



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONTACTO
SATELITAL S.R.L. SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2019

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

AUTOR

DANIEL RAYMUNDO ROJAS

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2019

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos, Biviano Raymundo e Isabell Rojas, Giezi Raymundo, Medalith Raymundo, Isabell Raymundo, Noemi Raymundo y para toda la familia Raymundo y Rojas.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por brindarme la oportunidad de estudiar en la Universidad Autónoma del Perú y poder formarme como un profesional en administración de empresas.

A mis padres por brindarme los recursos para dedicarme a estudiar, y los maestros profesionales de cada ciclo que aportaron sus conocimientos en esta carrera universitaria.

Un especial agradecimiento a mi asesor de tesis, al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe por aportar su vasta experiencia y conocimientos en la investigación que permitieron hacer la carga más ligera.

Al gerente de la empresa Contacto Satelital S.R.L. el Sr. Ricardo Natividad por sus consejos y permitir realizar la investigación en la institución. Asimismo, a la empresa Contacto Satelital, al gerente Vito, por brindarme varios años de trabajo, de crecimiento profesional y personal.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación	21
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	22
1.4 Limitaciones de la investigación	23
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	25
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	38
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	52
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	57
3.2 Población y muestra	58
3.3 Hipótesis	60
3.4 Variables – Operacionalización	61
3.5 Métodos y técnicas de investigación	63
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	64
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	67
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	70
4.1.1 Análisis de fiabilidad	71
4.2 Resultados descriptivos de las variables	72
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	74
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	84
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	85
4.6 Procedimientos correlacionales	86

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	93
5.2	Conclusiones	96
5.3	Recomendaciones	97

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la población según Contacto Satelital S.R.L.	59
Tabla 2	Operacionalización del liderazgo transformacional	62
Tabla 3	Operacionalización de la satisfacción laboral	63
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de liderazgo transformacional	70
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de satisfacción laboral	70
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable liderazgo transformacional	71
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral	71
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable liderazgo transformacional	72
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral	73
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión influencia idealizada	74
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión motivación inspiracional	75
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión estimulación intelectual	76
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión consideración individual	77
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión supervisión y participación en la organización	78
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión remuneración y prestaciones.	79
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo	80
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión ambiente físico del trabajo ...	81
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión producción en el trabajo	82
Tabla 19	Análisis descriptivo de la dimensión calidad de producción en el trabajo	83
Tabla 20	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral	84
Tabla 21	Resultado de la prueba de normalidad de satisfacción laboral	85
Tabla 22	Resultado de correlación entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral	86
Tabla 23	Resultado de correlación entre Influencia idealizada y satisfacción	88

laboral
Tabla 24 Resultado de correlación entre motivación inspiracional y 89
satisfacción laboral
Tabla 25 Resultado de correlación entre estimulación intelectual y 90
satisfacción laboral
Tabla 26 Resultado de correlación entre consideración individual y 91
satisfacción laboral

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de liderazgo transformacional	72
Figura 2	Análisis descriptivo de satisfacción laboral	73
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión influencia idealizada	74
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión motivación inspiracional	75
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión estimulación intelectual	76
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión consideración individual	77
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión supervisión y participación en la organización	78
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión remuneración y prestaciones	79
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo	80
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión ambiente físico del trabajo ...	81
Figura 11	Análisis descriptivo de la dimensión producción en el trabajo	82
Figura 12	Análisis descriptivo de la dimensión calidad de producción en el trabajo	83
Figura 13	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral	84
Figura 14	Gráfico de dispersión de las variables liderazgo transformacional y satisfacción laboral	87

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA CONTACTO SATELITAL S.R.L. SAN
JUAN DE MIRAFLORES – 2019**

DANIEL RAYMUNDO ROJAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El liderazgo transformacional es sumamente importante para el desarrollo de las organizaciones porque busca influir directamente en las personas que laboran en la empresa, con el objetivo de buscar mejoras en su desempeño y su satisfacción en el desarrollo de sus funciones. En este sentido, el objetivo de la siguiente investigación es determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. 2019. El tipo de investigación fue no experimental trasversal, diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 98 colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. considerando el personal de ventas y administrativos, seleccionada con la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. Los instrumentos utilizados fueron la adaptación del cuestionario multifactorial de liderazgo (MLQ Forma 5X Corta) de B. Bass y B. Avolio al contexto organizacional chileno y el cuestionario de satisfacción laboral S10/12 de Meliá y Peiró. Asimismo, se realizó una adaptación piloto, previa a la investigación. Los resultados mostraron una correlación altamente significativa de tipo directa entre los puntajes totales de liderazgo transformacional y satisfacción laboral ($p < 0.05$). Por otro lado, se encontraron correlaciones positivas de nivel bajo entre las dimensiones de liderazgo transformacional y la satisfacción laboral. Se halló además que el porcentaje mayor de liderazgo transformacional se encuentra en un nivel regular (53.06%) y que el (63.27%) de la muestra presenta satisfacción laboral en un nivel regular.

Palabras clave: liderazgo transformacional, satisfacción laboral, influencia.

**TRANSFORMACIONAL LEADERSHIP AND JOB SATISFACTION IN THE
COMPANY'S EMPLOYEES CONTACTO SATELITAL S.R.L. SAN JUAN DE
MIRAFLORES – 2019**

DANIEL RAYMUNDO ROJAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

Transformational leadership is extremely important for the development of organizations because it seeks to directly influence the people who work in the company, with the aim of seeking improvements in their performance and their satisfaction in the development of their functions. In this sense, the objective of the following research is to determine the relationship between transformational leadership and job satisfaction in the employees of the company Contact Satelital S.R.L. 2019. The type of research was non-experimental, cross-sectional, correlational design. The sample consisted of 98 employees of the company Contact Satelital S.R.L. considering the sales and administrative personnel, selected with the non-probability sampling technique for convenience. The instruments used were the adaptation of the multifactorial leadership questionnaire (MLQ Forma 5X Corta) by B. Bass and B. Avolio to the Chilean organizational context and the S10/12 job satisfaction questionnaire by Meliá and Peiró. Likewise, a pilot adaptation was carried out, prior to the investigation. The results showed a highly significant direct correlation between the total scores of transformational leadership and job satisfaction ($p < 0.05$). On the other hand, positive low-level correlations were found between the dimensions of transformational leadership and job satisfaction. It was also found that the highest percentage of transformational leadership is at a regular level (53.06%) and that (63.27%) of the sample presents job satisfaction at a regular level.

Keywords: transformational leadership, job satisfaction, influence.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los colaboradores hoy en día es un factor importante para ser competitivo en el mercado, ya que sin colaboradores comprometidos la empresa no estaría caminando hacia una nueva dirección, por tal motivo la satisfacción en los colaboradores es sumamente importante para las organizaciones y el liderazgo transformacional es el tipo de líder que influye en la satisfacción de sus seguidores debido que ellos realizan cambios en sus seguidores para conseguir metas que ellos mismo no lo esperan, mostrando una capacidad de motivarlos, de ser considerado como sus seguidores, y transformadores para alcanzar sus potenciales en el desarrollo de sus funciones. En ese sentido, el liderazgo transformacional es considerado muy importante en las organizaciones para el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones, en esta época donde existe cambios gigantescos, tanto política, económico, social, tecnológico, ambiental, legal, la satisfacción también es considerada importante en las organizaciones tanto privadas como gubernamentales y empresas destacadas a nivel mundial reconocen este factor, empresas como Apple, Microsoft, Amazon, Xerox, Sopa Campell, sobreviven porque se reinventan y detrás de todo está su gente, tanto líderes como colaboradores.

