motiva al colaborador a crear nuevas ideas	1	2	3	4	5
23	El líder proporciona ideas para desarrollar la creatividad de sus colaboradores	1	2	3	4	5
24	El líder me enseña con su experiencia hacer creativo	1	2	3	4	5
25	Cuando alguien comete algún error, el líder avisa a las personas involucradas para encontrar la solución	1	2	3	4	5
26	El líder ayuda a los colaboradores a manejar la ansiedad y el estrés que está generando la pandemia	1	2	3	4	5
27	El líder hizo todo lo posible para que no haya reducción de personal a raíz de la pandemia	1	2	3	4	5
Consideración individualizada						
28	El líder me ofrece entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional	1	2	3	4	5
29	El líder demuestra un interés sincero en mi persona, no solo como empleado	1	2	3	4	5
30	El líder me brinda retroalimentación sobre como realizo mi trabajo	1	2	3	4	5
31	El líder brinda la oportunidad a los colaboradores de ser escuchados, si han sido tratados injustamente	1	2	3	4	5
32	Si un colaborador tiene un problema el líder busca como apoyarlo	1	2	3	4	5

33	El líder comprende que estoy lidiando con problemas emocionales en estos momentos	1	2	3	4	5
34	El líder me brinda los recursos, herramientas y equipo para hacer mi trabajo	1	2	3	4	5
35	El líder reconoce que puedo cometer errores involuntarios en el trabajo	1	2	3	4	5
36	Se fomenta que los colaboradores equilibren su vida laboral y personal	1	2	3	4	5

Cuestionario de clima organizacional

Instrucciones: Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el clima organizacional. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Crecimiento y desarrollo						
1	El líder se preocupa por mi desarrollo profesional	1	2	3	4	5
2	La meta que fija el líder es razonable para mi crecimiento individual	1	2	3	4	5
3	En la empresa tengo los medios para crecer profesionalmente	1	2	3	4	5
4	El líder evita la manipulación y los rumores de los colaboradores	1	2	3	4	5
5	El líder trata a todos por igual, no hay favoritismos	1	2	3	4	5
6	El líder distribuye de manera equitativa la meta	1	2	3	4	5
7	Los ascensos se les da a quienes más se lo merecen	1	2	3	4	5
8	Considera que existe posibilidad de crecimiento personal	1	2	3	4	5
9	Sientes que la empresa está comprometida contigo	1	2	3	4	5
Comunicación						
10	El líder fomenta y promueve una comunicación fluida	1	2	3	4	5
11	La información fluye adecuadamente en el ambiente de trabajo	1	2	3	4	5
12	El líder brinda una respuesta directa, a cualquier pregunta razonable	1	2	3	4	5
13	El líder me mantiene informado acerca de los cambios importantes	1	2	3	4	5
14	El líder informa sobre los nuevos protocolos por la pandemia	1	2	3	4	5
15	Es fácil llegar a un acuerdo con tus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
16	Existe colaboración entre los colaboradores de las distintas áreas	1	2	3	4	5

Fuerzas motivacionales						
17	El líder considera a los colaboradores como un factor clave para el éxito de la empresa	1	2	3	4	5
18	El líder estimula el espíritu ingenioso de los colaboradores	1	2	3	4	5
19	El líder reconoce el talento y el buen trabajo	1	2	3	4	5
20	Usted se siente comprometido con la empresa	1	2	3	4	5
21	Las acciones del líder le motivan a comprometerse con la empresa	1	2	3	4	5
22	Tenemos beneficios especiales y únicos en la empresa (no solo económicas)	1	2	3	4	5
23	El líder promueve capacitaciones necesarias para mi trabajo	1	2	3	4	5
24	En la empresa se celebra eventos especiales ya sea de manera remota o presencial	1	2	3	4	5
Identidad						
25	Me siento orgullosa de pertenecer a esta organización	1	2	3	4	5
26	Siento que soy miembro de un equipo de trabajo	1	2	3	4	5
27	Estoy orgulloso de decir a otros que trabajo en esta empresa	1	2	3	4	5
28	Soy leal a la empresa	1	2	3	4	5
29	Quiero trabajar en esta empresa por mucho tiempo	1	2	3	4	5
30	Recomendaría a mis amigos a trabajar en esta empresa por su excelente ambiente	1	2	3	4	5
31	Mi trabajo tiene un significado especial para mi	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de Instrumentos

