



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Liderazgo transformacional y su relación con el compromiso organizacional de la  
Empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC. Chiclayo, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

**Aguilar Barrera, Ángel Enrique (ORCID: 0000-00002-8432-674X)**

**Barco Condezo, Luis Alberto (ORCID: 0000-00002-0467-6492)**

**ASESORA:**

**Mg. Colunche Campos, Teonila (ORCID: 0000-0002-3318-6628)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestion Organizacional

**CHICLAYO -PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios por darme el momento de llegar a esta etapa de mi vida, que me ha permitido adquirir conocimientos, y a mis padres e hijos que en todo momento me han apoyado y los docentes de la universidad cesar vallejos del curso proyecto de investigación que nos guiaron y enseñaron sus técnicas de aprendizaje para el presente proyecto

**Luis Alberto**

## **Dedicatoria**

Dedicada a mis padres e hijos por este apoyo incondicional en todo este tiempo y todos los que me apoyaron en esta etapa de mi vida.

**Ángel Enrique**

## **Agradecimiento**

Agradecer a dios por darme la oportunidad de llegar a esta etapa de vida y darme todas las fuerzas para seguir adelante con esfuerzo y dedicación

Agradecer a mis padres, hijos y a mi familia por el constante apoyo que me brindaron en todo momento, por ser mis guías y llevarme por el mejor camino del éxito.

A la Universidad César Vallejos por darme la oportunidad de estudiar y aprender muchas cosas, las experiencias, nuevos conocimientos e ideas aplicadas cada día de clase acerca de nuestra carrera, para hoy en día ponerlo en práctica y lograr emprender y ser buenos profesionales.

Agradecer a todas las personas que en esta etapa de mi vida me apoyaron con sus consejos, ánimos y compañía en momentos difíciles de mi vida, a todos ustedes quiero agradecerles infinitamente por todo.

**Los Autores.**

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Indice.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	14
<b>Tipo y Diseño de Investigación.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2. Operacionalización de operacionalización.....</b>	<b>15</b>
<b>2.3. Población y Muestra.....</b>	<b>18</b>
Población objetivo.....	18
Muestra.....	18
<b>2.4. Técnicas e instrumentos y confiabilidad y recolección de datos, validez.....</b>	<b>19</b>
Técnica: Encuesta.....	19
Instrumento: Cuestionario.....	19
Confiabilidad: Alpha de Cronbach.....	20
<b>2.5. Método de análisis de datos.....</b>	<b>21</b>
<b>Aspectos éticos.....</b>	<b>21</b>
III. RESULTADOS.....	22
3.1 Análisis descriptivo del instrumento aplicado a los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2018. ....	22
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	37

## **Resumen**

En el presente trabajo de investigación titulado “Liderazgo Transformacional y su relación con el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo 2018”, queremos saber el relación en que existe entre liderazgo y compromiso, por lo que se formuló la siguiente pregunta: ¿De qué manera se relaciona el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones Chiclayo SAC 2018?, cuyo objetivo principal es: Demostrar la relación de liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2018, para lograr este objetivo se va analizar y determinar índice de liderazgo que existe y determinar el grado de compromiso que existe en los colaboradores la empresa, las variables del proyecto de investigación son liderazgo transformacional y compromiso organizacional, la investigación es de tipo correlacional, no experimental, con una población de 40 colaboradores que laboran en la oficina de la empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo 2018, las técnicas e instrumentos utilizados son la encuesta, se utilizara el sistema SPSS para procesar la información recopilada y analizar su confiabilidad del presente proyecto.

**Palabras claves:** liderazgo, compromiso, colaboradores

## **Abstract**

In this research work entitled "Transformational Leadership and its relationship with the organizational commitment of the company Services Collection and Investment SAC Chiclayo 2018", we want to know the relationship between leadership and commitment, so the following question was asked: How is the transformational leadership and the organizational commitment of the company Servicios Cobranzas e Inversiones Chiclayo SAC 2018 related? The main objective is to: Demonstrate the transformational leadership relationship and the organizational commitment of the company Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2018 , in order to achieve this objective, we will analyze and determine the leadership index that exists and determine the degree of commitment that exists in the company's collaborators, the variables of the research project are transformational leadership and organizational commitment, the research is of correlational type, experimental, with a population of 40 employees who work in the office of the company Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2018, the techniques and instruments used are the survey, the SPSS system will be used to process the information collected and analyze its reliability of the present project.

**Keywords:** Leadership, commitment, collaborators

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones son muy competitivas en el mercado, esto ha llevado a hacer un análisis de mucha importancia sobre el modo de cómo se desarrollan los colaboradores, es así que esto puede ser la clave para ser más competitivos en el mercado y la organización mejore. Es importante para las empresas motivar y tener una excelente comunicación con los colaboradores, es importante tomar conductas afirmativas y avanzar en mejorar la gestión, desarrollando aplicando cambios constantes se podrá ser más competitivos. Las organizaciones de hoy en día presentan un bajo nivel de competitividad en el mercado y esto se suele relacionar con la poca productividad, a su vez suele estar asociado con el estilo de liderazgo que se aplica, por estas razones no mejora la confianza y el compromiso organizacional. Por eso es importante el liderazgo en la organización ya que afecta positivamente en los objetivos, en la motivación de los colaboradores con sus funciones, por esta razón el desarrollo de las habilidades de liderazgo es un requisito en el líder.

El liderazgo transformacional en la actualidad se está aplicando en todo el mundo por el nivel de competitividad que existe, es así que en España señalan que es un estilo de liderazgo en el cual los líderes incitan, motivan y promueven a los colaboradores a mejorar y producir cambios que apoyaran a fundar y encaminar al éxito de la organización. Universia Net (2018); hoy en día la innovación en las organizaciones es constante para garantizar su estabilidad en el mercado, según este artículo nos indica que: liderazgo transformacional, es aquel que mayores beneficios reporta a las organizaciones que buscan crear la innovación entre sus trabajadores, como parte de un plan de contingencia para mejorar o mantener su competitividad. Rivero (2018); tomando en cuenta otros conceptos nos indica que el liderazgo transformacional proporciona un dominio de conocimiento más apropiado para comprender las dinámicas de marketing de relaciones a nivel de cliente de vendedor-individual. Esto es importante para las organizaciones contar con herramientas estratégicas donde el líder pueda encontrar sus habilidades en los colaboradores, así se garantizará el éxito de ambos. Jayakoby (2016); señala cómo la capacitación en desarrollo de liderazgo se puede adaptar para mejorar las habilidades de marketing de relaciones de los vendedores, es por eso que la capacitación a los trabajadores es de suma prioridad para mejorar el crecimiento de la organización.

Asimismo, Olvera, Llorens, Acosta, Salanova (2017); nos dice que el liderazgo transformacional es un estilo que tiene continuo creando gran interés en la investigación de los últimos años, es donde la líder amplia y avalúa los intereses de los empleados.

Asimismo, también veremos conceptos de compromiso organizacional que tiene un impacto con el liderazgo transformacional, en toda organización se necesita colaboradores comprometidos con sus funciones y con la empresa. Las empresas deben tener en cuenta que los colaboradores satisfechos laboralmente serán trabajadores comprometidos por lo cual los resultados serán mucho mejores.

Zurita, Ramírez, Quezada, Quezada, Ruiz y Manzano (2014). Pitombo, Rodriguez, Galvao (2014), en su artículo de compromiso organizacional llego a la siguiente conclusión; corroboran el papel de la satisfacción en el trabajo como un antecedente más que como una consecuencia del compromiso organizacional, esto nos indica que la satisfacción dentro de la organización es un pilar muy fundamental para la empresa.

En plano nacional encontramos conceptos muy ligados a los ya mencionados anteriormente, así como nos indica Universal Perú (2018), Dentro de ellos destaca el líder transformacional, un profesional especialmente necesario en las empresas contemporáneas. Hoy por hoy es indispensable contar con líderes que estimulen y puedan influir en el trabajador así se podrá tener un mayor compromiso por parte de ellos; en un diario nacional nos da un concepto. Así lo menciona CENTRUM (2016), en un diario nacional muy conocido que el liderazgo transformacional propone nuevas estructuras para las organizaciones y los colaboradores que trabajan dentro de ella, teniendo en cuenta estas características predica con ejemplo, estimula a tu equipo, cuida de tus colaboradores de tu equipo y motívalos.

Por otro lado, Gestión (2015), señala que, En este nuevo universo empresarial, las organizaciones deberán razonar métodos innovadoras de cómo gestionar a sus empleados, concibiendo y proponiendo ideas que permitan recuperar al menos parte de ese control.

Asimismo, Flores, Gómez (2018), en su artículo llego a la conclusión que el apoyo organizacional y el compromiso organizaciones tiene un contacto muy directo, La estabilidad de un trabajador en la empresa necesitará de la visión positiva de ayuda empresarial y la conformidad con el trabajo. En el plano local menciona en un artículo publicado por Gallo, Sánchez (2016) que el liderazgo transformacional tuvo como resultado que indican que es necesaria la influencia del liderazgo en el desempeño del

docente universitario, nos confirma que el liderazgo transformacional ayuda a mejorar sus funciones de los colaboradores para ser más productivos y eficientes.

Asimismo, Chung, Vásquez (2017) informa que, en otras palabras, el liderazgo transformacional puede ayudar directa e indirectamente la transformación organizacional mediante la creación de una cultura organizativa de apoyo. Es decir que todo líder con estas características puede influir mucho en el empleado.