En el mundo y en nuestro país se reconoce empresas que destacan debido a su equipo de trabajo; sin embargo, aún existen muchas empresas que no invierten en mejorar la calidad del sentimiento de sus colaboradores siendo ellos un factor importante para ellos.

Por tal motivo el análisis realizado de la problemática permite formular el siguiente problema general de investigación: ¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019?, y el objetivo de la investigación general fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. 2019, y la hipótesis general fue si existe relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

La investigación presente ayuda con demostraciones reales a los problemas que afectan directamente a los colaboradores de la empresa Contacto Satelital ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores. Es decir, mediante la investigación se llega a conocer conclusiones importantes con el fin de presentar alternativas de soluciones de acuerdo con los problemas de cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019

La investigación concluye que existe una correlación positiva baja entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019, mediante el estadístico de Rho de Spearman de 0,348 con un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05. Esto indica que mientras el liderazgo transformacional sea mayor, la satisfacción laboral también mejora.

La siguiente investigación se realizó bajo los parámetros de un diseño descriptivo correlacional, por tal motivo se diseñó un instrumento que permitió recolectar los datos aplicados a los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019

Asimismo, la presente investigación tiene una estructura basada en cinco capítulos divididos de la siguiente forma:

El primer capítulo se explica la realidad problemática, los problemas de investigación, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos de la investigación y las limitaciones que se presentaron durante la investigación.

El segundo capítulo se expone los antecedentes internacionales y nacionales de estudios, las bases teóricas científicas de las variables de estudio y la definición conceptual de la terminología empleada.

El tercer capítulo se explica el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, la hipótesis de investigación, la operacionalización de las variables, los

métodos y técnicas de investigación, la descripción de los instrumentos utilizados y el análisis estadístico e interpretación de los datos.

El cuarto capítulo, se demuestra la validación del instrumento, el análisis de fiabilidad, la interpretación de los resultados descriptivos de las variables y sus dimensiones, la prueba de normalidad y el procedimiento de las pruebas de hipótesis.

El quinto capítulo, se presenta las discusiones de las investigaciones, las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

En el ámbito internacional se puede mencionar que durante el último siglo en el campo empresarial se han realizado numerosos estudios sobre el liderazgo y la satisfacción laboral como variables independientes, a pesar de los años este tema sigue siendo uno de los más estudiados debido al interés de las empresas por su relación. En ese sentido, el liderazgo a nivel mundial es reconocido como un factor clave en la dirección de las empresas, estudiado y enmarcado por diferentes teorías sobre su aplicación, el liderazgo en el campo empresarial se comprende como la cualidad de influenciar los recursos de la organización para cumplir objetivos, tal cualidad permite dirigir a una organización frente a la competencia de los negocios. La globalización es un papel importante durante la historia, ya que debido a los cambios que se han llevado tanto a nivel político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal han surgido habilidades que las empresas tienen que desarrollar para mantenerse en el mercado global y en efecto a las personas que están involucradas en las organizaciones, los cambios siempre existirán, y los líderes son quienes se adaptan a ella. Por otro lado, la satisfacción laboral es un concepto que también está en constante estudio como factor que beneficia a las organizaciones para lograr sus objetivos y permanecer ante los cambios; es decir, la satisfacción laboral es el sentimiento frente al trabajo de los colaboradores que permite a la organización ser más efectiva. Empresas como Apple, Microsoft, Amazon, Xerox, Sopa Campbell, siguen sobreviviendo a los cambios gigantescos que el mundo atraviesa y sus colaboradores son el factor más importante en la organización para ser dinámicas ante los cambios de manera innovadora y creativa que el mundo de los negocios necesita para sobrevivir.

En España, en una investigación a una empresa de servicios realizada por Colmo (2014) en 51 trabajadores para determinar si existe alguna relación en las conductas del liderazgo con la satisfacción laboral, se concluyó que no hay una relación entre las conductas del liderazgo con la satisfacción laboral, este hallazgo es importante porque si bien es cierto teóricamente deberían relacionarse, no siempre ocurre porque depende de otros factores.

En México, Dolores (2013) realizó una investigación para saber qué impacto tiene las habilidades gerenciales, el estilo de liderazgo en el ambiente laboral de los colaboradores de una empresa de servicios, tomando como muestra a 35 colaboradores tanto operativos como administrativos, separados por 7 de cada área, aplicando un cuestionario para determinar cuales es el estilo de liderazgo que presenta la organización y una entrevista. El resultado que presentó fue que las habilidades gerenciales fortalecen el estilo de liderazgo que tiene la empresa mejorando el ambiente del trabajo.

En Argentina, Gutiérrez (2010) realizó una investigación para determinar si existe alguna relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral. La muestra considerada fue de 218 colaboradores en diversas empresas, tanto privadas como públicas. El estudio se realizó en la zona centro del país, aplicando el cuestionario multifactor de liderazgo (Avolio y Bass, 2004), contribuye mencionando que cuando los colaboradores perciben al líder cuando valora sus contribuciones, tienen empatía sobre sus necesidades, y brindan motivaciones en su comportamiento, en pocas palabras cuando percibe como un líder transformador, mejora la satisfacción de los colaboradores.

Es importante mencionar que el liderazgo sigue siendo estudiado y tiene influencia en el campo empresarial al igual la satisfacción laboral siendo variables muy consideradas en las empresas, sin embargo, son pocas las que toman la iniciativa de una investigación continua para seguir innovando sus productos y servicios. Actualmente en el mundo empresarial los colaboradores son muy importantes pero muy pocas empresas ven a sus colaboradores como el recurso clave y no toman en cuenta que su satisfacción frente al trabajo repercutirá en el futuro del negocio.

En el contexto nacional, en Perú también se han realizado numerosos estudios relacionados sobre el liderazgo y la satisfacción laboral. En este sentido, Valencia (2008) menciona que los tipos de liderazgo tanto consultivo y participativo tiene una relación significativa en la satisfacción laboral, y en cambio otros tipos de liderazgo como el autoritario, benevolente y autoritario-

coercitivo presentan una relación significativa baja. El Perú y sus regiones tienen un trasfondo de liderazgo cultural similar a la mayoría de los países de América Latina, se observa que existe un liderazgo de instituciones públicas débiles que favorecen la corrupción y la ilegalidad, así también se observa guerras de poderes políticos e intereses grupales que dan por efecto a una sociedad exclusiva, poca dialogante con la sociedad y por ello existe menos respeto ante los poderes del estado y el liderazgo juega un papel muy importante en las organizaciones e instituciones.

En Lima, Oscco (2015) realizó la investigación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en la empresa Termoenergías del Perú, en una población de 333 colaboradores, utilizando un cuestionario de 15 preguntas, aplicando en dos grupos de 10 colaboradores, el primer grupo participó en un programa de responsabilidad social y el segundo no participó. El tipo de muestreo fue no probabilístico intencional y el resultado concluye que hay una relación significativa entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral.

