FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE BANCA PATRIMONIAL DEL BANCO BBVA PERÚ, SAN ISIDRO - 2022

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

DORIS ISABEL VEGA BRAVO
ORCID: 0000-0002-2331-2168

JHARHOL ESTEFANY CULE LEDESMA
ORCID: 0000-0003-2555-6251

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2022

CC BY-ND
https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Vega Bravo, D. I., & Cule Ledesma, J. E. (2022). *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del banco BBVA Perú, San Isidro – 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Doris Isabel Vega Bravo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47376959
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2331-2168
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Jharhol Estefany Cule Ledesma
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	48492294
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2555-6251
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Alonso Ramos Chang
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40968849
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Julio Brayan Saldaña Narro
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	76743585
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Datos de investigación	
Título de la investigación	Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del banco BBVA Perú, San Isidro

	– 2022
Línea de investigación institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. RAMOS CHANG, JORGE ALONSO quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. SALDAÑA NARRO, JULIO BRAYAN y DR. MARCELO QUISPE, LUIS ALBERTO, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE BANCA PATRIMONIAL DEL BANCO BBVA PERÚ, SAN ISIDRO - 2022

Presentado por las bachilleres:

1) DORIS ISABEL VEGA BRAVO
2) JHARHOL ESTEFANY CULE LEDESMA

Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, 14 de julio del 2022

PRESIDENTE MAG. RAMOS CHANG, JORGE ALONSO	SECRETARIO MAG. SALDAÑA NARRO, JULIO BRAYAN	VOCAL DR. MARCELO QUISPE, LUIS ALBERTO

Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor (a) de la tesis titulado(a)

"LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE BANCA PATRIMONIAL DEL BANCO BBVA PERÚ, SAN ISIDRO - 2022"

del (de la, los) estudiante(s) DORIS ISABEL VEGA BRAVO y JHARHOL ESTEFANY CULE LEDESMA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta. (Ver reporte de Turnitin adjunto) El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 18 de noviembre de 2022

(Firma)
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
DNI: 40612463

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres Rosa y Eli y a mi hermana Diana que son las personas más importantes en mi vida, que siempre me han apoyado a conseguir mis objetivos y son el soporte y la motivación para lograrlo. Los quiero mucho.

Doris Isabel Vega Bravo

Este trabajo está dedicado a mis queridos padres y hermanos que son las personas importantes en mi vida. Asimismo, de lo dedico a Dios por ser el pilar de mi vida y guiarme durante este gran camino.

Jharhol Estefany Cule Ledesma.

AGRADECIMIENTOS

El proceso de investigación desarrollado demandó del apoyo de muchos profesionales predispuestos a aportar con sus conocimientos, en ese sentido, nuestro agradecimiento al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe quien con sus conocimientos ha podido guiarnos para el cumplimiento adecuado del estudio. Asimismo, agradecer el Mag. Jorge Alonso Ramos Chang y al Mag. James Arístides Pajuelo Rodríguez por sus contribuciones en la revisión y mejoras de los cuestionarios de recolección de datos.

ÍNDICE

DEDICATORIA …….. 2
AGRADECIMIENTOS …….. 3
RESUMEN …….. 9
ABSTRACT …… 10
INTRODUCCIÓN ……... 11
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN
1.1 Realidad problemática……. 14
1.2 Justificación e importancia de la investigación……. 19
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico……. 20
1.4 Limitaciones de la investigación……. 21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO
2.1 Antecedentes de estudios …….. 23
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado …… 29
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada …….. 38
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO
3.1 Tipo y diseño de investigación …… 41
3.2 Población y muestra …….. 42
3.3 Hipótesis …….. 43
3.4 Variables – Operacionalización …….. 44
3.5 Métodos y técnicas de investigación …….. 46
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados ……. 47
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos …….. 49
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS
4.1 Validación del instrumento ……. 53
4.1.1 Análisis de fiabilidad …….. 54
4.2 Resultados descriptivos de las variables …….. 55
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones …….. 57
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas …….. 64
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio …….. 65
4.6 Procedimientos correlacionales …… 66
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
5.1 Discusiones …….. 73

5.2 Conclusiones ……... 77
5.3 Recomendaciones …… 79
REFERENCIAS
ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de la variable liderazgo transformacional.
Tabla 2 Cuadro de operacionalización de la variable compromiso organizacional.
Tabla 3 Ficha técnica del cuestionario de la variable liderazgo transformacional.
Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de la variable compromiso organizacional.
Tabla 5 Escala de alfa de Cronbach.
Tabla 6 Escala de correlación de R de Pearson.
Tabla 7 Resultados de la validación del cuestionario de liderazgo transformacional.
Tabla 8 Resultados de la validación del cuestionario de compromiso organizacional.
Tabla 9 Fiabilidad del cuestionario de la variable liderazgo transformacional.
Tabla 10 Fiabilidad del cuestionario de la variable compromiso organizacional.
Tabla 11 Análisis descriptivo de la variable liderazgo transformacional.
Tabla 12 Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional.
Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión motivación inspiracional.
Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión consideración individualizada.
Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión estimulación intelectual.
Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión influencia idealizada.
Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión compromiso afectivo.
Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión compromiso normativo.
Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión compromiso de continuidad.
Tabla 20 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional.
Tabla 21 Resultado de la prueba de normalidad de las variables liderazgo transformacional y compromiso organizacional.
Tabla 22 Resultado de la prueba de correlación entre el liderazgo

transformacional y el compromiso organizacional.

Tabla 23 Resultado de la prueba de correlación entre la motivación inspiracional y el compromiso organizacional.

Tabla 24 Resultado de la prueba de correlación entre la consideración individualizada y el compromiso organizacional.

Tabla 25 Resultado de la prueba de correlación entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional.

Tabla 26 Resultado de la prueba de correlación entre la influencia idealizada y el compromiso organizacional.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Análisis porcentual de la variable liderazgo transformacional.
Figura 2 Análisis porcentual de la variable compromiso organizacional.
Figura 3 Análisis porcentual de la dimensión motivación inspiracional.
Figura 4 Análisis porcentual de la dimensión consideración individualizada.
Figura 5 Análisis porcentual de la dimensión estimulación intelectual.
Figura 6 Análisis porcentual de la dimensión influencia idealizada.
Figura 7 Análisis porcentual de la dimensión compromiso afectivo.
Figura 8 Análisis porcentual de la dimensión compromiso normativo.
Figura 9 Análisis porcentual de la dimensión compromiso de continuidad.
Figura 10 Análisis porcentual de los resultados de la relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional.
Figura 11 Gráfico de dispersión de las variables liderazgo transformacional y compromiso organizacional.

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE BANCA PATRIMONIAL DEL BANCO BBVA PERÚ, SAN ISIDRO - 2022

DORIS ISABEL VEGA BRAVO
JHARHOL ESTEFANY CULE LEDESMA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022. El tipo de investigación es aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores del banco BBVA, San Isidro. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios, conformados por 30 ítems para la prueba de liderazgo transformacional y 27 ítems para la prueba de compromiso organizacional; ambos cuestionarios fueron validados por juicio de expertos, el análisis de confiabilidad se realizó mediante el estadístico alfa de Cronbach, obteniéndose resultados de 0.989 para el instrumento de liderazgo transformacional y 0.922 para el instrumento de compromiso organizacional. Asimismo, se encontró que las variables de estudio tienen una correlación positiva, directa y moderadamente significativa, mediante el estadístico R de Pearson que asciende a 0,739, a un nivel de significancia de 0,000. Asimismo, se encontró que existe correlaciones moderadas entre la motivación inspiracional, la consideración individualizada, la influencia idealizada con el compromiso organizacional y una correlación fuerte entre la estimulación intelectual con el compromiso organizacional.

***Palabras clave*:** liderazgo transformacional, compromiso organizacional, influencia.

TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN THE COLLABORATORS OF THE PATRIMONIAL BANKING AREA OF BANCO BBVA PERU, SAN ISIDRO - 2022

DORIS ISABEL VEGA BRAVO
JHARHOL ESTEFANY CULE LEDESMA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between transformational leadership and organizational commitment in the collaborators of the wealth banking area of the BBVA Peru bank, San Isidro - 2022. The type of research is applied, correlational level, non-experimental design, quantitative approach and cross section. The sample consisted of 30 employees of the BBVA bank, San Isidro. The instruments used were questionnaires, made up of 30 items for the transformational leadership test and 27 items for the organizational commitment test; both questionnaires were validated by expert judgment, the reliability analysis was performed using Cronbach's alpha statistic, obtaining results of 0.989 for the transformational leadership instrument and 0.922 for the organizational commitment instrument. Likewise, it was found that the study variables have a positive, direct and moderately significant correlation, through the Pearson R statistic that amounts to 0.739, at a significance level of 0.000. Likewise, it was found that there are moderate correlations between inspirational motivation, individualized consideration, idealized influence with organizational commitment and a strong correlation between intellectual stimulation with organizational commitment.

Keywords: transformational leadership, organizational commitment, influence.

INTRODUCCIÓN

El liderazgo es un tema fundamental para el desarrollo de las organizaciones pues le permite cumplir sus objetivos organizacionales a partir de un adecuado trabajo con las personas que la integran. Ahora bien, el concepto de liderazgo no es nuevo, más aún el liderazgo transformacional, que fue introducido por James McGregor Burns en el año 1978, su importancia para el desarrollo de las organizaciones radica en que busca que sus seguidores mejoren o eleven sus niveles de moral y motivación, un líder transformacional se caracteriza por ser un modelo de integridad, sus altas expectativas, su capacidad de motivar al personal, propiciar el reconocimiento y el apoyo a las personas, busca influir en las emociones del personal y desarrollar compromisos individuales de las personas con la organización.

En este contexto, la investigación titulada *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022*, tiene como finalidad establecer el nivel de relación que tiene el líder transformacional para desarrollar altos niveles de compromisos de sus colaboradores.

El análisis desarrollado de la problemática permite formular el siguiente problema de estudio: ¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del banco BBVA Perú, San Isidro – 2022? Por otro lado, la hipótesis del estudio consiste en demostrar la existencia de una relación significativa entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del banco BBVA Perú, San Isidro – 2022 mediante un análisis de correlación estadística.

La información brindada en el estudio se organiza en cinco capítulos que

permitan una mejor comprensión de acuerdo con la secuencialidad de un estudio de enfoque cuantitativo.

En el capítulo I, se realizó el problema de la investigación donde se explica a detalle la realidad problemática en sus niveles nacional, internacional y local, permitiendo formular los problemas de investigación, asimismo, se desarrolla la justificación e importancia de la investigación, los objetivos de estudio y finalmente, se explica las limitaciones de la investigación realizada.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico que consiste en una revisión sistemática de los antecedentes del estudio tanto nacionales como internacionales, asimismo, se desarrolló la temática que corresponde al tema investigado basados en autores importantes que tratan las variables y por último se desarrolla la definición de los términos que comprende las bases teóricas.

En el capítulo III, se realizó el marco metodológico, donde se desarrolla el tipo, diseño, población, muestra e hipótesis de investigación, la operacionalización de las variables en dimensiones e indicadores, el método y técnica de investigación, la descripción de los instrumentos utilizados y finalmente, el análisis estadístico e interpretación de los datos.

En el capítulo IV, se realizó el análisis e interpretación de los resultados que comprende el análisis de validez interna de los cuestionarios, el análisis de consistencia interna de las pruebas, los análisis descriptivos expresados en gráficos y tablas estadísticas, seguido de la prueba de normalidad para culminar con el tratamiento correlación que permitieron validar o rechazar las hipótesis planteadas en la investigación.

Finalmente, en el capítulo V, se realizaron las principales discusiones de resultados, las conclusiones a las que llegó el estudio y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El liderazgo transformacional es entendido como un conjunto de habilidades y destrezas que tienen las personas que mantienen a su cargo la dirección de una organización, consiste en que los líderes fomenten el cambio y desarrollo mediante la motivación y la creatividad, los procesos que involucra este liderazgo consisten en guiar, influir, dirigir e influir en los miembros de una organización que garanticen que estos miembros los sigan por iniciativa propia buscando que se comprometan con la organización, entendido esta última variable como la identificación y sentido de pertenencia que desarrollan los colaboradores con la empresa para la cual trabajan.

Actualmente, el mundo está en constante cambio que demanda que las empresas también estén a la vanguardia de esos cambios, he ahí donde radica la importancia de un líder transformacional que mantenga a los miembros de la organización activos y motivados con el desarrollo de sus funciones.

En este contexto, Aliat (2020) explica que el liderazgo transformacional es la capacidad de influir de manera positiva en el desempeño de las personas fomentando la construcción de ambiente laboral positivo, por otro lado, es normal que, en contextos de crisis en las organizaciones, los colaboradores entren en pánico, estrés y tensión, aquí es donde el líder transformacional entra a tallar en solucionar estas dificultades que presentan los colaboradores, puesto que el líder transformacional se preocupa por el desarrollo personal, profesional y salud ocupaciones de sus miembros

A nivel mundial, las organizaciones se vieron afectadas seriamente por la crisis sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19, que perjudico sustancialmente las relaciones entre el líder y los colaboradores básicamente por el tramo remoto limitándose a realizar reuniones donde se podía evidencia una participación activa de

los colaboradores incluso convirtiéndose en algunos momentos como un líder autoritario ocasionando en los colaboradores la falta de motivación por realizar sus funciones. En ese sentido, Maraboto (2021) explica que la pandemia no solo provocó la transformación digital de las funciones sino también digitalizo la relación entre los miembros de la organización. Considerando estas aportaciones, el año pasado, en el artículo Evaluar (2021) manifiesta que en este proceso de transformación digital de las empresas es importante un líder transformacional. Asimismo, Iberactiv (2021) en el Foro Económico Mundial explica que un líder transformacional es fundamental en las organizaciones pues permiten adaptar a sus miembros a las nuevas tecnologías puesto que un líder transformador tiene los conocimientos para capacitar a los colaboradores para buscar el cambio y el éxito de la organización.

América Latina, presenta una problemática similar a lo que se observa a nivel mundial, pues sus organizaciones son ricos en materia prima; sin embargo, no existe las condiciones adecuadas para desempeñarse adecuadamente, el clima organizacional no es positivo ni adecuado, afectando el grado de compromiso que tienen los colaboradores con la empresa. diversos estudios demuestran que los líderes en América Latina no le prestan importancia a lo que requieren los colaboradores para rendir en su máximo nivel. En ese contexto, Reimí et al. (2020) explica que en los países de américa latina se caracterizan porque los colaboradores no perciben una estabilidad laboral adecuada y consistente que le permita un desarrollo profesional, los líderes en esta parte del mundo se preocupan más por sus intereses personales, no considerando importante los aportes del personal, pues se consideran el centro de atención de los logros de la organización, desencadenando un estancamiento político, económico y social.

A nivel nacional, diversas investigaciones indican que las organizaciones

necesitan de líderes transformacionales que generen ambientes positivos entre sus colaboradores que busquen mejorar los índices de producción, mejorar el ambiente de trabajo, desarrollar potencialmente los conocimientos de sus colaboradores mediante capacitaciones y especializaciones. Un vestigio de tal información es la que se presentan en el diario Gestión (2021) donde se indica que el 55% de colaboradores peruanos sienten temor a cometer alguna falta en su labor, el 31% de colaboradores perciben un clima de confianza. Inverso a eso, el 8% manifiesta sentir timidez al momento de participar, y el 6% sobrante siente miedo al momento de realizar una pregunta. Esto evidencia que las razones del temor de los colaboradores es el líder autoritario, que no le permite manifestarse para solucionar los problemas que evidencia el común de las organizaciones. En las empresas peruanas, se confirma la necesidad de contar con líderes transformaciones que motiven al personal, consideren importante su participación en la toma de decisiones, se les capacite para desarrollar sus conocimientos, habilidades y capacidades, es decir, la influencia que ejerzan estos líderes en los colaboradores sea la idea.

A nivel local, Banco BBVA Perú, San Isidro, empresa dedicada al rubro financiero, se observa como problemática la deficiente aplicación de las cualidades del liderazgo por parte de los jefes de las diferentes áreas; el análisis observaciones permite mencionar que los jefes generalmente manejan cualidades de líderes autoritarios pues basan sus acciones de imponer la autoridad sin cuestionamientos, generando que los colaboradores cumplan con los objetivos del banco por obligación más no por identificación o compromiso con los objetivos que tiene la el área de banca patrimonial, agencia de San Isidro.

En relación con la motivación inspiracional, los colaboradores manifiestan no sentirse motivados por el líder, porque mantiene un perfil autoritario, basa el

cumplimento de las funciones en el cumplimiento de las normas, no se preocupa por las políticas de reconocimiento de la organización afectando el nivel de compromiso que deben tener los colaboradores como miembros importantes del banco.

En relación con la consideración individualizada, se observa que el líder no atiende las necesidades individuales de sus colaboradores pues no se preocupa por conocer ni entender los interés y necesidades de los colaboradores, asimismo, se observa que el líder solo se enfoca en comunicar las actividades que se deben cumplir, sin considerar las debilidades que puedan pasar en las áreas donde se desempeñan.

