



SAN IGNACIO DE LOYOLA - ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Liderazgo transformacional y motivación de los trabajadores de la oficina
Angamos Este BBVA - Miraflores, 2023”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR

Ocaña Campos, Arturo Reynaldo - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Espinoza Rúa, Celes Alonso

LIMA, PERÚ

2023

ASESOR (A)

ESPINOZA RUA, CELES ALONSO

MIEMBROS DEL JURADO

HARO YANQUI, EDUARDO

CERNA HERNANDEZ, JORGE

GUZMAN WILCOX, JUAN FRANCISCO

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Arturo Reynaldo Ocaña Campos Identificado con DNI N° 45795338 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr Celes Alonso Espinoza Rua, identificado (a) con DNI N° 42750231, y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Soy el autor del documento académico titulado “Liderazgo Transformacional y Motivación de los Trabajadores de la Oficina Angamos Este – BBVA – Miraflores, 2023 “
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 18% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 14/12/2023

Firma del autor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Arturo Reynaldo	Ocaña Campos	45795338	

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Celes Alonso	Espinoza Rua	42750231	

DEDICATORIA

A la memoria eterna de mi amado padre, quien siempre fue mi faro y sigue siendo mi inspiración, aunque ya no este físicamente a nuestro lado.

A mi querida madre y hermana, pilares inquebrantables de mi vida. Su amor, paciencia y apoyo han sido mi fuerza en cada paso de este camino académico. Gracias por ser mi constante motivación.

A mi tío Walter Ocaña y mi tía Victoria Galecio, cuyo apoyo incondicional ha sido fundamental. Sus palabras de aliento y orientación han iluminado mi trayectoria, brindándome sabiduría y confianza.

A mi amigo Noe y prima Valeria, compañeros de travesía en las buenas y malas. Su amistad ha añadido un valioso significado a este viaje académico, convirtiéndolo en una experiencia compartida.

A cada uno de ustedes, gracias por formar parte de mi historia, por creer en mí y ser una fuente constante de inspiración. Este logro es también el suyo.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento al Instituto San Ignacio de Loyola (ISIL) por brindarme la oportunidad de llevar a cabo este proyecto académico. La calidad de la educación y el ambiente de aprendizaje han sido fundamentales en mi desarrollo como estudiante.

A mi asesor, el profesor Celes, le estoy agradecido por su guía experta y dedicación. Sus consejos y conocimientos han sido invaluable a lo largo de todo el proceso de investigación y redacción. Gracias por su paciencia y apoyo constante.

Agradezco de manera especial a mi centro de trabajo, la Ofician Angamos Este del BBVA, por facilitarme el espacio y el tiempo necesario para llevar a cabo este proyecto mientras continuaba con mis responsabilidades laborales. La comprensión y respaldo de mi equipo han sido esenciales para lograr este logro.

Cada una de estas instituciones y personas han contribuido significativamente a mi crecimiento académico y profesional. Agradezco sinceramente su apoyo y compromiso a lo largo de este viaje.

INDICE

INDICE	6
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INFORMACIÓN GENERAL	12
1.1. Título del Proyecto	12
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	12
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada	12
1.4. Localización o alcance de la solución	12
1.5 La delimitación de la población de este estudio	13
1.6 Delimite el lugar	13
1.7 Delimite la temporalidad	13
II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN	13
2.1. Justificación	13
2.1.1 Justificación teórica	13
2.1.2 Justificación metodológica	14
2.1.3 Justificación Social	14
2.2. Marco referencial:	15
2.2.1 Antecedentes de la innovación o investigación aplicada a desarrollar. .	15
2.2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	15
2.2.1.2 Antecedentes Regionales (América Latina)	16
2.2.1.3 Antecedentes Nacionales	18
2.2.2 Marco Teórico.....	21
2.2.2.1 Bases teóricas sobre Liderazgo.....	21
2.2.2.1.1 <i>Definición de liderazgo</i>	21
2.2.2.1.2 <i>Rasgos de un buen líder</i>	22
2.2.2.1.3 <i>Diferencia entre jefe y líder</i>	23
2.2.2.1.4 <i>Liderazgo Transformacional</i>	23
2.2.2.1.5 <i>Características de un líder transformacional</i>	23
2.2.2.1.6 <i>Pilares del liderazgo transformacional</i>	24

2.2.2.1.7 Ventajas del liderazgo transformacional	24
2.2.2.1.8 ¿Cómo podemos aplicar el liderazgo transformacional?	25
2.2.2.2 Dimensiones del liderazgo transformacional.....	25
2.2.2.2.1 Manejo de conflicto	25
2.2.2.2.2 Toma de decisiones	26
2.2.2.2.3 Capacidad de gestión.....	26
2.2.2.3 Bases teóricas sobre la motivación.....	26
2.2.2.3.1 Definición de motivación.....	26
2.2.2.3.4 Antecedentes Psicológicos de la Motivación	28
2.2.2.4 Dimensiones de la motivación	28
2.2.2.4.1 Motivación Extrínseca	28
2.2.2.4.2. Motivadores Intrínsecos	29
2.2.2.4.3 Desmotivación.....	31
2.3. Objetivo general y específicos: propósito del proyecto	31
2.4 Viabilidad.....	31
2.5 Limitaciones.....	32
2.5.1 Colaboración del personal:	32
2.5.2 Objetivos poco realistas:.....	32
2.6. Plan de actividades del proyecto	32
2.6.1 Inspirar una misma visión	32
2.6.2 Innovación	35
2.6.3 Incentivos	37
2.6.4 Relaciones sólidas.....	38
2.6.5 Comportamiento	39
2.6.6 Feedback.....	42
2.6.7 Pausas activas	43
2.7. Metodología	45
2.7.1 Variables	45
2.7.2 Dimensiones.....	45
2.7.2.1 Dimensiones del Liderazgo.....	45
2.7.2.2 Dimensiones de la Motivación	45
2.7.3 Indicadores	45

2.7.3.1 Indicadores del Liderazgo.....	45
2.7.3.2 Indicadores de la Motivación	46
2.7.4 Tipo de Investigación	46
2.7.4.1 Investigación Aplicada	46
2.7.5 Nivel de la investigación	46
2.7.5.1 Nivel Correlacional	46
2.7.6 Diseño de la investigación	46
2.7.6.1 Diseño no experimental:	46
2.8 Instrumento de Recolección de Datos	47
2.8.1 Enfoque Mixto.....	47
2.8.1.1 Desarrollo de herramientas.....	47
2.8.2 Cuestionario	47
2.8.2.1 Análisis de resultados variable motivación.....	47
2.8.3 Entrevista	54
2.8.3.1 Análisis de resultados variable liderazgo	55
2.9 Estrategia de Implementación del Liderazgo Transformacional en el BBVA: Ganando la Aceptación de los Líderes Clave.....	57
2.9.1 Fases de Implementación:.....	57
III. ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO	58
3.1 Presupuesto estimado	58
IV. Sustento del Mercado.....	59
4.1 Alcance esperado del mercado	59
4.2 Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio.....	59
4.3 Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicada entraría al mercado.....	59
4.3.1 Fuentes de ingreso	59
4.3.2 Actividades productivas propias y externas	59
4.3.3 Alianzas.....	60
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	62

REFERENCIAS	63
ANEXOS.....	65
REPORTE FINAL TURNITIN	65
MATRIZ DE CONSISTENCIA	66
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	67
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	68

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo proponer un plan de mejora desde el liderazgo transformacional para así mejorar la motivación de los trabajadores de oficina Angamos Este, Miraflores 2023. Se utilizó el diseño de investigación no experimental, de tipo aplicada, de nivel correlacional. La población está formada por 11 colaboradores de la oficina Angamos Este, Miraflores. Los instrumentos utilizados fueron encuesta de tipo Likert dirigida a los colaboradores a través de un cuestionario de 11 preguntas hecho en Google Form y entrevista dirigida a la gerenta de la oficina Angamos Este, Miraflores.

Tras resultados obtenidos podemos afirmar que la aplicación del estilo del liderazgo transformacional es esencial para mejorar la motivación intrínseca y extrínseca de los trabajadores de la oficina Angamos Este, Miraflores.

Palabra claves: Motivación intrínseca, motivación extrínseca, liderazgo, liderazgo transformacional, líder, jefe y motivación.

ABSTRACT

This research aims to propose an improvement plan through transformational leadership to enhance the motivation of office workers at Angamos Este, Miraflores in 2023. The study employed a non-experimental, applied research design with a correlational approach. The population consisted of 11 employees from the Angamos Este office in Miraflores. Data collection instruments included a Likert-type survey administered to employees through an 11-question questionnaire created on Google Forms and an interview conducted with the manager of the Angamos Este office, Miraflores.

Based on the obtained results, it can be asserted that the implementation of transformational leadership style is crucial for improving both intrinsic and extrinsic motivation among the workers at the Angamos Este office, Miraflores.

Keywords: Intrinsic motivation, extrinsic motivation, leadership, transformational leadership, leader, supervisor, and motivation.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título del Proyecto

LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA ANGAMOS ESTE – BBVA - MIRAFLORES, 2023

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

La investigación se desarrollará sobre el hábitat y desarrollo humano, con esto lo que se está pretendiendo realizar es comprender y modelar los procesos sociales, comunicativos y motivacionales con el fin de maximizar las competencias en el interior de la oficina Angamos Este. La indagación se llevará a cabo en torno al liderazgo y cómo este afecta la motivación de los empleados para alcanzar los objetivos establecidos por la organización.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada

Programa de estudios: Administración y Dirección de Negocios. Esta investigación que se va a realizar aportará los tipos de líderes que hay en la oficina y de qué manera se podría motivar al equipo para que exista un buen clima laboral, consecución en las parrillas de todos los asesores, ejecutivos, subgerentes y gerentes de la oficina

1.4. Localización o alcance de la solución

Esta investigación se desarrollará en el distrito de Miraflores, el cual limita al sur con Barranco, al norte con San Isidro, al este con Surquillo y al oeste con el Océano Pacífico. Se podría decir que es de los mayores atractivos turísticos que existe en

Lima, cuenta con tiendas artesanales, teatros, centros comerciales, entre otros. Actualmente cuenta con 99,337 habitantes. Dentro de Miraflores se cuenta con oficinas del banco BBVA

1.5 La delimitación de la población de este estudio

Se centra específicamente en la Oficina Angamos Este del BBVA, Lima Metropolitana – Perú

1.6 Delimite el lugar

Oficina de Angamos Este del BBVA, ubicada Av. Angamos Este 215, Miraflores - Lima, como centro de estudio.

1.7 Delimite la temporalidad

El presente proyecto de investigación analizará la oficina Angamos Este del BBVA ubicado en Angamos Este 215, Miraflores Lima, en un periodo comprendido de enero a diciembre del 2023.

II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN

2.1. Justificación

Problema que busca resolver, necesidad a satisfacer u oportunidad que se espera aprovechar.

2.1.1 Justificación teórica

El presente trabajo desarrolla la línea de investigación de gestión humana y el eje temático de la gestión de talento humano identificando los tipos de liderazgos que hay en la Oficina Angamos Este y su relación con la motivación hacia los

trabajadores con el fin de mejorar el trabajo en equipo y de esta manera puedan llegar a los compromisos que se tuvo de manera mensual en el año 2022. Además, se justifica teóricamente porque se analizaron las importancias, teorías y tipos de liderazgo y su relación con la motivación. Es evidente que dependiendo del tipo de liderazgo que se aplique, este tendrá relación directa con la motivación de los trabajadores.