En este sentido, se observa que en el Perú con el tiempo un cambio en el liderazgo de las instituciones privadas, tales que la cultura que trasciende de un mejor liderazgo tanto participativo y transformacional. En estas últimas décadas en las empresas se está tomando relevancia este modelo de liderazgo, por otro lado, todavía se observa empresas que mantienen una cultura de liderazgo tradicional, sin considerar el afecto como aspecto clave en sus colaboradores, así como la falta de inversión por parte de las medianas y pequeñas empresas para mejorar la calidad de trabajo de sus colaboradores.

En el ámbito local, la investigación se realiza en la empresa Contacto Satelital S.R.L. ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, esta empresa tiene 20 años aproximadamente en el mercado de los servicios empresariales, y su único proveedor socio es Telefónica del Perú. Se observa que la empresa es una institución privada respetada y fiel a su socio, tanto en sus directores como líderes. Sin embargo, también se observa que existen líderes que no están aplicando los factores claves del liderazgo para mejorar sus servicios y

procesos en el futuro. Uno de los primeros servicios que brinda es la atención a los clientes de Telefónica, existen asesores de venta y postventa y cajeros que no se sienten a gusto con sus trabajos debido a la supervisión, a la participación, de las prestaciones, entre otros. Por otro lado, se encuentran los colaboradores de apoyo en las áreas administrativas que de la misma forma no tienen una satisfacción con su trabajo, debido a la cantidad de producción en el trabajo, la calidad de trabajo, la supervisión, compañeros, reconocimientos, entre otros factores.

Respecto a la estimulación intelectual, la gerencia reconoce la importancia de mantener la educación, pero no existe un plan estratégico de crecimiento educacional para sus colaboradores. En las áreas tanto de atención al cliente y administrativos, se aprecia que los líderes ponen empeño en las metas; sin embargo, son pocos quienes están cuestionando las formas rutinarias de trabajar y desafían a sus seguidores para ver las cosas de manera diferente y que propongan soluciones de problemas y métodos para trabajar, por ende, la falta de una estimulación al intelecto podría afectar a la capacidad y satisfacción de los colaboradores y a la empresa.

Respecto a la motivación inspiracional, los colaboradores tienen poca confianza en algunos líderes, debido a las malas prácticas (control excesivo, poca comunicación, etc.) actitudinales de algunos líderes, y esto estaría afectando a la estabilidad anímica emocional de los colaboradores frente a su área de trabajo y en la empresa. Si los colaboradores no están motivados por su líder, es más propenso que el trabajo se realice de una manera menos efectiva como lo harían colaboradores motivados.

Respecto a la consideración individual, se puede mencionar que los líderes se preocupan de sus colaboradores tanto en que cumplan sus objetivos, como la forma que los recursos humanos estén en las posiciones que les corresponden; sin embargo, muy pocas veces el líder se preocupa en las necesidades de los colaboradores tanto en las formas de motivarlo, cubrimiento de sus necesidades, y tratando de desarrollar las capacidades personales y profesionales.

Respecto a la influencia idealizada, en la empresa la mayoría de sus líderes son respetados; sin embargo, no se puede apreciar cierta admiración por parte de sus seguidores hacia sus líderes, debido a las actitudes que presentan frente a sus líderes, en cuanto a sus grados de valores y morales, la misión y visión claras. Teóricamente, cuando un colaborador admira a un líder lo que podría hacer es tomar en consideración los consejos y direcciones que indica.

Respecto a la supervisión y participación en la organización, en la empresa existen muy pocos líderes que se preocupan por sus seguidores, se observan actitudes que reflejan una insatisfacción por parte de los colaboradores, como la falta de participación en las tomas de decisiones, no son supervisados de una forma adecuada causando un mal clima y satisfacción por el trabajo.

Respecto a la remuneración y prestaciones, en las remuneraciones de los colaboradores de atención al cliente y las áreas administrativas están en el promedio del sueldo que paga en el mercado; es decir, está dentro del mercado e índice de remuneraciones. Sin embargo, existen días de retrasos que se tienen en los pagos, existe incumplimiento de pagos, tales como bonos u objetivos que se acuerdan y por falta de comunicación que pueden traer una insatisfacción para los colaboradores de la empresa.

Respecto a la satisfacción intrínseca del trabajo, en la empresa durante los últimos años se ven pocas oportunidades de crecimiento profesional. Actualmente se toma en cuenta las habilidades, conocimientos, habilidades sociales, capacidad para manejar equipos; sin embargo, aún no hay un plan de crecimiento profesional para sus colaboradores.

Respecto al ambiente físico del trabajo, en la empresa se observa que en las tiendas de atención al público se encuentran ordenadas, adecuadas. Sin embargo, existen otros ambientes de trabajos del área administrativa que no son adecuados y no estimula un trabajo placentero, esto puede causar una mala imagen e impresión de los colaboradores en su ambiente de trabajo.

Respecto a la cantidad de producción en el trabajo, se puede mencionar que trabajar para un socio como Telefónica implica un ritmo de trabajo continuo, solucionando problemas de forma empírica, así como la experiencia, y no trabajando en base a unas estrategias y objetivos trazados.

Respecto a la calidad de producción en el trabajo, la calidad de las ventas ha mejorado durante los últimos meses, debido al liderazgo que se ejerce en el trabajo; sin embargo, se observa que se encuentran los estados financieros en rojo durante años, esta cultura podría afectar a la empresa.

En esta investigación se considera aspectos importantes de liderazgo transformacional que podrían aplicarse en la organización, de no ser así podría encontrarse colaboradores menos satisfechos y comprometidos con las metas y objetivos de la organización.

Problema general

¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019?

¿Qué relación existe entre la motivación inspiracional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019?

¿Qué relación existe entre la consideración individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019?

¿Qué relación existe entre la influencia idealizada y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

El estudio del liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en la empresa Contacto Satelital S.R.L. es necesaria e importante porque sin una estimulación del intelecto se estaría afectando la capacidad de los colaboradores para dar nuevas soluciones a los problemas y con el tiempo experimentar la rutina y la insatisfacción del trabajo. Asimismo, si los líderes no tienen una buena actitud frente a sus seguidores, estaría afectando a la satisfacción por sus trabajos. Es decir, no preocuparse por cubrir las necesidades, tales como el motivarlos, desarrollar sus capacidades, puede causar que ellos se sientan menos valorados, y menos comprometidos con la organización.

Asimismo, la investigación se justifica por las siguientes razones:

Justificación teórica. La investigación pretende presentar información real, actualizada y detallada sobre las variables analizadas, siendo un aporte importante para las futuras investigaciones. Asimismo, la investigación considera los aportes teóricos de Bass (1998) citado por Reyes, Pineda y Coutiño (2015) para el liderazgo transformacional, quien lo define como: “Todo aquel proceso de influir, sea de manera positiva o negativa sobre la gente, y de esa manera lograr que hagan suyas el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa” (p. 142) y para el desarrollo de la variable satisfacción laboral se considera los aportes teóricos de Gómez (2014) que lo define como: “La valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre su experiencia adquirida en el mismo” (p. 66).