Validación del instrumento: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

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

Validación del instrumento: CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

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

Validación del instrumento: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [x] Metodológico [] Estadístico []

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [x] Metodológico [] Estadístico []

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VÁSQUEZ RUIZ SEGUNDO 20120

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- 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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VÁSQUEZ RUIZ SEGUNDO 20120

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- 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


Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de similitud

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turmitin.com/app/carta/es/?u=1087194888&s=1&lang=es&o=1608155209

feedback studio | LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABOR... /0 8 de 12

EMPRESAS

TESIS

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD COMPARTAMOS
FINANCIERA S.A. AGENCIA CHORRILLOS - 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA

PRESENTACIÓN FELICES POMASONCCO

ASESOR

Resumen de coincidencias

22 %

1	repositorio.autonoma.e...	11 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	4 %
3	Entregado a Universida...	4 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	cybertesis.unmsm.edu...	1 %
6	es.scribd.com	1 %
7	gestion.pe	1 %

Página: 1 de 117 | Número de palabras: 20525 | Versión solo texto del informe | High Resolution | Activado

Escribe aquí para buscar | 18°C Nublado | 17:52 17/06/2021

Anexo 5. Documento de consentimiento informado

Compartamos
Financiera



Lima, 8 de marzo del 2021

Señores:

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU.

PRESENTE.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso a la Srta. Presentación Felices Pomasoncco identificada con DNI N° 46035924, a realizar la aplicación del instrumento para el desarrollo de la investigación de la tesis "LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD COMPARTAMOS FINANCIERA S.A. AGENCIA CHORRILLOS – 2021".

Estas actividades fueron realizadas en Av. Los Faisanes N° 109 del distrito de Chorrillos.

La Srta. Presentación Felices Pomasoncco conto con todos los elementos necesarios para el análisis de una muestra de población, identificación de factores y aplicaciones para el desarrollo de su investigación.


Gustavo Adolfo Londoño Bailón
Gerente de Agencia (e)
Compartamos Financiera

Anexo 6. Base de datos

base de datos - liderazgo transformacional y clima organizacional.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: VAR00036 Visible: 87 de 87 variables

	VAR0 0001	VAR0 0002	VAR0 0003	VAR0 0004	VAR0 0005	VAR0 0006	VAR0 0007	VAR0 0008	VAR0 0009	VAR0 0010	VAR0 0011	VAR0 0012	VAR0 0013	VAR0 0014	VAR0 0015	VAR0 0016	VAR0 0017	VAR0 0018	VAR0 0019	VAR0 0020
1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
2	5	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2
3	5	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2
4	5	4	2	3	3	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2
5	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2
6	4	3	3	4	3	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2
7	5	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2
8	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2
9	5	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2
10	4	4	2	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
11	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2
12	5	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
18	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
19	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
20	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
21	5	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2
22	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2

Vista de datos Vista de variables



1: VAR00020

5

Visible: 87 de 87 variables

	VAR0 0021	VAR0 0022	VAR0 0023	VAR0 0024	VAR0 0025	VAR0 0026	VAR0 0027	VAR0 0028	VAR0 0029	VAR0 0030	VAR0 0031	VAR0 0032	VAR0 0033	VAR0 0034	VAR0 0035	VAR0 0036	VAR0 01	VAR0 02	VAR0 03	VAR0 04
1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	.	3	4	4	5
2	4	2	4	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2
3	4	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	4	2
4	4	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2
5	4	2	4	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2
6	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4
7	4	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2
8	4	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2
9	4	2	4	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2
10	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2
11	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	4	4	2	2	2	3	2
12	.	2	4	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2
13	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
17	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
20	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	2	4	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2
22	4	2	4	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2