También se está trabajando en la formación de líderes así lo mencionan en RPP (2015), señala que “Con el objetivo de brindar a los jóvenes un espacio de formación donde se le pueda permitir desarrollar sus habilidades y capacidades para aplicar un mejor liderazgo a las organizaciones. Esto nos ayudara a garantizar el futuro del país formando líderes desde muy jóvenes con programas como Liderazgo Juvenil que se está presentando en el departamento de Lambayeque y sus distritos.

Actualmente la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC de la ciudad de Chiclayo, no es ajena a la realidad problemática antes citadas, por esto consideramos que es de vital importancia trabajar en la formación de líderes dentro de la organización, debido a que si no se trabaja con líderes esto generaría inseguridad e incertidumbre en el desarrollo de actividades y funciones que realizan los colaboradores en el día a día, como consecuencia se verá reflejado la falta de identificación con la empresa, para mejorar los objetivos de la organización.

Según investigaciones científicas hemos encontrado diferentes conceptos que nos permite mejorar la importancia del presente trabajo de investigación. Jaiyan, Ling, Kan (2010), en su trabajo científico titulado Liderazgo transformacional y bienestar del empleado nos dio un aporte con respecto a nuestra variable independiente, los líderes transformacionales se comportan de manera carismática que inspira a los seguidores a identificar. Esto es importante por la cual consideramos este aporte como una de nuestras dimensiones.

Algo parecido ocurre, Tafvenlin, Susanne (2013) en su trabajo de investigación nos dio un aporte sobre liderazgo transformacional es un modelo de liderazgo basado en visión y el empoderamiento, esto ayuda a mejorar la eficacia y el bienestar de los empleados. Este aporte ayudar a las organizaciones para ser más productivos dentro ella.

Por otro lado, Sylvie, Muser, Monique (2012), llegaron a la siguiente conclusión en su trabajo de investigación donde muestran relaciones directas y positivas entre el liderazgo transformacional y el compromiso laboral y el logro profesional intrínseco para hombres y mujeres. Esto nos demuestra que si hay relación entre un buen liderazgo con las funciones del trabajador y ayuda mucho al crecimiento de la empresa.

Asimismo, Sánchez (2013), en su investigación titulada: Compromiso laboral y estrés en lo empleados de Bancos y Cajas, llegó a la siguiente conclusión: Que en las entidades del sector bancario de Badajoz queda verificado que el compromiso organizacional es un constructo multidimensional. Esto es muy positivo para la organización en momentos complicados, porque ayuda a disminuir costos si existe un liderazgo efectivo.

Por otro lado, Calderón, Laca, Pando y Pedroza (2015) en su investigación titulada: Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos, llegó a la siguiente conclusión: que las organizaciones que apliquen labores recompensarte y con una línea de carrera, que tenga un buen nivel de comunicación en las formas de trabajo y realicen una buena dinámica de trabajo entre compañeros genera un incremento en el compromiso organizacional.

En un contexto nacional, Tome (2017), en su investigación de tesis titulada: Liderazgo transformacional y su relación con el compromiso organizacional en Mibanco, La Victoria – 2017, presentada en la Universidad Cesar Vallejo en la facultad de Ciencias Administrativas, en esta tesis se trabajó con una población de 55 colaboradores y se llegó a la siguiente conclusión: Se determinó una relación positiva considerable entre ambas variables, donde nos indica que con capacitaciones y cambios en los lideres se mejorara el compromiso de los trabajadores.

Así mismo, Manrique (2017), en su investigación: Liderazgo Transformacional de la Financiera Caja Sullana Lima Piura, 2017, presentado en la Universidad Cesar Vallejos, en esta tesis se trabajó con una población de 100 trabajadores donde puede determinar lo siguiente: que más del 59% de los trabajadores presentan un nivel promedio de liderazgo transformacional, por lo que aún falta trabajar más esta variable para consolidar a los colaboradores de la empresa.

Por su parte, Sánchez y Tafur (2016), en su investigación de tesis titulada: Factores motivacionales para mejorar el comportamiento de los colaboradores del Banco de la Nación – agencia de la ciudad de Trujillo en el año 2016, en esta tesis tuvo una población

de 40 personas y se concluyó: Los factores motivacionales que más impacto tiene son los beneficios sociales, el incremento de salario, las capacitaciones, y los reconocimientos, uno de los factores para que los colaboradores se sientan comprometidos es ayudándolos a desarrollarse mejor en su lugar de trabajo, así como reconocer su labor diaria e dándole incentivos o bonos económicos.

Según, Carrasco (2017), en su investigación titulada Reconocimiento Laboral y Compromiso Organizacional en el Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo, 2017, presentada en la Universidad Cesar Vallejo de la Escuela de Administración llegó a la siguiente conclusión: Así mismo, se llegó a identificar que el nivel de compromiso organizacional en el Banco de la Nación se ubica el 57 % se sitúa en el nivel alto y el 43 % en el medio. Estos resultados nos demuestran que ambas variables tienen una relación significativa y positiva, debemos tener en cuenta que el reconocimiento al colaborador dentro de la organización ayuda mucho a tenerlo identificado y motivado para que sea más productivo en sus funciones y pueda lograr sus metas.

Teniendo en cuenta por Baldoce (2017), en su trabajo de investigación titulada: Clima y compromiso organizacional de la gerencia de operaciones tecnológicas y aplicaciones en una institución bancaria del Perú 2017, presentada en la Universidad Peruana Unión, , donde llegó a la siguiente conclusión: Se encontró una baja relación positiva entre la estabilidad de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú en el año 2017 ( $\rho = 0.273$ ,  $p=0.000$ ). En las conclusiones antes citadas nos ayuda a analizar que no tiene mucha relación la estabilidad de los colaboradores de una organización con su nivel de identificación y compromiso que desarrollen en sus funciones para la organización, si no que existen otros indicadores a considerar para mejorar el compromiso organizacional.

Por otro lado, Suarez (2018), en su investigación de tesis titulada: Compromiso organizacional en colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo, Agosto – diciembre 2016, llegó a la siguiente conclusión: donde los trabajadores de la organización presentaron un alto nivel de compromiso organizacional donde las dimensiones más trabajadas fueron compromiso afectivo, normativo y de continuidad, estas dimensiones antes mencionadas también se están tomando como referencia en el presente trabajo de investigación.

Según, Yzáziga (2017), en su investigación de tesis titulada: Estilos de liderazgo y resiliencia en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo – 2017, presentado en la Universidad Señor de Sipán, llegó a la siguiente conclusión: Existe coherencia directa entre los estilos de líderes y el nivel de Confianza en sí mismo de la resiliencia en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo-2017. En cualquier centro laboral siempre nos enfrentamos a problemas y adversidades en el día a día, los cuales tenemos que afrontarlo y resolverlos positivamente, pero existen organizaciones que fracasan en este tipo de problemas por no contar con un buen líder que oriente y motive a sus colaboradores, así como tenerlos preparados para cualquier tipo de casuística laboral.

Así mismo Palacios y Moncayo (2017), en su investigación de tesis titulada: Grado de supervisión entre liderazgo y satisfacción del personal ejecutivo comercial del Banco Falabella Open Plaza Chiclayo, en esta tesis se trabajó con una población de 28 personas y llegó a la siguiente conclusión: cuando se hace un análisis de manera de liderazgo de manera individual se determina que todos tiene relación con la satisfacción laboral.

Por otro lado, Purisaca y Villegas (2015), en su investigación de tesis titulada: Propuesta de mejora de cultura, clima laboral y liderazgo para establecer la integridad organizacional en EMPTRALAMSAC Lambayeque – Chiclayo 2013”, presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en la escuela de Administración de Empresas, en esta tesis se trabajó con una población de 33 personas y llego a la siguiente conclusión: De alguna manera, se concluye, que el liderazgo es toda persona que tienen la capacidad de transmitir con una o un grupo de personas, persuadir en sus emociones para que se dejen guiar, comuniquen las ideas del grupo, permanezcan en el mismo, y ejecuten las acciones o actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos tanto personales como para la empresa.

Finalmente, Pérez (2016), en su investigación de tesis titulada: “El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015”, en esta tesis se trabajó con una población de 120 colaboradores se llegó a la siguiente conclusión: En lo referente al compromiso organizacional se encontró en un nivel bueno, a pesar de observarse un bajo vínculo afectivo de los trabajadores con la empresa. Predominando un sentimiento por parte de los trabajadores de retribución hacia la empresa, pues valoran y creen en la lealtad. Donde los colaboradores valoran mucho permanecer y poder tener una línea de carrera es considerado como una experiencia enriquecedora. Pero también tiene en cuenta otras mejorar ofertas laborales que le

permitan tener un equilibrio con su vida. También los resultados describieron que una gran mayoría de los trabajadores perciben que hay bajas alternativas de empleo fuera de la empresa, motivo por el cual continúan laborando en ella.