En relación con la estimulación intelectual, se observa que el líder no fomenta la creatividad de sus colaboradores, no toma en cuenta las ideas ni el aporte tan esencial que puede otorgar un colaborador. Asimismo, no existe una política de capacitaciones permanente que permitan la optimización de las funciones que tienen los colaboradores.

Respecto con la dimensión influencia idealizada, se observa que el líder al no preocuparse por su personal, imponer sus decisiones, no implementar una política de recompensas más justa, no fomentar una política de desarrollo profesional, no constituye un modelo a seguir para los colaboradores, pues estos consideran que no es una líder transformacional que busque el cambio y la innovación del banco.

Respecto al compromiso afectivo de los colaboradores del banco, se observa que éstos no se identifican con los problemas que puedan tener los colaboradores, afectando su relación e identificación afectiva con el banco, estos conllevan a que el personal es volátil, es decir, es fácil que cambie de empresa o rote sin problemas.

Respecto al compromiso normativo, se observa como una potencialidad pues los índices de cumplimiento de las normas de banco son cumplidos, pero no por un

sentido afectivo entre la relación banco - colaborador, sino por las sanciones estipuladas, por otro lado, no existe normas que impliquen el desarrollo de los colaboradores tanto en el plano personal como profesional.

Respecto al compromiso de continuidad se observa que un número considerable de colaboradores han decidido dejar de laborar en el banco por mejores oportunidades y pues no existe políticas de fortalecimiento del compromiso de continuidad de los colaboradores.

La presente investigación se centra en la problemática existente, plantea una solución, aplicando el liderazgo transformacional, recomendando diferentes alternativas que garantice un compromiso positivo del colaborador del área de banca patrimonial del Banco BBVA en su sede de San Isidro.

Problema general

¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la motivación inspiracional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022?

¿Qué relación existe entre la consideración individualizada y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022?

¿Qué relación existe entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022?

¿Qué relación existe entre la influencia idealizada y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

El liderazgo transformacional no es un tema nuevo, sin embargo, es importante para el desarrollo de las organizaciones; muchos investigadores consideran al liderazgo transformacional como el liderazgo ideal para el desarrollo en una organización pues traen beneficios como el clima laboral positivo, mejorar los niveles de desempeño laboral, fortalecer el compromiso del colaborador con la organización convirtiendo a la empresa en una empresa que se base en su eficiencia y su calidad. En ese sentido, la investigación titulada *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022,* es importante porque investiga la problemática de una de las sedes del Banco BBVA respecto a la deficiencia de liderazgo transformacional que afecta directamente el compromiso que deben tener los colaboradores con la organización.

Respecto a la consideración teórica, la investigación pretende dar explicaciones importantes sobre las variables liderazgo transformacional y compromiso organizacional, dichos conocimientos son basados en sustentos teóricos actuales que sirven de base para investigaciones futuras relacionadas a las variables tratadas. En ese sentido, la variable liderazgo transformacional se desarrolla considerando los aportes teóricos de Bass y Avolio (1994) y para el desarrollo de la variable compromiso organizacional se considera los aportes teóricos de Meyer y Allen (1991).

Respecto a la consideración práctica, la investigación con los datos recogidos

de los colaboradores del banco BBVA permiten llegar a conclusiones importantes que permiten brindar alternativa de solución eficaces al problema del compromiso de los colaboradores relacionada a las deficiencias del liderazgo transformacional, estas alternativas de solución al problema tienen un sustento práctico y factible a las condiciones que se presentan en el banco.

Respecto a la consideración metodológica, la investigación contribuye a la comunidad académica dos cuestionarios que miden eficazmente el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de los colaboradores; estos cuestionarios antes de ser aplicados pasaron por procesos de validación interna de contenido y análisis de consistencia interna que garanticen su pertinencia en el estudio.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre la motivación inspiracional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

Establecer la relación entre la consideración individualizada y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

Establecer la relación entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA

Perú, San Isidro – 2022.

Establecer la relación entre la influencia idealizada y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones institucionales

Debido a las restricciones declaradas por el estado de emergencia de la pandemia del COVID-19, se tuvo limitación al acceso a la biblioteca razón por la cual se tuvo dificultades para acceder a libros impresos.

Limitaciones teóricas

Existen insuficiente material bibliográfico de fuentes de información primaria relacionada a las variables de compromiso organizacional.

Limitación temporal

Las investigadoras tienen una limitación de tiempo pues su trabajo profesional le demanda gran cantidad de horas del día, razón por la cual la demora en la culminación de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Enciso (2020) en su tesis *Mediación del clima entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional*, desarrollada en la Universidad de Almería, tuvo como objetivo realizar un análisis entre el clima organizacional como variable intermedia o mediadora entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional. Respecto a las consideraciones metodológicas, presenta un diseño no experimental, cuantitativa no experimental desarrollada en una muestra de 319 empleados. El autor concluye que el liderazgo y el clima organizacional se relacionan a un nivel moderado (r=0.681; Sig.=0.001) además de una correlación baja entre el liderazgo y el compromiso laboral (r=0.239; Sig.=0.001), estos resultados estadísticos permiten determinar mediante la ruta de ecuaciones estructurales que las variables presentan una relación de multicolinealidad. Estos resultados evidencian que las variables se relacionan entendiéndose que el liderazgo transformacional favorece el compromiso organizacional mediados por el clima laboral de las organizaciones.

Montoya y Penagos (2020) en su tesis *Diagnóstico de la relación entre el liderazgo transformacional y clima organizacional del personal administrativo de la E.S.E Hospital Universitario San Jorge*, tuvo por objetivo analizar la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional de los colaboradores del hospital. Respecto a la metodología, el estudio es de tipo explicativo observacional, nivel correlacional, diseño transversal y la muestra considerada es de 108 colaboradores. Estos autores, concluyen con la existencia de una relación positiva entre el liderazgo transformacional y clima organizacional de los trabajadores, estos resultados describen que las dimensiones de liderazgo transformacional inciden significativamente en el clima organizacional de la organización.

Rondón (2020) en su tesis *El liderazgo transformacional y su relación con el desempeño organizacional en las oficinas de la banca comercial de una entidad financiera de la ciudad de Manizales*, desarrollada con el objetivo de analizar la relación que presenta el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en las oficinas de la banca comercial de la entidad financiera. Respecto a las consideraciones metodológicas, es una investigación de tipo aplicada y diseño no experimental considerándose una muestrea de 6 oficinas de la banca comercial. En esta investigación se concluye que los factores permiten la medición y es determinante para el desempeño laboral, es decir, se constituye que el liderazgo transformacional es importante en la alta dirección que permite mejorar los indicadores y las ponderaciones del desempeño laboral. Otra de las conclusiones importantes evidencia que el estilo de liderazgo transformacional propuesto por Burns (1978) y Bass (1985) es una de las corrientes del liderazgo más estudiados considerando que desarrolla la confianza y el compromiso de los colaboradores.

Castaño et al. (2019) en su artículo “El compromiso organizacional como variable mediadora entre el liderazgo transformacional y el desgaste profesional en trabajadores del área de la salud en Colombia”, desarrollada con el objetivo de determinar la influencia que tiene la aplicación de los estilos de liderazgo transformacional, transaccional y el laissez faire en el desarrollo del compromiso organizacional. Respecto a las consideraciones metodológicas, presenta un diseño no experimental y se aplicó una encuesta a 263 colaboradores. El autor concluye que mediante una aplicación de modelación estructural con variables latentes se verifica que el liderazgo transformacional ejerce una influencia positiva considerable en el compromiso de los colaboradores (r=0.480; Sig.=0.000); es decir, un líder transformacional tiene las cualidades para hacer que el personal se comprometa con

la organización. Asimismo, se evidenció una relación inversa entre el liderazgo y el desgaste profesional (r=-0.450; Sig.=0.000) este resultado confirma lo que indica la teoría puesto que un líder busque que un colaborador optimice su desarrollo con el menor desgaste pues basa su enfoque en la motivación y la consideración.

Bueno y Orosco (2019) en su tesis *Liderazgo transformacional y su influencia en el clima organizacional del personal administrativo de la Universidad Tecnológica de Pereira Colombia*, tuvo por objetivo analizar el nivel de relación que presentan las variables liderazgo transformacional y el clima organizacional de los colaboradores de la Universidad Tecnológica de Pereira. Respecto a la metodología, se utilizó un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional asimismo se consideró una muestra conformada por 385 personales. Estos investigadores concluyeron que existe una relación directa entre el liderazgo transformacional y clima organizacional, es decir, los colaboradores se muestran satisfechos en el ambiente laboral, este impacto se debe a la aplicación de un liderazgo transformacional. Esta investigación además muestra conocimientos nuevos sobre estrategias para medir el nivel de motivación de los colaboradores, teniendo en cuenta como principal objetivo fomentar un dinámico ambiente laboral, asimismo sugiere técnicas para fomentar este cambio como: incentivar la comunicación efectiva, establecer tiempos de compartir y capacitar sobre habilidades blandas.

Antecedentes nacionales

Alarcón (2020) en su tesis *Estrategias de liderazgo transformacional para el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo*, desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo de este estudio consiste en determinar en qué medida la implementación de las estrategias basadas en el liderazgo transformacional influye de manera positiva en el desarrollo del

compromiso de los colaboradores del banco. Respecto a las consideraciones metodológicas, presenta un diseño no experimental, transversal y explicativo desarrollándose en una muestra de 42 colaboradores del banco. El autor concluye que el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional presenta una correlación altamente significativa (r=0.830; Sig.=0.000) es decir, según la percepción del colaborador, estos se identifican con el banco en la medida que el líder los ayude a identificarse con los objetivos de la empresa. Otras de las conclusiones importantes del estudio indican que en el banco de deben implementar estrategias basadas en brindar oportunidades de desarrollo profesional, capacitaciones, motivación y reconocimientos que ayuden al colaborador asumir un sentido de pertenencia con los objetivos organizacionales del banco, pues se determina las correlaciones significativas entre las dimensiones del liderazgo con el compromiso laboral de los colaboradores.

Bendezú y Caruajulca (2020) en su tesis *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en los trabajadores de la subgerencia de Educación de la Municipalidad de Lima – 2020*, desarrollada en la Universidad Autónoma del Perú, el objetivo de este estudio consiste en verificar el nivel estadístico que presenta el liderazgo transformacional en el compromiso de los colaboradores. Respecto a las consideraciones metodológicas, el estudio es de diseño no experimental, transversal y cuantitativo considerando una muestra de 71 trabajadores de la municipalidad. Estos autores concluyen que el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional presenta una correlación considerable (r=0.648; Sig.=0.000) entendiéndose que un buen liderazgo transformacional mejora los niveles de compromiso de los colaboradores con la institución. Por otro lado, otras conclusiones importantes es la relación considerable (r=0.601; Sig.=0.000) entre la consideración

individualizada y el compromiso organizacional, la relación considerable (r=0.667, Sig.=0.000) entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional, la relación considerable (r=0.604, Sig.=0.000) entre la motivación inspiracional y el compromiso organizacional y la relación considerable (r=0.600, Sig.=0.000) entre la influencia idealizada y el compromiso organizacional, estos resultados fueron satisfactorias pues se verifica que todos los factores considerados del liderazgo transformacional mejora el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización.

Medina (2020) en su tesis Liderazgo transformacional y compromiso organizacional de los profesionales de Enfermería de una clínica privada de Lima, 2020, desarrollada en la Universidad Peruana Unión, el objetivo de este estudio consiste en determinar el nivel de relación que presenta el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de los profesionales de una clínica privada de Lima. Respecto a las consideraciones metodológicas, el estudio es de diseño no experimental, transversal y cuantitativo considerando una muestra de 109 trabajadores de enfermería. Estos autores concluyen que el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional no presentan evidencias suficientes que determine su nivel de correlación (r=0.080; Sig.=0.432) entendiéndose que el compromiso que tienen estos colaboradores no está definido por el liderazgo transformacional sino hay otros factores que indirectamente depende del liderazgo transformacional como los incentivos, la consideración y el desarrollo profesional. En la medida que no existe correlación entre las variables se recomienda a la organización desarrollar planes de acciones que desarrollen el talento humano basados en talleres de capacitación, entrenamiento y fortalecimiento del compromiso organizacional.

Tito (2019) en su tesis *Liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en la subgerencia de fiscalización y coactiva administrativa del distrito de Santiago De Surco – 2019*, desarrollada en la Universidad Autónoma del Perú, el objetivo de este estudio consiste en analizar el nivel de relación estadística que presenta el liderazgo transformacional en el compromiso de los colaboradores. Respecto a las consideraciones metodológicas, el estudio es de diseño no experimental, transversal y nivel correlacional considerando una muestra de 85 colaboradores. El autor concluye que el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional presenta una correlación moderada y significativa (r=0.546; Sig.=0.000) es decir, el líder transformacional es importante para el colaborador puesto que le permite identificarse y comprometerse con la institución. Por otro lado, otras conclusiones importantes es la relación moderada (r=0.536; Sig.=0.000) entre la consideración individualizada y el compromiso organizacional, la relación moderada (r=0.478, Sig.=0.000) entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional, la relación baja (r=0.233, Sig.=0.000) entre la motivación inspiracional y el compromiso organizacional y la relación baja (r=0.389, Sig.=0.000) entre la influencia idealizada y el compromiso organizacional, estos resultados confirman lo que indican la teoría, puesto consideran que las estrategias del liderazgo transformación deben aplicarse de forma integrada para ver sus efectos en el compromiso de los colaboradores.

Armas (2019) en su tesis *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en el área de planeamiento estratégico y presupuesto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*, desarrollada en la Universidad Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta, el objetivo de este estudio consiste en analizar la relación que presenta el liderazgo transformacional y el compromiso

organizacional en el área de planeamiento estratégico y presupuesto de la universidad en mención. Respecto a las consideraciones metodológicas, el estudio es de diseño no experimental, sustantiva y alcance descriptivo, asimismo, se considera una muestra de 50 servidores. El autor concluye que el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional presenta una correlación muy alta (r=0.815; Sig.=0.000) es decir, según las consideraciones de los colaboradores el compromiso que se logra con la empresa es determinada por los manejos del líder transformacional. Por otro lado, otras conclusiones importantes es la relación muy alta (r=0.815; Sig.=0.000) entre la motivación inspiracional y el compromiso organizacional, la relación altamente significativa (r=0.760, Sig.=0.000) entre el carisma y el compromiso organizacional, la relación muy alta (r=0.825, Sig.=0.000) entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional y la relación alta (r=0.770, Sig.=0.000) entre la consideración individualizada y el compromiso organizacional, estos resultados permiten concluir que los factores asociados al liderazgo transformacional favorece el compromiso que muestran los colaboradores con la institución o empresa dentro de sus percepciones de compromiso afectiva, normativo y de continuidad.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable liderazgo transformacional

Si la organización necesita que se realicen una serie de cambios, el tipo de liderazgo más adecuado que se requiere es el liderazgo transformacional ya que influye y motiva a los trabajadores para que realicen los cambios que sean necesarios en las organizaciones.

2.2.1.1. Definición de liderazgo transformacional.

Liderazgo que se centra en motivar e influir en los trabajadores para que

realicen cambios organizacionales, pero manteniendo un adecuado clima laboral ya que se necesitará que realicen una serie de actividades que permitan alcanzar el objetivo requerido en beneficio de la organización. Según Velásquez (2006), este liderazgo genera cambios en los trabajadores manteniendo un clima laboral adecuado que garantiza el cumplimiento de los objetivos; los más comprometidos con la organización. serán los más productivos. Según Bass y Avolio (2006), este liderazgo genera motivación intrínseca en los trabajadores para que realicen actividades más allá de lo que tienen programado que muchas veces implica modificar el comportamiento del trabajador al generar valor a la organización y con ello contribuyen a que se haga realidad el propósito de la organización. Este tipo de liderazgo permite que el trabajador se desarrolle dentro de la organización ya que los trabajadores se sienten más seguros al realizar las actividades llegando a sentirse autorrealizados.

El liderazgo transformacional se relaciona con el compromiso en la generación de un ambiente adecuado en donde el trabajador participa activamente. Según Bass y Avolio (2006) el éxito de una organización depende del compromiso que tengan los trabajadores respecto a la organización en donde el liderazgo transformacional juega un papel preponderante.

2.2.1.2. Características del liderazgo transformacional.

Según Bass y Avolio (2006) el perfil de todo líder transformacional es:

- Carismático. Los trabajadores son leales al líder dado que se hace respetar y genera un ambiente de confianza.
- Creativo. Los trabajadores aportan con nuevas ideas dado que el líder motiva la inventiva a través de sus acciones.
- Interactivo. El trabajador comparte conocimiento con el líder, quien brinda

información últ para el desarrollo de sus funciones.

- Visionario. El trabajador conoce la dirección en la cual la organización está inmersa dado que el líder la sabe explicar detalladamente.
- Ético. El trabajador comparte los principios morales fomentados por el líder y que son establecidos en todos los niveles de la organización.
- Orientado a las Personas. Los trabajadores se preocupan por ellos y quieren cumplirle al líder, tal cual lo realiza el líder al buscar solucionarles los problemas que no están a su nivel jerárquico.
- Coherente. El trabajador cumple con los encargos de líder, quien toma decisiones alineadas a la estrategia de la organización.