1: VAR004

5

Visible: 87 de 87 variables

	VAR0 05	VAR0 06	VAR0 07	VAR0 08	VAR0 09	VAR0 10	VAR0 11	VAR0 12	VAR0 13	VAR0 14	VAR0 15	VAR0 16	VAR0 17	VAR0 18	VAR0 19	VAR0 20	VAR0 21	VAR0 22	VAR0 23	VAR0 24
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2	4	3	2	5	5	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	5	2	5	2	2
3	4	3	2	5	5	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	5	2	5	2	2
4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	3	2	4	2	2	4	2
5	4	3	2	5	5	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	5	2	2	5	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	4
7	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	5	2	5	2	2
8	3	3	2	5	5	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	5	2	5	2	2
9	4	3	2	5	5	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	5	2	5	2	2
10	4	3	2	5	5	4	2	4	4	3	2	3	2	4	2	5	2	5	2	2
11	4	3	2	5	5	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	5	2	5	2	2
12	4	3	3	5	5	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
18	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
20	3	4	3	5	5	3	3	3	5	5	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5
21	4	3	2	5	5	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	5	2	5	2	2
22	4	3	2	5	5	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	5	2	5	2	2



1: VAR024

5

Visible: 87 de 87 variables

	VAR0 25	VAR0 26	VAR0 27	VAR0 28	VAR0 29	VAR0 30	VAR0 31	SUMA_V1	SUMA_D1_V1	SUMA_D2_V1	SUMA_D3_V1	SUMA_D4_V1	SUMA_D1_V2	SUMA_D2_V2	
1	5	5	5	5	5	5	5	163,00	43,00	39,00	41,00	40,00	40,00	35,00	
2	5	5	5	5	5	4	5	105,00	32,00	24,00	25,00	24,00	29,00	24,00	
3	5	5	5	5	4	5	5	105,00	31,00	26,00	25,00	23,00	29,00	24,00	
4	4	4	4	4	4	4	4	103,00	29,00	26,00	24,00	24,00	27,00	24,00	
5	5	5	5	5	4	5	5	105,00	30,00	26,00	25,00	24,00	29,00	24,00	
6	3	4	3	4	4	4	4	101,00	29,00	27,00	21,00	24,00	28,00	23,00	
7	5	5	5	5	4	5	5	102,00	31,00	26,00	24,00	21,00	25,00	24,00	
8	5	5	5	5	5	5	5	102,00	30,00	26,00	24,00	22,00	27,00	24,00	
9	5	5	5	5	5	5	5	106,00	31,00	26,00	25,00	24,00	29,00	24,00	
10	5	5	5	5	5	5	5	95,00	30,00	22,00	22,00	21,00	28,00	22,00	
11	5	5	5	5	3	4	4	105,00	30,00	26,00	26,00	23,00	28,00	24,00	
12	5	5	5	5	5	5	5	106,00	31,00	26,00	25,00	24,00	30,00	24,00	
13	5	5	5	5	5	5	5	173,00	45,00	41,00	43,00	44,00	44,00	34,00	
14	4	4	4	4	4	4	4	143,00	35,00	36,00	36,00	36,00	36,00	28,00	
15	4	4	4	5	5	4	4	146,00	36,00	37,00	36,00	37,00	39,00	30,00	
16	4	4	4	4	3	4	5	145,00	37,00	35,00	36,00	37,00	35,00	27,00	
17	5	5	4	5	4	4	5	159,00	39,00	40,00	41,00	39,00	38,00	31,00	
18	5	5	5	5	5	5	5	164,00	42,00	44,00	37,00	41,00	38,00	35,00	
19	5	5	5	5	5	5	5	157,00	40,00	40,00	38,00	39,00	39,00	30,00	
20	5	5	5	5	5	4	5	118,00	28,00	30,00	30,00	30,00	33,00	26,00	
21	5	5	5	5	5	5	5	106,00	31,00	26,00	25,00	24,00	29,00	24,00	
22	5	5	5	5	5	5	4	104,00	30,00	26,00	24,00	24,00	29,00	24,00	

Anexo 7. Plan de acción

Plan de acción 1					
Estrategias	Acciones inmediatas	Recursos necesarios	Tiempo	Responsable	Presupuesto
<p>Por intermedio del gerente de agencia, informar a cada colaborador toda circunstancia que tenga que ver con sus funciones laborales, para que de esta manera se pueda lograr la eficiencia de sus tareas; además implica realizar feedback en la que tienen que participar gerente, jefes y colaboradores que resulte constructivo y productivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar talleres para los gerentes de agencia, sobre temas que aborden el liderazgo transformacional y así puedan poner en práctica lo aprendido. - Concientizar a los colaboradores sobre la importancia que tiene el trabajo en equipo, ya que por el tema de la pandemia surgen cambios constantes que requieren que se adapten y apoyen mutuamente para lograr las metas de la organización. - Adaptar un ambiente en la oficina donde pueda interactuar el gerente con los equipos de trabajo, y así lleguen a un acuerdo sobre las decisiones que tomaran respecto al progreso de sus funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Materiales - Tecnológicos 	Mensual	Juanita (Responsable de personas)	S/. 0 soles