Las teorías relacionadas con el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional nos ayudan a ser más innovadores y competitivos para tener una mayor estabilidad en el mercado. A continuación, diversos autores hablan sobre estas variables definiéndolos de la siguiente manera: El liderazgo transformacional hoy en día es la capacidad para poder inspirar e influir en otras personas para lograr objetivos tanto personales como empresariales. Se dice que un líder tiene la idoneidad que persuadir a su personal para enfocarlos en la idea general que se desea llegar, esto es muy beneficioso para las organizaciones que cuenten con líderes por que garantizar el éxito de ella. Los líderes que llegan a persuadir a sus seguidores para un objetivo son muy beneficioso e importante para la organización, debido que tendrán las cosas claras de lo que se necesita para la organización, esto es importante porque en muchas organizaciones su personal no tiene claro sus objetivos y por consecuencia no serán productivos. (Bonifaz, 2012, p.10)

Liderazgo es la forma de influencia de una persona a otra o a un grupo de acuerdo a una determinada circunstancia y se da a través del proceso de comunicación humana con el fin de alcanzar objetivos específicos”. Las empresas en la actualidad se mantienen en constante comunicación en ellas, ya sea internamente o con clientes externos, por eso la comunicación es de vital importancia para que el líder pueda transmitir las ideas y objetivos que se desean aplicar, será muy efectiva cuando el líder y sus seguidores permitan que todo fluya de manera natural. El liderazgo es donde los líderes y sus seguidores tienen un contacto más fluido, para logro de los objetivos corporativos, inculcando el cambio. Cabe tener en cuenta que parte del proceso de liderazgo es que cada líder debe asumir con quien trabaja, las personas que formen parte del equipo son lo más importante por lo que debe asumir el rol de proveedor de experiencias transformadas, y al desarrollar habilidades y conocimientos, forme y deje huella en los más profundos de los colaboradores. Además, cuando un líder está actuando como ejemplo para otros, dejara una huella, ya sea buena o mala. Es por eso que la influencia que tiene que ser positiva y constructiva del líder hacia sus seguidores. (Bonifaz, 2012, p.10). Al liderazgo se le compara seguidamente con términos como poder, autoridad y política, pero el colaborador no debe equivocarse; ya que a pesar de que estas palabras se encuentran vinculados por el grado de influencia hacia las personas”. Dentro de las organizaciones

los líderes tienen que tener un estilo muy dinámico donde no utilice el poder que tiene asignado para lograr sus objetivos, sino que sepa llegar a las personas mediante acciones y actitudes positivas que le sirvan de ejemplo a los demás y permitan ser admirados y seguidos por su personal.

El liderazgo influye en otras personas, de forma positiva, sacándole provecho a las capacidades y direccionándolos al logro de los objetivos de cualquier organización o de la vida personal. (Bonifaz, 2012, p.11). Las organizaciones necesitan de líderes que ejecuten correctamente, ya que mediante el liderazgo se puede ser más eficiente de renovar las empresas y así ser más competitivos y lograr el éxito. Sin liderazgo, es muy probable que las empresas no tengan bien definidas sus metas y corran el riesgo de no consolidarse en el mercado.

En toda organización se necesita vigor y dirección que solo un líder lo tiene. (Chiavenato, 2009, p.335). Las empresas necesitan de un mayor número de colaboradores que laboren juntas y desarrollen distintas actividades en diferentes estándares. Muchas presentan altos puestos en la jerarquía (gerentes, directores y supervisores). Estos supervisan el trabajo de los colaboradores de la organización y asumen responsabilidades por las actividades de todos ellos, haciendo que todo el equipo de trabajo trabaje con entusiasmo para lograr objetivos, por lo que es indispensable un liderazgo, ya que es la clave para el éxito de toda organización. (Chiavenato, 2009, p.336).

Pregunta las acciones y decisiones con los subordinados, lo que fomenta su participación. Estos líderes no comienzan sus actividades sin la presencia de sus subordinados, hasta quien se decide por algo, donde antes de hacer una acción lo consulta con sus subordinados. (Bonifaz, 2012, p.13).

Para determinar mejor los tipos de líderes vamos a detallar cada uno de ellos: Liderazgo Autocrático; es ejecutado mediante órdenes y está a la espera de los objetivos, es inflexible y a la vez positivo. Realiza sus acciones mediante recompensas y castigos. Es un líder en el cual solo espera los resultados, no acompaña ni direcciona al personal con los objetivos. (Bonifaz, 2012, p.13). Donde motivan a sus colaboradores a través de recompensas para poder llegar al objetivo o meta trazada por la organización, por lograr una meta específica se les otorga un bono ya sea económico o material, generando mucha expectativa en los demás, esto ayuda a que entreguen todo de sí por obtener cierta recompensa. (Chiavenato, 2009, p. 363).

También existe el liderazgo de rienda suelta, donde no aplica mucho su autoridad, dándoles mayor flexibilidad a sus seguidores en sus operaciones. Este tipo de líderes logran llegar a los objetivos dependiendo de sus subordinados para establecer metas y ver la forma de poder lograrlas. (Bonifaz, 2012, p.13). otro tipo es el liderazgo democrático: es aquel que hace participar en las decisiones a sus seguidores, lo que fomenta su participación. Este tipo de líder incluye a todo su personal sin excepción alguna para tomar decisiones y también consultarla con ellos antes de ejecutarla. (Bonifaz, 2012, p.13) y también tenemos el liderazgo transformacional: en cambio, este supera la noción del intercambio.

Burns (1970) escribió que el liderazgo transformacional incluye dos elementos esenciales: es relacional y trata de provocar un cambio real. De esta forma, ambas personas se esfuerzan para mejorar y motivar una transformación que genera un beneficio en donde mayor importancia le da de cada uno. Ya que existe un pacto para poder llegar a los objetivos trazados de la organización. La finalidad de este liderazgo es tener un mejor estilo de vida, haciendo cambio en lo que nos rodea. Las líderes transformaciones son llamados también carismáticos, debido a que evoluciona mejor que el transaccional, por lo que generan mayor aumento en el desempeño de su personal mejorando la productividad. (Bonifaz, 2012, p.61). Se entiende que los líderes transformacionales no solo ven sus intereses, si no que ponen atención a las necesidades de cada uno de sus colaboradores, y que también observen los antiguos problemas como una nueva oportunidad, además estimularlos a los trabajadores para que se esfuercen más de esta manera se podrá llegar a los objetivos de la organización. Se basa más en los cambios de valores, creencias y necesidades de sus seguidores... según los estudios realizados dan como resultado que los líderes transformacionales realizan estrategias que ayudan a mejorar la identificación e interiorización, así como mejor desempeño”. Además, pueden influir en los seguidores estimulándolos fuertemente y tienen una visión definitiva del futuro. Son expertos para manejar la complejidad y la incertidumbre, y son personas que están en constante evolución. (Chiavenato, 2009, p.363).

Así también los menciona Fischman (2015), el líder transformacional “se interesa por la evolución de sus trabajadores y para ello aplica diferentes tipos de capacitación, los motiva e inspira, instauro el reconocimiento, se comunica constantemente con ellos, delega autoridad y busca medios creativos para satisfacer a sus clientes” (p. 21). El liderazgo transformacional es anticipar tendencias futuras, incitar a los seguidores para

optar nuevas visiones de posibilidades, inculcar a otras personas que desean ser líderes y construir un mejor equipo dentro de una organización como una comunidad que aprende y que es puesta a prueba y premiada. El liderazgo transformacional está dentro de todas las empresas y en todos los niveles, como en equipos, departamentos, etc.

Dentro de todos estos conceptos vamos a ver las dimensiones del Liderazgo Transformacional, una de ellas es Carisma; presenta visión y sentido de misión, transmite orgullo, genera respeto y confianza. Sus seguidores lo consideran como personas en las que se puede confiar, debido a que sus acciones van acordes con una conducta excelente de ética y moral. (Chiavenato, 2009, p.363). Otra dimensión es inspiración; expresa elevadas expectativas, realiza símbolos para concentrar esfuerzos, dirige temas importantes a través de canales simples. Demuestra la habilidad para transmitir a sus seguidores una visión de forma apasionada, utilizando ejemplos claros, para crear una motivación e inspiración para poder contribuir con el logro de los objetivos. (Chiavenato, 2009, p.363).

Otra dimensión es estimulación intelectual; Promueve las habilidades, la razón y los conflictos que tengas los colaboradores a resolverlos. Los líderes fomentan a la actividad de sus colaboradores con ideas creativas e innovadoras en sus funciones de trabajo, para mejorar el servicio o producto que la organización está ofreciendo, generando un valor en los clientes, a fin de acreditar su aceptación en los consumidores. (Chiavenato, 2009, p.363). Y por último tenemos la última dimensión consideración personal; realiza atención personalizada, asesora e impulsa individualmente. El líder transformacional te brinda un apoyo personalizado donde pueda ver tus errores y te asesora para mejorar y lograr los objetivos e impulsarte emocionalmente. (Chiavenato, 2009, p.363).

También hablaremos de nuestra variable dependiente como es el compromiso organizacional (el grado hasta el cual el empleado se identifica y se involucra con una organización), donde el trabajador se involucra con sus funciones que realiza día a día, con los objetivos establecidos, con las políticas de trabajo y estar capacitado para el trabajo en equipo, así como estar involucrado con la empresa. Un colaborador que está involucrado con su organización es muy efectivo y productivo con sus funciones y se involucra con se identifica mucho con los valores de la organización. (Aamodt, 2010, p.364).

Un fuerte vínculo de compromiso con la empresa se diferencia por: ayudar los valores y metas de la empresa, la disposición de hacer un esfuerzo en sus labores y un deseo de permanecer dentro de ella”. El recurso humano identificado con su organización, se siente parte de ella y demuestra lo mejor de su organización ante la sociedad, generando dichos como “nosotros fabricamos productos de alta calidad” y siempre estarán dispuestos para lo mejor de la organización. (Hellriegel y Slocum, 2009, p.57).