Justificación práctica. El aporte radica en que el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral son variables que tienen muchos años de estudio por las empresas. En este estudio encontrarán factores que

podrán aplicar los líderes de las organizaciones para ver consecuencias positivas en la satisfacción laboral y de ser ver mejores reportes de cumplimientos de objetivos, de renuncias de puestos. En este sentido, si los colaboradores se encuentran más satisfechos podrían hacer mejor su trabajo. Asimismo, se pone a consideración de la empresa Contacto Satelital S.R.L. las recomendaciones de la investigación, para fortalecer sus habilidades de liderazgo y la satisfacción en su organización.

Justificación metodológica. En esta investigación se realizarán una ficha técnica para cada instrumento de recolección de datos, que permitan medir el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral. Ambos instrumentos presentan adecuados criterios de validez y confiabilidad con todos los requisitos solicitados.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

Determinar la relación entre la motivación inspiracional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

Determinar la relación entre consideración individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan

de Miraflores – 2019.

Determinar la relación entre la influencia idealizada y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones bibliográficas

Esta limitación se tuvo al inicio para encontrar las fuentes de satisfacción laboral, radicando en la diversidad de teorías y autores sobre la variable y los años que han transcurrido desde sus comienzos de estudio. Sin embargo, investigando más mas a profundidad se logró encontrar la teoría que se ajusta a lo que se pretendía en la investigación.

Limitación teórica

En la mayoría de los casos, no se encontraba estudios sobre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral relacionados en el campo empresarial, y encontraba más estudios relacionados en el rubro de la investigación.

Limitación institucional

Durante la investigación se tuvo facilidad de ingresar a la biblioteca virtual, en unas ocasiones no se me permitió debido a no tener el carné.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Luna y Herrán (2015) en su informe final: “Como el estilo de liderazgo influye en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Quito Motors S.A.C.I de la ciudad de Quito”, realizada en la Universidad Central del Ecuador, para obtener el título de psicología industrial, tuvo como objetivo identificar los estilos de liderazgo de los gerentes de la empresa Quito Motors S.A.C.I de la ciudad de Quito y establecer la relación con el clima laboral. El diseño es no experimental desarrollada en una muestra de 37 trabajadores. Llegó a las siguientes conclusiones.

El estilo de liderazgo influye directamente en el clima laboral de la empresa Quito Motors S.A.C.I de la ciudad de Quito. Asimismo, el estilo predominante es el participativo o democrático.

El aporte de la investigación radica en que el clima laboral se toma como una variable madre de la satisfacción laboral, debido que dentro de la variable clima laboral se encontró a la satisfacción laboral.

Ortiz (2017) en su tesis: “Factores de liderazgo transformacional que impactan en el clima organizacional de la Corporación Batuta Risaralda”, realizada en la Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia, para obtener el grado de maestría en administración del desarrollo humano y organizacional, tuvo como objetivo identificar los factores de liderazgo transformacional que impactan el clima organizacional de la Corporación Batuta Risaralda. El diseño es no experimental desarrollada en una muestra de 40 personas. Llegó a las siguientes conclusiones:

El perfil de los directivos de la Corporación Batuta Risaralda, predominan los factores de liderazgo transformacional tales como la tolerancia psicológica e inspiración motivacional, orientados principalmente a las variables de resultado y satisfacción, efectividad y esfuerzo extra.

Asimismo, se concluye que las variables liderazgo transformacional obtuvieron puntajes de correlación significativas con el clima organizacional y las dimensiones más altas son la consideración individual, influencia idealizada atributos, influencia idealizada conductual, inspiración motivacional, tolerancia psicológica y estimulación Intelectual, siendo las de mayor apropiación tolerancia psicológica e inspiración motivacional.

Esta investigación fortalece los estudios sobre como el liderazgo transformacional influye en el clima organizacional, dando como resultado que existe correlación positiva por tal motivo esta investigación fortalece la hipótesis de esta investigación que existe correlación entre el liderazgo transformacional y el clima laboral.

Bolívar y Castro (2014) en su tesis: "Liderazgo transformacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral", realizada en la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela, para obtener el grado en relaciones industriales, tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo transformacional, la satisfacción y el desempeño laboral en su dimensión contextual y las dimensiones del desempeño contextual hacia el individuo y hacia la organización. El diseño es no experimental. En esta investigación la muestra está conformada por 86 vendedores y 23 gerentes. Llegó a las siguientes conclusiones:

Las variables liderazgo transformacional y satisfacción laboral tienen relación significativa, al igual que el liderazgo transformacional y el desempeño contextual hacia el individuo y también hacia la organización

Asimismo, el liderazgo transformacional de los gerentes de las tiendas de la mayoría de los vendedores percibe que los líderes tienen comportamientos de un líder transformacional y que la dimensión motivación inspiracional tiene un puntaje más alto, debido que los líderes comunican una visión atractiva, se concentran en el esfuerzo de ellos, les importa el logro de las metas, y se vuelven como ejemplos de conducta que los vendedores buscan imitar.

Esta tesis ha servido de soporte a las variables y sus dimensiones tanto el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral, ya que la investigación presenta resultados de correlación de la teoría del liderazgo transformacional y la satisfacción laboral, enriqueciendo la confiabilidad de la teoría y asimismo ampliando a esta investigación los conocimientos de las diversas teorías de la satisfacción laboral.

Espinoza (2018) en su tesis: “Satisfacción en equipos interprofesionales: relaciones interpersonales, liderazgo transformacional y clima de equipos en un hospital de Santiago, Chile. Un estudio de métodos mixtos”, realizada en la Universidad de Sao Paulo, Santiago de Chile, para obtener el título de doctor en ciencias, tuvo como objetivo analizar los intercambios sociales y sus relaciones con liderazgo, clima y satisfacción de los profesionales en equipos interprofesionales en contextos hospitalarios. En esta investigación la muestra de 409 profesionales en 53 equipos en un Hospital Universitario de Santiago, Chile. Llegó a las siguientes conclusiones:

El liderazgo transformacional ayuda en la satisfacción con el equipo, con un resultado estadístico de correlación positiva de 0.806; asimismo, enfatiza la importancia de la dimensión profesional y personal (consideración individual) que su independencia puede influenciar las relaciones orientadas en lograr tareas y objetivos.

El resultado de las dimensiones del liderazgo transformacional fueron las siguientes, la influencia idealizada con 0,778 la motivación inspiracional 0,732 la estimulación individual 0,779 y la consideración individualizada 0,708 dado como resultado una correlación positiva entre las dimensiones del clima en equipo, con las siguientes dimensiones: claridad objetivos 0,621 seguridad participativa 0,795 orientación a la tarea 0,772 y apoyo a la innovación 0,711 y así mismo que la medida del clima del equipo influencia en mayor medida a la satisfacción con el equipo.

Espinoza (2015) en su tesis: “Liderazgo transformacional, identidad social y engagement en carabineros de Chile: un estudio empírico sobre la

eficacia del liderazgo en el proceso de formación policial”, realizada en la Universidad Nacional de Educación a Distancia, Santiago de Chile, para obtener el grado doctor en psicología, tuvo como objetivo abordar el estudio de los estilos de liderazgo transformacional, transaccional, correctivo, y pasivo/evitativo, y el modo como se relacionan con las variables de prototipicalidad, identificación con el grupo, engagement, satisfacción del líder, satisfacción laboral, estrés, malestar subjetiva, malestar físico, eficacia, esfuerzo extra, intención de baja voluntaria y antigüedad, agrupadas en tres categorías: variables de interés general, variables de experiencia subjetiva y variables de desempeño en los carabineros de Chile. El diseño es no experimental desarrollada en una muestra de 985 jóvenes en proceso de formación policial. Llegó a las siguientes conclusiones.