2.2.1.3. Características del líder transformador.

De acuerdo con Bass (1985) el líder transformador presenta el siguiente perfil:

- Cree en el colaborador. Los trabajadores confían en el líder y el valora el gran líder confía en los trabajadores.
- Motiva al equipo. Los trabajadores presentan un desempeño por encima de lo esperado dado que el líder los reconoce constantemente.
- Conoce los riesgos de cambio. Los trabajadores son parte del cambio y el líder los convence a tal punto que les muestra los beneficios que traerá los nuevos cambios para la organización.
- Fomenta la participación. Los trabajadores brindan sugerencias constantemente, dado que el líder promueve para que ello suceda generando un ambiente de total libertad.
- Comparte lo que sabe. Los trabajadores se nutren de conocimientos compartidos por el líder para que realicen la mejor labor en su puesto de trabajo.

- Proporciona un ambiente saludable. Los trabajadores mantienen un buen clima laboral dado que el líder se preocupa en generarlo pensando en el bien común.

2.2.1.4. Importancia del líder transformador.

De acuerdo con lo señalado por Bass (1985) este tipo de liderazgo permite influenciar en los trabajadores, estimulándolos a realizar cambios buscando el beneficio de la organización y dejando de lado sus intereses.

Estos líderes buscan comunicarse adecuadamente con los trabajadores para que cada uno de ellos se sienta valorado logrando generar un compromiso en el cumplimiento de sus funciones al tratar de cumplir con los objetivos.

Según Fischman (2015) este líder motiva a sus colaboradores, promueve un ambiente laboral cuya consigna es establecer un respeto mutuo en donde se pone por delante a los valores organizacionales, pero siempre pensando en generar el bien común; todo ello hace que los trabajadores se sientan comprometidos con la organización llevando a dar más del 100% en su desempeño.

Bass y Avolio (1994) han identificado las acciones que realiza todo líder transformador:

- Motivar al trabajador para que cumpla con sus objetivos de su puesto de trabajo.
- Desarrollar al trabajador para que alcance su máximo potencial mediante capacitaciones y acompañamiento.
- Motivar el trabajo en equipo pensando en satisfacer las necesidades de la organización.

2.2.1.5. Teoría del liderazgo transformacional.

Teoría del liderazgo transformacional de Bass y Avolio (1994)

El líder impacta en los trabajadores en cuatro dimensiones para que sean

productivos. En ese sentido, las dimensiones que considera Bass y Avolio (1994) son las que se explican a continuación:

A. Influencia idealizada.

El líder es el mentor de sus trabajadores, que en base a acciones les enseña a mantener un comportamiento basado en valores y se preocupan en comprender las necesidades de cada uno de ellos, porque consideran que el trabajador es el eje central de la organización. El trabajador los respeta, los admira y confía en ellos porque comparten los valores y los ideales de la vida que tiene establecido el líder.

El líder debe implementar las siguientes estrategias para ser influyentes:

- Ser un guía para el trabajador enseñándoles lo que conocen.
- Ser un ejemplo para los trabajadores mediante su comportamiento.
- Ser ético al momento de realizar sus acciones.
- Brindar un ambiente de confianza en todo momento.

B. Motivación inspiradora.

Mediante premios, incentivos y reconocimientos el líder logra que sus trabajadores cumplan con los objetivos establecidos manteniendo una cercanía con cada uno de ellos promoviendo el compromiso con la organización respetando la disponibilidad del trabajador. Esto hace que el trabajador se sienta valorado por la organización, lo que garantiza un desempeño destacado.

El líder debe implementar las siguientes estrategias para ser motivadores:

- Premiar el desempeño del trabajador en el cumplimiento de sus funciones.
- Reconocer los logros de los trabajadores haciéndoles un reconocimiento por el desempeño superlativo que tiene.
- Realizar seguimiento para que se cumplan los objetivos.
- Valorar al trabajador por ser un elemento muy importante dentro de la empresa.

C. Estimulación intelectual.

Desarrollar la creatividad en los trabajadores para que aporten brindando nuevas ideas en beneficio de la organización. Para ello, el líder debe promover la participación de cada uno de ellos con el objetivo de aprovechar el potencial de cada uno de ellos al realizar sus actividades diarias. El líder debe implementar las siguientes estrategias para estimularlos intelectualmente:

- Brindar confianza en los trabajadores para que puedan desempeñarse productivamente.
- Motivar la generación de soluciones adecuadas a la problemática.
- Preocuparse en lograr el bienestar del trabajador.
- Intercambiar conocimientos para que puedan ser aplicados a la nueva realidad.
- Fomentar la creatividad en los trabajadores.
- Establecer un clima participativo.
- Capacitar a los trabajadores.
- Desarrollar las habilidades de los trabajadores.
- Respetar las ideas de todos los trabajadores.

D. Consideración individualizada.

El trabajador se siente valorado ya que el líder le presta atención y se preocupa por desarrollar sus fortalezas y potenciar sus debilidades. Para ellos los retroalimenta constantemente estableciendo una comunicación efectiva y sincera en beneficio de su desempeño. El líder debe implementar las siguientes estrategias para que sus trabajadores se sientan considerados:

- Tratar al trabajador como una persona que tiene necesidades.
- Atender mediante una escucha activa las necesidades de sus trabajadores.
- Apoyar al trabajador en todo momento.

- Desarrollar al trabajador en el perfeccionamiento de sus competencias laborales.

2.2.2 Bases teóricas de la variable compromiso organizacional

La psicología social explica el compromiso organizacional como un fenómeno social basado en la conducta humana que rige la convivencia.

El estudio realizado por Lodhal y Kejner en la mitad de la década de los sesenta señalaron que el compromiso organizacional es el grado en el que una persona está realizando su trabajo, pero la palabra alcanza notoriedad en los años setenta cuando es introducida por las organizaciones norteamericanas y de otros países. .

Meyer y Allen (1991) postularon la teoría de compromiso organizacional mediante una investigación factorial, en donde se identificaron tres dimensiones de la variable: compromiso afectivo, compromiso de continuidad debido a la implicancia que manifestó el compromiso sobre el desempeño de los empleados. Posteriores estudios se centraron en la investigación de su naturaleza, tal es el caso de Meyer y Allen, quienes introdujeron la teoría del compromiso organizacional como tal; a través del análisis factorial, los autores identificaron tres dimensiones de esta variable, las cuales son: compromiso afectivo (lazos emocionales), compromiso de continuidad (valor a la organización) y compromiso normativo (respecto a la ética y moral).

2.2.2.1. Definición de compromiso organizacional.

El compromiso organizacional es la identificación que tiene el trabajador por la organización y que está dispuesto a dar más de lo que le solicitan. Es decir, el trabajador debe sentir que forma parte de la organización ya que ello le permite mejorar su desempeño día a día y por ende seguir manteniendo el lazo con la organización. Meyer y Allen (1991) indicaron que el compromiso organizacional es: “El apego afectivo a la organización, los costos percibidos asociados con dejar la

organización, y la obligación de permanecer con la organización por un periodo lado de tiempo” (p. 63).

Según Robbins y Judge (2009) el compromiso organizacional es: “El grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella” (p. 79). Un trabajador con un compromiso hacia la organización permite cumplir con las metas establecidas ya que conocen a detalle los objetivos y las estrategias. Si el trabajador cumple con sus metas, siente que está generando valor a la organización y por ende buscan obtener un beneficio a largo plazo que es manifestado mediante sus comportamientos.

2.2.2.2. Importancia del compromiso organizacional.

Entender el grado de compromiso del trabajador hacia la organización es vital para garantizar el éxito de la organización ya que todo no se debe reducir a otorgar una contraprestación por los servicios brindados en un tiempo y en un lugar establecido. El principal interés es que desarrollen un trabajo eficiente y eso se alcanza en base al grado de compromiso que tengan con la organización y la forma como asumen los objetivos de la empresa.

El compromiso organizacional influye en el bienestar y en el desempeño del trabajador al realizar sus actividades, porque si el trabajador se siente comprometido, estará dispuesto a brindar todo su potencial en beneficio de la organización, será capaz de adaptarse rápidamente a los cambios y ser flexible en el momento que se requiera para siempre alcanzar los resultados establecidos. De acuerdo con Claure y Bohrt (2004) un trabajador comprometido con la organización buscará permanecer en ella y esto beneficiará a la organización ya que reducirían el indicador de rotación y de absentismo generando ahorro en sus gastos de capacitación.

2.2.2.3. Aporte teórico del modelo de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991).

Diferentes autores han tratado de explicar el significado de compromiso organizacional pero no se lograba definir su significado hasta Meyer y Allen mediante su modelo tridimensional lograron combinar la actitud con la productividad de los trabajadores.

Meyer y Allen (1991) señalaron que el compromiso organizacional es el vínculo que se genera entre el trabajador y la organización que hace que el trabajador quiera permanecer por más tiempo en ella.

Estos autores mencionaron las tres dimensiones que debe tener todo compromiso organizacional son:

A. Compromiso afectivo.

Es el lazo sentimental entre el trabajador y la organización en donde la identidad entre ellos permite que se cumplan las metas establecidas, ya que existe un deseo muy fuerte por parte del trabajador en permanecer trabajando en ella.

Los antecedentes del compromiso afectivo, según Gonzales y Antón (1995) señalaron que se deben tomar en cuenta las características personales, procedimentales y de experiencia laboral para generar el compromiso afectivo.

B. Compromiso normativo.

Es la obligación que tiene el trabajador hacia la organización traducida en el cumplimiento de las funciones al margen de los beneficios higiénicos y no higiénicos del trabajador. Los antecedentes del compromiso de normativo, se considera lo dispuesto por familia y por la organización, es decir, es el grado de compromiso con el cumplimiento que tiene el trabajador con las normas con los cuales se rige la organización.

C. Compromiso de continuidad

Se refiere a la inversión que realiza la organización para desarrollar al trabajador profesionalmente reconociendo el valor que está generando en beneficio de la organización. Los antecedentes del compromiso de continuidad se basan en que todos los gastos en capacitación que destina la organización hacia el trabajador para desarrollarlo profesionalmente.

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada

Compromiso afectivo

El compromiso afectivo se considera al estado psicológico que refleja el estado emocional de las personas con la empresa, también se entiende como el apego que siente el colaborador con la empresa, manifestándose como el orgullo que sienten al pertenecer a la organización.

Compromiso de continuidad

El compromiso de continuidad es la predisposición que presenta el colaborador para continuar perteneciendo a la organización, el colaborador entiende que la empresa ha invertido en su desarrollo profesional sintiendo la necesidad de retribuir todos los alcances que tuvo la empresa consigo.

Compromiso normativo

El compromiso normativo es entendido como la obligación moral que tiene la persona con la organización, hacia los beneficios económicos y no económicos que recibe de la empresa por tanto siente que debe demostrarlo con su lealtad.

Compromiso organizacional

El compromiso con la organización es la relación que tiene el colaborador con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, manifestando en sus actitudes, conducta y predisposición de asumir los objetivos como suyos propios.

Consideración individualizada

La consideración individualizada se entiende como la predisposición que tiene el jefe con el colaborador, se considera al colaborador como parte importante de la empresa, asumiendo como importante sus aportes para generación de nuevas ideas o solución de los problemas.

Estimulación intelectual

La estimulación intelectual es la capacidad que tiene el líder para impulsar e incentivar a sus colaboradores para el desarrollo de sus capacidades mediante capacitaciones y coaching de perfeccionamiento de funciones.

Influencia idealizada

La influencia idealizada es la capacidad que tiene el líder de generar el respeto y la admiración de sus colaboradores, cuando el líder desarrolla esta capacidad los colaboradores sienten que es un modelo digno de seguir e imitar.

Liderazgo transformacional

Es el liderazgo que se encarga de motivar e incentivar a los colaboradores, con el propósito de lograr cambios positivos en la empresa, este líder basa su influencia en la motivación, el interés en el colaborador.

Motivación inspiracional

Es la capacidad que tiene el líder de desarrollar sentimientos positivos en los colaboradores que propician un desempeño óptimo de sus funciones.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación se desarrolla dentro del marco de las investigaciones de tipo aplicada puesto que su objetivo es resolver un problema específico que viene afectando al área de banca patrimonial del Banco BBVA, ubicada en San Isidro. Ñaupas et al. (2018) respecto a la investigación aplicada menciona: “Se llaman aplicadas porque se basan en los resultados de la investigación básica de las ciencias naturales y sociales, se formulan problemas e hipótesis para resolver los problemas de la vida social de la comunidad regional o del país” (p.136).

Respecto al nivel de investigación es correlacional, pues su finalidad es describir las características que sirvan como base para determinar la relación que existe entre las variables liderazgo transformacional y compromiso organizacional en el área de banca patrimonial del Banco BBVA, San Isidro. Respecto al alcance del estudio o nivel, Ñaupas et al. (2018) explican: “El objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones para luego analizar su nivel de relación” (p.134).

Asimismo, la investigación es de enfoque cuantitativo porque sus procesos son secuenciales e inalterables, además, hacen uso de procesos estadísticos y numéricos para probar las hipótesis del estudio. En ese sentido, Ñaupas et al. (2018) explican: “Este enfoque utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación” (p.140).

Diseño

Respecto al diseño de investigacion seguido, la investigación es de diseño no

experimental considerando que no existe una manipulación deliberada de las variables de estudio, ni de la variable liderazgo transformacional ni del compromiso organizacional, es decir, su estudio solo baso en un análisis de cómo se encuentran las variables en su contexto natural o en el área de banca patrimonial en la empresa BBVA, San Isidro. Al respecto, Ñaupas et al. (2018) explican: “El diseño no experimental establece diferencias y o semejanzas entre dos instituciones o situaciones, además menciona como las variables deben de ser controladas, observadas y medidas; indica también cuantas observaciones deberá realizarse y medirse y cuándo” (pp. 349 - 365)

Finalmente, la investigación es de corte transversal porque recolecta los datos en un solo momento, de esta manera se señala las características específicas de una población dentro del área de banca patrimonial de la agencia del Banco BBVA, ubicada en el distrito de San Isidro. En ese sentido, Ñaupas et al. (2018) explican: “El diseño de investigación de corte transversal es utilizada para realizar el seguimiento de una variable durante 5 o más años, esa variable simultáneamente en un solo año” (p. 369).

3.2. Población y muestra

Población

La población está constituida por 30 colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA, ubicado en el distrito de San Isidro. Respecto a la definición de población, Hernández y Mendoza (2018) explican: “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 198). En este caso no se consideró ningún criterio de inclusión ni exclusión, puesto que todas las unidades de análisis mostraron predisposición por participar en el estudio.

Muestra

Respecto a la muestra, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “Si la población es menor a cincuenta individuos, la población es igual a la muestra, si se toma el total de la población entonces no se aplicará ningún criterio muestral” (p. 174). En el caso del estudio no se consideró una muestra, puesto que la población está conformada por un número pequeño de unidades de análisis y todos mostraron predisposición de participar en el estudio. Por otro lado, las investigadoras no consideran aplicar un cálculo de muestra sino trabajar con toda la población puesto que son accesibles a la muestra y según los teóricos los resultados serán mejores cuando la muestra más se aproxime a la población.

3.3. Hipótesis

Respecto a la definición de hipótesis que es una proposición que necesita ser probada, Hernández y Mendoza (2018) explican: “Son afirmaciones conjeturales sobre la relación dos o más variables, es decir, son proposiciones que se van a someter a la contrastación de información para responder si los datos de análisis las apoyan” (p. 102).

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la motivación inspiracional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

Existe relación significativa entre la consideración individualizada y el

compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

Existe relación significativa entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

Existe relación significativa entre la influencia idealizada y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

3.4 Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la variable liderazgo transformacional

Arbaiza (2017) define al liderazgo transformacional como: “El líder transformacional es inspirador, promueve el cambio es sus seguidores en aspectos profundos como valores y creencias, y usa su carisma y capacidad para que los seguidores crean en la visión de la empresa que propone” (p. 338).

Definición operacional de la variable liderazgo transformacional

Las concepciones teóricas del liderazgo transformacional indican que esta variable se mide función de 4 dimensiones o factores que son: motivación inspiraciones (3 indicadores), consideración individualizada (4 indicadores), estimulación intelectual (3 indicadores) e influencia idealizada (3 indicadores), esta operacionalización de la variable permitió construir un cuestionario de 30 ítems medidos a una escala de Likert.

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de la variable liderazgo transformacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Motivación inspiradora	- Trabajo en equipo - Desarrollo de optimismo - Visión compartida	1 al 8		
Consideración individualizada	- Atención personalizada - Apoyo entre compañeros. - Desarrollo personal - Autonomía laboral.	9 al 15	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [136 - 150⟩ Regular [99 - 136⟩ Bueno [30 - 99⟩
Estimulación intelectual	- Pensamiento innovador - Pensamiento crítico - Creatividad	16 al 22		
Influencia idealizada	- Seguridad laboral. - Admiración al líder - Comportamiento ético	23 al 30		

Definición conceptual de la variable compromiso organizacional

Newstrom (2011) respecto al compromiso organizacional menciona: “El compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización. Es una actitud hacia el trabajo más amplia que la satisfacción, porque se aplica a toda la organización y no sólo al trabajo” (p. 54).