El compromiso con la empresa es mucho más que la lealtad, así se podrá lograr los objetivos de la organización. El compromiso organizacional representa una mejor predisposición de mejorar el trabajo dentro de la empresa e incluso se puede decir que tiene más estabilidad que la satisfacción laboral debido a que involucra a todos los colaboradores y no solo al empleo. También mejora la calidad de trabajo que ejercen los colaboradores dentro la organización, de esta forma son más productivos los colaboradores. (Hellriegel y Slocum, 2009, p.57).

El compromiso del talento humano es de vital importancia, porque el colaborador tiene a informar su vocación a los cambios de la organización, desenvolviéndose en sus labores con pasión, sincero al fin de conseguir su meta. Todo colaborador desarrolla puestos diferentes dentro de la empresa es así que el capital humano se siente comprometido con la empresa ejerce mejor sus funciones y aumenta su nivel de desempeño. (Hellriegel y Slocum, 2009, p.57).

En toda organización es muy importante tener colaboradores muy identificados y comprometidos con sus labores y responsabilidades asignadas, así como también puedan realizar aportes e ideas innovadoras, ser creativos desde sus puestos de trabajo para dar lo mejor a la organización y estar me una mejora continua. Cabe mencionar que en algunas organizaciones existen colaboradores con actitudes negaciones hacia su empresa, pueden ser por factores como el estrés o por no estar conformes con su puesto de trabajo, esto genera malestar en el colaborador por lo que deciden retirarse de la empresa.

Esta variable presenta dimensiones como las siguientes: Compromiso afectivo; es donde el colaborador muestra un deseo por permanecer dentro de la empresa, donde haría el mayor esfuerzo por permanecer en ella. Donde el colaborador demuestra sus cualidades y su compromiso con la organización para sentirse estable dentro de ella. (Aamodt 2010, pág. 366), otra dimensión es compromiso de continuidad; es el grado en el que un trabajador cree que debe permanecer en la empresa debido a la dedicación, tiempo, dinero

y esfuerzo que ha invertido en ella, o a la dificultad que tendrá para encontrar otro empleo”. Es donde el colaborador evalúa su continuidad dentro de la organización observando diferentes factores internos y externos que le permitan tomar una mejor decisión, que le ayude a mejorar su calidad de vida. (Aamodt 2010, pág. 366). Y también tenemos el compromiso normativo; es el grado en el cual un empleado se siente obligado con la organización y como resultado de esta obligación, debe permanecer en ella”. Todo trabajador en su primer día de labores tiene que recibir una inducción y capacitarlo ya sea de su jefe o compañeros de la empresa, donde también se pueden sentir coaccionados de seguir en la empresa dada la inversión que se realizó en él, tomando conocimiento de toda información. (Aamodt 2010, pág. 366).

La formulación del presente trabajo de investigación es ¿De qué manera se relaciona el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones Chiclayo SAC 2018? Para toda investigación con una formulación de problema se necesita una justificación. El trabajo de investigación está direccionado a la formulación del problema, por lo mismo es indispensable acreditar los motivos del presente trabajo. Asimismo, debe determinarse su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad.” (Bernal, 2010, p.106).

Desde el aspecto teórico, el presente proyecto de investigación es de vital importancia porque se ha tomado en cuenta teorías y enfoques presentes sobre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional, y poder determinar su aplicabilidad y que grado de relación presentan, así poder expandir el conocimiento de las variables del presente trabajo de investigación.

Así como tiene relevancia práctica, porque es muy importante para la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo porque ayudara a resolver la realidad problemática antes mencionado mediante recomendaciones y propuestas para mejorar el liderazgo transformacional dentro de la organización y el compromiso organizacional de los colaboradores, a fin de poder conseguir los objetivos trazados por la empresa, y también El presente trabajo es de trascendencia social, porque las conclusiones y aportes de la investigación será muy importante para el país como también para las organizaciones que tomen la decisión de mejorar o perfeccionar el estilo de liderazgo en la organización de esta manera se podrá contribuir con el desarrollo profesional.

Así como también salvaguardar el liderazgo que hoy en día está muy desvalorado por las autoridades que nos representan a nivel nacional.

La hipótesis de nuestro trabajo de investigación fue H1: Existe relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2018. O si no H0: No existe relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2018.

En consecuencia, a esto se generó el objetivo general, Determinar la relación de liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2018. Se pudo logra el objetivo con los siguientes objetivos específicos: (a) Diagnosticar el nivel de liderazgo transformacional de la empresa Servicio Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo. (b) Analizar el nivel del compromiso organizacional de la empresa Servicio Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo. (c) Identificar el nivel de relación entre el liderazgo transformacional y compromiso organizacional de la empresa Servicio Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo.

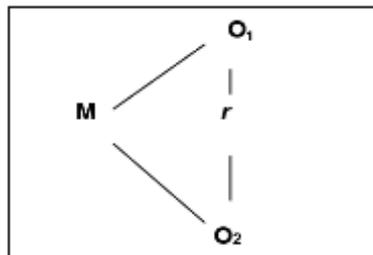
## II. MÉTODO

### Tipo y Diseño de Investigación

Hernández, etal (2014) indica que la correlación no implica causalidad de una variable con otro. Por lo tanto, se debe tener en cuenta que:

La relación de las variables será positiva cuando estas se coordinan entre sí, es decir si se eleva una, la otra también se elevará, o si baja una variable también se obtendrá un acortamiento en la otra variable; en cambio sí cuando una variable aumenta y la otra disminuye o viceversa, será un producto negativo.

### Esquema



### **Dónde:**

**M:** Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. Chiclayo.

**01:** Liderazgo Transformacional (V1)

**02:** Compromiso Organizacional (V2)

**r:** Relación entre variables

Poder determinar las metas y hacer un análisis de la veracidad de la hipótesis planteada, el diseño de la investigación fue transeccional y no experimental. Transeccional ya que los datos fueron recolectados en un determinado momento. No experimental, debido a que no se manipularon y los individuos serán visualizados en su contexto natural. Por tanto, nuestra investigación responde a un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo correlacional.

## **2.2. Operacionalización de operacionalización**

Variable Independiente: Liderazgo Transformacional

Dimensiones: carisma, inspiración, estimulación intelectual, consideración personal.

Variable Dependiente: Compromiso Organizacional

Dimensiones: compromiso afectivo, compromiso, compromiso de continuidad, compromiso normativo.

Tabla 1: Variable Independiente

Tipo de variable	Descripción de la variable	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de medición
VARIABLE X V.1	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	CARISMA	genera respeto	¿Transmiten respeto a los colaboradores de la empresa?	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre
			genera confianza	¿Generan confianza a los colaboradores con lo que expresan y hacen?	
			proporciona visión a sus seguidores	¿Transmiten un enfoque claro de la empresa a sus colaboradores?	
		INSPIRACIÓN	comunica altas expectativas	¿Generan o propician grandes expectativas a los colaboradores?	
			se desenvuelve con pasión	¿Comunican y realizan sus funciones con mucho entusiasmo?	
			Expresa propósitos importantes	¿Comunican permanentemente asuntos y temas importantes a sus colaboradores?	
		ESTIMULACIÓN INTELLECTUAL	Promueve el desarrollo intelectual	¿Les asignan funciones importantes para promover su desarrollo intelectual?	
			Fomenta la creatividad	¿Estimulan al colaborador a desarrollar ideas innovadoras y creativas?	
			Impulsa a la solución cuidadosa de los problemas	¿Prestan atención personalizada para solucionar problemas de los colaboradores?	
		CONSIDERACIÓN PERSONAL	desarrolla un trato personalizado	¿Desarrollan buenas relaciones interpersonales con los colaboradores?	
			asesora y guía	¿Realizan continuamente asesoría a los colaboradores para el buen cumplimiento de sus funciones?	
			ayuda a mejorar corrigiendo errores	¿Prestan ayuda a los colaboradores para corregir errores?	

Fuente: elaboración propia  
 Tabla 2: Variable Dependiente

Tipo de variable	Descripción de la variable	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de medición
VARIABLE Y V.2	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	Permanencia	¿Considera a la empresa de tal manera que desea permanecer en ella?	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre
			Importancia	¿Es de suma importancia lo que le sucede a la empresa?	
			Esfuerzo	¿Daría el mayor esfuerzo para impulsar el crecimiento de la empresa?	
		COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Tiempo de servicio	¿Por el tiempo de servicio en la empresa, considera que debe permanecer en ella?	
			Remuneración	¿Por la remuneración percibida actualmente, considera que debe permanecer en la empresa?	
		COMPROMISO NORMATIVO	Propuestas	¿Permanecería en la empresa a pesar de otras propuestas laborales?	
			Capacitaciones	¿Dada la inversión realizada por la empresa en mi persona, me siento obligado a permanecer en ella?	
			Normas empresariales	¿Cumplo mis obligaciones porque las normas de la empresa así lo establecen?	
		Estabilidad	¿Aunque quisiera dejar la empresa, me resulta muy difícil en términos normativos hacerlo en estos momentos?		

Fuente: elaboración propia

### 2.3. Población y Muestra

Bernal (2010, p.36), señala que; De acuerdo con Fracica (1988), población es la agrupación de todas las personas a las que se mencionan en la investigación. También se puede decir el conjunto de su totalidad de las unidades de muestreo.

Población objetivo

En el proyecto de investigación se tomará como población objetivo a los trabajadores de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC. Sucursal Chiclayo.

Tabla 3: Población Servicios Cobranzas e Inversiones SAC.