El resultado fue que el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral tuvo una correlación de 0,479; asimismo, las dimensiones como la influencia idealizada conductual ,442 la influencia idealizada de atribución ,419 motivación inspiracional 0,447 estimulación intelectual 0,475 y la consideración individualizada 0,424. Por tal motivo la hipótesis planteada concluye que hay correlación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral.

Esta tesis ha sido importante para la investigación debido que los resultados que presentan sobre el liderazgo transformacional y el engagement (compromiso) y la correlación con uno de sus componentes como la satisfacción laboral dio a conocer y apoyar que existe correlación en las variables liderazgo transformacional y satisfacción laboral.

Antecedentes nacionales

Paucar y Rojas (2018) en su tesis: “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo – 2017”, realizada en la Universidad Peruana Los Andes Huancayo, para obtener el título profesional en administración, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el personal

administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo – 2017. El diseño es no experimental. En esta investigación la muestra está conformada por 40 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Existe una relación directa y significativamente entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo – 2017, mediante un Rho de Spearman 0,652 considerado como una correlación positiva media. Es decir, mientras el liderazgo transformacional sea mayor, será mayor el nivel de satisfacción laboral.

Existe una correlación directa y significativa entre la influencia idealizada y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo – 2017, mediante un Rho 0,636 considerado como una correlación positiva media. Es decir, mientras la influencia idealizada sea mayor, será mayor el nivel de satisfacción laboral.

Existe una correlación directa y significativa entre la motivación inspiracional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo – 2017, mediante un Rho 0,680 considerado como una correlación positiva media. Es decir, mientras la motivación inspiracional sea mayor, será mayor el nivel de satisfacción laboral.

Existe una correlación directa y significativa entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo – 2017, mediante un Rho 0,619 considerado como una correlación positiva media. Es decir, mientras la estimulación intelectual sea mayor, será mayor el nivel de satisfacción laboral.

Existe una correlación directa y significativa entre la consideración individual y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo – 2017, mediante un Rho 0,533 considerado como una correlación positiva media. Es decir, mientras la consideración individual sea mayor, será mayor el nivel de satisfacción laboral.

La investigación aporta considerando que sostiene que el tipo de liderazgo transformacional son quienes pueden hacer cambios en sus seguidores e influenciar en su satisfacción laboral. Asimismo, los resultados de sus dimensiones han sido de soporte y que se utilizaran para las discusiones.

Candiotti (2015) en su tesis: “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en las Instituciones Educativas de Primaria de la Red Educativa de San Juan, Lircay – 2015”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado de maestro en administración de la educación, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los docentes de las Instituciones Educativas de Primaria de la Red Educativa de San Juan de Lircay. El diseño es no experimental, desarrollada en una muestra de 62 docentes. Llegó a las siguientes conclusiones:

Existe una relación directa y significativa entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral mediante un Rho de Spearman 0,382 considerado como una correlación positiva débil. Es decir, que mientras el liderazgo transformacional sea mayor, será mayor el nivel de satisfacción laboral.

No existe una correlación entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral mediante un Rho 0,226. Es decir, mientras la estimulación intelectual sea mayor, no será mayor el nivel de satisfacción laboral.

Existe una correlación entre la motivación inspiracional y la satisfacción laboral mediante un Rho 0,302 considerado que existe una correlación positiva

débil. Es decir, mientras la motivación inspiracional sea mayor, será mayor el nivel de satisfacción laboral.

Existe una correlación entre la consideración individualizada y la satisfacción laboral mediante un Rho 0,466 considerado que existe una correlación positiva débil. Es decir, mientras la consideración individualizada sea mayor, será mayor el nivel de satisfacción laboral.

Existe una correlación entre la influencia idealizada y la satisfacción laboral mediante un Rho 0,449 considerado que existe una correlación positiva débil. Es decir, mientras la influencia idealizada sea mayor, será mayor el nivel de satisfacción laboral.

El aporte de la investigación se sustenta que mientras los líderes sean carismáticos, considerados, tengan una visión y misión clara y motiven a sus seguidores será mayor la satisfacción laboral de ellos.

Redolfo (2017) en su tesis: "Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la UGEL 04 Comas", realizada en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado de maestro en gestión pública, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la UGEL 04 Comas, 2017. El diseño es no experimental desarrollado en una muestra es 154 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

El resultado de la investigación se dio a conocer que al 95% de confianza existe relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en la UGEL 04 Comas, dando como resultado el valor de chi cuadrado 21.792 en la hipótesis general y el valor de significancia de 0.000, concluye que a mayor liderazgo transformacional mayor satisfacción laboral.

Al 95% de confianza se concluye que existe relación entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral mediante un resultado chi cuadrado de Pearson 11.454 a un nivel de significancia de 0.03. Es decir, existe relación positiva entre estimulación intelectual y satisfacción laboral.

Al 95% de confianza existe relación entre la motivación inspiracional de liderazgo y satisfacción laboral mediante un resultado de chi cuadrado de Pearson 24.325 a un nivel de significancia de 0.00. Por tanto, hay un resultado de relación positiva entre la motivación inspiracional de liderazgo transformacional y la satisfacción laboral.

Al 95 % de confianza existe relación entre la consideración individual de liderazgo transformacional y satisfacción laboral mediante un valor de chi cuadrado de Pearson es 45.17 a un nivel de significancia 0.000, por lo que existe una relación significativa entre la consideración individual de liderazgo transformacional y satisfacción laboral.

Al 95% de confianza existe relación entre la influencia idealizada de liderazgo transformacional y satisfacción laboral mediante un resultado de chi cuadrado de Pearson 17.7786 y el valor de significancia de 0.00 (menor a 0.005). Es decir, existe una relación entre la influencia idealizada de liderazgo transformacional y satisfacción laboral.

Esta tesis ha servido de ayuda para conocer el antecedente de la investigación en Perú y a la vez en fortalecer los conocimientos, conceptos y teorías de la investigación sobre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral que se está realizando. Tanto los conceptos y resultados abrieron las puertas del conocimiento en la investigación para afianzar la propuesta del liderazgo transformacional y la satisfacción laboral.

Pacheco (2019) en su tesis: "Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de una empresa privada de Lima Metropolitana", realizada en la Universidad Autónoma del Perú, para obtener el grado de licenciada en psicología, tuvo como objetivo establecer la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el personal de una empresa privada de Lima Metropolitana. El diseño es no experimental desarrollada en una muestra de 300 personas. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se afirma que no existen diferencias significativas entre las variables de liderazgo transformacional y satisfacción laboral, según el género y según la edad del personal de la empresa privada de Lima Metropolitana, mediante un resultado de $Rho=0,522$.

Según objetivo de identificar si existen diferencias significativas del liderazgo transformacional, según el género y la edad en el personal de la empresa privada, se obtuvo como resultado que no existen diferencias significativas ($p>0.05$) entre el liderazgo transformacional según el género y la edad.