Definición operacional de la variable compromiso organizacional

Las concepciones teóricas del compromiso organizacional indican que esta variable se mide función de 3 dimensiones o factores que son: compromiso afectivo (3 indicadores), compromiso normativo (3 indicadores) y compromiso de continuidad (3 indicadores), esta operacionalización de la variable permitió construir un cuestionario de 27 ítems medidos a una escala de Likert.

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Compromiso afectivo	- Desarrollo emocional. - Inspiración laboral. - Involucramiento laboral.	1 al 11	1.Totalmente desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Malo [100 - 120⟩ Regular [77 - 100⟩ Bueno [48 - 77⟩
Compromiso normativo	- Cumplimiento de normas. - Sentido de deuda con la empresa. - Desarrollo moral	12 al 20		
Compromiso de continuidad	- Beneficios y recompensas. - Oportunidades laborales. - Desarrollo profesional.	21 al 27		

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método de investigación

La investigación se desarrolló con el método hipotético deductivo, porque el objetivo es determinar la verdad o la falsedad de las hipótesis planteadas a partir de una realidad problemática, estos supuestos deben probarse para aceptarse o rechazarse. En ese sentido, Bernal (2014) indica: “Las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones, inferida de principios, leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica” (p. 12).

Técnica

Esta investigación por ser de enfoque cuantitativo aplica la técnica de la encuesta, con la finalidad de tener un mecanismo de tener un recurso para obtener

los datos de las unidades de análisis. En este sentido, Arias (2020) menciona: “La encuesta es una herramienta que se lleva a cabo mediante un instrumento llamado cuestionario, está direccionado solamente a personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones” (p. 18).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Los instrumentos aplicados en la investigación son dos cuestionarios que miden de forma independiente el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional dentro del área de banca patrimonial del Banco BBVA en su sede de San Isidro. Por otro lado, es importante mencionar que los cuestionarios pasaron por los criterios de validez de contenido y confiabilidad o consistencia interna que garantice una base de datos real de las unidades de análisis.

De acuerdo con las consideraciones de validez, Ñaupas et al. (2018) explican: “La validez es la pertinencia se refiere a la exactitud con que el instrumento mide lo que se propone medir, es la eficacia de un instrumento para representar, describir o pronosticar el atributo que le interesa examinar” (p. 276).

Respecto a la confiabilidad, Ñaupas et al. (2018) indican: “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).

Instrumentos I. Cuestionario de la variable liderazgo transformacional

El cuestionario está constituido por 30 reactivos que miden el liderazgo transformacional de acuerdo con las dimensiones que indican los teóricos como: la motivación inspiracional, consideración individualizada, la estimulación intelectual y la influencia idealizada. Para las respuestas se utilizó la escala Likert con 5 opciones.

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario de la variable liderazgo transformacional

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de liderazgo transformacional
Autor	Doris Isabel Vega Bravo Jharhol Estefany Cule Ledesma
Objetivo	Evaluación objetiva del liderazgo transformacional desde la perspectiva de los colaboradores del BBVA, San Isidro.
Ámbito de aplicación	Banco BBVA ubicado en el distrito de San Isidro.
Informadores	Colaboradores del área de banca patrimonial del banco BBVA ubicado en el distrito de San Isidro.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	10 minutos aproximadamente
Significación	Evaluación objetiva del liderazgo transformacional basada en sus factores como la motivación inspiracional, consideración individualizada, estimulación intelectual y la influencia idealizada.
Puntaje	Puntuaciones de bueno, regular y malo, los resultados del promedio y en rango de la distribución de los puntajes.
Material	Formulario de Google

Instrumentos II. Cuestionario de la variable compromiso organizacional

El cuestionario está constituido por 27 reactivos que miden el compromiso organizacional de acuerdo con las dimensiones que indican los teóricos como le compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad. Para las respuestas se utilizó la escala Likert con 5 opciones.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de la variable compromiso organizacional

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de compromiso organizacional
Autor	Doris Isabel Vega Bravo Jharhol Estefany Cule Ledesma
Objetivo	Evaluación objetiva del compromiso organizacional desde la perspectiva de los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA, sede San Isidro.
Ámbito de aplicación	Banco BBVA ubicado en el distrito de San Isidro.
Informadores	Colaboradores del área de banca patrimonial del banco BBVA ubicado en el distrito de San Isidro.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	10 minutos aproximadamente
Significación	Evaluación objetiva del compromiso organizacional basada en sus factores como el compromiso afectivo, el compromiso normativo y el compromiso de continuidad.
Puntaje	Puntuaciones de bueno, regular y malo, los resultados del promedio y en rango de la distribución de los puntajes.
Material	Formulario de Google

3.7. Análisis estadístico y tratamientos de datos

Primero. La investigación por su enfoque cuantitativo se llevó a cabo mediante la elaboración de un análisis estadístico donde se reunieron todos los datos de los colaboradores del área de banca patrimonial del banco BBVA, en su sede de San Isidro, para luego proceder con la elaboración de la base de datos en el programa de Microsoft Excel y el programa IBM SPSS Statistics 26.0.

Segundo. Se realizó al análisis de confiabilidad mediante el análisis de alfa de Cronbach puesto que la escala de los cuestionarios es politómica, los puntajes son los siguientes:

Tabla 5

Escala de alfa de Cronbach

Rangos	Grado
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 al 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Nota: Ñaupas et al., 2018, p. 279.

Tercero. Una vez cerciorada que la información es confiable, se desarrolla el análisis descriptivo de las variables liderazgo transformacional y el compromiso organizacional, así como sus dimensiones, aplicando medidas de dispersión (desviación estándar y varianza), medidas de tendencia central (media, mediana y moda), medidas de frecuencia y porcentaje.

Cuarto. Posteriormente se realizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk considerando que las unidades de análisis son menores de 50 personas. En ese sentido, Romero (2016) explica: “Cuando el tamaño muestral es igual o inferior a 50 la prueba de contraste de bondad de ajuste a una distribución normal es la prueba de Shapiro Wilks” (p. 112).

Quinto. Finalmente, los resultados de la prueba de normalidad permitieron determinar que la prueba estadística a considerar es la prueba paramétrica R de Pearson la cual se busca definir si se acepta o rechaza la hipótesis planteada, y con los resultados obtenidos de la contratación de hipótesis se procede a desarrollar la interpretación de la relación existente entre las variables. La escala de valoración de la siguiente tabla es la siguiente:

Tabla 6

Escala de correlación de R de Pearson

Rango	Relación
0.00 a +0.25	Correlación escasa o nula
+0.26 a +0.50	Correlación positiva débil
+0.51 a +0.75	Correlación positiva moderada
+0.76 a +1.00	Correlación positiva fuerte

Nota: Cabrera, 2009, p.17.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de liderazgo transformacional

La validación del contenido del cuestionario de liderazgo transformacional fue realizada mediante el criterio de juicio de expertos los cuales explicaron las recomendaciones que permitieron optimizar la prueba. Los expertos considerados fueron designados por la Universidad Autónoma del Perú y su valoración de validez son las que se expresan en la siguiente tabla:

Tabla 7

Resultados de la validación del cuestionario de liderazgo transformacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Ramos Chang Jorge Alonso	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

Validez del instrumento de compromiso organizacional

La validación del contenido del cuestionario de compromiso organizacional fue realizada mediante el criterio de juicio de expertos los cuales explicaron las recomendaciones que permitieron optimizar la prueba. Los expertos considerados fueron designados por la Universidad Autónoma del Perú y su valoración de validez son las que se expresan en la siguiente tabla:

Tabla 8

Resultados de la validación del cuestionario de compromiso organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Ramos Chang Jorge Alonso	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

Estos resultados de validación interna del contenido permitieron determinar que ambas pruebas presenten ítems que realmente permiten medir las variables que tienen por objetivo medir.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de liderazgo transformacional.

El análisis de consistencia interna del cuestionario de liderazgo transformacional se desarrolló mediante el estadístico alfa de Cronbach considerando que la escala de valoración de la prueba es de escala múltiple o Likert de 5 alternativas.

Tabla 9

Fiabilidad del cuestionario de la variable liderazgo transformacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	30

Los resultados de confiabilidad del cuestionario de liderazgo transformacional expresados en la tabla 9, mediante el estadístico alfa de Cronbach indica que el cuestionario presenta una excelente confiabilidad (alfa=0.989) de acuerdo con las consideraciones de Ñaupas et al. (2018).

Fiabilidad del instrumento de compromiso organizacional.

El análisis de consistencia interna del cuestionario de compromiso organizacional se desarrolló mediante el estadístico alfa de Cronbach considerando que la escala de valoración de la prueba es de escala múltiple o Likert de 5 alternativas.

Tabla 10

Fiabilidad del cuestionario de la variable compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	27

Los resultados de confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional expresados en la tabla 10, mediante el estadístico alfa de Cronbach indica que el cuestionario presenta una excelente confiabilidad (alfa=0.922) de acuerdo con las consideraciones de Ñaupas et al. (2018).

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable liderazgo transformacional.

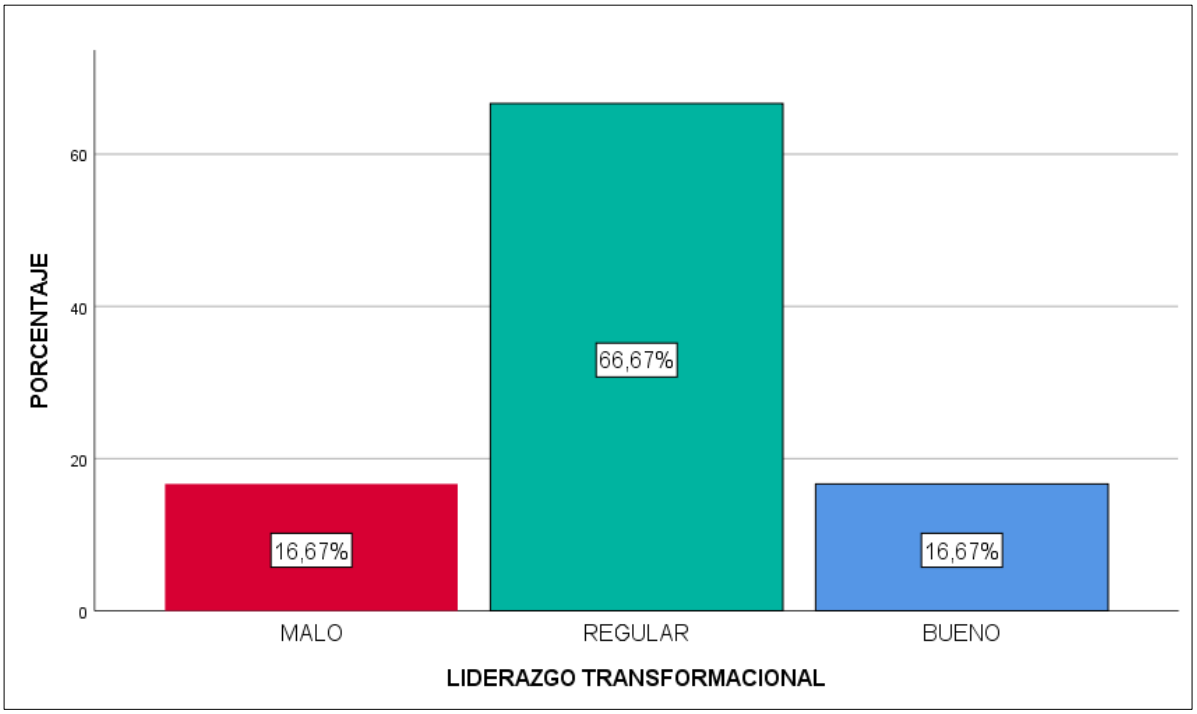
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable liderazgo transformacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	5	16,7
Regular	20	66,7
Bueno	5	16,7
Total	30	100,0

Figura 1

Análisis porcentual de la variable liderazgo transformacional



Los resultados expresados en la tabla 11 y figura 1 indican que 20 colaboradores que representan en 66.67% manifiesta que el liderazgo transformacional se ejerce en un nivel regular, asimismo, 5 colaboradores que representan el 16.67% manifiesta que el liderazgo transformacional se ejerce en un nivel malo y finalmente, 5 colaboradores que representan el 16.67% manifiesta que el liderazgo transformacional se ejerce buena manera. Estos resultados indican que

el gerente del BBVA no ejerce con las características de un líder transformacional.

Resultados descriptivos de la variable compromiso organizacional

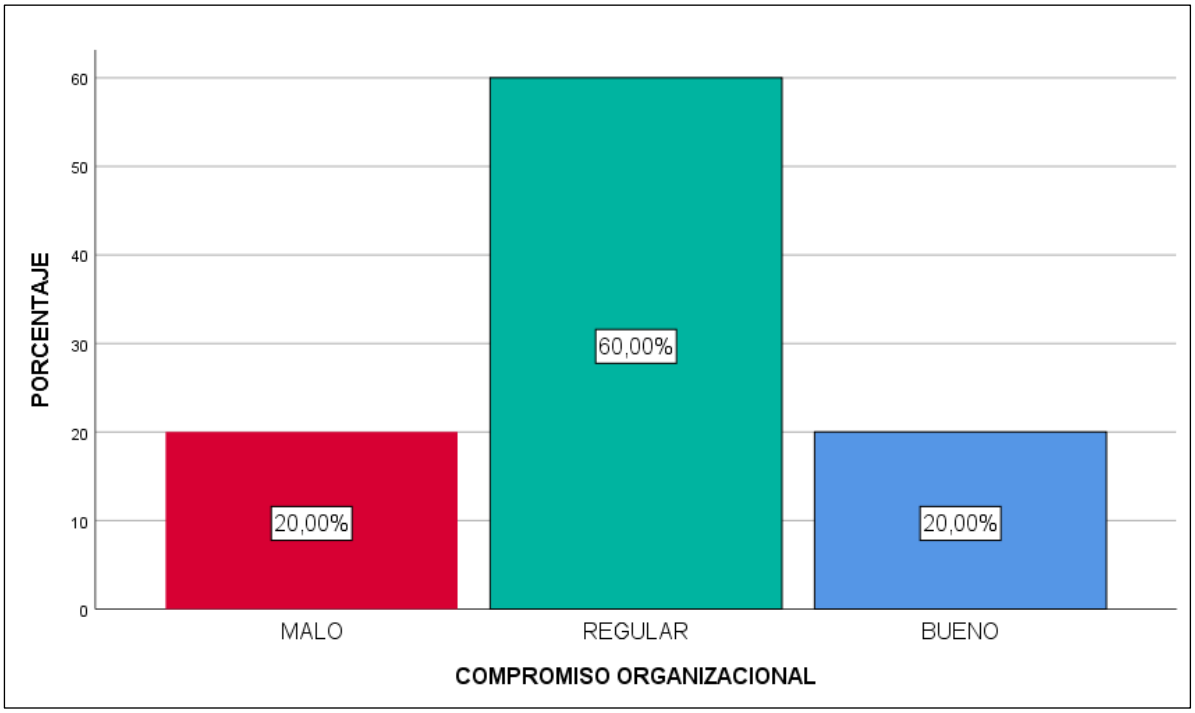
Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	20,0
Regular	18	60,0
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 2

Análisis porcentual de la variable compromiso organizacional



Los resultados expresados en la tabla 12 y figura 2 indican que 18 colaboradores que representan en 60% manifiesta que su compromiso con la organización se encuentra en un nivel regular, asimismo, 6 colaboradores que representan el 20% manifiesta que su compromiso con la empresa se encuentra en un nivel malo y finalmente, 6 colaboradores que representan el 20% manifiesta que su compromiso con la empresa se encuentra en un nivel bueno. Estos resultados

indican que los colaboradores no se sienten identificados con el banco BBVA.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones del liderazgo transformacional.