Población	Total
Administrador Sucursal	1
Asistente Administrativo	1
Coordinadora de Inspecciones	1
Supervisor de Cobranza	4
Gestor de Cobranza	26
Asesora de Servicios	2
Total	35

Fuente: Servicios Cobranza e Inversiones SAC

Elaboración propia

Muestra

Bernal (2010, p. 161), señala que “Es la proporción de la población tomada en cuenta, de la cual realmente se accede la información para la aplicación del estudio. Se consideró la muestra de investigación a los 35 trabajadores de la empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo de la planilla del mes de junio 2019.

Criterio de exclusión

En el presente trabajo de investigación solo se tendrá en cuenta a los colaboradores que dependen de sus superiores. Es decir, cómo queremos medir el nivel de liderazgo; el administrador y los supervisores quedaran excluidos. Por lo tanto, la muestra estará conformada por 30 colaboradores.

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

Técnica: Encuesta

Hernández, etal (2014, p. 159), “indica que las encuestas son métodos que se usan en diferentes argumentos”.

Vásquez y Gutiérrez (2005, p. 96), señalan que son entrevistas con mayor número de personas aprovechando un cuestionario prediseñado. Donde indica que el método de encuesta lleva un cuestionario determinado que se hace llegar a las personas que serán encuestadas, además está hecho para lograr una información específica.

Instrumento: Cuestionario

Osorio (1990, p. 160), Este instrumento se da de manera prioritaria, en el proceso de una investigación en el rubro de ciencias sociales: es una técnica mayormente aplicada en la investigación de carácter cualitativa.

Sabino (1192, p. 111), señala que el cuestionario se elabora para llegar a conseguir una información específica mediante un conjunto de preguntas. Existen muchos formatos y estilos de cuestionarios de acuerdo a que fin se quiere llegar.

Como instrumento de la presente encuesta planteada se desarrollará un cuestionario, cuya estructura quedarán registradas las respuestas por el encuestado, el cual responder en un tipo de escala múltiple y Likert.

Tabla	<b>Denominación</b>	<b>Codificación</b>	4: Escala de Valorización
	Nunca	1	
	Casi nunca	2	
	A veces	3	
	Casi siempre	4	
	Siempre	5	

Fuente: Propia

## Confiabilidad: Alpha de Cronbach

Sijtsma (2009, p. 120), Es un índice usado para medir la confiabilidad de tipo consistencia interna de una escala. Donde hace mención a la medida de correlaciones entre los ítems que forman el instrumento de medición y se puede decir que la medida en la cual algún constructo está en cada reactivo. Hernández (2014, p. 200), se conseguirá deducir igualdad cuando el instrumento se adapte de manera reiterada al mismo sujeto.

Para calcular el nivel de confiabilidad se emplea una escala entre 0 y 1, donde cero representa que no encuentra confiabilidad y uno es el máximo de confiabilidad. (p.207)

Se realizó una prueba piloto con 10 colaboradores para verificar la confiabilidad del instrumento, tomando en cuenta el Alpha de Cronbach, obteniendo el siguiente resultado: 0,933; coeficiente cercano a uno que se considera excelente.

Tabla 5: Resultado de confiabilidad:

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>.933</u>	<u>21</u>

Fuente: SPSS 22

Tabla 6: Escala de confiabilidad SPSS

Categoría	Valores	Cualidad
	>0.9-1	“se considera excelente”
	>0.8	“se considera bueno”
Coeficiente Alfa	>0.7	“se considera aceptable”
	>0.6	“se considera cuestionable”



### III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo del instrumento aplicado a los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2018.

En relación a nuestro primer objetivo específico: Diagnosticar el nivel de liderazgo transformacional de la empresa Servicio Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo.

Tabla 12 Variable: Liderazgo Transformacional

	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Dimensión Carisma	1	2%	2	6%	12	40%	10	32%	6	20%	30	100
Dimensión Inspiración	0	0	1	3%	14	48%	10	34%	4	14%	30	100
Dimensión Estimulación Intelectual	1	3%	5	16%	11	38%	10	32%	3	11%	30	100
Dimensión Consideración Personal	2	7%	4	12%	12	39%	9	29%	4	13%	30	100

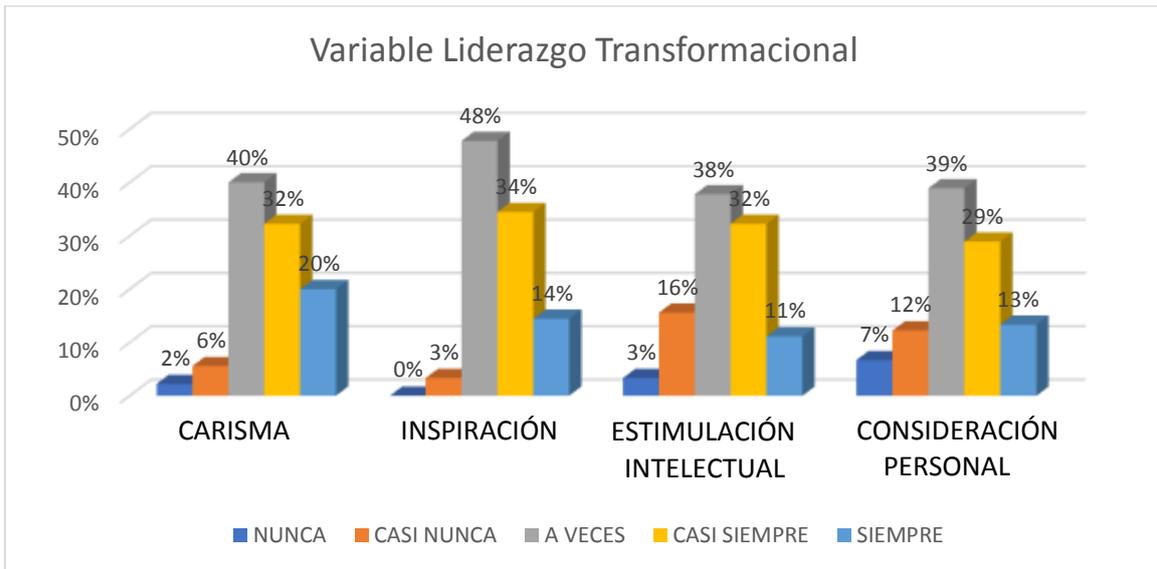


Figura 05 Variable Liderazgo Transformacional

Fuente: Tabla 12

En la figura 05 presentamos la información obtenida de la variable independiente liderazgo transformacional, donde nos indica que más del 37% a veces siente que hay liderazgo y un 7% nunca. En un mundo tan competitivo como el de hoy las organizaciones

tiene que contar con un líder que marque la diferencia que influya en sus seguidores para tomar buenas decisiones y así poder lograr los objetivos trazados. En la empresa servicios cobranzas e inversiones no es ajena a esta realidad, ya que falta trabajar mucho con los líderes, por lo que las dimensiones antes mencionadas servirán de mucha importancia para trabajarlas dentro de ella.

En relación a nuestro segundo objetivo específico: Analizar el nivel del compromiso organizacional de la empresa Servicio Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo.

Tabla 16: Variable Compromiso Organizacional

Dimensión	compromiso	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
		N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Dimensión afectivo	compromiso afectivo	0	0%	3	12%	8	28%	8	28%	10	32%	30	100%
Dimensión de continuidad	compromiso de continuidad	0	0%	2	7%	11	36%	10	32%	8	26%	30	100%
Dimensión normativo	compromiso normativo	4	12%	2	7%	9	31%	7	24%	8	26%	30	100%

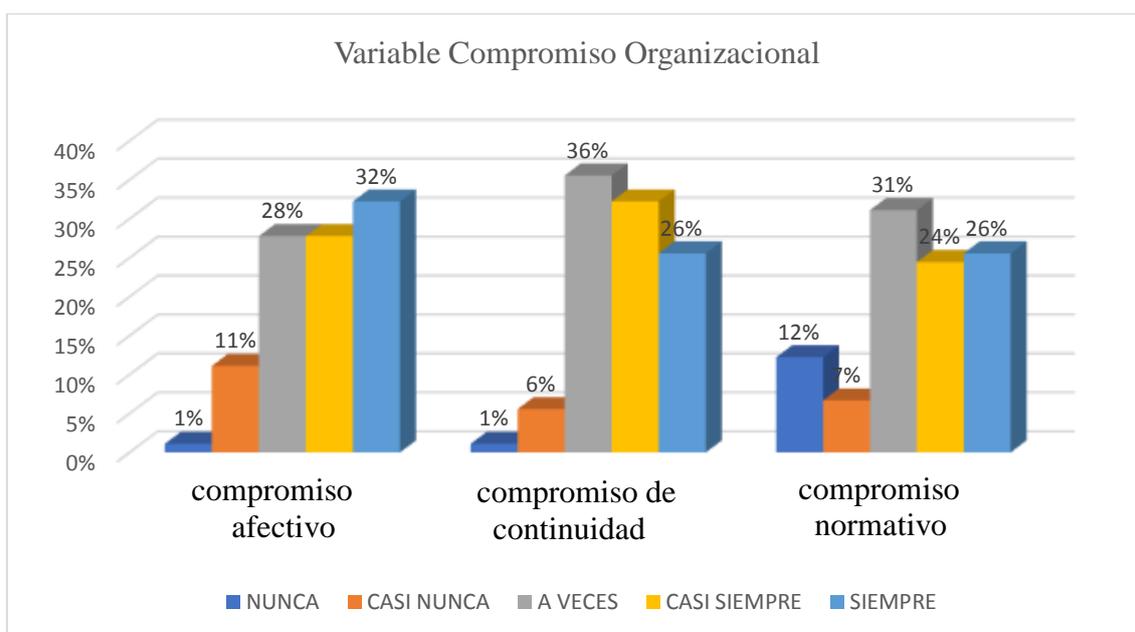


Figura 09 Variable Compromiso Organizacional  
Fuente: Tabla 16

En la figura 09 nos muestra los resultados de la variable compromiso organizacional, donde es importante analizar el compromiso de los colaboradores de la empresa servicios cobranzas e inversiones, nos da que un 32% de los colaboradores considera a la empresa e incluso desea permanecer dentro de ella, haciendo el esfuerzo diario para lograr los objetivos, un 1% que nunca está comprometida con la organización, asimismo tenemos que un 36% a veces evalúa permanecer en la empresa y ver otras ofertas laborales como que no esta tan conforme con su remuneración y una 1% que nunca evalúa estas opciones, y tenemos un 31% que a veces está conforme con las normativas de la empresa y un 7 % que casi nunca le toma importancia a esto. En general vemos que más del 36% de colaboradores de la empresa aún no están comprometido con ella y es vital trabajar esas cualidades que los colaboradores tienen en sí, solo con un buen líder se podrá cambiar estos resultados que trabaje con ellos.