2.1.2 Justificación metodológica

Este estudio se realiza bajo un tipo de investigación mixta, cualitativa y cuantitativa, la primera aportará las herramientas necesarias para que puedan desenvolverse, como la observación, que es hacer el día a día de cada uno de los empleados para detectar sus fortalezas y debilidades, asimismo nos permitirá detectar aquellos empleados con mayor proyección. Por otro lado, la segunda, conduce a mejorar y evaluar el diagnóstico inicial y la evolución

2.1.3 Justificación Social

Esta investigación tendrá como propósito identificar y detectar puntos de mejora en los estilos de liderazgo que hoy tiene la agencia en sus responsables para que estos motiven, guíen y ayuden a los colaboradores en la Oficina Angamos Este. Esto se realizó con herramientas que permitieron identificar el problema de fondo y solucionarlo en un corto plazo. Se realizó con el apoyo de los líderes de oficina, a través de grupos de trabajo, se harán competencias internas donde aquellas que logren las metas establecidas los integrantes tendrán recompensas. Como por ejemplo un sábado libre. Se realizará seguimiento diario para cumplimiento de las variables solicitadas y una reunión semanal. El objetivo de estas reuniones será cumplir un 25% de las metas semanales para llegar a fin de mes con una consecución mínima de 90%

2.2. Marco referencial:

2.2.1 Antecedentes de la innovación o investigación aplicada a desarrollar.

2.2.1.1 Antecedentes Internacionales

Paais, Pattiruhu (2020) en su investigación titulada "Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance" (Efecto de la motivación, el liderazgo y la cultura organizacional sobre la satisfacción y el desempeño de los empleados) tuvo como objetivo analizar el desempeño de los académicos que investigan la gestión de recursos humanos, en donde la muestra estuvo compuesta por 155 colaboradores, estos fueron escogidos por el método de muestreo aleatorio, el método de recolección de datos que fue un cuestionario. Estos arrojaron que la motivación laboral y la cultura organizacional tienen un efecto positivo y altamente significativo en el desempeño, sin embargo, esto no influyó en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Andriani, et al (2018) en su investigación de título "The Influence of The Transformational Leadership and Work Motivation on Teachers Performance" (La influencia del liderazgo transformacional y la motivación laboral en el desempeño docente) tuvo como objetivo determinar el efecto del liderazgo transformacional y la motivación laboral en el desempeño docente. Fue de método cuantitativo de tipo correlacional, en donde la población fue de 790 profesores de SMK Negeri en Palembang, sin embargo, la muestra fue de 193 docentes. Para recolectar datos se utilizaron los cuestionarios, en donde se arrojó que el liderazgo transformacional

tiene un efecto positivo y significativo en el desempeño de los docentes de SMK Negeri en Palembang.

Abdul, et al (2018) en su investigación de título "Principal Transformational Leadership and Teachers' Motivation" (Liderazgo Transformacional principal y motivación docente) tuvo como objetivo identificar el liderazgo principal y la motivación en los docentes de las escuelas nacionales en la ciudad de Seberang Perai, Malasia, se utilizó un total de 283 profesores que fueron elegidos por un muestreo aleatorio. Para la recolección de datos se utilizaron cuestionarios contruidos por Leithwood y Jantzi (1999), esto arrojo que hay una correlación positiva significativa entre el liderazgo transformacional y la motivación laboral de los docentes.

Fiaz, et al (2017) en su investigación titulada "LEADERSHIP STYLES AND EMPLOYEES' MOTIVATION" (Estilos de liderazgo y motivación de los empleados) tuvo como principal objetivo el estudio de los estilos de liderazgo y su impacto potencial en la motivación de los empleados. Tuvo un tipo de investigación descriptivo y para la recopilación de datos se utilizó un cuestionario de encuesta, teniendo una muestra de 110 gerentes. Los resultados obtenidos fueron que el liderazgo autocrático es el dominante, pero muestra una relación negativa con la motivación, mientras que por otro lado el liderazgo democrático y la motivación son insignificantes, lo que nos muestra una naturaleza burocrática.

2.2.1.2 Antecedentes Regionales (América Latina)

Figueroa, et al (2021) en su investigación titulada "Liderazgo y motivación laboral: caso gobierno autónomo descentralizado del cantón Chone" desarrollada en la

Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador. Su principal objetivo fue determinar el grado de liderazgo y la motivación laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone, esta investigación fue de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, no experimental. Los medios de datos de recolección fueron las entrevistas y encuestas en donde dio como resultado que los colaboradores tiene factores de motivación comunes.

Rovira (2020) en su investigación que tuvo por nombre "Liderazgo transformacional y su influencia en el desempeño docente" desarrollada en la Universidad de Guayaquil, tuvo como objetivo de determinar la influencia del liderazgo transformacional en el desempeño docente, fue de enfoque mixto, de diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra elegida estuvo conformada por 40 personas en donde 37 eran docentes y 3 directivos. Para la recolección de datos se utilizaron encuestas. Arrojando como resultados que si existe una fuerte influencia entre el liderazgo transformacional y este influye en el desempeño docente.

Toledo (2018) en su investigación de título: "El liderazgo y su relación con la motivación del personal de confianza que labora en la Dirección de Personal de la Universidad Veracruzana asertiva y motivación". En la Universidad Veracruzana de México tuvo como objetivo: Comprobar la importancia de la relación entre las variables: motivación y liderazgo; puesto que, son factores de influencia para el desarrollo del capital humano en beneficio propio y de la organización. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron Cuestionarios virtuales utilizando formularios

de Google y Cuestionario de preguntas. La población fue todo el personal de confianza que labora en la Dirección de Personal de la Universidad de Veracruz. La muestra fue de 51 personas que representaron la cantidad total de encuestados. Los resultados indicaron una baja relación entre ambas variables (0.24) de acuerdo con el análisis de correlación de Pearson, no obstante, el autor señala que las relaciones se dan principalmente entre los indicadores de cada variable.

Rojas (2017) en su estudio "El liderazgo y la motivación laboral en la Cooperativa Coomultrup LTDA ubicada en Pamplona, Norte de Santander - Colombia". En la Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia teniendo como objetivo: "Establecer el grado de influencia del liderazgo en la Cooperativa Coomultrup LTDA frente a la motivación de los empleados en el Municipio de Pamplona, Norte de Santander. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron formularios de preguntas, y una población compuesta por 17 personas vinculadas a la Cooperativa Coomultrup y otras 17 personas vinculadas a la Cooperativa de diferentes áreas de la empresa. Los resultados mostraron que, en la investigación, la influencia que tiene el liderazgo en la motivación dentro de la empresa. Según los datos obtenidos en la tabla 7 el valor de probabilidad Rho de 0,100 es menor que el valor que corresponde al nivel de significancia de 0,05 es decir 0,618 por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Esto nos quiere decir que no existe relación significativa alguna entre las variables del estudio.

2.2.1.3 Antecedentes Nacionales

Arbañil (2022) investigó el "Liderazgo y motivación laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuestra Señora del Rosario" - Región Norte". En la Universidad

César Vallejo tuvo como objetivo: "Determinar la relación entre el liderazgo y la motivación laboral dentro de la organización antes mencionada". En cuanto a la metodología utilizada se optó por: Encuesta virtual utilizando *Google forms* y Cuestionario de preguntas. A una población compuesta por todos los trabajadores de la cooperativa. Con una muestra de 93 trabajadores la investigadora indicó en sus resultados que sus variables están directamente conectadas. Dentro de la cooperativa, el liderazgo tiene un impacto sobre la motivación, sin embargo, no es tan significativo, pues el valor de correlación de Rho Spearman fue de 0.091, Sig. < 0.05.

Elespuru (2020) en su investigación de nombre "Estilos de liderazgo y motivación laboral en la comercializadora San Juan Iquitos, 2020" desarrollada en la Universidad Privada de la Selva Peruana tuvo como objetivo determinar la relación existente entre los estilos de liderazgo de los directivos con la motivación laboral en la empresa Comercializadora San Juan SAC, en el año 2020, el diseño empleado fue no experimental de tipo descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por el personal de la empresa, fueron 250 trabajadores y la muestra fue de 152 de ellos, se usó la entrevista como medio de recolección de datos. Obteniendo como resultados que los estilos de liderazgo que muestra la empresa tienen relación directa con la motivación de los trabajadores.

Huamanchumo (2019) en su tesis "Relación entre estilo de liderazgo y motivación laboral: Caso Banco de la Nación". En la Universidad César Vallejo tuvo como objetivo: "Determinar si existe una relación directa y significativa entre el estilo de liderazgo y la motivación laboral de los trabajadores de la entidad antes mencionada". En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron Encuestas virtuales y Cuestionario estructurado en 2 secciones de preguntas. A la población que sería

Todos los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia Trujillo, 2018. Una muestra de 61 trabajadores de la entidad antes mencionada. Los resultados del investigador nos muestran que en base a los estadísticos descriptivos de la media y la desviación estándar de datos- que el estilo predominante es el liderazgo transformacional (4.19), siendo la influencia la dimensión más destacada (como conducta 4.30 y como atributos del líder 4.27); en cuanto al tipo de motivación predominante es la motivación intrínseca (4.25); finalmente, el cálculo de Rho de Spearman como medida de correlación- podemos afirmar que si existe una relación directa entre las dos variables que sería el liderazgo y la motivación laboral.

Melgar (2018) en su investigación de título "Liderazgo gerencial y cultura organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - 2016" tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el liderazgo gerencial y la cultura organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - 2016. Esta investigación fue de tipo básica, en donde se utilizó un método científico, descriptivo, no experimental. La población y muestra fueron de 135 y 105 administrativos respectivamente. Para recolectar los datos se usó un cuestionario de 30 ítems, en donde se arrojó el resultado que nos indica que existe relación directa y significativa entre las variables. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación alta y directa positiva de Spearman $r=0.786$.

2.2.2 Marco Teórico

2.2.2.1 Bases teóricas sobre Liderazgo

2.2.2.1.1 Definición de liderazgo

Se suscita reflexionar que el liderazgo es mandar e imponer órdenes, pero es una definición errada que tienen las personas.

“El liderazgo se define como el proceso de influencia social a través del cual una persona puede conseguir la ayuda y el apoyo de otros para alcanzar una meta común. En palabras simples, el liderazgo es la forma de mostrar a los demás que tienes un gran potencial y el motivo por el que deben de seguirte. El líder que nace es algo excepcional. Casi nunca hemos oído que alguien desarrollara la admiración, la energía y el carisma de forma natural. La buena noticia es que se puede aprender a ser líder.” (Puga, 2020 p.3).

Se menciona que el liderazgo no es solo una habilidad o cualidad, es un conjunto de estas. Muchas veces las personas nacen con esas habilidades, pero a su vez el liderazgo también se puede formar con los valores, habilidades y cualidades que se les va inculcando poco a poco en el tiempo y en los estudios.

Ser un líder es tener la capacidad de que todo un equipo te pueda seguir hacia un objetivo en común. Cuando un líder llega a un equipo, este tiene la capacidad de poder sacar lo mejor de cada colaborador o persona y pueda sacar adelante a todo el equipo. Los líderes tienen influencia sobre las personas y sobre sus equipos generando en ellos la confianza de poder lograr las metas propuestas.

2.2.2.1.2 Rasgos de un buen líder

Según Puga (2020) nos dice que todo buen líder debe tener los siguientes rasgos, en primer lugar, la confianza ya que cuando un líder está dispuesto a luchar por sus creencias, una vez que uno tiene la confianza en sí mismo podría darle la misma confianza a los colaboradores de su equipo y ellos lo seguirán así las metas que tengan en común para el bien de la organización, por otro lado, otro rasgos importante es el delegar, para esto, los líderes deben conocer muy bien a sus colaboradores, de esta manera sabrá sus fortalezas y debilidades, una vez identificado estas características, el líder podrá asignar las tareas adecuadas a cada colaborador. Haciendo una buena asignación de tareas los resultados de la productividad serán óptimos, obteniendo las metas que la organización le asigna.

Además, un líder debe ser comprometido, esta habilidad es difícil de desarrollar, ya que, es necesario que el líder esté alineado con la misión y la visión de la empresa. Puede resultar un caso que al líder no le guste hacer una tarea, pero tenga que hacerla para darle el ejemplo a sus colaboradores. Los líderes muestran con su ejemplo lo que los demás esperan de ellos. La creatividad, el líder debe ser creativo, tener ideas nuevas e innovadoras para llevar al éxito a la organización. El proceso creativo cuenta con 3 etapas, la primera sería decidir cuál será la meta, después decidir cómo nos acercaremos a esa meta y la última, es observar los resultados que se van obteniendo.