Según el objetivo de establecer si existen diferencias significativas de satisfacción laboral, según el género y la edad del personal de la empresa privada, se obtuvo como resultado que no existen diferencias significativas ($p>0.05$) de la satisfacción según el género y la edad.

Este estudio de investigación ayudo a tener una perspectiva diferente sobre el tema del liderazgo transformacional y la satisfacción laboral debido que esta investigación aporta al conocimiento de las variables estudiadas, tal como la conclusión que no existe una relación entre ambas variables. Asimismo, aportó el enriquecimiento de otros autores de las teorías de liderazgo transformacional y la satisfacción laboral.

Chacón (2016) en su tesis: "Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral", realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Para obtener el título profesional de psicología, tuvo como objetivo analizar la relación entre el liderazgo transformacional y satisfacción laboral en una empresa del sector privado del rubro de Courier y logística. El diseño es no experimental desarrollada en una muestra es 65 trabajadores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se halló una correlación positiva de intensidad media entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral debido que los líderes potencian los valores, creencias y las actitudes de los seguidores y consiguen que los

colaboradores estén inspirados a conseguir los objetivos, a hacer mejor su trabajo y por consiguiente tener el nivel de satisfacción de trabajo mayor.

La consideración individual tiene como resultado una correlación positiva y significativa entre la dimensión sentirse bien en el trabajo y en buen lugar para trabajar con la escala de satisfacción laboral ($r=.440$; $r=484$). El resultado muestra que el líder aprovecha las oportunidades para que los seguidores participen y aporten ideas dentro de su equipo de trabajo. Así el líder brinda espacios de opinión, la apertura para el crecimiento profesional, el apoyo mutuo y el trabajo en equipo.

La motivación inspiradora tiene como resultado una correlación positiva y significativa entre las dimensiones de la escala de satisfacción laboral ($r=.416$; $r=403$). El resultado muestra que los líderes tienen la habilidad para motivar a la gente, incentivar la ayuda mutua, mantener enfocados en la visión compartida, creado posibilidades para el crecimiento personal y profesional en la organización, y que está relacionado con la satisfacción laboral.

La influencia idealizada tiene como resultado una correlación positiva y significativa entre las dimensiones de la escala de satisfacción laboral ($r=.526$; $r=490$). El resultado muestra que los líderes son vistos como poseedores de integridad y confianza; es decir, tienen la capacidad para actuar con libertad, tienen una buena relación con los demás, por consiguiente, crea un buen ambiente laboral. Ellos brindan ayuda de manera autónoma a sus seguidores, eso quiere decir que les dan las oportunidades para tomar decisiones y opinar sobre temas relacionados al trabajo.

La estimulación intelectual tiene como resultado una correlación positiva y significativa entre las dimensiones de la escala de satisfacción laboral ($r=.300$; $r=313$). El resultado muestra que los líderes y la organización brindan conocimientos, capacitan, en otro sentido empoderan y desarrollan habilidades, haciendo que los colaboradores trabajen con entusiasmo, compromiso y siendo reconocidos por sus buenos trabajos.

La siguiente investigación aportó un interesante resultado de las dimensiones del liderazgo transformacional debido que cada dimensión tuvo una correlación significativa con la satisfacción laboral. Sin embargo, a pesar de que la muestra fue baja para el estudio, apoya a la evidencia de este estudio, que las dimensiones y la variable tienen una correlación significativa

Barboza y Chircca (2019) en su tesis: “Liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores del área administrativa de la empresa Química Suiza S.A.C”, realizada en la Universidad Autónoma del Perú, para obtener el título profesional en administración de empresas, tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores del área administrativa de la empresa Química Suiza S.A.C. El diseño de investigación es no experimental, desarrollada en una muestra de 35 colaboradores del área administrativa. Llegó a las siguientes conclusiones:

Existe una relación altamente significativa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores del área administrativa Química Suiza S.A.C, mediante un Rho de Spearman de 0,921 a un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, concluyendo que mientras la organización asume un liderazgo transformacional mejora el clima de la empresa.

Existe una relación altamente significativa entre la consideración individualizada y el clima organizacional en los colaboradores del área administrativa Química Suiza S.A.C. mediante un Rho Spearman de 0,760 a un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, se concluye que mientras el líder brinda una importancia apropiada a sus seguidores, tanto a sus necesidades profesionales como personales entonces el clima laboral de la empresa mejora.

Existe una relación altamente significativa entre la estimulación intelectual y el clima organizacional en los colaboradores del área administrativa Química Suiza S.A.C. mediante un Rho de Spearman de 0,819

a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0.05, se concluye que cuando el líder de la empresa se preocupa por el desarrollo personal y profesional de los colaboradores entonces mejora el clima de la empresa.

Existe una relación altamente significativa entre la motivación inspiracional y el clima organizacional en los colaboradores del área administrativa Química Suiza S.A.C. mediante un Rho de Spearman de 0,895 a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0.05, se concluye que mientras el líder motiva a los colaboradores permanentemente, mediante reconocimientos, incentivos e la empresa entonces el clima de la empresa mejora.

Existe una relación altamente significativa entre la influencia idealizada y el clima organizacional en los colaboradores del área administrativa Química Suiza S.A.C. mediante un Rho de Spearman de 0,778 a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0.05, se concluye que cuando el líder es un modelo en términos de actitudes personales y profesionales, el clima organizacional mejora.

El aporte de este antecedente es que tales dimensiones de la teoría del liderazgo transformacional, como la influencia idealizada, la consideración individual, motivación inspiracional y estimulación intelectual tiene una correlación con el clima laboral, por tal motivo como el clima laboral está relacionado a la satisfacción laboral está apoyaría a la investigación realizada.

Miranda (2018) en su tesis: “Liderazgo transformacional y motivación de los colaboradores en las divisiones de banca empresas y personas de una entidad financiera peruana de Lima”, realizada en la Universidad Nacional del Callao, para obtener el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre la influencia idealizada y la motivación de los colaboradores en las visiones de banca empresas y personas de una entidad financiera peruana. El diseño es no experimental desarrollada en una muestra 75 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Hay suficiente evidencia para afirmar que el liderazgo transformacional, se relaciona de forma directa y significativa con la motivación en los colaboradores de banca empresas y personas de la entidad financiera de estudio, mediante un Rho de Spearman de ($r=0.578$) se concluye que a mayor liderazgo transformacional, mayor será la motivación de los colaboradores en las divisiones de banca empresas y personas de una entidad financiera peruana.

Existe una correlación directa significativa entre la dimensión influencia idealizada y la variable motivación, debido al coeficiente de correlación de 0.526, se concluye que, a mayor influencia idealizada, será mayor la motivación de los colaboradores en las divisiones de banca empresas y personas de una entidad financiera peruana.

La motivación inspiracional tiene una correlación directa y significativa entre la dimensión y la variable motivación con el coeficiente de correlación de 0.554, se concluye que, a mayor motivación inspiracional del liderazgo, mayor será la motivación de los colaboradores en las divisiones de banca empresas y personas de una entidad financiera peruana.

La estimulación intelectual tiene una correlación directa y significativa entre la dimensión y la variable motivación con el coeficiente de correlación de 0.549, se concluye que, a mayor estimulación intelectual del liderazgo, mayor será la motivación de los colaboradores en las divisiones de banca empresas y personas de una entidad financiera peruana.