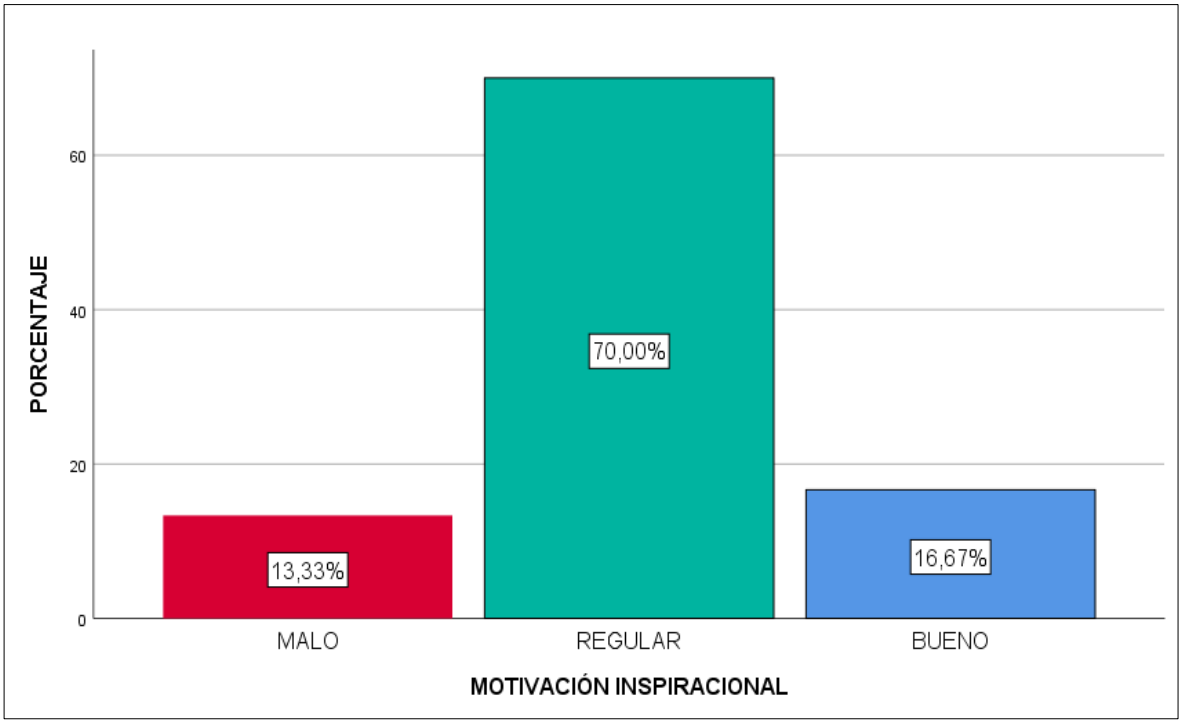
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión motivación inspiracional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	4	13,3
Regular	21	70,0
Bueno	5	16,7
Total	30	100,0

Figura 3

Análisis porcentual de la dimensión motivación inspiracional



Los resultados expresados en la tabla 13 y figura 3 indican que 21 colaboradores que representan en 70% manifiesta que la motivación inspiracional se desarrolla en un nivel regular, asimismo, 5 colaboradores que representan el 13.33% manifiesta que la motivación inspiracional se desarrolla en un nivel malo y finalmente, 4 colaboradores que representan el 16.67% manifiesta que la motivación inspiracional

se desarrolla en un nivel bueno. Estos resultados indican que el gerente del BBVA no se preocupa por motivar al personal.

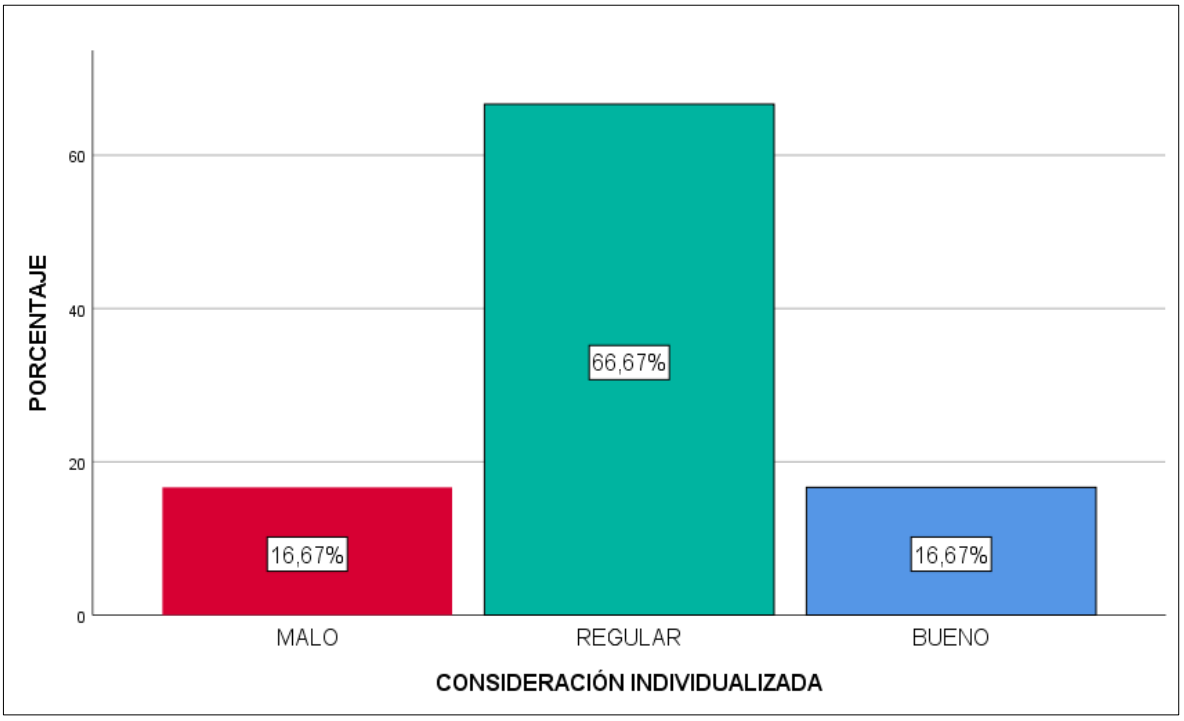
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión consideración individualizada

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	5	16,7
Regular	20	66,7
Bueno	5	16,7
Total	30	100,0

Figura 4

Análisis porcentual de la dimensión consideración individualizada



Los resultados expresados en la tabla 14 y figura 4 indican que 20 colaboradores que representan en 66.67% manifiesta que la consideración individualizada se desarrolla en un nivel regular, asimismo, 5 colaboradores que representan el 16.67% manifiesta que la consideración individualizada se desarrolla en un nivel malo y finalmente, 5 colaboradores que representan el 16.67% manifiesta que la consideración individualizada se desarrolla en un nivel bueno. Estos resultados

indican que el gerente del BBVA no considera importante la opinión de los colaboradores por lo tanto no lo considera para la toma de decisiones.

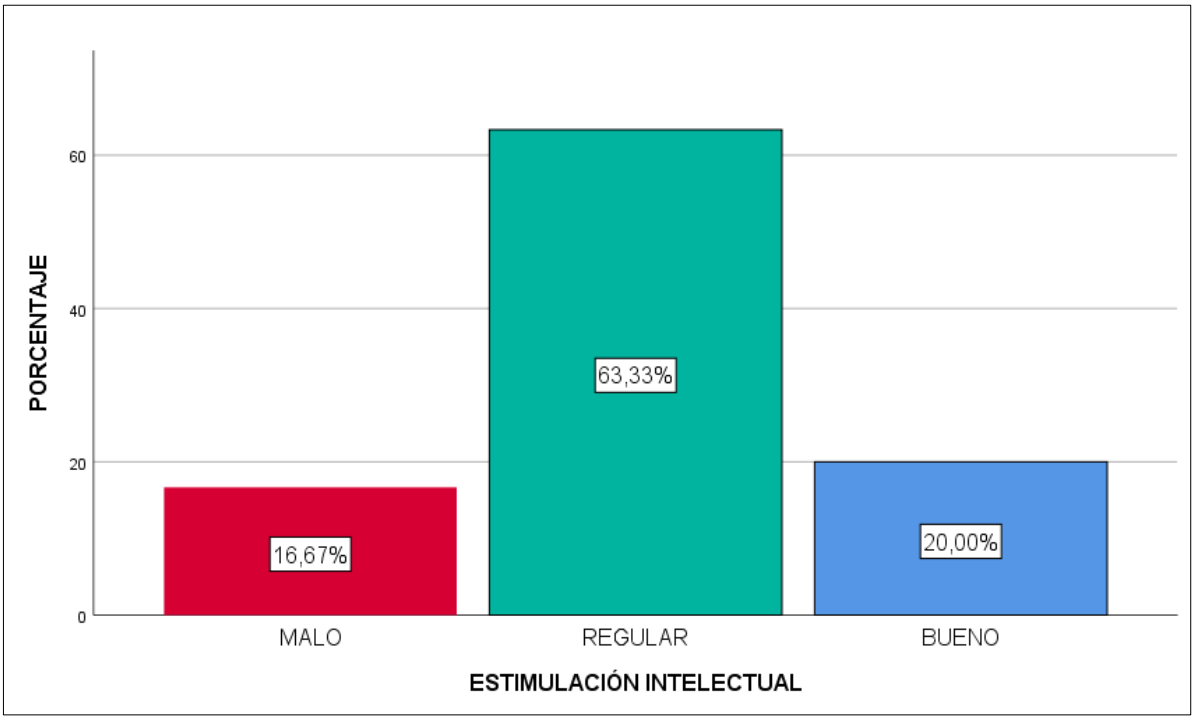
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión estimulación intelectual

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	5	16,7
Regular	19	63,3
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 5

Análisis porcentual de la dimensión estimulación intelectual



Los resultados expresados en la tabla 15 y figura 5 indican que 19 colaboradores que representan en 63.33% manifiesta que la estimulación intelectual se desarrolla en un nivel regular, asimismo, 6 colaboradores que representan el 20% manifiesta que la estimulación intelectual se desarrolla en un nivel bueno y finalmente, 5 colaboradores que representan el 16.67% manifiesta que la estimulación intelectual se desarrolla en un nivel malo. Estos resultados indican que el gerente del BBVA no

se preocupa por estimular intelectualmente a los colaboradores, es decir, no se implementan capacitaciones y actualizaciones para mejorar su desempeño laboral.

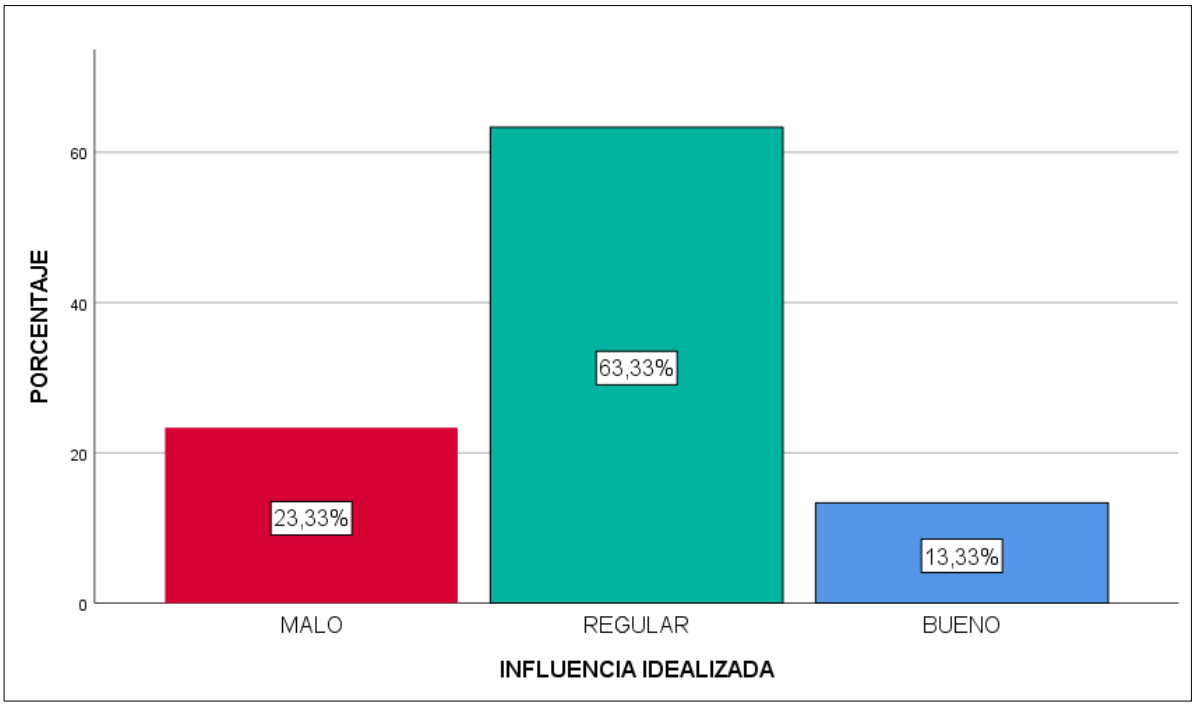
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión influencia idealizada

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	23,3
Regular	19	63,3
Bueno	4	13,3
Total	30	100,0

Figura 6

Análisis porcentual de la dimensión influencia idealizada



Los resultados expresados en la tabla 16 y figura 6 indican que 19 colaboradores que representan en 63.33% manifiesta que la influencia idealizada se desarrolla en un nivel regular, asimismo, 7 colaboradores que representan el 23.33% manifiesta que la influencia idealizada se desarrolla en un nivel malo y finalmente, 4 colaboradores que representan el 13.33% manifiesta que la influencia idealizada se desarrolla en un nivel bueno. Estos resultados indican que el gerente del BBVA no

tiene las cualidades para que los colaboradores lo ven como un ejemplo a seguir, entendiéndose que no se predica con el ejemplo.

Resultados descriptivos de las dimensiones de compromiso organizacional

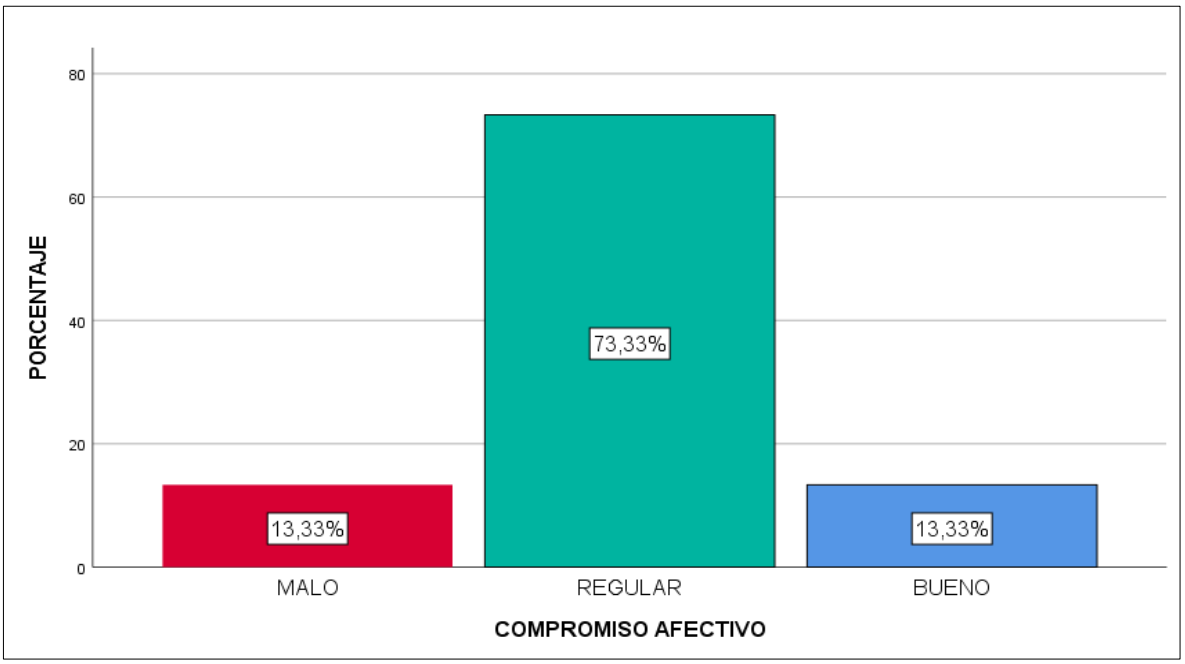
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso afectivo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	4	13,3
Regular	22	73,3
Bueno	4	13,3
Total	30	100,0

Figura 7

Análisis porcentual de la dimensión compromiso afectivo



Los resultados expresados en la tabla 17 y figura 7 indican que 22 colaboradores que representan en 73.33% manifiesta que su compromiso afectivo con la organización se encuentra en un nivel regular, asimismo, 4 colaboradores que representan el 13.33% manifiesta que su compromiso afectivo con la empresa se encuentra en un nivel malo y finalmente, 4 colaboradores que representan el 13.33% manifiesta que su compromiso afectivo con la empresa se encuentra en un nivel

bueno. Estos resultados indican que los colaboradores no presentan una identificación afectiva con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