Y por último, deben tener la habilidad de inspirar, siempre un líder debe estar atento a los estados de ánimos de sus trabajadores para que así, pueda inspirarlos y motivarlos para hacer bien las cosas y superar los obstáculos del día a día.

2.2.2.1.3 Diferencia entre jefe y líder

“Podemos ser jefes eficaces, cumplir con los objetivos, pero no ser líderes para nuestra gente. El líder contagia su entusiasmo y lleva al grupo hacia la meta. Logra que se identifiquen con él y que se comprometen afectivamente y con la tarea.” (Sarasqueta, 2010 p.13).

Podemos entender que existe mucha diferencia entre ser un jefe y ser un líder. Un jefe es una persona que solo da órdenes, es autoritario y cree que siempre tiene el control de todo y la razón en todo momento, en cambio un líder es una persona que genera confianza a un equipo y todo lo siguen por un bien común.

2.2.2.1.4 Liderazgo Transformacional

Es un estilo de liderazgo que se basa en la innovación y libertad. En este, el líder le da a los colaboradores la libertad para que dejen soltar su creatividad, con esto los miembros del equipo pueden pensar y crear soluciones para la empresa. En este tipo de liderazgo la base fundamental es el trabajo en equipo. Para Garcia y Lorens (2007) nos dicen que el liderazgo transformacional puede influir de manera positiva, además de colaborar en el aprendizaje y la innovación.

2.2.2.1.5 Características de un líder transformacional

La primera característica clave debe ser que promueva un buen ambiente laboral, en donde prime la ética, la empatía y se tengan objetivos claros, además de tener clara la cultura organización y lo fomenta entre los empleados para que todos alcancen un bien común.

Por otro lado, debe hablar acerca del trabajo en equipo, la comunicación asertiva y la colaboración y por último ayudar a sus compañeros a convertirse en líderes transformacionales.

2.2.2.1.6 Pilares del liderazgo transformacional

Según Kennet Leithwood (2001) definió cuatro conceptos, se dice que estos conceptos no pueden faltar si se quiere tener un liderazgo encaminado a cambiar las estructuras de la organización. En primer lugar, puso los propósitos, en pocas palabras es la visión que comparten todos los colaboradores de la organización, por otro lado, el segundo son las personas, ya que el líder debe conocer perfectamente las habilidades de cada uno de sus colaboradores, además, menciona la estrategia, en esta se habla de la manera en cómo se pueden efectuar las mejoras dentro de la organización, y por último, la cultura en esta se tiene en cuenta los valores, la visión y la misión de la organización.

2.2.2.1.7 Ventajas del liderazgo transformacional

La principal sería el desarrollo de las habilidades sociales, este tipo de liderazgo crea un buen ambiente laboral dentro de la organización, además aumenta la autoestima en los colaboradores, hace que ellos se sientan importantes y que su labor es fundamental en la empresa, también fomenta el aprendizaje, ya que se da las herramientas para que la organización este en constante evolución y mejora. y por último aumenta el nivel de compromiso, esto, mejora la productividad y cada colaborador dará lo mejor de sí, y se hace uno solo la organización y los colaboradores.

2.2.2.1.8 ¿Cómo podemos aplicar el liderazgo transformacional?

Los cambios no deben realizarse si algo está fallando, más bien hay que tomarlo como una oportunidad de seguir mejorando y optimizando a la organización. Este modelo que se está proponiendo tiene éxito tanto en las grandes empresas como en las pequeñas, existen muchas maneras de poder llevar a cabo este proceso, pero debemos tener en cuenta la gestión cotidiana, la gestión humana y la gestión del cambio.

Además, se debe tener en cuenta el análisis de la situación, ya que se debe tener una visión clara de cuál es el estado actual de la organización y con eso definir cuáles son los objetivos de cambio a los cuales se quiere llegar, por otro lado es importante la detección de causas, es decir saber cuáles han sido las acciones o decisiones que han llevado a la organización a su situación actual. La estimulación y participación, todo liderazgo siempre debe ir direccionado a sus trabajadores ya que por ellos funciona la organización y por último la generación de cambios, el líder transformacional debe crear soluciones y estrategias que puedan generar el cambio.

2.2.2.2 Dimensiones del liderazgo transformacional

2.2.2.2.1 Manejo de conflicto

Es la manera en cómo enfrentamos de manera adecuada un conflicto dentro de la organización, encontrando los aspectos negativos y buscando soluciones efectivas frente al problema.

Consta de dos indicadores que son, las relaciones interpersonales y toma de decisiones

2.2.2.2.2 Toma de decisiones

Es un proceso por el cual escogemos dentro de un conjunto de opciones que tiene base en criterios e información específica.

Consta de dos indicadores que son, capacidad de decisión y asertividad

2.2.2.2.3 Capacidad de gestión

Es una competencia en la cual se puede gestionar y administrar los recursos con los que cuenta la organización

Consta de dos indicadores que son, desarrollo de ideas innovadoras y resultados

2.2.2.3 Bases teóricas sobre la motivación

2.2.2.3.1 Definición de motivación

La motivación se caracteriza como un procedimiento interno y dinámico que implica el deseo de satisfacer una necesidad, incitándonos a llevar a cabo o evitar ciertos comportamientos. Este proceso se encuentra influenciado por motivos expresados en forma de anhelos, pulsiones o necesidades, los cuales surgen en cada momento.

La introducción del concepto de motivación busca entender las razones detrás del comportamiento de los organismos, buscando abordar la pregunta sobre el "por qué" de nuestra conducta. En esta perspectiva, la motivación se manifiesta como un procedimiento explicativo que impacta nuestra conducta, incitándonos a adoptar acciones específicas. Este proceso juega un papel esencial en la comprensión de la conducta humana.

2.2.2.3.2 Teorías de la motivación

"Se puede constatar que la investigación sobre la motivación ha transitado a través de una amalgama compleja de conceptos filosóficos, sociológicos y psicológicos, con el propósito de desentrañar las razones que activan y orientan el comportamiento humano" (p. 25).

Varios análisis han tratado de examinar la motivación desde un ángulo más orientado hacia lo fisiológico, en contraste con otros que la han considerado desde un punto de vista exclusivamente fisiológico. No obstante, es evidente que tanto la filosofía como la fisiología han proporcionado a la psicología sus conocimientos y aportaciones, siendo de considerable provecho para la comprensión de este fenómeno.

2.2.2.3.3 Antecedentes Filosóficos de la Motivación

Conforme a Sanz (2009), la psicología contemporánea puede ser vista parcialmente como el producto del pensamiento filosófico cuyos orígenes se remontan a los inicios de la humanidad. Los filósofos griegos, Platón y Aristóteles, quienes realizaron contribuciones notables, desempeñaron un papel esencial en el avance de la psicología y en el análisis de la motivación. Platón estableció una comparación entre el ámbito de los sentidos (cuerpo) y el de las ideas (alma), asignando gran importancia al alma y relegando el ámbito de los sentidos. Según su perspectiva, el aprendizaje radicaba en recordar el conocimiento intrínseco del alma de una vida previa. En contraposición, Aristóteles mostró mayor interés en el ámbito de los sentidos, argumentando que el razonamiento se originaba en nuestras vivencias y que las ideas eran construcciones nuestras. Sostuvo que, en el proceso de pensamiento, sin ninguna preexistencia, se registraban todos los

conocimientos adquiridos mediante la experiencia. Esta visión generó debates duraderos en la psicología posterior. Actualmente, se acepta que la motivación es el resultado de una combinación compleja de factores hereditarios y experienciales.

2.2.2.3.4 Antecedentes Psicológicos de la Motivación

Según Sanz (2009), al igual que otros conceptos destacados en psicología, la motivación ha experimentado diversas interpretaciones a lo largo de la evolución de esta disciplina. Se han utilizado varios términos, como voluntad, instinto, impulso, pulsión, incentivo, entre otros, para conceptualizar este fenómeno. La importancia y el significado vinculados a este concepto reflejan las perspectivas teóricas y empíricas predominantes en momentos específicos de la historia.

Los pioneros en el estudio de la motivación, entre ellos el renombrado William James (1884), emplearon distintos términos para describir este proceso. James, al enfocarse en la motivación, resaltó el término "voluntad". Según su punto de vista, el análisis de la conciencia se llevaba a cabo mediante el acto de la voluntad, ya que la conducta se manifiesta cuando la idea de una acción específica prevalece sobre las ideas de otras acciones. Además, enfatizó la importancia de la voluntad en la conducta motivada (p.32).

2.2.2.4 Dimensiones de la motivación

2.2.2.4.1 Motivación Extrínseca

Según Reeve (2009) nos dice que la motivación extrínseca se basa en los incentivos y factores ambientales como lo son los alimentos, dineros, elogios, atenciones, entre otros. Cuando hablamos de condicionamiento operante nos referimos a un proceso, en donde la persona aprende a intervenir de una manera

correcta dentro del ambiente. Por ejemplo, si llegas a una meta te dan un bono o comisión.

En primer lugar, tenemos a la regulación externa, en esta la motivación extrínseca no se motiva por uno mismo, sino estas conductas se llevan a cabo para tener un premio o poder complacer una demanda exterior. Por ejemplo, un estudiante que comienza a estudiar porque están cerca sus exámenes. Por otro lado, tenemos a la regulación introyectada, en esta no aceptamos lo que otras personas quieren en lo que es pensar, sentir o un sentido.

La regulación integrada, en esta se habla de un proceso en el cual las personas transforman su manera de ser y conductas de uno mismo. En esta regulación se tiene el tipo de motivación extrínseca, pero tiene una validación autónoma, por ello, la internacionalización es adoptar un modo de conducta. Por lo que, esta regulación se conecta con resultados positivos siendo de carácter social y de bienestar psicológico.

Como por ejemplo el cuidado del medio ambiente o el reciclaje. y por último tenemos la regulación identificada, esto representa una motivación extrínseca. Con esta regulación el sujeto puede aceptar de manera intencional los méritos o conductas a lo que su pensamiento o conducta siente que es importante o útil. Por ejemplo, una persona que se ejercita sabe que le hace bien a su salud.

2.2.2.4.2. Motivadores Intrínsecos

La motivación intrínseca, es la que viene de factores externos al sujeto, y es además de cualquier recompensa que se puede dar. Tiene una relación directa con el deseo de auto realización y crecimiento personal. Dentro de los seis motivadores tenemos la autonomía, el sentido de competencia, la novedad, la relación de

pertenencia y la trascendencia. Por ejemplo, si alguien participa en las prácticas de su equipo de baloncesto solo por el disfrute que le proporciona jugar su deporte predilecto.

De acuerdo con Reeve (2009), la motivación intrínseca se origina en la inclinación natural de las personas a involucrarse en sus propios intereses, a emplear sus habilidades y enfrentar desafíos óptimos de manera espontánea. Esta motivación surge de las necesidades psicológicas internas y del deseo innato de crecimiento. Es esencial fomentarla y promoverla, ya que conlleva numerosos beneficios significativos para el individuo. Uno de estos beneficios es la persistencia, que se obtiene a través de la motivación intrínseca, como se puede observar en situaciones como seguir un programa de ejercicios y mantener la motivación para continuar asistiendo.

La motivación intrínseca mejora la comprensión conceptual y el aprendizaje de alta calidad en los estudiantes, ya que promueve una comprensión más profunda en lugar de una repetición mecánica.

Finalmente, la persecución de objetivos intrínsecos se encuentra asociada a un rendimiento más efectivo y a un mayor bienestar psicológico en contraste con la búsqueda de objetivos extrínsecos. La búsqueda de objetivos vitales intrínsecos se vincula con la autorrealización, una vitalidad subjetiva más elevada, una reducción de la ansiedad y la depresión, una autoestima más sólida y relaciones interpersonales más robustas. Aquellas personas motivadas intrínsecamente tienden a expresar emociones positivas, como "me siento lleno de energía" y "anticipo con entusiasmo cada día", en comparación con aquellas cuya motivación se centra en factores externos.

2.2.2.4.3 Desmotivación

Es la persona que no tiene motivación ni intrínseca y extrínseca. Se toma como ejemplo a un estudiante que abandona sus estudios o en otro caso a un trabajador que no logra llegar a sus metas mensuales.