La consideración individual tiene una correlación directa y significativa entre la dimensión y la variable motivación con el coeficiente de correlación de 0.532, se concluye que, a mayor consideración individual de los líderes, mayor será la motivación de los colaboradores en las divisiones de banca empresas y personas de una entidad financiera peruana.

El aporte de la investigación radica en que cada dimensión obtuvo un resultado de correlación positiva con la variable motivación en los

colaboradores del estudio, por tal motivo los resultados de esta investigación refuerzan el estudio, que mientras el nivel de liderazgo transformacional es mayor, el nivel de la motivación (que está relacionado con la satisfacción laboral) será mayor.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas del liderazgo transformacional

2.2.1.1 Definiciones del liderazgo transformacional

Bass y Burns (1981) citado por Fernández y Quintero (2017) define al liderazgo transformacional como: “Los líderes y seguidores tienen un nivel alto de motivación y moral, para alcanzar las metas organizacionales” (p. 59). Es decir, el líder transformacional puede hacer que los seguidores pongan los objetivos organizacionales como suyos, en contraste con otros tipos de liderazgo que son diarios y rutinarios en sus actividades. El liderazgo transformacional es una forma de llevar a los seguidores que hagan cambios en sus motivaciones y llevándolas hasta el compromiso de alcanzar las metas y objetivos de las organizaciones.

Avolio y Bass (2004) sostienen que los líderes transformacionales traen consigo resultados que son logrados de la siguiente forma ellos son carismáticos con sus seguidores y son considerados una fuente de inspiración. Ellos tratan de satisfacer las necesidades particulares de sus seguidores y logra estimularlos intelectualmente. (p. 21).

Bass (1985) sostiene que durante este siglo debido a los cambios que el mundo está presentado, habrá una nueva forma de liderar el cambio para que las personas (seguidores) logren alcanzar las metas y objetivos de tal forma que ni los mismos seguidores lo esperan.

El liderazgo transformacional es el tipo de líder que genera en sus seguidores, compromiso, satisfacción, empeño en las tareas. El líder contiene

habilidades para influenciar a sus seguidores, los motiva para que alcancen desempeños más allá de lo que esperan, tienen la actitud positiva, son carismáticos, y siempre desafían con sus expectativas.

El líder transformacional inspira a sus seguidores debido a sus fuertes valores éticos y morales que posee, este líder considera a la motivación como un factor fundamental para los cambios, él cubre las necesidades de sus seguidores, tratándolos como personas y procura anticiparse ante los cambios y planea acciones de forma conveniente.

En este sentido, el liderazgo transformacional es el tipo de líder con la capacidad de desarrollar el potencial de sus seguidores con el fin de alcanzar los metas y objetivos de la organización, ellos tienen una visión clara, así mismo estimulan la creatividad y son flexibles al organizar.

2.2.1.2. Dimensiones del liderazgo transformacional

Los líderes transformacionales no solo establecen acuerdos, toman decisiones o intercambian ideas, tienen consideración con sus compañeros y seguidores. Los líderes transformacionales pueden lograr el cumplimiento de las metas utilizando los componentes que los caracterizan, tales componentes también se encuentran entrelazados. Los componentes son los siguientes:

Influencia idealizada

Bass (1985) citado por D' Alessio (2017) explica que:

Los líderes transformacionales tienen altos grados de moral y conducta ética, generando lealtad y respeto por sus seguidores. Los seguidores se sienten identificados y algo particular es que los líderes ponen en prioridad las necesidades de sus seguidores antes que ellos mismos. El líder los guía en su toma de decisiones y se asegura que mantengan sus niveles de moral y ética, entre otras. Y la influencia puede darse de dos formas: influencia idealizada por atributos y comportamientos. (p. 68).

Fishman (2005) expresa que los seguidores comúnmente se sienten identificados por aquellos líderes que expresan un valor a las cosas, así mismo por quienes son firmes en sus decisiones, son positivos ante las situaciones y que mantienen firmes sus convicciones. Es el tipo de líder que es un modelo de ejemplo y que el seguidor busca imitarlo.

La influencia idealizada es la capacidad de lograr influir por medio de su carisma a sus seguidores, asimismo es espíritu positivo y el sentido de entusiasmo que llegan a incrementar los niveles de desarrollo.

La influencia idealizada es la capacidad de que los líderes tengan una visión y misión clara, por tal motivo se ganan la admiración de sus seguidores. Así mismo transmite confianza, y puede obtener trabajos extras de sus seguidores con el fin de culminar las tareas.

La influencia idealizada es el carisma, la capacidad de apasionar y transmitir seguridad, confianza y respeto, haciendo sentir a sus seguidores orgullosos de su trabajo. Es decir, es la capacidad de transmitir autoconfianza, por medio del comportamiento, como la autogestión de las emociones, así los seguidores que se identifican con ellos obtienen fidelidad.

Motivación inspiracional

Bass (1985) citado por D' Alessio (2017) explica que:

Los líderes transformacionales son quienes tienen la capacidad de motivar a quienes están en su entorno debido al valor que dan al trabajo, también tienen una visión y misión clara fundamentada en valores e ideales. Ellos muestran optimismo ante cualquier circunstancia, transmitiendo confianza e inspiración, usando un lenguaje que persuade. Ellos animan a sus seguidores que miren un futuro alentador y atractivo para ellos mismos. La motivación inspiracional, y la influencia idealizada están entrelazadas y que es una manera de medir el carisma. (p. 68).

Bernal (2000) expresa que el líder transformacional tiene la capacidad de motivar a los seguidores para confrontar los desafíos, manteniendo el entusiasmo y el espíritu de trabajo en equipo con optimismo.

La motivación inspiracional es la capacidad de ser positivo a pesar de las circunstancias difíciles que se presenten, transmitiendo un sentido de misión común, motivando a realizar el trabajo de forma efectiva para no solo el beneficio personal, si o también de toda la organización. Asimismo, es la capacidad de promover una visión organizacional, haciendo deseable las metas para cumplirlas en sus seguidores, así también el cómo lograrlas, transmitiendo sus puntos de vista, y con optimismo de llegar a la visión.

La motivación inspiracional es la capacidad de reforzar las ideas centrales de la organización, así como la visión clara del futuro. Contiene palabras de ánimo, transmitiendo seguridad en la misión.

La motivación inspiracional quiere mejorar el desempeño de sus trabajadores, como hacer que el seguidor reflexione sobre la importancia que tiene su tarea al ejercer el logro de las metas, como asimismo hace que el seguidor razone sobre la importancia tanto del desarrollo personal y profesional.

Estimulación intelectual

Bass y Avolio (2000) presentaron al liderazgo transformacional de modo como alguien que promueve el desarrollo intelectual, la indagación y les muestra a sus seguidores situaciones retadoras para estimular ideas innovadoras y solucionar problemas, escucha a cada seguidor y ninguna opinión no es valorada al tomar decisiones.

Bass (1985) citado por D' Alessio (2017) expresa que:

Los líderes transformacionales se esfuerzan por hacer que sus equipos tengan un sentido de pensamiento crítico, siendo innovadores, creativos

por medio de reformulación de problemas y retos. No expone críticas de errores en público, solicita siempre ideas a sus seguidores para encontrar nuevas soluciones de los problemas. Asimismo, desafía a que se vean las cosas de manera diferente para dar posibilidad a nuevas y diferentes estrategias de soluciones dentro del marco del trabajo. (p. 68).