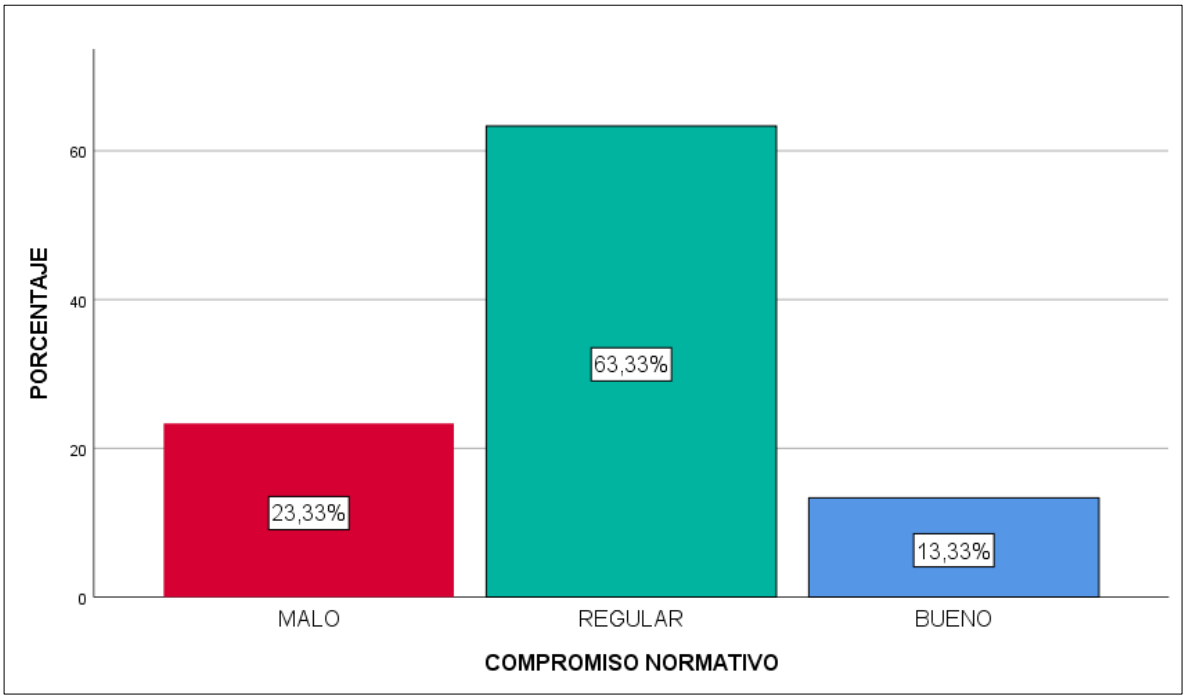
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso normativo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	23,3
Regular	19	63,3
Bueno	4	13,3
Total	30	100,0

Figura 8

Análisis porcentual de la dimensión compromiso normativo



Los resultados expresados en la tabla 18 y figura 8 indican que 19 colaboradores que representan en 63.33% manifiesta que su compromiso normativo con la organización se encuentra en un nivel regular, asimismo, 7 colaboradores que representan el 23.33% manifiesta que su compromiso normativo con la empresa se encuentra en un nivel malo y finalmente, 4 colaboradores que representan el 13.33% manifiesta que su compromiso normativo con la empresa se encuentra en un nivel

bueno. Estos resultados indican que los colaboradores no consideran importante el cumplimiento de las normas que tiene el banco.

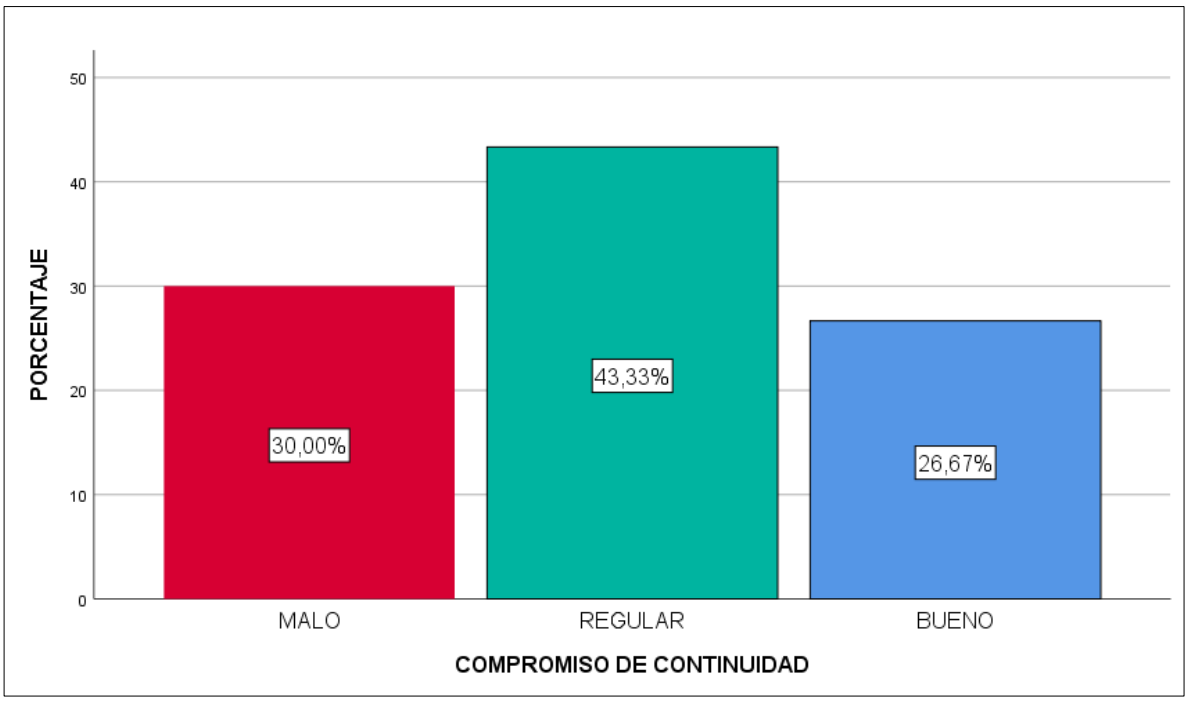
Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso de continuidad

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	30,0
Regular	13	43,3
Bueno	8	26,7
Total	30	100,0

Figura 9

Análisis porcentual de la dimensión compromiso de continuidad



Los resultados expresados en la tabla 19 y figura 9 indican que 13 colaboradores que representan en 43.33% manifiesta que su compromiso de continuidad con la organización se encuentra en un nivel regular, asimismo, 9 colaboradores que representan el 30% manifiesta que su compromiso de continuidad con la empresa se encuentra en un nivel malo y finalmente, 8 colaboradores que representan el 26.67% manifiesta que su compromiso de continuidad con la empresa

se encuentra en un nivel bueno. Estos resultados indican que los colaboradores no tendrán problemas en cambiar de trabajo o de organización.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

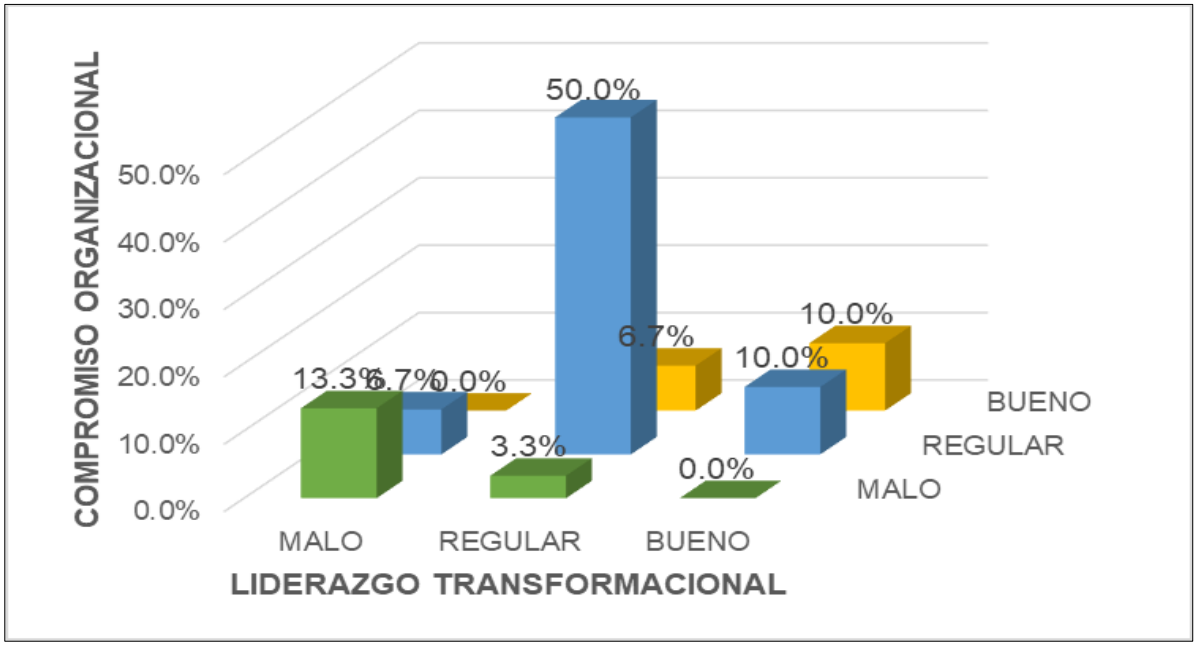
Tabla 20

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional

Liderazgo transformacional	Compromiso organizacional							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	4	13.3%	1	3.3%	0	0.0%	5	16.7%
Regular	2	6.7%	15	50.0%	3	10.0%	20	66.7%
Bueno	0	0.0%	2	6.7%	3	10.0%	5	16.7%
Total	6	20.0%	18	60.0%	6	20.0%	30	100.0%

Figura 10

Análisis porcentual de los resultados de la relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional



Los resultados indicados en tabla 20 y figura 10 indican respecto al liderazgo transformacional que el 16.7% considera que se ejerce un buen liderazgo

transformacional bueno, 66.7% considera un liderazgo transformacional regular y 16.7% considera un liderazgo transformacional malo; asimismo, el 20% considera que se encuentra bien comprometido con el banco, el 60% considera que se encuentra regularmente comprometido con el banco y el 20% considera que no se encuentra comprometido con el banco. Por otro lado, el 13.3% considera que las variables presentan una mala relación, 50% considera que las variables se relacionan de manera regular y el 10% considera que las variables presentan una buena relación. Estos resultados indican que las variables están relacionadas significativamente aspecto que se probará en las pruebas de contrastación de hipótesis inferenciales tanto en la hipótesis general como las específicas.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H_o. Las variables liderazgo transformacional y compromiso organizacional presentan una distribución normal.

H_a. Las variables liderazgo transformacional y compromiso organizacional difieren de una distribución normal.

Tabla 21

Resultado de la prueba de normalidad de las variables liderazgo transformacional y compromiso organizacional

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo transformacional	,841	30	,200
Compromiso organizacional	,966	30	,200

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk evidenciados en la tabla 21 indican que los puntajes de las variables liderazgo transformacional y compromiso organizacional se aproximan a una distribución de contraste normal

puesto que el nivel de significancia es 0.200 mayor a 0.05. Este resultado permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna; estos resultados indican que las pruebas de contrastaciones de hipótesis tanto general como especificas se debe desarrollar aplicando un coeficiente de correlación paramétrico, siendo para el caso de la investigación se considera el coeficiente de correlación R de Pearson.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H_o. No existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

H_a. Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

Nivel de confianza: 95% (α=0,05)

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

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

Tabla 22

Resultado de la prueba de correlación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional

		Compromiso organizacional
Liderazgo transformacional	Correlación de Pearson	,739**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

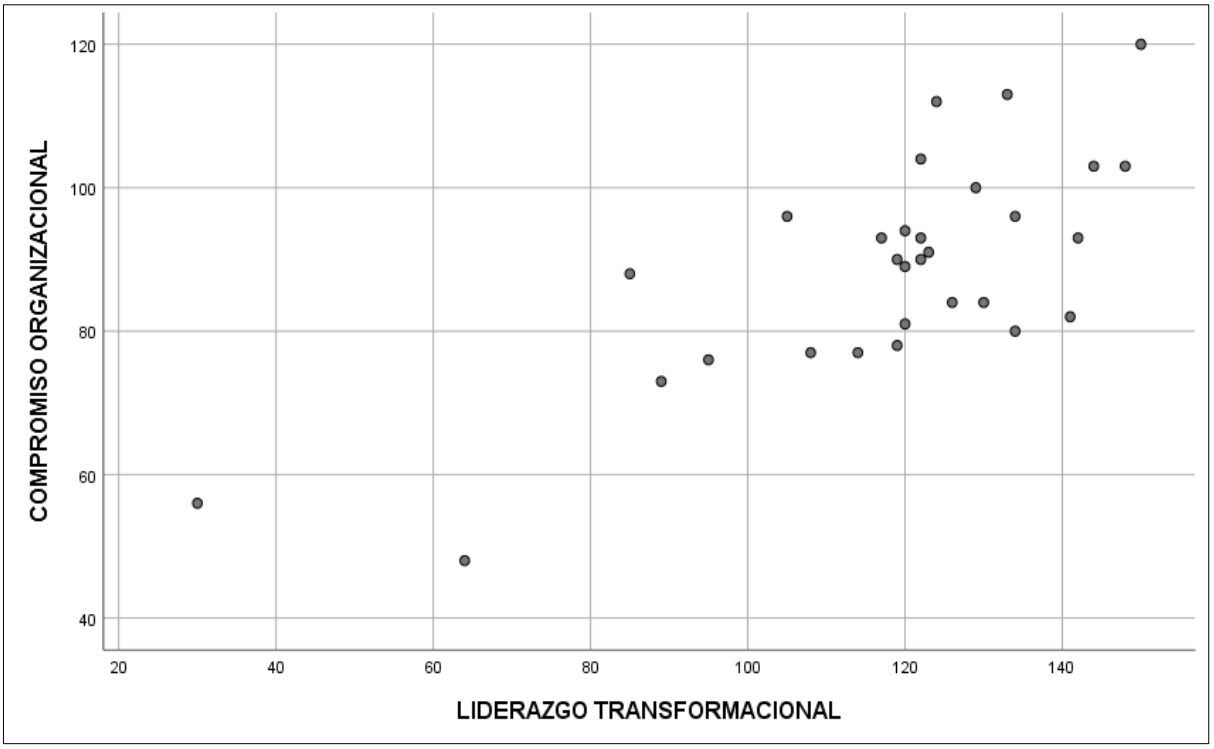
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de hipótesis general expresados en la tabla 22 indican un nivel de significancia de 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis propuesta por el investigador. Asimismo, respecto a la intensidad

de la correlación, se evidencia un resultado de coeficiente de R de Pearson de 0.739 indicando que el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional se relacionan a un nivel moderado según las percepciones de los colaboradores del área de banca patrimonial del banco BBVA Perú ubicado en el distrito de San Isidro durante el año 2022.

Figura 11

Gráfico de dispersión de las variables liderazgo transformacional y compromiso organizacional



Los resultados del gráfico de dispersión evidenciados en la figura 11 de acuerdo con la percepción de los colaboradores del banco BBVA en su sede de San Isidro, indican que la variable liderazgo transformacional se relaciona de manera positiva y directa con el compromiso organizacional. Es decir, en la medida que los puntajes otorgados al liderazgo transformacional mayores serán los puntajes de la variable compromiso organizacional, considerando la percepción que tienen los colaboradores respecto al liderazgo que ejerce su jefe de la sede del Banco BBVA

San Isidro.

Contrastación de hipótesis especifica 1

H_o. No existe relación significativa entre la motivación inspiracional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

H_1. Existe relación significativa entre la motivación inspiracional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

Tabla 23

Resultado de la prueba de correlación entre la motivación inspiracional y el compromiso organizacional

		Compromiso organizacional
Motivación inspiracional	Correlación de Pearson	,728**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

Los resultados de la prueba de hipótesis general expresados en la tabla 23 indican un nivel de significancia de 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, respecto a la intensidad de la correlación, se evidencia un resultado de coeficiente de R de Pearson de 0.728 indicando que la dimensión motivación inspiracional del liderazgo transformacional y el compromiso organizacional se relacionan a un nivel moderado en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

Contrastación de hipótesis especifica 2

H_o. No existe relación significativa entre la consideración individualizada y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

H_2. Existe relación significativa entre la consideración individualizada y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

Tabla 24

Resultado de la prueba de correlación entre la consideración individualizada y el compromiso organizacional

		Compromiso organizacional
Consideración individualizada	Correlación de Pearson	,685**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

Los resultados de la prueba de hipótesis general expresados en la tabla 24 indican un nivel de significancia de 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis propuesta por el investigador. Asimismo, respecto a la intensidad de la correlación, se evidencia un resultado de coeficiente de R de Pearson de 0.685 indicando que la dimensión consideración individualizada del liderazgo transformacional y el compromiso organizacional se relacionan a un nivel moderado según las percepciones de los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

Contrastación de hipótesis especifica 3

H_o. No existe relación significativa entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

H_3. Existe relación significativa entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

Tabla 25

Resultado de la prueba de correlación entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional

		Compromiso organizacional
Estimulación intelectual	Correlación de Pearson	,784**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

Los resultados de la prueba de hipótesis general expresados en la tabla 25 indican un nivel de significancia de 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis propuesta por el investigador. Asimismo, respecto a la intensidad de la correlación, se evidencia un resultado de coeficiente de R de Pearson de 0.784 indicando que la dimensión estimulación intelectual del liderazgo transformacional y el compromiso organizacional se relacionan a un nivel fuerte según las percepciones de los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

Contrastación de hipótesis especifica 4

H_o. No existe relación significativa entre la influencia idealizada y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

H_4. Existe relación significativa entre la influencia idealizada y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

Tabla 26

Resultado de la prueba de correlación entre la influencia idealizada y el compromiso organizacional

		Compromiso organizacional
Influencia idealizada	Correlación de Pearson	,679**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

Los resultados de la prueba de hipótesis general expresados en la tabla 26 indican un nivel de significancia de 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis propuesta por el investigador. Asimismo, respecto a la intensidad de la correlación, se evidencia un resultado de coeficiente de R de Pearson de 0.679 indicando que la dimensión influencia idealizada del liderazgo transformacional y el compromiso organizacional se relacionan a un nivel moderado según las percepciones de los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La investigación tuvo por objetivo establecer el nivel de relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del banco BBVA, del distrito de San Isidro, los resultados fueron satisfactorios puesto que se encontraron evidencias suficientes que permitieron probar el nivel estadístico de relación entre las variables.