2.3. Objetivo general y específicos: propósito del proyecto

Objetivo general

Proponer un plan de mejora desde el liderazgo transformacional para así mejorar la motivación de los trabajadores de oficina Angamos Este Miraflores 2022

Objetivos específicos

O.E.1. Detallar el poder del liderazgo transformacional en la motivación de los trabajadores en la oficina Angamos Este, Miraflores 2022

O.E.2. Detallar el poder del liderazgo transformacional en la desmotivación de los trabajadores de la oficina Angamos Este, Miraflores 2022

O.E.3. Proponer un plan de mejora desde el liderazgo transformacional para así mejorar la motivación intrínseca de los trabajadores de la oficina Angamos Este Miraflores-Lima 2022.

2.4 Viabilidad

Dentro de la viabilidad de esta investigación se utilizará la línea de investigación de Hábitat y Desarrollo Humano en donde pretendemos comprender los procesos sociales y relacionales, para así maximizar las competencias dentro de la organización mencionada. Por otro lado, usaremos el Eje Temático de Gestión del

Talento Humano en donde, analizaremos los procesos de mejora en la productividad de los colaboradores de la organización.

2.5 Limitaciones

2.5.1 Colaboración del personal:

Pueden mostrarse reacios a los cambios y no hacer caso a las sugerencias lo cual no producirá ningún beneficio y se puede traducir en malestar de los clientes por una atención deficiente. Adicionalmente, puede aducir no sentirse identificados con los líderes de la agencia indicando que no les transmiten confianza.

2.5.2 Objetivos poco realistas:

Puede ser que no sean objetivos concretos, difíciles de medir, que sean más deseos que cosas concretas. En ese sentido, hay que asegurarse que todos estén enterados, que haya una buena comunicación.

2.6. Plan de actividades del proyecto

2.6.1 Inspirar una misma visión

Ayudar a que los colaboradores puedan interiorizar y comprender que su trabajo contribuye a la realización de la visión de la organización inculcando los valores del banco que son trabajo en equipo, el cliente es lo primero y pensamos en grande para que de esta forma se tenga el objetivo claro.

- Caso: El ingreso de un nuevo asesor a la oficina Angamos este.

En el mes de octubre del 2023, llegó un correo a la gerencia de la oficina, donde indican que estaría ingresando a la oficina un nuevo asesor de servicios. El Subgerente tiene el papel fundamental de brindar la bienvenida, enseñar, evaluar

y brindar un feedback final, siendo el responsable de dar el V^oB^o si se quedaría en la oficina Angamos este. Finalmente, la persona que ingresa debe transmitir la visión y estar alineada con los valores del banco, ya que será evaluado constantemente.



Talento y cultura envía un correo a SGO y GTO de oficina. 5/10/2023



Subgerente Y Gerente



Todo el equipo le da la

Bienvenida

Joselyn Hilda López Chuquirachi

Con el subgerente se empiezan a revisar todas la actividades que se harán.

Reunión

- Importancia de su llegada a la oficina.
- Se le comenta la Visión de la empresa y a donde se quiere llegar.
- Valores.

Cronograma



Imagen N°1
Onboarding Asesor de servicio – Angamos Este

2.6.2 Innovación

Animar a los colaboradores a proponer ideas y soluciones ante los diversos problemas que se presenten. Ayuda a que los colaboradores se sientan partícipes de las soluciones eficaces que puedan presentar frente a las dificultades o problemas que se tengan.

- Caso 1:

Entre los meses de mayo y junio del 2023 se tuvo uno de los peores resultados en cuanto a la calidad de la oficina llegando a obtener porcentajes por debajo de lo requerido que era 70%. Para el mes de julio se hizo una reunión de emergencia con todo el equipo Angamos este en donde se hizo un brainstorm para ver la forma de cómo se lograría captar más promotores (encuestas positivas). Se llegó a la conclusión de los siguientes puntos:

- No todos los asesores atendían de la mejor manera, motivo por el cual se hizo rotación de algunos de ellos.
- Todos los asesores debían interiorizar unos de los valores del banco que es el cliente es lo primero.
- A todos los asesores se les mencionó que tenían que decirle al cliente que le llegaría una encuesta.

Luego de escuchar todas las ideas, el subgerente creó un Drive en donde todos los asesores debían de poner las atenciones que tuvieron con sus clientes para luego llamarlos e indicarles que le llegaría la encuesta.

PROMOTORES OFICINA ANGAMOS ESTE - 0616

N°	NOMBRE DEL CLIENTE	DNI	TELEFONO	ACCION REAL	EJECUTIVO	FECHA	LLENAR ESTE RECUADRO EL QUE LLAMA
1	JULIA PATRICIA VALENTINE	08711140	975708690	retiro	daniela	02/11/2023	
2	KELIN POLDY RIVERA	4818102	958053117	tarjeta	Jean	02/11/2023	
3	PORFIRIO LEON SANCHEZ	46797536	927487715	PRESTAMOS PAG	KASSANDRA	03/11/2023	
4	ALEXANDRA PIERINA QUISE	61348452	927624968	CAMBIO DE CLAV	KASSANDRA	03/11/2023	
5	FELIX CHIRA SEMINARIO	45528933	991745595	cancelacion de cue	daniela	03/11/2023	
6	veronica arevalo	73150625	989492967	cancelacion de cue	daniela	03/11/2023	
7	CARMEN HERRERA ORTIZ	40921596	949343619	retiro	maria	03/11/2023	
8	YAIR MANUEL HERRERA G	46441295	915084226	retiro	maria	03/11/2023	
9	KATYUSKA D'YAKU CABRE	70264183	979002281	subsidio	daniela	03/11/2023	
10	IRIS IVONNE NUÑEZ CENTI	10359008	944238593	transferencia	daniela	03/11/2023	
11	MARTHA ROCIO ESPICHAN	06659728	999018706	transferencia	daniela	03/11/2023	
12	MARCOS CUEVA QUISPE	09617483	966423443	retiro	daniela	03/11/2023	
13	VICTOR HUGO MONTES	41049501	987832024	retiro	daniela	03/11/2023	
14	MANUEL GUILLERMO GOR	7973157	947456547	retiro	KASSANDRA	04/11/2023	
15						04/11/2023	
16						04/11/2023	
17						04/11/2023	
18						04/11/2023	
19						04/11/2023	

Imagen N°2
Tablero de promotores – Angamos Este

Las llamadas se hacían de manera diaria a cargo de 3 asesores de servicio logrando mejorar la calidad y los porcentajes de amabilidad según se detalla en el siguiente gráfico.

Evolución NPS

Período de tiempo: Este año (2023) por mes | Fecha de informe: Fecha respuesta

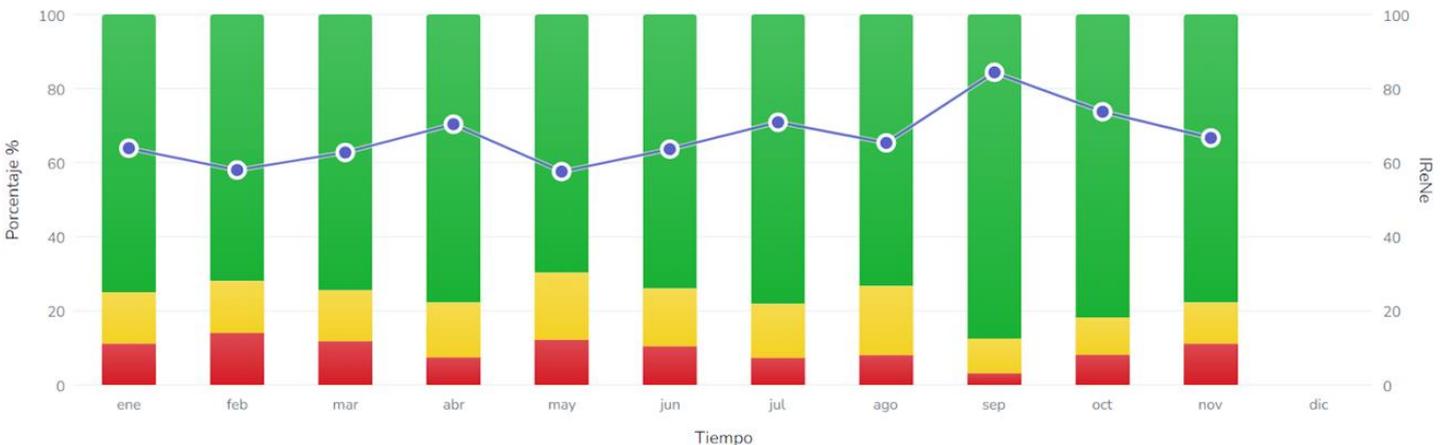


Imagen N°3
Medallia - Calidad de Oficina Angamos Este

2.6.3 Incentivos

Reconocer y compensar el buen desempeño de cada colaborador dándoles incentivos como días libres, permisos especiales, pero siempre y cuando teniendo en cuenta que para poder alcanzar esos incentivos se debe de llegar a las metas propuestas por la organización.

- Caso 1:

Desde el mes de septiembre contamos con 4 colaboradores (Diego, Maria, Daniela y Kassandra) que son titulares de la oficina Angamos Este, para motivarlos a que sigan alcanzando sus objetivos y siempre den un servicio óptimo al cliente, se propuso que el primero en obtener una parrilla superior al 100% se le estaría otorgando un sábado libre.



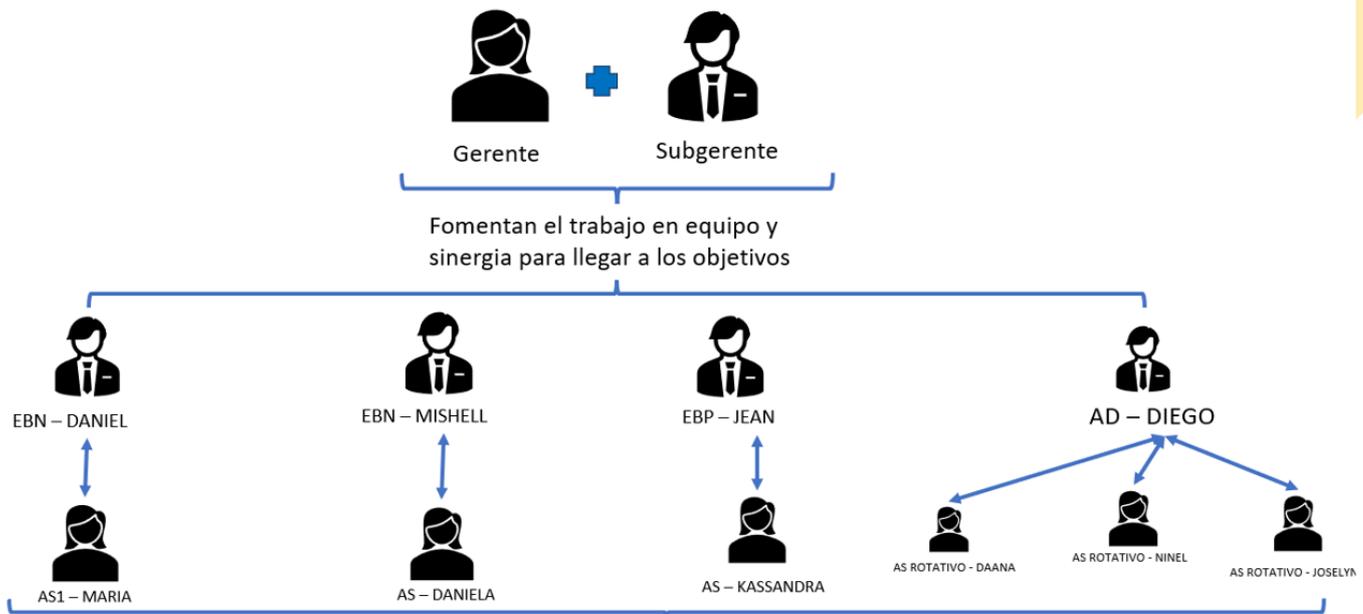
2.6.4 Relaciones sólidas

Fomenta el clima laboral creando un espacio donde las personas puedan mejorar sus relaciones, además de apoyar a los empleados en situaciones difíciles y celebrar sus éxitos. Hacer reuniones mensuales en dónde puedan compartir momentos, conocerse mejor para que cada miembro del equipo se sienta cómodo en su lugar de trabajo.