Plan de acción 2

Estrategias	Acciones inmediatas	Recursos necesarios	Tiempo	Responsable	Presupuesto
<p>Programar talleres al inicio de cada mes, dirigido a los colaboradores del área de negocios y jefes de crédito, donde aprendan a desarrollar distintas técnicas de la habilidad de creatividad e innovación el cual les brindará la capacidad de resolver problemas, duración de 2 horas, encargado del taller será el gerente.</p>	<p>Aplicar una lluvia de ideas, a través de esta metodología, los colaboradores deben aportar nuevas ideas y el gerente es quien debe estimular a la fluidez para que se desenvuelvan.</p> <p>Aplicar la sinéctica, esta técnica facilitara a los equipos diferentes verbos que deben usar para resolver problemas específicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Materiales - Tecnológicos 	<p>Mensual</p>	<p>Juanita (Responsable de personas)</p>	<p>S/. 0 soles</p>

Plan de acción 3

Estrategias	Acciones inmediatas	Recursos necesarios	Tiempo	Responsable	Presupuesto
Realizar reconocimientos individuales para motivar a los colaboradores y que se sientan valorados por el esfuerzo que dan y de esta misma forma se logre ganar la confianza del equipo de trabajo, dirigido por el gerente, al inicio de cada mes.	- Incentivar a los colaboradores a lograr las metas establecidas de la empresa, a través de reconocimientos: Los 3 mejores colaboradores del mes con un presente que elijan los ganadores (ejemplo: libros, gif car, vale de consumo), el valor monetario del presente es de S/. 30 soles, reconocimiento mediante un certificado al colaborador puntual del mes.	- Humanos - Materiales - Tecnológicos - Financieros	Mensual	Juanita (Responsable de personas)	S/. 90 soles

Plan de acción 4

Estrategias	Acciones inmediatas	Recursos necesarios	Tiempo	Responsable	Presupuesto
<p>Aplicar herramientas de desarrollo dirigido para el gerente, los jefes de crédito y colaboradores del área de negocios, los cuales fortalecerán sus capacidades y potenciarán sus cualidades.</p>	<p>Aplicar la herramienta de desarrollo coaching, el cual va dirigido a los colaboradores del área de negocios, logrará cambiar positivamente comportamientos y actitudes en el ámbito personal y profesional, les permitirá plantear nuevos objetivos.</p> <p>Aplicar la herramienta de gestión empowermet, dirigido al gerente de agencia y jefes de crédito, donde se desarrollará lo siguiente: técnicas de autodirección que le permitirá guiar y delegar responsabilidades a los colaboradores y sean ellos mismos quienes puedan resolver los problemas de trabajo de una forma creativa y autónoma. Los colaboradores se sentirán.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Materiales - Tecnológicos 	<p>Semestral</p>	<p>Juanita (Responsable de personas)</p>	<p>S/. 0 soles</p>

Plan de acción 5

Estrategias	Acciones inmediatas	Recursos necesarios	Tiempo	Responsable	Presupuesto
<p>Dictar talleres sobre temas relacionados a técnicas para reforzar la capacidad de escucha, empatía, comunicación que va dirigido al gerente de agencia</p>	<p>Realizar taller una vez al mes, estará a cargo de la jefa de recursos humanos y va dirigido al gerente de agencia, los temas puntuales que se tocarán serán: Como desarrollar las habilidades para la comunicación asertiva, la capacidad de escucha y la empatía. Esto con el fin de lograr que sus colaboradores sean sus seguidores, sea respetado, admirado, logrando así ser un líder transformacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Materiales - Tecnológicos 	<p>Mensual</p>	<p>Juanita (Responsable de personas)</p>	<p>S/. 0 soles</p>