En relación a nuestro tercer objetivo específico: Identificar el nivel de relación entre el liderazgo transformacional y compromiso organizacional de la empresa Servicio Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo.

Tabla 17: Relación de Variables

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Variable Liderazgo Transformacional	1	3%	3	9%	12	41%	10	32%	4	15%	30	100%
Variable Compromiso Organizacional	1	5%	2	8%	9	31%	8	28%	8	28%	30	100%

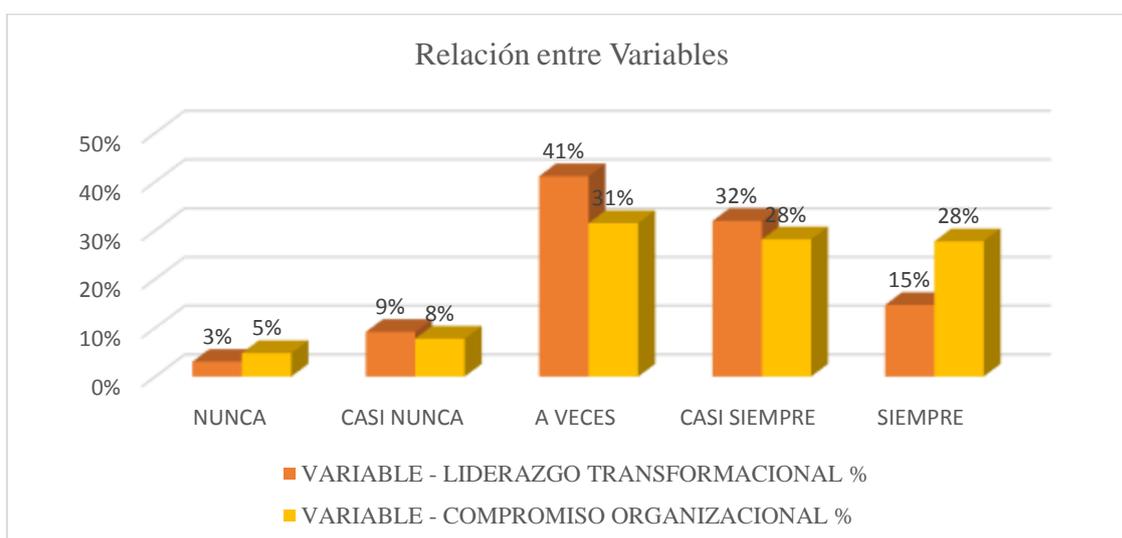


Figura 10 Variable Compromiso Organizacional  
 Fuente: Tabla 17

En la figura 10 podemos observar la relación entre las variables del presente trabajo de investigación, donde un 41% de los trabajadores de la organización Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2018, a veces consideran que existe liderazgo transformacional y un 31% de los colaboradores a veces se siente comprometido con la empresa. Esto claramente nos quiere decir que se tiene que trabajar mucho con los líderes de la empresa, debido a que sus seguidores no ven reflejado sus funciones con ellos. Tenido un buen nivel de liderazgo transformacional dentro de la organización se mejorará el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores que es muy bajo en la actualidad, si esto cambia será de mucho beneficio para la empresa por que aumentará sus objetivos y su calidad laboral.

Ahora para nuestra investigación analizaremos la información recolectada en la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2018, por lo cual es importante analizar la correlación de la hipótesis, para concluir este cálculo se realizó la prueba de regresión lineal:

Bernal, el coeficiente de determinación es el cuadrado del coeficiente de correlación y accede un importe especial debido a que su valor representa la proporción de la variable Y que se explica por la variable independiente X mediante la ecuación de regresión (2010. P. 219).

Según Hernández (2010, p.312), el coeficiente r de Pearson es una medida limitada entre -1.00 a +1.00, donde:

Coeficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.25	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.25	Correlación positiva débil
+0.75	Correlación positiva considerable

**Correlaciones**

		LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,546**
		N	30
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,546**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	30

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

+1.00

Correlación positiva perfecta

En la tabla nos confirma la hipótesis que si existe relación positiva débil. Esto nos quiere decir que al emplear el liderazgo transformacional dentro de la empresa nos ayudara a mejorar de forma más efectiva el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados que se han logrado forman parte del presente trabajo de investigación, sin embargo, la discusión tiene que ser sustentada por nuestros antecedentes y teorías antes citadas. Debido a esto tenemos:

Es importante diagnosticar el nivel de liderazgo transformacional dentro de la organización Servicios Cobranzas e Inversiones SAC, para lo cual se ha realizado un análisis a través de un cuestionario a los colaboradores de la empresa. Por lo que Chiavenato lo define:

Las empresas necesitan de un mayor número de personas que laboren juntas y realicen distintas actividades en varios niveles. Muchas presentan altos cargos en la jerarquía (presidentes, directores y gerentes). Estos supervisan el trabajo de los colaboradores de la organización y asumen responsabilidades por las actividades de todos ellos, haciendo que todo el equipo de trabajo trabaje con entusiasmo para lograr objetivos, por lo que es indispensable un liderazgo transformacional, ya que es la clave para el éxito de toda organización. (Chiavenato, 2009, p.336).

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación concluye que los resultados del diagnóstico del nivel de liderazgo transformacional de la empresa servicios cobranzas e inversiones está en un 37% donde aún no lograr identificar el liderazgo dentro de la organización. Es decir, lo colaboradores aún no se conectan efectivamente con su líder, existe poca confianza hacia ellos, y necesita trabajar más ideas innovadoras que ayuden al crecimiento de ellos y así poder lograr sus metas. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos podemos contrastar con los antecedentes previos del presente trabajo de investigación que el liderazgo transformacional a través de sus dimensiones nos ayudara mucho a mejorar técnicas para influenciar en el colaborador, así como lo demuestra Manrique (2017), en su investigación titulada: Liderazgo Transformacional en la Financiera Caja Sullana Lima Piura, 2017, llegó a la siguiente conclusión: El área que predomina es estimulación intelectual refiriéndose al género femenino y en relación al sexo masculino existe una igualdad entre las áreas de visión y comunicación inspirada. Dicha dimensión la hemos considerado dentro del presente trabajo de investigación y nos ayudar a mejorar la visión y mejorar la comunicación entre los colaboradores de la organización.

Analizar el nivel del compromiso organizacional de la empresa Servicio Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo. Cabe precisar que los resultados obtenidos se realizaron aplicando el instrumento como es la encuesta a los colaboradores de la organización. Aamodt, define al compromiso organizacional como:

Donde el trabajador se compromete con sus funciones labores en su puesto de trabajo, con los objetivos establecidos, con las políticas de trabajo y estar capacitado para el trabajo en equipo, así como estar involucrado con la empresa. (Aamodt, 2010, p.364).

De acuerdo a los resultados obtenidos nos ha permitido analizar el compromiso organizacional de los empleados donde nos dio como resultado que más del 36% de los colaboradores aún no están comprometidos con la empresa. Por diferentes indicadores que nos han dado como resultado, esto es que mucho de ellos no ve su permanencia dentro de la empresa ya sea por un tema salarial o por otras ofertas laborales, esto también afecta a la organización por la poca identificación hacia ella en no dar su mayor esfuerzo para el crecimiento de la organización. De acuerdo con los resultados se contrasto con la investigación de Sánchez y Tafur (2016), en su investigación de tesis titulada: Factores motivacionales para mejorar el comportamiento de los colaboradores del Banco de la Nación – agencia de la ciudad de Trujillo en el año 2016, llegó a la siguiente conclusión: Los factores motivacionales más influyentes en el comportamiento organizacional por orden jerárquico son: Incremento remunerativo, beneficios sociales, recompensas, capacitaciones y reconocimiento. Dichos factores son los que ayudaran mucho a la organización para que se sientas más identificados con ella. Estos factores son el motivo del bajo compromiso en la empresa y se tiene que trabajar para modificar el nivel afectivo de los colaboradores mediante un mejor liderazgo para mejorar la identificación de ellos y así estén más comprometidos con las metas de la empresa.