Caso 1:

En oficina se han implantado 2 formas de poder generar las relaciones sólidas:

1. Trabajo en sinergia de ejecutivo con asesor de servicios generando de esta manera una mayor productividad y a su vez aumentando los



SUPERAR EL 100%

Imagen N°5
Trabajo en equipo – Sinergia – Angamos Este

conocimientos del asesor de servicios y despertando el interés por querer obtener un ascenso.

Tratamos de manera mensual en hacer reuniones fuera del horario laboral, estas reuniones son más que todo de integración en donde compartimos un momento como equipo ya sea en un almuerzo o celebración de cumpleaños en oficina.



Imagen N°6
Celebración de cumpleaños – Angamos Este

2.6.5 Comportamiento

El líder, tiene que ser un claro ejemplo ante los colaboradores mediante los valores, comportamiento, pasión y compromiso con la organización. Esto ayuda enormemente a la motivación de sus empleados ya que, al ver que su líder es una

persona comprometida y que se identifica con la empresa hará que ellos quieran seguirle los pasos, seguir sus indicaciones y llegar a las metas trazadas.

- Caso 1:

Durante el mes de Julio del 2023, hubo un caso de un cliente muy ofuscado. Dicho cliente, se acercó a la agencia Angamos Este - BBV, solicitando de manera altanera; gritando, ser atendido rápido y sin respetar los protocolos de atención; obtener su ticket y esperar ser llamado, el Subgerente de operaciones, al ver esta situación se acercó al cliente y le solicitó amablemente que se calme ya que dentro de la agencia se encontraban menores de edad y se está generando un ambiente incómodo y tenso para los demás clientes presentes. Después de varios minutos y con la calma impuesta el cliente solicitó las disculpas del caso.

Esta situación demostró a los colaboradores como se debe actuar ante momentos difíciles, sin perder la cordura ya que sus acciones representan al Banco. La tranquilidad y la comunicación asertiva han hecho de esta situación un ejemplo para el equipo de la oficina Angamos este - BBVA

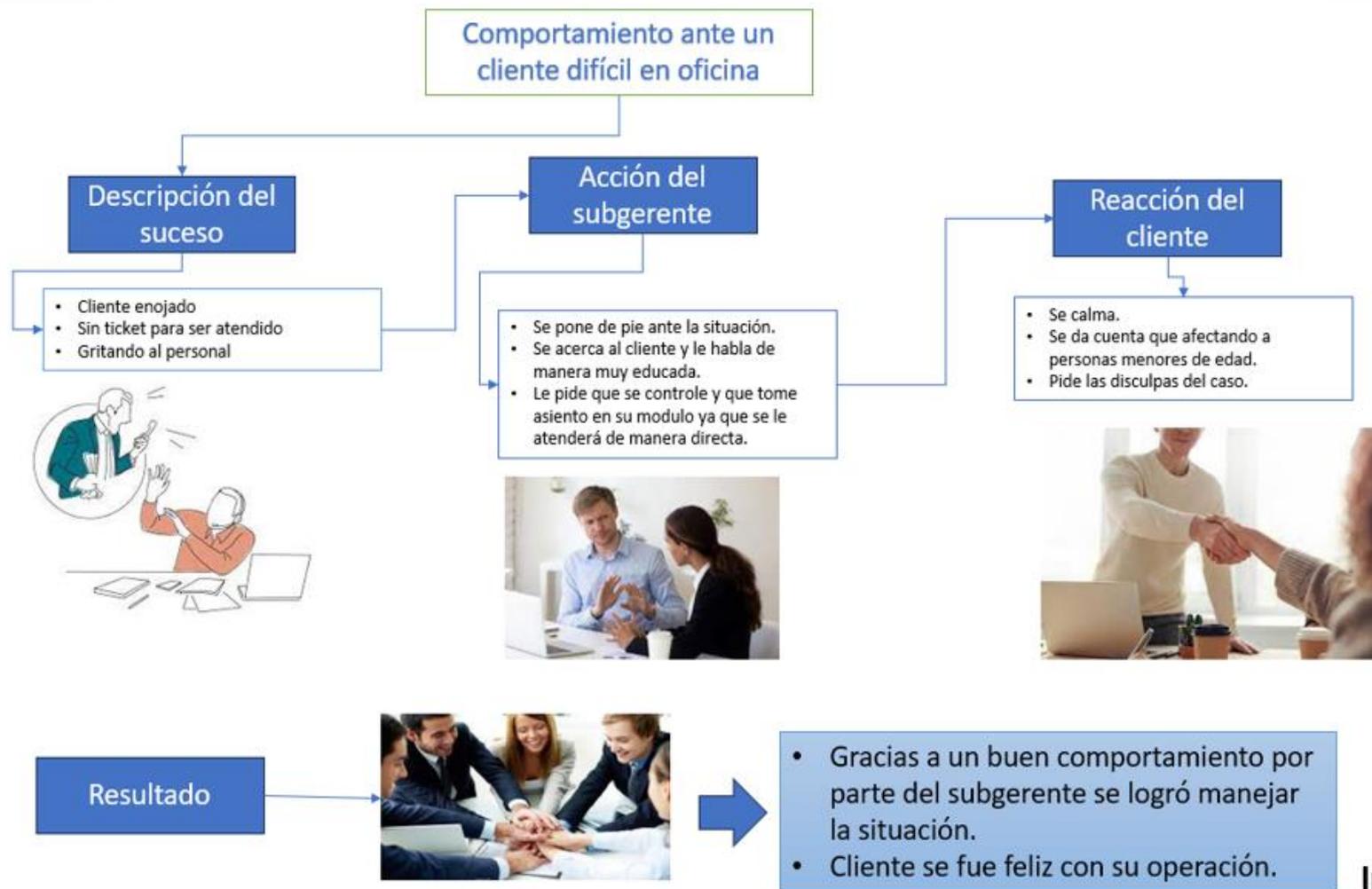


Imagen N°7
Comportamiento –
Angamos Este

2.6.6 Feedback

Ayudar a los empleados con la retroalimentación semanal para poder mejorar su desempeño. Esto ayudaría a que cada colaborador pueda expresar qué es lo que necesita para mejorar la productividad y a su vez poder felicitar los logros que van obteniendo día a día en la organización.

- Caso 1:

Este es un caso puntual del asesor Diego Alcalde, él desempeña el puesto de asesor digital y al ver que en los meses de mayo y junio estuvo con unos porcentajes muy bajos se empezó hacer feedback de manera semanal para poder lograr ver cambios en sus resultados.

Esta es la evolución de las cifras del asesor:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
DIEGO (AS)	122.65	105.09	108.8	114.03	62.64	9.42	118.63	153.43	190.5	116.64	



Imagen N°8
Resultados/Parrilla–
Diego Alcalde

Ahora esto se da con todos los asesores en donde de manera semanal se conversa con ellos y se arman estrategias en unos cuadros de excel para que puedan llegar de manera óptima a un porcentaje superior al 100%.

PESO	INDICADOR	AVANCE ACTUALIZADO SETIEMBRE 20/09/2023					BT SETIEMBRE 20/09/2023					SIMULADOR				
		META MES	META SEMANA (NO TOGAR)	Avance	AVANCE	RECUPERACION	PUNTOS BONO	OBJETIVO	RESULTADO	AVANCE	RECUPERACION	PUNTOS BONO	COMPRO MISO	AVANCE	RECUPERACION	PUNTOS BONO
20	Transacciones Migrables	1,471	1,471	1268	114%	114%	22.76	1,471	1,221	117%	119%	23.80	1471	100%	100%	20.00
5	NRO PLD DIGITAL	7	7	1	14%	0%		7	1	14%	0%		7	100%	100%	5.00
10	Nº Cuentas digitales V+A soles PN	15	15	25	167%	200%	20.00	15	25	167%	200%	20.00	23	150%	200%	20.00
30	NRO CLIENTES DIGITALES PN Y PNN	84	84	135	161%	200%	60.00	84	135	161%	200%	60.00	126	150%	200%	60.00
5	NRO TC DIGITAL	4	4	6	150%	200%	10.00	4	5	125%	135%	6.75	6	150%	200%	10.00
5	NRO SEGURO PT DIGITAL	7	7	11	157%	200%	10.00	7	11	157%	200%	10.00	11	157%	200%	10.00
25	NPS TRANSACCIONAL OFICINA	70	70	84.4	121%	200%	50.00	70	84	120%	200%	50.00	80	114%	200%	50.00
100				172.76						170.55						175.00

CALCULADORA A FIN DE MES										DIAS FALTANTES
PESO	INDICADOR	OBJETIVO	PROYECCION N (Meta)	AVANCE	RECUPERACION	PUNTOS BONO	AVANCE	FALTANTE PARA LA META		
20	TRANSACCIONES MIGRABLES	1,471	1471	100%	100%	20.00	1,221	-250		8
5	Nº PLD DIGITAL	7	1	14%	0%		1	0		-31
10	Nº CUENTAS DIGITALES V+A SOLES PN	15	15	100%	100%	10.00	25	10		0
30	Nº CLIENTES DIGITALES PN y PNN	84	130	155%	200%	60.00	135	5		1
5	Nº TC DIGITAL	4	6	150%	200%	10.00	5	-1		0
5	Nº SEGURO PT DIGITAL	7	11	157%	200%	10.00	11	0		0
25	NPS TRANSACCIONAL OFICINA	70	85	121%	121%	50.00	84	-1		0
			160.00							

Imagen N°9
Proyecciones de parrilla
– Diego Alcalde

2.6.7 Pausas activas

Al menos una vez a la semana mediante ejercicios de relajación, juegos, dinámicas, no llevadas a una forma no muy formal, sino más bien como un momento de distracción en donde los colaboradores se puedan energizar. Esto fomentara enormemente a qué los colaboradores puedan pasar un momento de distracción, si se encuentran en un cuadro de estrés intenso por la jornada de trabajo.

- Caso 1:

Desde inicios de este año tanto yo como subgerente y Rosario Vargas gerente de oficina se decidió realizar de manera más recurrente las pausas activas, claro sin perjudicar la atención a los clientes. En el siguiente esquema se mostrará la forma de cómo todo el personal realiza sus pausas activas.