Por otro lado, considerando los cuestionarios de recojo de datos de las unidades de análisis fueron sometidos a criterios de validez de contenido y análisis de confiabilidad antes de ser aplicados. Respecto a los resultados de validez interna de contenido obtuvieron la calificación de aplicable y respecto a los resultados de confiabilidad se obtuvieron resultados altamente confiables de 0.989 para la prueba de liderazgo transformacional y 0.922 para la prueba de compromiso organizacional, estos resultados se obtuvieron mediante la aplicación del alfa de Cronbach.

Los resultados de la prueba de hipótesis general demuestran que el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional se relacionan a un nivel moderado (r=0.739; Sig.=0.000) según la percepción de los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA, San Isidro. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Alarcón (2020) en su tesis *Estrategias de liderazgo transformacional para el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo*, quien concluye que el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional presenta una correlación altamente significativa mediante una R de Pearson de 0.830 a un nivel de significancia de 0.000). Asimismo, también concuerdan con los resultados obtenidos por Bendezú y Caruajulca (2020) en su tesis *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en los trabajadores de la subgerencia de Educación de la Municipalidad de Lima – 2020*, quienes concluyen

que el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional presenta una correlación considerable mediante un resultado estadístico R de Pearson de 0.648 a un nivel de significancia de 0.000. Por otro lado, los resultados difieren con los resultados obtenidos por Medina (2020) en su tesis *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional de los profesionales de Enfermería de una clínica privada de Lima, 2020*, quien concluye que el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional no presentan evidencias suficientes que determine su nivel de correlación mediante un R de Pearson de 0.080 a un nivel de significancia mayor al 0.05. Los dos primeros resultados confirman lo que indica Bass (1985) pues este autor considera que un líder transformacional por sus cualidades genera cambios positivos en el compromiso organizacional reflejándose en la identificación con la organización mostrando mayor predisposición por el trabajo en equipo y en el cumplimiento de objetivos.

Los resultados de la prueba de hipótesis específica 1 demuestran que la motivación inspiracional y el compromiso organizacional se relacionan a un nivel moderado (r=0.728; Sig.=0.000) según la percepción de los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA, San Isidro. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Armas (2019) en su tesis *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en el área de planeamiento estratégico y presupuesto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*, quien concluye que la motivación inspiracional y el compromiso organizacional presentan una relación muy alta demostrado mediante una R de Pearson de 0.815 a un nivel de significancia de 0.000). Estos resultados confirman lo que indican los teóricos como Bass y Avolio (2006) que confirman que el líder debe preocuparse por motivar a sus colaboradores, pues permiten desarrollar mejor el trabajo en equipo, una comunicación fluida,

involucrándolos con los objetivos de la empresa.

Los resultados de la prueba de hipótesis específica 2 demuestran que la consideración individualizada y el compromiso organizacional se relacionan a un nivel moderado (r=0.685; Sig.=0.000) según la percepción de los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA, San Isidro. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Tito (2019) en su tesis *Liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en la subgerencia de fiscalización y coactiva administrativa del distrito de Santiago De Surco – 2019*, quien concluye que la consideración individualizada y el compromiso organizacional presentan una relación moderadamente significativa demostrado mediante un resultado R de Pearson de 0.536 a un nivel de significancia de 0.000. Este resultado confirma lo que indican los teóricos Bass y Avolio (2006) quienes indican que en la medida que los jefes consideren las necesidades de desarrollo tanto personales como profesional de sus colaboradores, asignándoles tareas más desafiantes, ayudándolos en el desarrollo de problemas complejos, dándoles autonomía de toma de decisiones hacen que los colaboradores se comprometan con los objetivos y el desarrollo de la organización.

Los resultados de la prueba de hipótesis específica 3 demuestran que la estimulación intelectual y el compromiso organizacional se relacionan a un nivel fuerte (r=0.784; Sig.=0.000) según la percepción de los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA, San Isidro. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Bendezú y Caruajulca (2020) en su tesis *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en los trabajadores de la subgerencia de Educación de la Municipalidad de Lima – 2020*, quienes concluyen que la estimulación intelectual y el compromiso organizacional presentan una correlación considerable, evidenciado mediante un resultado R de Pearson de 0.667 a un nivel de significancia de 0.000.

Estos resultados confirman la posición de Bass y Avolio (2006) quienes confirman que para los trabajadores es importante el desarrollo profesional, por tanto, los jefes deben preocuparse con los proyectos que tienen, el impulso de la creatividad, la innovación de sus decisiones pues estas acciones les ayudarán a mejorar sus capacidades, conocimientos y destrezas cognitivas trayendo como consecuencia el compromiso y lealtad de estos con la organización.

Finalmente, Los resultados de la prueba de hipótesis específica 4 demuestran que la influencia idealizada y el compromiso organizacional se relacionan a un nivel moderado (r=0.679; Sig.=0.000) según la percepción de los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA, San Isidro. Estos resultados difieren con los obtenidos por Tito (2019) en su tesis *Liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en la subgerencia de fiscalización y coactiva administrativa del distrito de Santiago De Surco – 2019*, quien concluye que la influencia idealizada presenta una correlación baja con el compromiso organizacional evidenciado mediante un resultado R de Pearson de 0.389 a un nivel de significancia de 0.000. Estos resultados confirman lo que indica Bass (1985) quien afirma que para los colaboradores es importante que el líder se maneje con una conducta ética impecable, tenga los conocimientos suficientes para el cargo, que predique con el ejemplo y no por imposiciones trayendo como consecuencia el compromiso que tengan con las actividades programadas en la organización, asumiendo como suyos los objetivos de desarrollo de la empresa.

Los resultados de la investigación fueron satisfactorios, pues se encontraron evidencias estadísticas suficientes que prueban los supuestos propuestos en el estudio, permitiendo concluir con el logro de los objetivos propuestos. Por otro lado, se sugiere que el estudio tenga una continuidad con investigaciones relacionadas al

liderazgo transformacional y el compromiso organización en el área financiera, puesto no existen suficientes investigaciones en este rubro, además estas investigaciones deben tener un carácter explicativo, que permiten identificar otros factores asociados al compromiso de los colaboradores dentro de una organización.

5.2. Conclusiones

Primero. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo general se demuestra que existe una correlación moderada entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional indicado mediante un resultado R de Pearson de 0.739 a un nivel de significancia de 0.000 según la percepción de los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA, San Isidro. Se concluye que en la medida que los jefes de las áreas muestren una preocupación por entender las necesidades de desarrollo personal como profesional y se les brinde las condiciones necesarias para asumir nuevos retos en el banco, basados en una adecuada motivación, consideración y capacitación mejora su nivel sentido de pertenencia y compromiso con el logro de los objetivos del área de banca patrimonial del Banco BBVA en su sede de San Isidro.

Segundo. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 1 se demuestra que existe una correlación moderada entre la motivación inspiracional y el compromiso organizacional indicado mediante un resultado R de Pearson de 0.728 a un nivel de significancia de 0.000 según la percepción de los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA, San Isidro. Se concluye que en la medida que los jefes manifiesten un futuro con optimismo donde se les involucre como parte importante del equipo, se implemente políticas de recompensas por logro de objetivos y metas, hace posible que los colaboradores se identifiquen y se comprometan con los objetivos que tienen el área de banca patrimonial del banco BBVA en su sede de

San Isidro.

Tercero. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 2 se demuestra que existe una correlación moderada entre la consideración individualizada y el compromiso organizacional indicado mediante un resultado R de Pearson de 0.685 a un nivel de significancia de 0.000 según la percepción de los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA, en su sede de San Isidro. Se concluye que en la medida que los jefes presten atención a las necesidades de desarrollo de los colaboradores, se les considere parte importante de la organización, se les brinde autonomía para el desarrollo de sus labores, genera un impacto positivo en los colaboradores puesto que sentirán que son parte importante del banco generando un mejor compromiso organizacional en el área de banca patrimonial del banco BBVA, en su sede de San Isidro.

Cuarto. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 3 se demuestra que existe una correlación fuerte entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional indicado mediante un resultado R de Pearson de 0.784 a un nivel de significancia de 0.000 según la percepción de los colaboradores del área de banca patrimonial del banco BBVA, en su sede de San Isidro. Se concluye que en la medida que los jefes implementan una política de capacitación permanente que permita su desarrollo intelectual, creatividad e innovación, su pensamiento crítico que les permite implementar mejores soluciones a los problemas asumiendo nuevos retos y toma de decisiones, se logra un mejor compromiso de los colaboradores del área de banca patrimonial del banco BBVA en su sede San Isidro.

Quinto. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 4 se demuestra que existe una correlación moderada entre la influencia idealizada y el compromiso organizacional indicado mediante un resultado R de Pearson de 0.679 a un nivel de

significancia de 0.000 según la percepción de los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA en su sede de San Isidro. Se concluye que en la medida que el jefe se maneje por el camino de ser el mejor ejemplo, con acciones basadas en la ética y con una actitud asertiva; es decir, que se conviertan en un ejemplo a seguir por los colaboradores por sus acciones y sus actitudes entonces mejora el nivel de compromiso del área de banca patrimonial del Banco BBVA en su sede de San Isidro.

5.3. Recomendaciones

De acuerdo con los resultados explicados en la conclusión general que demuestran la relación moderada entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional, se recomienda al jefe del área de banca patrimonial del Banco BBVA, en su sede de San Isidro desarrollar un plan de acción que comprenda un conjunto de actividades que involucren la motivación al personal, el desarrollo profesional, la consideración al colaborador como parte importante del equipo y desarrollar acciones éticas y morales impecables que lo conviertan en un ejemplo a seguir. Las actividades para el cumplimiento de esta recomendación son:

- Diseñar un plan de capacitaciones al personal involucrado en el área que comprenda temáticas relacionadas al liderazgo transformacional como la motivación inspiracional, la consideración individualizada, la estimulación intelectual y la influencia idealizada, este plan debe estar debidamente estructurado con indicadores de logro, tiempo de ejecución, responsable de cada acción y el presupuesto destinado.
- Convocar al profesional con la experiencia necesaria sobre el desarrollo de liderazgo transformacional que brinde charlas no tanto teóricas sino aplicadas para que las capacitaciones sean dinámicas y productivas.

- Realizar la sensibilización al personal involucrado que busque su participación de manera voluntaria y comprometida con el desarrollo del banco.

De acuerdo con los resultados explicados en la conclusión especifica 1 que demuestran la relación moderada entre la motivación inspiracional y el compromiso organizacional, se recomienda al jefe del área de banca patrimonial del banco BBVA en su sede de San Isidro realizar talleres interactivos que busquen promover el trabajo en equipo, charlas motivacionales de desarrollo profesional y personal y realizar actividades de integración del personal que permitan al colaborador sentirse como en familia en la empresa, que entienda que la empresa se preocupa por ellos y que son parte importante para el banco. Las actividades para el cumplimiento de esta recomendación son:

- Programar actividades de integración que involucre a todo el personal basados en la técnica de ice breaker, que consiste en resaltar los valores de la empresa.
- Desarrollar conversatorios y charlas motivacionales entre los jefes y los colaboradores con una frecuencia de 15 días, con la finalidad de inculcar la importancia del trabajo en equipo para el logro de las metas y objetivos del banco.

De acuerdo con los resultados explicados en la conclusión especifica 2 que demuestran la relación moderada entre la consideración individualizada y el compromiso organizacional, se recomienda al jefe del área de banca patrimonial del banco BBVA en su sede de San Isidro desarrollar capacitaciones relacionadas al empowerment que le permita tomar decisiones adecuadas ante las dificultades presentadas buscando formar trabajadores autónomos. Las actividades para el cumplimiento de esta recomendación son:

- Realizar una concientización sobre la importancia del desarrollo profesional y

la pertinencia del empoderamiento del puesto de trabajo.

- Programar capacitaciones sobre empowerment que permita a los colaboradores tomar decisiones adecuadas en sus áreas de trabajo, desarrollando su autonomía y capacidad de decidir.

De acuerdo con los resultados explicados en la conclusión especifica 3 que demuestran la relación fuerte entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional, se recomienda al jefe del área de banca patrimonial del Banco BBVA en su sede de San Isidro desarrollar capacitaciones que involucren la especialización en el área, innovación y manejo de las nuevas tendencias en el área de trabajo, creatividad para toma de decisiones adecuadas y la búsqueda de nuevos retos. Las actividades para el cumplimiento de esta recomendación son:

- Capacitar a los jefes del banco sobre el dominio de la herramienta de gestión Design Thinking, que le permite desarrollar problemas basados en la creatividad y la innovación.
- Desarrollar capacitaciones que involucren el desarrollo de habilidades creativas e innovadoras mejorando su perfil profesional.

De acuerdo con los resultados explicados en la conclusión especifica 4 que demuestran la relación moderada entre la influencia idealizada y el compromiso organizacional, se recomienda al jefe del área de banca patrimonial del Banco BBVA en su sede de San Isidro desarrollar capacitaciones relacionadas al desarrollo de habilidades interpersonales e inteligencia emocional que le permita crear un ambiente laboral adecuado y positivo, además de mejorar la relación entre jefes y colaboradores. Las actividades para el cumplimiento de esta recomendación son:

- Capacitar a los jefes y colaboradores sobre el desarrollo de las habilidades interpersonales y su importancia en una organización con la finalidad de

mejorar la relación entre los miembros del banco.

- Desarrollar capacitaciones relacionadas al manejo de emociones con la intención que los jefes puedan conocer los problemas de los colaboradores y ser expresivo para gestionar adecuadamente sus propias emociones y los colaboradores del área.

REFERENCIAS

Alarcón, C. (2020). *Estrategias de liderazgo transformacional para el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Chiclayo* [Tesis de maestría; Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47795

Aliat (2020, mayo). *Liderazgo transformacional: ¿Qué es y por qué importa en tiempos de crisis?* Aliat Universidades. https://aliatuniversidades.com.mx/blog/index.php/liderazgo-transformacional/

Arbaiza, L. (2017). *Liderazgo y comportamiento organizacional*. Alfa y omega.

Arias, G. (2020) *Técnicas e instrumentos de investigación científica.* Enfoques consulting. EIRL.

Armas, J. (2019). *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en el área de planeamiento estratégico y presupuesto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE. https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4210

Bass, B. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations.* The Free Press.

Bass, B. y Avolio, B. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership.* The Free Press.

Bass, B. y Avolio, B. (2006). *Manual for the multifactor leadership questionnaire*. Lawrence Erlbaum Associates.

Bendezú, E. y Caruajulca, P. (2020). *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en los trabajadores de la subgerencia de Educación de la Municipalidad de Lima – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1904

Bernal, C. (2014). *Metodología de la investigacion* (6ª ed.). Pearson.

Bueno, D. y Orosco, L. (2019). *Liderazgo transformacional y su influencia en el clima organizacional del personal administrativo de la Universidad Tecnológica de Pereira Colombia* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica de Pereyra]. Repositorio Institucional UTP. https://repositorio.utp.edu.co/items/e790cf57-591c-41c0-9dbe-c4fa4313a2b7

Cabrera, A. (2009). *Procesamiento de datos y analisis estadístico, usando el SPSS*. Edipucrs.

Castaño, J., Mendoza, I. y García, B. (2019). El compromiso organizacional como variable mediadora entre el liderazgo transformacional y el desgaste profesional en trabajadores del área de la salud en Colombia. *Research gate*, *1*(1), 8-19. https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Barroso-Tanoira/publication/336882183_El_desarrollo_de_ventajas_competitivas_en_las_organizaciones/links/5db8d5d8a6fdcc2128eb997f/El-desarrollo-de-ventajas-competitivas-en-las-organizaciones.pdf

Claure, M. y Bohrt, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Scielo, 2*(1), 1-7. http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v2n1/v2n1a8.pdf

Enciso, E. (2020). *Mediación del clima entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional* [Tesis de pregrado; Universidad de Almería]. Repositorio Institucional UAL. http://repositorio.ual.es/handle/10835/10888

Evaluar (2021, marzo). *El líder transformador para la nueva normalidad*. Evaluar. https://blogs.evaluar.com/el-l%C3%ADder-transformacional-para-la-nueva-normalidad

Fischman, D. (2015). *El líder transformador I.* Planeta Perú.