Identificar el nivel de relación entre el liderazgo transformacional y compromiso organizacional de la empresa Servicio Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo. Con respecto al nivel de relación entre liderazgo transformacional y compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC, en la Tabla 8 se puede observar la correlación establecida entre ambas variables. Se indica que existe

una correlación positiva débil, ya que la correlación de Spearman arrojó 0.546 con un nivel de Sig. Bilateral de 0,02 siendo esta menor a  $\alpha = 0.05$ , por lo que se acepta la H1: Existe relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2018, es decir el nivel de liderazgo transformacional si influye en el compromiso organizacional. Es así como hemos citado a Tome (2017), donde nos indica que, si existe relación entre la motivación inspiradora y el compromiso organizacional, es decir teniendo un líder que los motive y los pueda persuadir a mejorar el compromiso organizacional va a cambiar. Esto será de vital importancia para la empresa a poder llegar a sus metas trazadas.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1 Con respecto al objetivo específico uno, diagnosticar el nivel de liderazgo transformacional de la empresa Servicio Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo se concluye que más del 37% de los colaboradores aun no logra identificar a sus líderes, según la encuesta realizada a los trabajadores.
- 5.2 Respecto a objetivo específico dos, analizar el nivel del compromiso organizacional de la empresa Servicio Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo, se concluye que más del 36% de los colaboradores no están plenamente comprometidos con la empresa.
- 5.3 Respecto a objetivo específico tres, Identificar el nivel de relación entre el liderazgo transformacional y compromiso organizacional de la empresa Servicio Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo. Se concluye que existe una correlación positiva débil entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC; puesto que la prueba de correlación de Spearman arrojó 0.546, con un nivel de significancia de 0,01 siendo este menor a 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis 1, es decir el liderazgo transformacional influye en el compromiso organizacional de los trabajados de la empresa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se plantearon las siguientes recomendaciones para la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo y para cualquier institución del estado o privada lo considere y pueda ayudarlos.

Primero buscar la relación entre el liderazgo y el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo, los líderes deben estar involucrados ya que se debe poner en práctica mejores competencias para lograr un trabajo en equipo, promover ejemplos positivos y agradables para que el equipo pueda trabajar en una sola dirección y lograr los objetivos.

Segundo la organización debe tener un programa que ayude a retroalimentar a sus líderes y trabajar mucho en generarles confianza y respeto a sus colaboradores, es la forma por donde se puede establecer una buena comunicación.

Tercero los líderes deben hacer llegar a sus colaboradores los beneficios que ofrece la organización y así generarles grandes expectativas tanto en lo laboral como en lo personal.

Cuarto la organización debe tomar en cuenta la consideración individualizada de sus trabajadores, así ellos puedan ver y sentir que la empresa esta comprometidos con ellos y haga partícipes de la evolución de la organización. El líder tiene que saber cómo llegar a ellos y motivarlos y solucionar sus dificultades que se le presentan en el campo y ver cómo evolucionan en los cambios.

## REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional*. (6a. Ed). México: CENGAGE Learning Editores S.A. de C.V.
- Baldoceda, M. (2017). *Clima y compromiso organizacional de la gerencia tecnológica y aplicaciones en una institución bancaria 2017*. Presentada en la Universidad Peruana Unión. Recuperado por: [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1136/Marco\\_Tesis\\_Maestro\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1136/Marco_Tesis_Maestro_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3ª. Ed. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN
- Bonifaz, C. (2012). *Liderazgo Empresarial*. 1era. Ed. México. Red Tercer Milenio
- Calderón, J., Laca, F., Pando, M. y Pedroza, F. (2015). Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos. Universidad Simón Bolívar. Colombia. Recuperado por: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497551993003>
- Carrasco, R. (2017). *Reconocimiento Laboral y Compromiso Organizacional en el Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo, 2017*. Presentado en la Universidad Cesar Vallejos. Ciudad de Trujillo. Recuperado por: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11572/carrasco\\_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11572/carrasco_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CENTRUM. (2016). *Liderazgo Transformacional*. Presentado en el diario rpp. Recuperado por: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/para-que-sirve-el-liderazgo-transformacional-noticia-995273>.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 2da. Ed. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chung, V. & Vásquez, S. (2017). *Impacto de la cultura organizacional en la relación entre el liderazgo y la gestión del conocimiento, en las escuelas profesionales de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2016*. Presentado en la universidad Pedro Ruiz Gallo. Recuperado por: <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigacion/article/viewFile/769/739>.

- Deloitte, P. (21 de noviembre del 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Recuperado por *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>.
- Fischman, D. (2015). *El líder transformador 1*. (1ª ed.). Perú: Planeta
- Flores, J. Gómez, I. (2018). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú*. Recuperado por: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S207721612018000100001&script=sci\\_arttext&tlng=pt#\\_ftn1](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S207721612018000100001&script=sci_arttext&tlng=pt#_ftn1).
- Gallo, B. & Sánchez, M. (2016). *Modelo de liderazgo transformacional para los docentes universitarios de la Región Lambayeque* Presentado en la universidad Cesar Vallejos. Recuperado por: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/art%C3%ADculo\\_redalyc\\_521754663011.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_521754663011.pdf).
- Hellriegel, D. & Slocum, S. (2009). *Comportamiento organizacional. 12vo. Ed. México: Pearson Educación*.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*, Edit. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V. México. Sexta Edición
- Jayakody, J. (2016). The impact of salesperson transformational leadership behavior on customer relationship marketing behavior: A study of the Sri Lankan corporate banking sector. Presentado en la universidad de Colombo-shi Lanka. Recuperado en: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02652320610712085>
- Jiayab, L. Ling, S. Kan, S. (2010). *Transformational leadership and employee well-being*. Presentado en la universidad Lingnan University. Recuperado en: [https://commons.ln.edu.hk/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.com.pe/&httpsredir=1&article=1008&context=sw\\_master](https://commons.ln.edu.hk/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.com.pe/&httpsredir=1&article=1008&context=sw_master)
- Manrique, K. (2017). *Liderazgo Transformacional en Funcionarios del área de negocios de la Financiera Caja Sullana Lima Piura, 2017*. Presentado en la Universidad Cesar Vallejos. Ciudad de Lima. Recuperado por: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3319/Manrique\\_AK.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3319/Manrique_AK.pdf?sequence=1)

- Moreno, Y. (22 de agosto del 2015). Chiclayo: jóvenes participan en programa de formación de líderes. Recuperado por *RPP*. <https://rpp.pe/peru/actualidad/chiclayo-jovenes-participan-en-programa-de-formacion-de-lideres-noticia-829130>
- Olvera, J., Llorens, S., Acosta, H. & Salanova, H. (2017). *Transformational leadership and horizontal trust as antecedents of team performance in the healthcare context*. Presentado en la Universidad de Murcia España.
- Palacios, J. & Moncayo, C. (2017). *Grado de supervisión entre liderazgo y satisfacción del personal ejecutivo comercial del Banco Falabella Open Plaza Chiclayo*. Presentado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Ciudad de Chiclayo. Recuperado por: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/890>
- Pérez, E. (2016). *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015*. Presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Ciudad de Chiclayo. Recuperado por: [http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/usat/760/TL\\_PerezVasquezElizabetOdaliss.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/usat/760/TL_PerezVasquezElizabetOdaliss.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pitombo, N. Rodrigues, A. Galvao, L. (2014). *Organizational Commitment and Job Satisfaction: What Are the Potential Relationships*.
- Purisaca, E. & Villegas, J. (2015). *Propuesta de mejora de cultura, clima laboral y liderazgo para establecer la integridad organizacional en Emprtalamsac Lambayeque – Chiclayo 2013*. Presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Ciudad de Chiclayo. Recuperado por: [http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/usat/630/TL\\_PurisacaChayanEdilberto\\_VillegasAnguloJhontan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/usat/630/TL_PurisacaChayanEdilberto_VillegasAnguloJhontan.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivero, A. (5 de marzo del 2018). El liderazgo transformacional para afrontar el cambio y detonar la creatividad. *Quintana Roo Hoy*. Recuperado por <http://quintanaroo.com/voces/nuestro-mundo/liderazgo-transformacional-afrontar-cambio-detonar-la-creatividad/>
- Riera, L. (2017). *Los estilos de liderazgo y el desempeño financiero en el sector de la banca privada ecuatoriana*. Presentada en la Universidad de las Fuerzas Armadas

Ecuador. Recuperador por:

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/13690/1/T-ESPE-057469.pdf>

Sánchez, S. & Tafur, M. (2016). *Factores motivacionales para mejorar el comportamiento de los colaboradores del Banco de la Nación – agencia de la ciudad de Trujillo en el año 2016*. Presentado en la Universidad Privada Antenor Orrego. Ciudad de Trujillo. Recuperado por: <http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep>.

Sánchez, M. (2013). *Compromiso laboral y estrés en lo empleados de Bancos y Cajas*. Presentada en la Universidad de Extramadura. España. Recuperado por: <http://revpubli.unileon.es/index.php/Pecvnia/article/view/1336/1064>

Sarah, K. (23 de febrero del 2018). ¿Qué es el liderazgo transformacional? Un modelo para motivar la innovación. *CIO*. Recuperado de <http://www.ciospain.es/capital-humano/que-es-el-liderazgo-transformacional-un-modelo-para-motivar-la-innovación>

Sylvie, H. Muser, S. Monique, J. (2012). *Transformational leadership, work engagement, and occupational success*. Presentado en la University of Hamburg, Hamburg, Germany. Recuperado por <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/13620431211283805>

Suarez, M. (2018). *Compromiso organizacional en colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo, Agosto – diciembre 2016*. Presentada a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Ciudad de Chiclayo. Recuperado por: [http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/usat/1045/TL\\_SuarezMuroMariaEmilia.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/usat/1045/TL_SuarezMuroMariaEmilia.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tafvelin, S. (2013). *The Transformational Leadership Process*. Presentado en la Umeå University, Faculty of Social Sciences, Department of Psychology. Recuperado en: <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A640843&dswid=3426>

Tome, M. (2017). *Liderazgo transformacional y su relación con el compromiso organizacional en Mi banco, La Victoria – 2017*. Presentada en la Universidad Cesar Vallejo. Ciudad de Lima. Recuperado por: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3445/Tone\\_IML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3445/Tone_IML.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Universia Net. (4 de junio del 2018). ¿Qué es un líder transformacional? *Universia Net*. Recuperado por <http://noticias.universia.edu.pe/practicas-empleo/noticia/2018/06/04/1160018/lider-transformacional.html>

Yzaziga, F. (2017). *Estilos de liderazgo y resiliencia en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo – 2017*. Presentado en la Universidad Señor de Sipán. Ciudad de Chiclayo. Recuperado por: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4247>

Zurita, M., Ramírez, T., Quezada, J., Quezada, M., Ruiz, B., Manzano, J. (2014). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada*. *Reidocre* 3(3), 17-25.