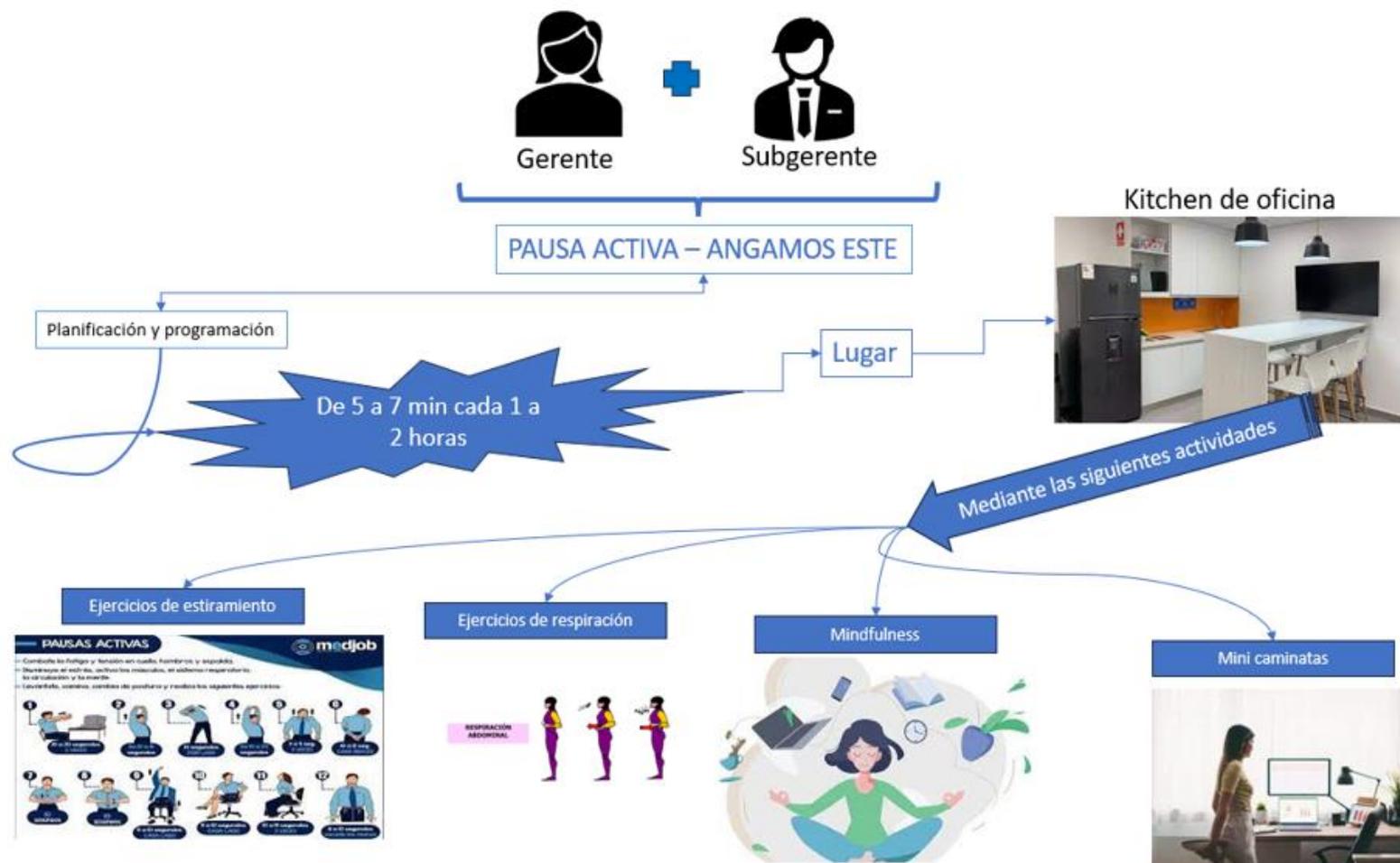


Imagen N°10
Pausa Activa – Angamos Este

2.7. Metodología

2.7.1 Variables

1. Liderazgo
2. Motivación

2.7.2 Dimensiones

2.7.2.1 Dimensiones del Liderazgo

1. Manejo de conflictos
2. Toma decisiones
3. Capacidad de gestión

2.7.2.2 Dimensiones de la Motivación

1. Motivación Extrínseca
2. Motivación Intrínseca
3. Desmotivación

2.7.3 Indicadores

2.7.3.1 Indicadores del Liderazgo

1. Relaciones interpersonales
2. Manejo de estrés
3. Capacidad de decisión
4. Asertividad
5. Resultados
6. Desarrollo de ideas innovadoras

2.7.3.2 Indicadores de la Motivación

1. Satisfacción por el trabajo
2. Competencia profesional
3. Tensión relacionada con el trabajo
4. Presión por el trabajo
5. Relación interpersonal con los jefes
6. Relación con sus compañeros

2.7.4 Tipo de Investigación

2.7.4.1 Investigación Aplicada

Buscamos resolver un problema o una situación específica, en este caso mejorar la motivación de los trabajadores.

2.7.5 Nivel de la investigación

2.7.5.1 Nivel Correlacional

Es donde los investigadores miden las dos variables estableciendo entre ellas una relación estadística, sin la necesidad de introducir variables externas para llegar a resultados importantes. En este caso hallaremos la relación entre liderazgo transformacional y motivación.

2.7.6 Diseño de la investigación

2.7.6.1 Diseño no experimental:

No se manipulan deliberadamente las variables, está basado en la observación para así poder analizarlo.

2.8 Instrumento de Recolección de Datos

2.8.1 Enfoque Mixto

2.8.1.1 Desarrollo de herramientas

El instrumento utilizado en este proyecto aplicado son las encuestas y la entrevista. El propósito de estas herramientas es recoger la información acerca de la motivación y liderazgo para así, llegar a un nivel de motivación óptimo. Nos basaremos en los datos estadísticos brindados por los colaboradores para poder crear un plan de mejora. La data fue obtenida de la Oficina Angamos Este - BBVA-Miraflores

2.8.2 Cuestionario

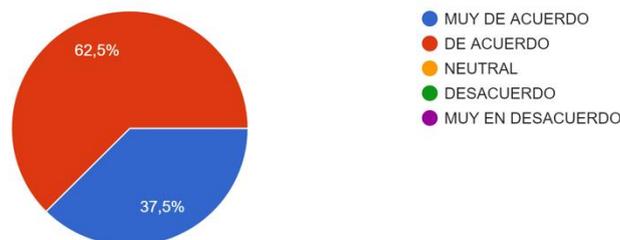
Anexo

2.8.2.1 Análisis de resultados variable motivación

FIGURA 1

Comodidad respecto a su puesto de trabajo

1. Me siento comodo en mi puesto de trabajo.
8 respuestas

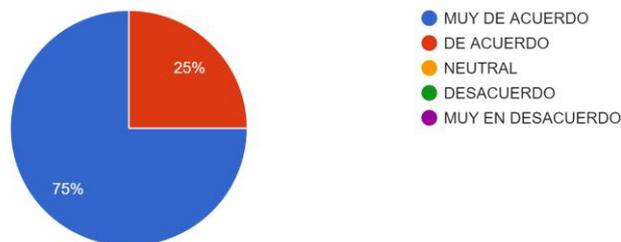


La comodidad respecto al lugar donde trabajamos es de vital importancia, ya que, con esta podemos de alguna manera, medir el nivel de motivación que tendremos día a día para lograr nuestros objetivos. En el gráfico, podemos observar que el 62.5% de los colaboradores se siente cómodo en su puesto de trabajo, siendo, más de la mitad se siente a gusto en dónde se encuentra, mejorando la productividad y motivación para llegar a los objetivos trazados.

FIGURA 2

Mejoras en sus puestos de trabajo

2. Me gustaría ascender de puesto en mi trabajo.
8 respuestas

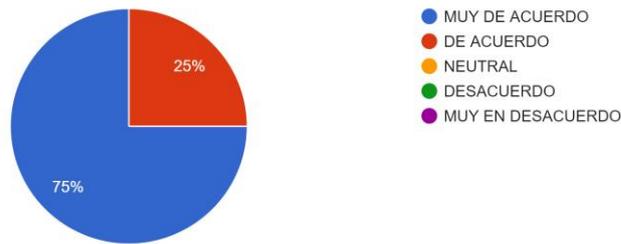


Un ascenso del puesto de trabajo mejora la autoestima del colaborador, ya que, con esto se reafirma la confianza en él. Dentro del gráfico, se puede ver que el 75% de los colaboradores siente que le gustaría ascender de puesto de trabajo, siendo que sus capacidades podrían ser mejor aprovechadas en otra área.

FIGURA 3

Crecimiento personal en el puesto de trabajo

3. En este puesto puedo crecer profesionalmente.
8 respuestas

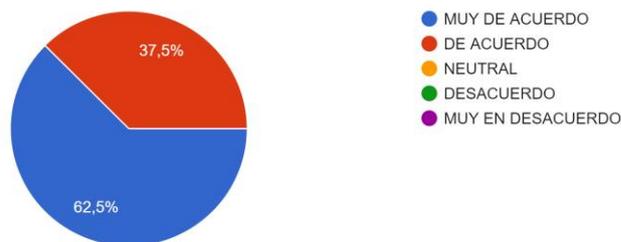


Se sabe, que el crecimiento personal implica acciones que mejoran el talento, el potencial y la capacidad de cada persona para llevar a cabo sus sueños y sus metas. En el gráfico podemos observar que el 75% de los colaboradores encuestados sienten que en su puesto actual puede crecer profesionalmente, esto implica que sus capacidades profesionales pueden ser correctamente aprovechadas y explotadas, además de, aprender más.

FIGURA 4

Confianza en sus labores

4. Soy el mejor en lo que hago.
8 respuestas



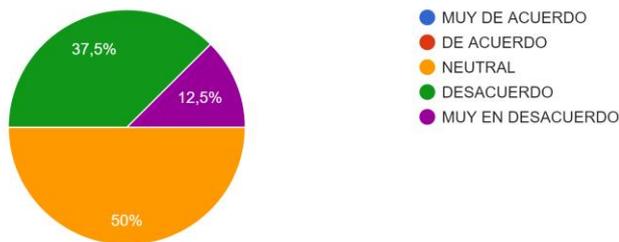
La autoestima del colaborador ayuda a que tenga la confianza en sí mismo y en sus labores, incluye la capacidad y la valoración positiva que se tiene de cada persona. En el gráfico podemos ver que el 62.5% siente que es el mejor en su

puesto de trabajo. Siendo así, que las labores les resulta más fácil y con esto se obtiene resultados más satisfactorios

FIGURA 5

Estrés en el trabajo

5. Me siento estresado en mi centro de labores.
8 respuestas

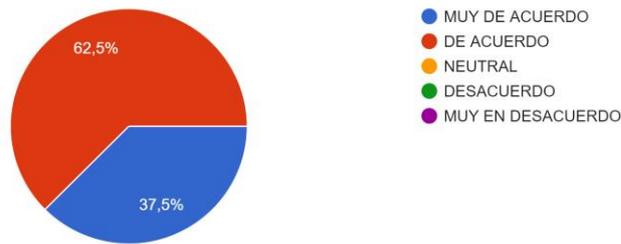


El estrés es la preocupación excesiva que nos causa una determinada situación, en este caso, el estrés laboral es algo que cada vez se hace más común. El 50% de los colaboradores se siente en una posición neutral respecto al estrés en su centro de labores, podemos interpretar que la mayoría, no siente estrés.

FIGURA 6

Mejoras en el lugar de trabajo

6. Siento que podría hacer las cosas mejor.
8 respuestas

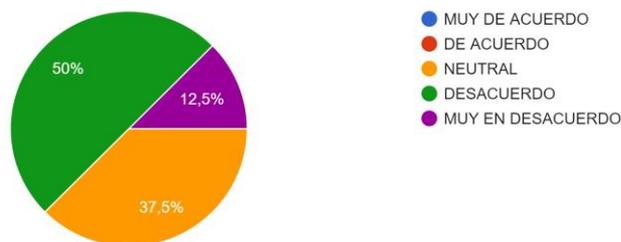


La capacidad de ver las cosas correctas y las cosas incorrectas nos ayuda a tener una correcta retroalimentación, ver en qué fallamos, y en qué podemos mejorar. Como podemos ver, el 62.5% de los colaboradores siente que podría dar más de sí para la organización, sin embargo, esto, es un paso importante dentro de la organización con el fin de siempre mejorar.

FIGURA 7

Reemplazo en el puesto de trabajo

7. Me gustaría que alguien me reemplace.
8 respuestas



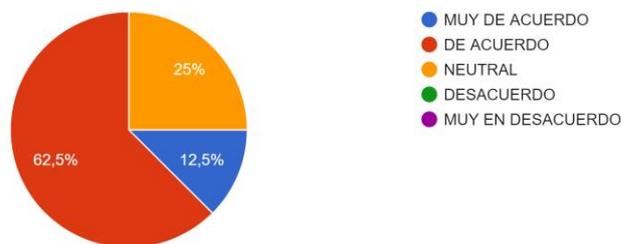
Buscar a una persona que nos reemplace dentro de nuestro puesto de trabajo puede ser una tarea difícil, ya que, no siempre el nuevo colaborador tendrá los mismos conocimientos que alguien que ya lleva tiempo en ese puesto. Pero, en el gráfico podemos ver que el 50% está en desacuerdo, es decir, no les gustaría que

alguien los reemplace, mientras que el 12.5% no les gustaría para nada que alguien los reemplace. Por último, el 37.5% se siente en una posición neutral acerca de que alguien más ocupe su puesto de trabajo.