Gestión (2021, 22 de julio). El 55% de trabajadores peruanos afirma sentir temor de fallar o cometer un error en su centro laboral. *Diario Gestión.* https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/

Gonzales, L. y Antón, C. (1995). Dimensiones del compromiso organizacional. *Psicología del trabajo y de las organizaciones, 1*(1), 89–103. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/125406/1995%20gonz%e1lez%20y%20ant%f3n.pdf;jsessionid=b9a4909ab29acd58a627321ff77ae45f?sequence=1

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Iberactiv (2021, junio). *¿Qué es Liderazgo Transformacional? Cómo ser un buen líder.* Iberactiv. https://www.iberactiv.com/blog/liderazgo-transformacional/

Maraboto, J. (2021, febrero). *Liderazgo transformacional. El modelo que requieren las organizaciones para enfrentar los desafíos de la pandemia.* Egade Ideas https://egade.tec.mx/es/egade-ideas/opinion/liderazgo-transformacional

Medina, M. (2020). *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional de los profesionales de Enfermería de una clínica privada de Lima, 2020* [Tesis de maestría; Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPeU. https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3426

Meyer, J. y Allen, N. (1991). A Three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, *1*(1), 61-89. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z

Montoya, J. y Penagos, J. (2020). *Diagnóstico de la relación entre el liderazgo*

transformacional y clima organizacional del personal administrativo de la E.S.E Hospital Universitario San Jorge [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica de Pereyra]. Repositorio Institucional UTP. https://repositorio.utp.edu.co/items/9adb180e-576f-43b3-a084-43131d1f9216

Newstrom, J. (2011). *El comportamiento humano en las organizaciones* (13ª ed.). McGraw-Hill.

Ñaupas, H., Valdivia M., Palacios J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.

Reimí, I., Ojeda, A. y Ceballos, A. (2020, agosto). *Latinoamérica post covid-19.* El Ucabista. https://elucabista.com/2020/08/06/la-latinoamerica-post-covid-19-requiere-de-lideres-ignacianos/

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.). Pearson.

Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Enfermería del trabajo*, *6*(3), 105-114. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf

Rondón, L. (2020). *El liderazgo transformacional y su relación con el desempeño organizacional en las oficinas de la banca comercial de una entidad financiera de la ciudad de Manizales* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional UNAL. https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/79384

Tito, D. (2019). *Liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en la subgerencia de fiscalización y coactiva administrativa del distrito de Santiago De Surco – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA.

https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1137

Velásquez, L. (2006). *Habilidades directivas y técnicas de liderazgo.* Ideas propias.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en los colaboradores del Banco BBVA Perú, San Isidro - 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general	**Objetivo general**	**Hipótesis general**	**Variable 1: Liderazgo transformacional**			
¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022?	Establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.	Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Escala de medición**	**Niveles y rangos**
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**	Motivación inspiradora	- Trabajo en equipo - Desarrollo de optimismo - Visión compartida	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [136 - 150⟩ Regular [99 - 136⟩ Bueno [30 - 99⟩
¿Qué relación existe entre la motivación inspiracional y el compromiso organizacional en los colaboradores del	Establecer la relación entre la motivación inspiracional y el compromiso organizacional en los colaboradores del	Existe relación significativa entre la motivación inspiracional y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial	Consideración individualizada	- Atención personalizada - Apoyo entre compañeros. - Desarrollo personal - Autonomía laboral.		
			Estimulación intelectual	- Pensamiento innovador		

área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022? ¿Qué relación existe entre la consideración individualizada y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022? ¿Qué relación existe entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del	área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022. Establecer la relación entre la consideración individualizada y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022. Establecer la relación entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro	del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022. Existe relación significativa entre la consideración individualizada y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022. Existe relación significativa entre la estimulación intelectual y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022. Existe relación significativa entre la		- Pensamiento crítico - Creatividad		
			Influencia idealizada	- Seguridad laboral. - Admiración al líder - Comportamiento ético		
			Variable 2: Compromiso organizacional			
			Dimensiones	**Indicadores**	**Escala de medición**	**Niveles y rangos**
			Compromiso afectivo	- Desarrollo emocional. - Inspiración laboral. - Involucramiento laboral.	1.Totalmente desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Malo [100 - 120⟩ Regular [77 - 100⟩ Bueno [48 - 77⟩
			Compromiso normativo	- Cumplimiento de normas. - Sentido de deuda con la empresa.		

Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022? ¿Qué relación existe entre la influencia idealizada y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022?	– 2022. Establecer la relación entre la influencia idealizada y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.	influencia idealizada y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de banca patrimonial del Banco BBVA Perú, San Isidro – 2022.		- Desarrollo moral		
			Compromiso de continuidad	- Beneficios y recompensas. - Oportunidades laborales. - Desarrollo profesional.		
Nivel - diseño de investigación	**Población y muestra**	**Técnicas e instrumentos**			**Estadísticos utilizados**	
Tipo Aplicada **Diseño** No experimental **Alcance** Correlacional	**Población** 30 colaboradores de banco BBVA Perú, San Isidro. **Muestra** La investigación no considera una muestra	**Variable 1.** Liderazgo transformacional **Técnicas:** Encuesta **Instrumentos:** Cuestionario de liderazgo transformacional. **Variable 2.** Compromiso organizacional **Técnicas:** Encuesta **Instrumentos:** Cuestionario de compromiso organizacional			**Estadísticos descriptivos** - Tablas estadísticas - Gráficos estadísticos. **Estadística inferencial** - R de Pearson	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO SOBRE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

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

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5.Siempre

		Puntajes				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Motivación inspiracional						
1	El jefe muestra coherencia entre lo que dice y lo que hace.	1	2	3	4	5
2	El jefe se comunica de forma clara y precisa.	1	2	3	4	5
3	El jefe socializa con todo el personal de manera natural.	1	2	3	4	5
4	El jefe se preocupa por motivar a todo el personal.	1	2	3	4	5
5	El jefe motiva al personal cuando se cumples las metas programadas.	1	2	3	4	5
6	El jefe inculca la perseverancia en el cumplimiento de los objetivos.	1	2	3	4	5
7	El jefe es tolerante con las responsabilidades del personal.	1	2	3	4	5
8	El jefe se entusiasma cuando interactúa con el personal.	1	2	3	4	5
Consideración individualizada						
9	El jefe trata de forma equitativa a todo el personal.	1	2	3	4	5
10	El jefe siempre está dispuesto apoyar a todo el personal.	1	2	3	4	5
11	El jefe le brinda las herramientas al personal para el desarrollo de sus funciones.	1	2	3	4	5
12	El jefe considera accesible al momento de solicitar permiso en el trabajo.	1	2	3	4	5
13	La empresa ofrece al personal algún tipo de seguro.	1	2	3	4	5
14	Considera que la comunicación del jefe con el personal es efectiva.	1	2	3	4	5

15	Considera que el jefe directo le gusta conversar con el personal no solo temas laborales.	1	2	3	4	5
Estimulación intelectual						
16	El jefe se preocupa por la generación de ideas innovadoras.	1	2	3	4	5
17	El jefe considera las opiniones del personal en la solución de problemas.	1	2	3	4	5
18	Considera que las charlas que brindan los capacitadores son efectivas.	1	2	3	4	5
19	El jefe por el mismo realizar capacitaciones cuando no hay un personal especializado.	1	2	3	4	5
20	Las capacitaciones que le brinda el jefe le ayudan en el desarrollo de sus funciones.	1	2	3	4	5
21	El jefe considera importante las opiniones de los colaboradores al momento de tomar una decisión.	1	2	3	4	5
22	Las críticas del jefe generalmente con constructivas.	1	2	3	4	5
Influencia idealizada						
23	EL jefe tiene por costumbre hacer cumplir el Reglamento.	1	2	3	4	5
24	El jefe demuestra el cumplimiento de las normas con el ejemplo.	1	2	3	4	5
25	El jefe es perspicaz con las reacciones del personal ante una decisión.	1	2	3	4	5
26	Considera que su jefe está capacitado para las funciones que realiza.	1	2	3	4	5
27	El jefe realiza evaluaciones periódicas a los jefes.	1	2	3	4	5
28	El jefe le genera ganas de superación en el banco.	1	2	3	4	5
29	El jefe genera estímulos a los colaboradores ante el logro de algún objetivo.	1	2	3	4	5
30	El jefe se preocupa por el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5

INSTRUMENTO SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Instrucciones. Este cuestionario contiene unas proposiciones que tiene la finalidad de hacer una descripción de cómo percibes tu compromiso laboral con el banco. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo 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. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

		Puntajes				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
COMPROMISO AFECTIVO						
1	Asumes los problemas del banco los considero como si fueran los tuyos.	1	2	3	4	5
2	Te sientes emocionalmente ligado con el desarrollo del banco.	1	2	3	4	5
3	Siento que tengo un lazo fuerte con el banco.	1	2	3	4	5
4	El banco te inspira a brindar lo mejor de ti en el desarrollo de tus funciones.	1	2	3	4	5
5	Consideras que tus capacidades son aprovechadas al 100% en el banco.	1	2	3	4	5
6	Considero que los éxitos del banco son como mis éxitos.	1	2	3	4	5
7	Te sientes orgulloso de la calidad de servicio del banco.	1	2	3	4	5
8	Te gustaría trabajar muchos años más en el banco.	1	2	3	4	5
9	El ambiente en el banco te hace sentir como en familia.	1	2	3	4	5
10	Te sientes bien cuando das un esfuerzo adicional en bien del cumplimiento de las metas del banco.	1	2	3	4	5
11	Te gusta hablar del banco con mis amigos y familiares.	1	2	3	4	5
COMPROMISO NORMATIVO						
12	Te consideras comprometido con el cumplimiento de las normas impuestas por el banco.	1	2	3	4	5
13	Consideras que las normas del banco son las adecuadas por las funciones que realizan.	1	2	3	4	5
14	Consideras que tienes una deuda con el banco por la	1	2	3	4	5

	oportunidad que te brindo.					
15	Consideras que le debes mucho al banco.	1	2	3	4	5
16	Consideras que te sentirías culpable en caso renunciases al banco.	1	2	3	4	5
17	Consideras que no podrías abandonar el banco porque me siento obligado(a) de seguir por todos mis compañeros.	1	2	3	4	5
18	No tienes en mente la posibilidad de dejar el banco.	1	2	3	4	5
19	Te consideras moralmente ligado a continuar en el banco.	1	2	3	4	5
20	No siento ningún compromiso de permanecer en la empresa.	1	2	3	4	5
COMPROMISO DE CONTINUIDAD						
21	Consideras que el banco te brinda todo lo que necesitas.	1	2	3	4	5
22	Consideras que tu vida se vería significativamente afectada si renunciaras al banco.	1	2	3	4	5
23	Consideras que continuas en la empresa, porque otra empresa no podría igualar el sueldo y beneficios que tengo aquí.	1	2	3	4	5
24	No tienes opciones de trabajo como para dejar de pertenecer al banco.	1	2	3	4	5
25	Considero que ahora mismo sería duro para mí dejar el banco, aún si quisiera hacerlo.	1	2	3	4	5
26	Has invertido mucho tiempo en capacitaciones como para pretender dejar el banco.	1	2	3	4	5
27	Consideras que pertenecer al banco es parte de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos.

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.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: **Temático [ ]** **Metodológico [x]** **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: COMPROMISO 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.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: **Temático [ ]** **Metodológico [x]** **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: 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: COMPROMISO 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: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Arístides

DNI: 03497186

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

Validación del instrumento: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Arístides

DNI: 03497186

Especialidad del validador: **Temático [ ]**

Metodológico [√] **Estadístico [ ]**

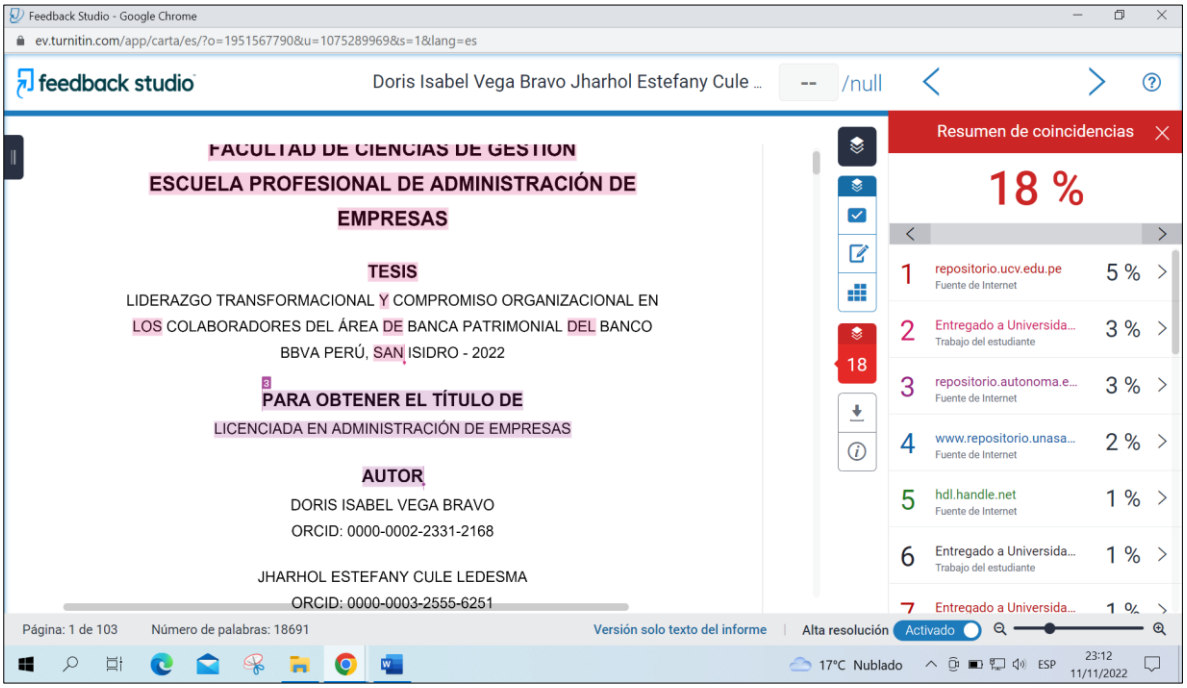
[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

[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

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias



Anexo 5. Constancia de autenticidad

VIP

BBVA
Creando Oportunidades

Lima 30 de junio de 2022

Señores
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
Presente.

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso a las señoritas Doris Isabel Vega Bravo y Jharhol Estefany Cule Ledesma identificadas con DNI 47376959 y 48492294 respectivamente, a ejecutar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "Liderazgo Transformacional y compromiso organizacional en los colaboradores del banco BBVA Perú, San Isidro - 2022"

Estas actividades fueron realizadas los días 11 al 15 de marzo de 2022 en la Av. República de Panamá 3055 - San Isidro, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa BBVA Perú.

Las señoritas contaron con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores, quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente.

BBVA
BANCA PATRIMONIAL
30 JUN 2022
RECIBIDO
La persona no está el expediente
VIP Hora

Av. República de Panamá 3055 San Isidro - Lima 27 - Perú. Bancaper Teléfono: (01) 595-0000

Anexo 6. Base de datos

Variable 1. Base de datos del liderazgo transformacional

	VARIABLE 1: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL																													
N°	VAR 00001	VAR 00002	VAR 00003	VAR 00004	VAR 00005	VAR 00006	VAR 00007	VAR 00008	VAR 00009	VAR 00010	VAR 00011	VAR 00012	VAR 00013	VAR 00014	VAR 00015	VAR 00016	VAR 00017	VAR 00018	VAR 00019	VAR 00020	VAR 00021	VAR 00022	VAR 00023	VAR 00024	VAR 00025	VAR 00026	VAR 00027	VAR 00028	VAR 00029	VAR 00030
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
9	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
14	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	2	3	4	4	3	3	4	4	1	3	2	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4
27	4	4	2	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5
28	4	4	2	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
29	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Variable 2. Base de datos del compromiso organizacional

	VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL																										
N°	VAR 01	VAR 02	VAR 03	VAR 04	VAR 05	VAR 06	VAR 07	VAR 08	VAR 09	VAR 010	VAR 011	VAR 012	VAR 013	VAR 014	VAR 015	VAR 016	VAR 017	VAR 018	VAR 019	VAR 020	VAR 021	VAR 022	VAR 023	VAR 024	VAR 025	VAR 026	VAR 027
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5
3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2
6	5	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	1	3	2	1	3	2	3	3	4	3	1	2	3	3
8	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	3	1	5	4	1	3	4	4	4
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2
10	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3
11	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3
12	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3	4	1	1	1	1
13	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1
14	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
16	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	2	4	4	4	4	5	3	2	4	1	2	2
17	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4
18	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	1	2	2	2	2
20	5	4	4	3	2	3	2	1	1	2	3	4	4	1	1	1	1	1	1	5	2	3	4	4	5	5	4
21	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	1	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3
22	2	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2
23	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2
24	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
25	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
26	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2
27	2	3	3	4	4	4	5	4	3	4	2	5	5	3	2	2	2	4	2	2	4	2	1	3	3	3	3
28	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4
29	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3	3