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Estudiante:** Angel Aguilar Barrera – Luis Barco Condezo

**Título de la Investigación:** “Liderazgo Transformacional y su relación con el Compromiso Organizacional en la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿De qué manera se relaciona el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo 2018?	<p><b>GENERAL</b> - Demostrar la relación del liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2018?</p> <p><b>ESPECIFICOS</b> -Diagnosticar el nivel de liderazgo transformacional de la empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo -Analizar el nivel de compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo -Medir el nivel de relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo</p>	<p>H1: Existe relación significativa y directa entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones SAC Chiclayo 2018</p> <p>H0: No existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de la empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo</p>	<p>V1: Liderazgo Transformacional Dimensiones: Carisma Inspiración Estimulación Intelectual Consideración personal</p> <p>V2: Compromiso Organizacional Dimensiones: Compromiso afectivo Compromiso de continuidad Compromiso normativo</p>	<p>Cuantitativa, no experimental</p> <p>Investigación no experimental, correlacional de corte transversal</p>	<p>La población está formada por los colaboradores de la empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo, se estima 40 colaboradores</p>	<p>Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>El cuestionario se medirá a través del sistema Alpha Cronbach para poder medir el nivel de confiabilidad. Los datos se medirán con el programa SPSS, para ser ordenados y tabulados y así poder hacer las gráficas correspondientes.</p>



**I. INDICACIONES:** Sr. (a) en la presente encuesta se desea saber la relación de liderazgo transformacional y compromiso organizacional, por lo tanto solicitamos marque con una (x) la respuesta que considere su punto de vista con total sinceridad.

SEXO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_

**ESCALA DE VALORIZACIÓN**

1	2	3	4	5
nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre

**SUS JEFES INMEDIATOS:**

N°	CARISMA	1	2	3	4	5
1	¿transmiten respeto a los colaboradores de la empresa?					
2	¿generan confianza a los colaboradores con lo expresan y hacen?					
3	¿transmiten un enfoque claro de la empresa a sus colaboradores?					
<b>INSPIRACIÓN</b>						
4	¿generan o propician grandes expectativas a los colaboradores?					
5	¿comunican y relizan sus funciones con mucho entusiasmo?					
6	¿comunican permanentemente asuntos y temas importantes a sus colaboradores?					
<b>ESTIMULACIÓN INTELECTUAL</b>						
7	¿delegan funciones que promueven el desarrollo intelectual de sus colaboradores?					
8	¿estimulan al colaborador a desarrollar ideas innovadores y creativas?					
9	¿prestan atención personalizada para solucionar problemas de los colaboradores?					
<b>CONSIDERACIÓN PERSONAL</b>						
10	¿desarrollan buenas relaciones interpersonales con sus colaboradores?					
11	¿realizan continuamente asesoria a los colaboradores para el buen cumplimiento de sus funciones?					
12	¿prestan ayuda oportuna a los colaboradores para corregir errores?					

**CON RESPECTO A USTED:**

<b>COMPROMISO EFECTIVO</b>						
13	¿considera a la empresa de tal manera que desea permanecer en ella?					
14	¿es de suma importancia lo que le sucede a la empresa?					
15	¿daría el mayor esfuerzo para impulsar el crecimiento de la empresa?					
<b>COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>						
16	¿por el tiempo de servicio en la empresa, considera que debe permanecer					
17	¿por la remuneración percibida actualmente, considera que debe permanecer en la empresa?					
18	¿permanecería en la empresa a pesar de otras propuestas laborales?					
<b>COMPROMISO NORMATIVO</b>						
19	¿dada la inversión de la empresa hacia mí persona, me siento obligado a permanecer en ella?					
20	¿cumpló mis obligaciones por que las normas de la empresa así lo establecen?					
21	¿aunque quisiera dejar la empresa, me resulta muy difícil en terminos normativos hacerlo en estos momentos?					

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: Ferco Llantop Marcela
- Grado Académico: Magister en Administración de Recursos
- Institución donde labora: Universidad de Pinar del Río "Tomas
- Dirección: Calle 3 N-125 - Ciudad Nueva Teléfono: 779299890 Email: marcelafll@hotmial.com
- Autor (es) del Instrumento: .....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					X
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					X
10	Las preguntas siguen un orden lógico					X
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados					X
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Si la aplico Fecha: .....

IV. Promedio de Valoración: 4.8

  
 CPCC MARCELA FERCO LLANTOP  
 MAT. N° 1372  
 OMI : 10572289

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: María del Carmen Bellina Alvarado
- Grado Académico: Experta Universitaria - Titulada - Maestría MPA
- Institución donde labora: CONTADORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
- Dirección: DCI - MUNICIPIO PROV. PIURA Teléfono: ..... Email: mbellina@contraloria.gob.pe
- Autor (es) del instrumento: .....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					X
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					X
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					X
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto					X
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se es aplicable Fecha: 22/02/2013

IV. Promedio de Valoración: 18



CLAD Ni 22803

FORMA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: RIMARACHIN HERRERA JOSE FELIX
- Grado Académico: MBA Administración con mención en Gerencia Empresarial
- Institución donde labora: E. A. I. TUMÁN S.A.A
- Dirección: AV. MICAELA BASTIDAS #417 Teléfono: 965407347 Email: jsrimarache@hotmail.com
- Autor(es) del Instrumento: .....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable			X		
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					X
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					X
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico					X
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto					X
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados					X
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SI ES APLICABLE Fecha: .....

IV. Promedio de Valoración: 18

  
José F. Rimarachin Herrera  
 DNI: 16586873  
 C.E.P Nº 0363

CARTA DE ACEPTACIÓN

Chiclayo, setiembre del 2018

Mg: CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA

Profesor de Proyecto de Investigación

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS

Por medio del presente comunico a usted que el alumno Luis Alberto Barco Condezo, Angel Enrique Aguilar Barrera, del IX ciclo de la carrera de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, puede desarrollar su Proyecto de Investigación en la Empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC - Sucursal Chiclayo, a fin de que realice su investigación en las áreas que crea correspondiente para fines académicos.

Esperamos cumplir con lo solicitado

Atentamente.

  
CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA  
Mg. Profesor de Investigación  
Universidad Cesar Vallejo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN N° 0378-2019/UOV-CH

Chilayo, 25 de Febrero de 2019

**VISTO:**

El OFICIO N°036-2019/UOV/CH/PFA registro de Investigación presentado por el Coordinador del Programa Académico de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chilayo, en el cual solicita se emita la Resolución de Aprobación de Proyecto de Investigación en vía de regularización;

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 319 del Reglamento de Investigación señala: SE ENTIENDE POR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EL PLAN QUE PRESENTA LA ELABORACIÓN SISTEMÁTICA DE UN PROBLEMA CIENTÍFICO CON UNA ESTRUCTURA TEÓRICA METODOLÓGICA EN LA CUAL SE DIERNE CLARAMENTE LOS COMPONENTES CIENTÍFICOS Y ADMINISTRATIVOS A PARTIR DE LOS CUALES SE PUEDE EVALUAR LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Que, los Estudiantes: BARCO CONDEZO LUIS ALBERTO Y AGUILAR BARRERA ANGEL ENRIQUE del Programa Académico de Administración, ha sustentado su Proyecto de Investigación obteniendo nota aprobatoria.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°:** APROBAR en vía de regularización al Proyecto de Investigación titulado: "LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C. CHICLAYO, 2018", cuya línea de investigación es: GESTIÓN ORGANIZACIONAL, a cargo de los Estudiantes: BARCO CONDEZO LUIS ALBERTO Y AGUILAR BARRERA ANGEL ENRIQUE del Programa Académico de Administración de la Universidad César Vallejo - Campus Chilayo.

**ARTÍCULO 2°:** DESIGNAR como docente asesor al MBA. ANGULO COROJERA CARLOS ANTONIO del proyecto de Investigación mencionado en el Artículo Primero.

**ARTÍCULO 3°:** REMITIR a la Coordinación de la Escuela Profesional, el nombre del Proyecto de Investigación y sea considerado para la obtención del título.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Dr. Henry Uccia Gonzales  
Director de Investigación  
Universidad César Vallejo – Chilayo

CC: DI, Programa Académico, Archivo.

CAMPUS CHICLAYO  
Carrera Chilayo Pimentel Km. 3.5  
Telf.: (074) 481614 / Anexo: 6514

#ucvperu  
@ucv\_peru  
#solidaridad  
@ucv\_peru

## **Evidencias fotográficas**