FIGURA 8

Comodidad con mi salario

8. Me siento a gusto con mi salario.
8 respuestas

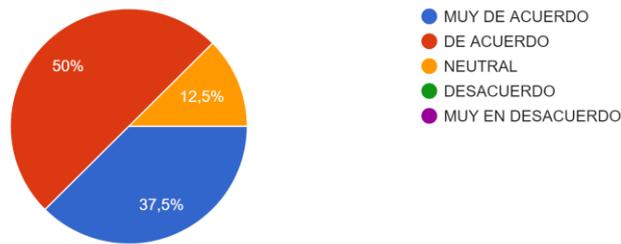


Está demostrado que si el colaborador está a gusto con su salario tiene una mejora significativa en su productividad y eficacia dentro de la organización ya que, tiene un impacto positivo dentro del compromiso que se tiene. Como se puede observar en el gráfico, el 62.5% demuestra que está de acuerdo con su trabajo, esto, nos ayuda a tener una visión clara que el compromiso de nuestros colaboradores está intacto con la organización

FIGURA 9

Buena relación con los jefes y compañeros

9. Los jefes son equitativos con todos los colaboradores.
8 respuestas

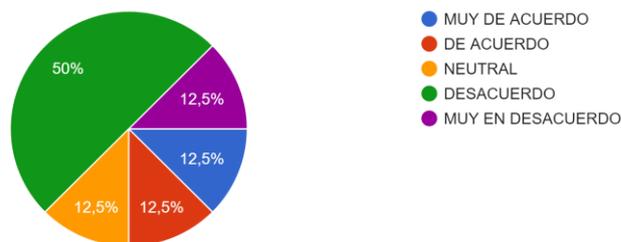


Un buen ambiente laboral nos da como resultado un buen desarrollo individual y de equipo, además, ayuda a que no haya rotación de personal y por tanto, la retención del talento. El 50% de los colaboradores está de acuerdo con el trato que tienen los jefes con todos los colaboradores, demostrando con esto, que no hay preferencias por nadie, y todos tienen el mismo trato y condiciones.

FIGURA 10

Discusiones con los jefes

10. He tenido un intercambio de palabras con algun jefe.
8 respuestas



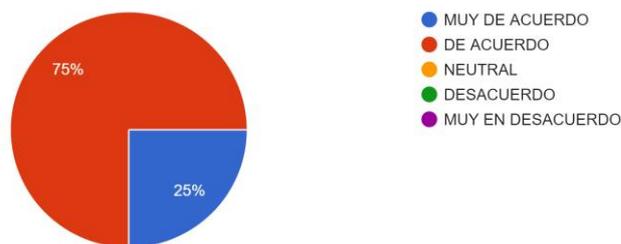
En un ambiente de trabajo, siempre habrá diferencias entre los empleados ya que no todos piensan igual y lo correcto es saber llevar estas situaciones con el fin de que el ambiente laboral no se vuelva incómodo o imposible de sobrellevar. Por lo que podemos ver en el gráfico el 50% se mantiene en desacuerdo, dándonos a

entender que no han tenido algún tipo de intercambio de palabras con su jefe, mientras que por otro lado el 12.5% está de acuerdo, es decir que si han tenido un intercambio de palabras, pero representa a una cifra mínima.

FIGURA 11

Ambiente laboral en el lugar que trabajan

11. Tenemos un buen ambiente laboral.
8 respuestas



Como dijimos anteriormente, el ambiente laboral es un factor importante dentro de la organización. Por lo que, en el gráfico podemos ver que el 75% de los colaboradores sienten que están en buen ambiente laboral, siendo así que estoy los motiva y los ayuda a alcanzar sus objetivos

2.8.3 Entrevista

Anexo

La entrevista es dirigida a la Gerente de Oficina Angamos Este, Rosario Vargas.

2.8.3.1 Análisis de resultados variable liderazgo

Categoría	Citas textuales	Observaciones
Relación interpersonal con tus compañeros de trabajo	<i>“Si, tuve un intercambio de palabras con mi anterior jefe, fue porque una cliente le solicitó una información que no atendió en su momento, posteriormente la cliente me contactó molesta para indicarme su malestar”.</i>	Como sabemos, el ambiente laboral es de suma importancia. La entrevistada nos comentó que tuvo un intercambio de palabras con su jefe, por otro lado, manifiesta que hoy por hoy cuenta con un adecuado ambiente laboral haciendo que la comunicación predomine y consigo la productividad.
	<i>“Si, porque hemos logrado generar la confianza suficiente para superar los obstáculos. Prácticamente somos como una familia ya que estamos casi 11 horas al día juntos. Claro, siempre van a existir problemas, pero con la buena comunicación son temas que se pueden superar”.</i>	
Estrés	<i>“Respiración profunda, la contengo 8 segundos y me suelto 6 veces”.</i>	El estrés, nos puede causar nerviosismo, enojo y frustración, haciendo que no cumplamos correctamente con nuestros deberes laborales. La entrevistada nos comenta sus maneras de controlar el estrés, siendo así que lo puede lograr.
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>“Cuando todos me hablan a la vez.</i> • <i>Cuando no me da el tiempo para culminar una Tarea Urgente.</i> • <i>Cuando NO me aprueban una operación.</i> • <i>Cuando mis colaboradores incumplen la normativa”.</i> 	
Toma de decisiones	<i>“Si, ya que en el puesto en el que me encuentro siempre se tienen que tomar decisiones ya sea para las operaciones del día a día, con el personal y con los clientes”.</i>	Como líderes, no siempre tomamos las decisiones adecuadas, sin embargo, debemos tener la capacidad de reconocer estos errores para poder seguir mejorando tanto como líderes y como equipo para poder llegar a las metas que se nos pide mes a mes
	<i>“Si, considero que he aprendido en el tiempo, una de las decisiones más recientes que tuve fue darle la oportunidad a una asesora a que formé</i>	

	<p><i>parte de mi equipo y el de Arturo por los buenos resultados que estaba teniendo. Siento que no me equivoque en esta decisión ya que hasta la fecha es una de las mejores asesoras de servicio de la oficina tanto en la parte comercial como en la parte operativa. Ahora considero que este desempeño que tiene la asesora es por la motivación que se le da tanto mía como la de su SGO”.</i></p>	
Asertividad	<p><i>“Si, por mi experiencia y actitud positiva le atino para encontrar una solución a los problemas”.</i></p>	<p>La asertividad es la habilidad que tienen las personas para expresar sus ideas de manera adecuada sin herir a las demás personas. La entrevistada, nos dice que es una correcta asertiva con sus colaboradores, esto ayudaría a que ellos se sientan en confianza y comodidad dentro de su ambiente laboral.</p>
Resultados	<p><i>“No, trabajamos en base a metas y no siempre se alcanzan, pero se trabaja con todo el esfuerzo para lograrlas”.</i></p>	<p>Los resultados no siempre serán los esperados dentro de la organización, la cosa es saber cómo manejar las situaciones. La entrevistada nos comenta que en su oficina, predomina el esfuerzo y la dedicación para alcanzar sus metas.</p>
Ideas innovadoras	<p><i>“Definitivamente considero que pueden dar más todo es cuestión de que ellos tengan el mejor compromiso hacia su oficina y se esfuercen al máximo desde el día 1”.</i></p>	<p>Las ideas innovadoras son el producto de la creación que tiene cada empleado dentro de la organización, por lo que es importante tenerlas. La entrevistada nos confiesa las ideas que tiene, con el fin de mejorar el ambiente laboral y consigo la productividad, sin duda, ideas muy buenas.</p>
	<p><i>Realizar equipos de trabajo dentro de mi oficina para generar sinergia. Crear un chat de productividad para motivar al equipo y realizar seguimiento de sus acciones. Otorgándoles un sábado libre por su buena producción en el mes”.</i></p>	

2.9 Estrategia de Implementación del Liderazgo Transformacional en el BBVA:

Ganando la Aceptación de los Líderes Clave

Planes de Mejora:

Los planes de mejora detallados en este estudio serán presentados en los comités de subgerentes programados cada tres meses. La intención es exponer detalladamente estos planes ante los altos ejecutivos de la organización, brindándoles la oportunidad de visualizar las mejoras sustanciales que podrían derivarse de su aplicación.

2.9.1 Fases de Implementación:

- *Fase 1: Piloto en Miraflores*

Se propone implementar las mejoras inicialmente en oficinas de menor categoría, utilizando el territorio de Miraflores como un piloto. Esta fase busca obtener resultados concluyentes que respalden la eficacia de las propuestas.

- *Fase 2: Extensión a Todas las Oficinas en Miraflores*

En esta etapa, la aplicación de los planes de mejora se extenderá a todas las oficinas en el territorio de Miraflores. Se pretende consolidar la implementación y evaluar su impacto en un entorno más amplio.

- *Fase 3: Implementación Nacional*

Con resultados consolidados a nivel local y evidencia sólida de la efectividad del liderazgo transformacional, se planifica llevar a cabo la implementación de los planes a nivel nacional. La estrategia gradual y respaldada por pruebas busca demostrar de manera convincente cómo la adopción de un liderazgo transformacional mejoraría significativamente la motivación de todos los colaboradores en el BBVA.



III. ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO

3.1 Presupuesto estimado

IMPLEMENTACIÓN ANUAL									
Nº	PLAN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO	ACCIONES	DETALLE DE ACCIÓN	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL	COMENTARIOS
1	INSPIRAR UNA NUEVA VISIÓN	Programas de Capacitación y Desarrollo para nuevos ingresos	Reuniones individuales con cada miembro del equipo y Retroalimentación	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	No genera ningún costo al proyecto ya que el Banco capacita constantemente a los gerentes y Subgerente.
		Sistemas de Comunicación Interna	Comunicación vía email	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	A través del programa BRAVO!, pero adicionando comentarios motivadores tanto del Gerente y subgerente.
2	INNOVACIÓN	Espacios de Colaboración Creativa, para mejorar la calidad de atención en la oficina angamos este - BBVA	Reunión semanales con todo el equipo	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	No genera ningún gasto, porque es una iniciativa que nació en una reunión de todo el equipo de la oficina angamos este.
3	INCENTIVO	Sábados Libres o Permisos Especiales	-	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	Concesión de sábados libres o permisos especiales como incentivo en coordinación con los gerentes de la agencia de la oficina de angamos este - BBVA
4	RELACIONES SÓLIDAS	Reuniones Mensuales y Eventos Sociales	Celebración de cumpleaños	S/ 600	S/ 600	S/ 600	S/ 600	S/ 2,400	Dentro de la celebración, se incluye: Torta, bocaditos, bebidas y enseres de fiesta.
			Almuerzos de confraternidad	S/ 330	S/ 330	S/ 330	S/ 330	S/ 1,320	Se está considerando un presupuesto de S/. 30 por cada persona con un total de 11 personas.
5	COMPORTAMIENTO	Reuniones de Ética y Valores Organizacionales	Como actuar ante situaciones críticas.	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	No genera ningún costo al proyecto ya que el Banco capacita constantemente a los gerentes y Subgerente.
6	PAUSA ACTIVA	Programas de Bienestar Físico y Mental	Compra de un TV para transmitir ejercicios de relajación, estiramiento, respiración y mindfulness	S/ 1,500	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 1,500	Se solicitará al Banco mejorar el área de kitchenet para la pausa activa.
			Rack	S/ 100	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 100	La instalación se encargaría SODEXO, que es el operador logístico del Banco
			Instalación	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	La instalación se encargaría SODEXO, que es el operador logístico del Banco
TOTAL				S/ 2,530	S/ 930	S/ 930	S/ 930	S/ 5,320	

IV. Sustento del Mercado

4.1 Alcance esperado del mercado

Dentro de lo esperado, esperamos conseguir que el liderazgo cambie dentro de la agencia pueda mejorar, convirtiéndose así en un liderazgo transformacional.

4.2 Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio.

El plan de mejora, está dirigido en especial a los líderes de la organización, después, para los colaboradores para que ellos también puedan llegar a ser líderes y motiven a sus compañeros nuevos y la productividad mejore.

4.3 Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicada entraría al mercado

4.3.1 Fuentes de ingreso

Dentro del presupuesto de la empresa, es un total de S/5320 soles aproximados en donde una parte de este monto sería solicitando los permisos correspondientes para la aprobación de la compra de un televisor y un rack para que nuestros colaboradores tengan un lugar en la oficina en donde se puedan distraer y reducir el stress. Otra parte de este total es para las celebraciones de cumpleaños y momentos de confraternidad.

4.3.2 Actividades productivas propias y externas

Dentro de las actividades propias se incluyen los incentivos y las reuniones de integración, esto ayuda enormemente al clima laboral y consigo, mejora el liderazgo y la motivación

4.3.3 Alianzas

Las alianzas más importantes son las que se crean entre colaboradores y líderes, ya que con esto se puede lograr afianzar un buen ambiente laboral y con esto la satisfacción de los colaboradores

CONCLUSIONES

En el transcurso de esta investigación, se ha explorado a fondo el impacto del liderazgo transformacional y su contraparte más convencional, el liderazgo tradicional, en diversas organizaciones y contextos. Los resultados evidencian que el liderazgo no es simplemente un conjunto de habilidades gerenciales, sino más bien un conjunto dinámico de prácticas que puede dar forma y moldear la cultura organizacional.

El liderazgo transformacional ha surgido como un enfoque que va más allá de la mera supervisión y gestión de tareas, buscando inspirar y motivar a los miembros del equipo hacia el logro de metas comunes. Este estilo de liderazgo ha demostrado tener un impacto significativo en la innovación, la adaptabilidad y la cohesión grupal. La habilidad para fomentar la creatividad y promover un cambio positivo ha demostrado ser crucial en un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, por lo que podemos decir que se cumplió el objetivo general de la presente investigación.

- El liderazgo transformacional tiene un impacto positivo al inspirar y motivar a los miembros del equipo, fomentando un ambiente de innovación, creatividad y crecimiento personal y profesional. Este enfoque líder contribuye significativamente al desarrollo y éxito a largo plazo de la organización.
- El mal manejo del liderazgo transformacional puede resultar en repercusiones negativas, como la desmotivación del equipo, la falta de dirección clara y la disminución del rendimiento organizacional.

- Logramos motivar extrínsecamente a los trabajadores, respaldando su desarrollo personal y contribuyendo al logro de metas mensuales organizativas.

RECOMENDACIONES

Dentro de los resultados obtenidos en la presente investigación se puede dar las siguientes recomendaciones:

- Los líderes, al igual que los colaboradores deben estar en constante capacitación, para que así se les enseñe cómo abordar distintos problemas, desde distintos enfoques
- Se recomienda siempre tener un liderazgo transformacional sólido y estrategias motivacionales bien diseñadas se revelan como la clave para cultivar equipos comprometidos, creativos y orientados al logro, fundamentales en el panorama empresarial contemporáneo.
- Seguir el plan de mejora diseñado, para que los colaboradores se sientan correctamente motivados y comprometidos con la organización y eso hará que se sientan parte de ella y mejore la productividad
- Por último, se debe enseñar a las futuras generaciones lo importante de este tipo de liderazgo para que ellos sean los próximos líderes transformacionales

REFERENCIAS

- Abdullah, AGK, Ling, YL y Sufi, SB (2018, 17 de enero). Liderazgo transformacional principal y motivación docente. *Asian Education Studies*, 3(1), 36-42. <https://doi.org/10.20849/aes.v3i1.316>
- Andriani, S., Kesumawati, N., & Kristiawan, M. (2018, Julio). The influence of the transformational leadership and work motivation on teachers' performance. *International journal of scientific & technology research*, 7(7), 19-29. <https://www.researchgate.net/publication/326646177>
- Arbañil, C. (2022). *Liderazgo y motivación laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuestra Señora del Rosario" - Región Norte* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78356>
- Conexión ESAN. (2022). *Liderazgo transformacional vs. liderazgo transaccional: ¿Cuál es la diferencia?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/liderazgo-transformacional-vs-liderazgo-transaccional-cual-es-la-diferencia>
- Elespuru, D. (2020). *Estilos de liderazgo y motivación laboral en la comercializadora San Juan, Iquitos-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de la Selva Peruana]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2143918>
- Fiaz, M., Su, Q., Ikram, A., & Saqib, A. (2017, Otoño). Leadership Styles and Employees' motivation: Perspective from an Emerging Economy. *The Journal of Developing Areas*, 51(4), 143-156. <https://www.jstor.org/stable/26416967>
- Fischman, D. (2014). *Motivación 360°*. Editorial Planeta Perú S.A.
- Fischman, D. (2017). *El Líder Interior*. Editorial Planeta Mexicana S.A de CV.
- Fischman, D. (2017). *El Líder Transformador I*. Editorial Planeta Mexicana S.A de CV.
- Huamanchumo, O. (2019). *Relación Entre Estilo De Liderazgo Y Motivación Laboral: Caso Banco de la Nación del Perú – Agencia Trujillo* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38116>
- Melgar, E. (2018). *Liderazgo gerencial y cultura organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-2016* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14828>

- Paais, M., & Pattiruhu, J. (2020, 07 de Junio). Effect of motivation, and organizational culture on satisfaction and employee performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 577-588. <https://koreascience.kr/article/JAKO202026061031735.page>
- Quiroz, L., Zambrano, S., & Franco, J., (2021, abril). Liderazgo y motivación laboral: caso gobierno autónomo descentralizado del cantón Chone. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(4), 183-198. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927000>
- Rojas, L. (2016). *El liderazgo y la motivación laboral en la Cooperativa COOMULTRUP LTDA., ubicada en Pamplona, Norte de Santander* [Proyecto de investigación, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/12694>
- Rovira, I. (2020). *Liderazgo transformacional y su influencia en el desempeño docente* [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.uq.edu.ec/handle/reduq/50586>
- Sarasqueta, V. (2010). *Liderazgo y negociación*. Temas Grupo Editorial SRL.
- Toledo, S. (2018). *El liderazgo y su relación con la motivación del personal de confianza que labora en la Dirección de Personal de la Universidad Veracruzana* [Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana]. <http://cdigital.uv.mx/handle/123456789/48404>

ANEXOS

REPORTE FINAL TURNITIN

Similarity Report

PAPER NAME

ISIL- liderazgo transformacional y motivacion de los trabajadores de la oficina angamos este - 2023 -- ARTURO OCA%^{C3}%⁹1A CAMPOS.docx

AUTHOR

ARTURO REYNALDO OCAÑA CAMPOS

WORD COUNT

10008 Words

CHARACTER COUNT

54660 Characters

PAGE COUNT

65 Pages

FILE SIZE

5.0MB

SUBMISSION DATE

Dec 16, 2023 7:06 AM GMT-5

REPORT DATE

Dec 16, 2023 7:07 AM GMT-5

● **18% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 16% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 13% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material

Firma del autor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Arturo Reynaldo	Ocaña Campos	45795338	

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Celes Alonso	Espinoza Rua	42750231	

Summary

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Variables y Dimensiones	Indicadores	Metodología	Población y muestra
<p>Durante un estudio de caso, se pudo encontrar que la oficina Angamos Este, Miraflores, Lima Perú, se encontraba con un alto índice de desmotivación en los empleados, esto repercutía notablemente en las metas mensuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> O. G.: Proponer un plan de mejora desde el liderazgo transformacional para así mejorar la motivación de los trabajadores de oficina Angamos Este Miraflores 2023 	<p>1. Liderazgo:</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>Enfoque: Mixto Tipo: Aplicada Diseño: No Experimental</p>	<p>La población está conformada por los colaboradores de la oficina Angamos Este Miraflores 2023</p>
		<p>Manejo de conflictos</p>	<p>Manejo de estrés</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> O.E.1. Detallar el poder del liderazgo transformacional en la motivación de los trabajadores en la oficina Angamos Este, Miraflores 2023 	<p>Toma de decisiones</p>	<p>Capacidad de decisión</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> O.E.2. Detallar el poder del liderazgo transformacional en la desmotivación de los trabajadores de la oficina Angamos_Este, Miraflores 2023 	<p>Capacidad de gestión</p>	<p>Resultado</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> O.E.3. Proponer un plan de mejora desde el liderazgo transformacional para así mejorar la motivación intrínseca de los trabajadores de la oficina Angamos Este Miraflores-Lima 2023. 	<p>2. Motivación</p>	<p>Satisfacción por el trabajo</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> O.E.3. Proponer un plan de mejora desde el liderazgo transformacional para así mejorar la motivación intrínseca de los trabajadores de la oficina Angamos Este Miraflores-Lima 2023. 	<p>Motivación intrínseca</p>	<p>Competencia profesional</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> O.E.3. Proponer un plan de mejora desde el liderazgo transformacional para así mejorar la motivación intrínseca de los trabajadores de la oficina Angamos Este Miraflores-Lima 2023. 	<p>Motivación Extrínseca</p>	<p>Tensión relacionada con el trabajo</p>		
		<p>Desmotivación</p>	<p>Presión por el trabajo</p>		
			<p>Relación interpersonal con sus jefes</p>		
			<p>Relación con sus compañeros</p>		

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
MOTIVACIÓN	La motivación es un proceso dinámico e interno, que se refiere al querer cubrir una necesidad y que nos mueve a ejercer o no unas conductas, dependiendo de los motivos expresados como anhelos, pulsiones o necesidades, que se generan en cada instante. (Fischman, 2014)	1. MOTIVACION INTRINSECA	Satisfacción por el trabajo	Ordinal: 1.- Muy en desacuerdo 2.- Desacuerdo 3.- Neutral 4- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo
			Competencia profesional	
		2. MOTIVACION EXTRINSECA	Tension relacionada con el trabajo	
			Presion por el trabajo	
		3. DESMOTIVACION	Relacion interpersonal con sus jefes	
			Relacion con sus compañeros	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	El liderazgo se define como el proceso de influencia social a través del cual una persona puede conseguir la ayuda y el apoyo de otros para alcanzar una meta común. En palabras simples, el liderazgo es la forma de mostrar a los demás que tienes un gran potencial y el motivo por el que deben de seguirte." (Puga, 2020)	Se aplicará un instrumento en el cual lograremos identificar el nivel de liderazgo de la Gerenta de la oficina Angamos Este, Miraflores 2022	1. Manejo de Conflictos	Relaciones Interpersonales	1	Entrevista Preguntas abiertas
					2	
				Manejo de estrés	3	
					4	
			2. Toma de decisiones	Capacidad de Decisión	5	
					6	
				Asertividad	7	
			3. Capacidad de gestión	Resultados	8	
					9	
				Desarrollo de ideas innovadoras	10	

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Variable liderazgo:

Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems del instrumento
1. Manejo de conflictos	Relaciones interpersonales	1	¿Han tenido alguna pelea dentro de la empresa y por que motivo fue?
		2	¿Siente que tienes un buen ambiente laboral?
	Manejo de estrés	3	¿Que actividades realizas para controlar tu estrés?
		4	¿Cuales son las situaciones que te causan estrés?
2. Toma de decisiones	Capacidad de decisión	5	¿Siente que sabes tomar decisiones?
		6	¿Crees que tus decisiones dan buenos resultados y por qué?
	Asertividad	7	¿Consideras que eres una persona asertiva y por qué?
3. Capacidad de gestión.	Resultados	8	¿Los resultados de tus trabajadores siempre son los esperados?
		9	¿Siente que tus colaboradores podrían dar mas?
	Desarrollo de ideas innovadora	10	¿Cuales son tus ideas innovadoras dentro de la organización?

Variable motivación:

Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems del instrumento	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. MOTIVACION INTRINSECA	Satisfacción por el trabajo	1	Me siento comodo en mi puesto de trabajo					
		2	Me gustaria ascender de puesto en mi trabajo					
		3	En este puesto puedo crecer profesionalmente					
	Competencia profesional	4	Soy el mejor en lo que hago					
2. MOTIVACION EXTRINSECA	Tension relacionada con el trabajo	5	Me siento estresado en mi centro de labores					
		6	Siento que podria hacer las cosas mejor					
	Presión por el trabajo	7	Me gustaria que alguien me reemplace					
3. DESMOTIVACION	Relacion interpersonal con sus jefes	8	Me siento a gusto con mi salario					
		9	Los jefes son equitativos con todos los colaboradores					
	Relacion con sus compañeros	10	He tenido un intercambio de palabras con algun jefe					
		11	Tenemos un buen ambiente laboral					