La estimulación intelectual promueve las ideas y plantea nuevos retos, y de esa forma promueve el pensamiento crítico a sus seguidores. La estimulación intelectual aprovecha cada oportunidad y contra tiempo en la consecución de la meta para resolver los problemas y aprender.

La estimulación intelectual es la capacidad de promover el desarrollo intelectual en los seguidores, de generar un crecimiento profesional y se volver más creativos en la resolución de problemas que se les presenten.

La estimulación intelectual es promover, motivar, desarrollar el intelecto y la creatividad en los seguidores, es la capacidad de conseguir estrategias para alcanzar las metas en común de la organización.

Consideración individual

Bass y Avolio (2000) sostiene que los líderes transformacionales están pendientes del crecimiento de sus seguidores en lo que se desarrolla, convirtiéndose para ellos un guía, mentor, y debido a ello, los seguidores obtienen un alto potencial. Se crea un clima favorable en el trabajo, se crean nuevas oportunidades. El reconoce las diversidades de necesidades y deseos de sus seguidores.

Gutiérrez (2003) expone que el liderazgo transformacional es el tipo de estilo que puede realmente cambiar a los líderes y seguidores, debido que cambia el estado mental, tiene un sentido de entusiasmo, con nuevas perspectivas diferentes siempre dentro de un marco de compromiso y colaboración.

La consideración individual es preocuparse, escuchar, brindarle apoyo emocional y hacer retomar la confianza en sí mismos a los seguidores, de tal forma que impacte en su desempeño y logre alcanzar las metas en común de la misión. Es decir, es romper el hielo en el trato del personal, el dejar de verse como una persona sin restricciones, con la capacidad de acercarse a los seguidores de forma afectuosa cuando el seguidor lo necesita.

La consideración individual es observar y reconocer las diferentes capacidades de los individuos y el equipo, es distribuir las tareas de acuerdo con ellas para lograr las metas. Es siempre tener un buen ambiente de comunicación, afiliación y flexibilidad.

2.2.1.3. Teorías relacionadas al liderazgo transformacional

El liderazgo distribuido

La teoría del liderazgo distribuido, Murillo (2006) considera que el liderazgo distribuido es: “El tipo de liderazgo el que se aprovechan las habilidades, las competencias de todos los seguidores. Son quienes tienen un compromiso con las actividades para llegar a la meta en común” (p. 12).

Murillo (2006) expresa que el liderazgo distribuido es el en cual se estimula el trabajo en equipo y que hace crecer el espíritu colaborativo en sus seguidores. Ellos trabajan en un clima satisfecho y flexible. Así mismo los seguidores están orgullosos de sus capacidades con el fin de confrontar los diversos desafíos que se presentara.

El liderazgo distribuido es tipo de líder que amplía las habilidades y desempeños en cualquier lugar, ya sea en instituciones u organismos donde se encuentre, es el tipo de líder que se mantendrá afiliándose e interactuando con los seguidores hacia el logro de la visión y meta en común.

Asimismo, el liderazgo distribuido es el tipo de liderazgo que está distribuido en todos los niveles de los colaboradores, ya que todos laboran con

un motivo en común. Es cuando cada integrante asume el papel de liderazgo en cada competencia asegurado el cumplimiento de la visión y meta en común.

2.2.2. Bases teóricas de la satisfacción laboral

2.2.2.1. Definiciones de satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el vínculo entre las expectativas de los colaboradores frente al trabajo y lo que perciben recibir de ella, es decir, es la actitud sobre la satisfacción de su labor debido a factores relacionados a la organización e incluso de la vida personal en general.

La satisfacción laboral es la actitud que el empleado tiene sobre el trabajo, con factores relacionados, es decir, es la interacción que tienen los colaboradores con el ambiente del trabajo, quiere decir la coherencia que existe entre lo que esperan del trabajo y lo que perciben que están recibiendo.

En otras palabras la satisfacción laboral es el panorama positivo o negativo que tienen los colaboradores frente a la organización en que se desenvuelven, debido a las expectativas que tienen respecto al trabajo y los beneficios que reciben. Es el resultado final de la relación entre las necesidades humanas y las experiencias del trabajo y que pueden producir una discrepancia entre lo esperado y recibido.

2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Las nueve dimensiones propuestas de Locke fueron adaptadas posteriormente por Meliá y Peiró a seis. A continuación, se describen:

Ambiente físico

Meliá et al. (1990) expresa que el entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación entre otros afectan directamente a la satisfacción laboral.

Vargas y Zevallos (2013) expresa que el ambiente físico es una de las fuentes que produce satisfacción en el trabajo. Asimismo, sostiene que el ambiente es el medio directo que afecta la productividad, y que tener un mal o deficiente ambiente puede causar insatisfacción en los colaboradores.

El ambiente físico es la higiene y seguridad en el lugar del trabajo, es un grupo de actividades con el potencial de crear cultura, capacidades, recursos, para que tanto la organización y los colaboradores se desempeñen efectivamente. Es uno de los factores más importantes en el estudio de la satisfacción laboral, tal como la iluminación que principalmente afecta a la productividad laboral, el espacio del lugar del trabajo, la ergonomía, la limpieza, el orden, etc.

El ambiente físico es el aspecto del entorno físico del trabajo, es fundamental para que los trabajadores se desenvuelvan eficazmente en sus actividades y tareas. Un ambiente adecuado puede aumentar la productividad del trabajo y su satisfacción con la labor.

Supervisión y participación en la organización

Meliá et al. (1990) La satisfacción con la supervisión de los superiores, es la relación con los mismos, la frecuencia de la supervisión, a la justicia de trato recibido por la empresa, con la formación recibida y con la participación en las decisiones.

Vargas y Zevallos (2013) sostiene que si los colaboradores encuentran afiliación y participación en el grupo de la organización mejorara sus rendimientos, quiere decir si encuentra aceptación sobre sus opiniones y creencias, entonces podrán trabajar en conjunto para lograr las metas en común que fueron trazadas por la organización.

La supervisión y participación es la relación de los colaboradores con sus compañeros y jefes, es decir, es la manera en que los colaboradores son supervisados, cuando sus comentarios son bien recibidos por sus superiores, y

su participación en las tomas de decisiones del trabajo. Entonces, la supervisión y participación es la relación con las autoridades y el cumplimiento de sus objetivos, es cuando el colaborador analiza las relaciones laborales con sus superiores directos respecto a los trabajos que realiza en la organización.

Producción en el trabajo

Meliá et al. (1990) sostiene que: “La producción en el trabajo se refiere al ritmo y cantidad en que el trabajo se desarrolla y la satisfacción que produce el sujeto en la producción” (p. 6).

Davis y Newstrom (2003) menciona que la satisfacción está relacionada con las actitudes del trabajo, tal como la dedicación de ella, este es el nivel o grado que ellos se dedican al trabajo para cumplir sus objetivos, dado su tiempo y energía. Los colaboradores que están comprometidos con sus trabajos reconocen la necesidad de crecimiento y de su participación en las decisiones. Debido a su compromiso en el trabajo, intentan lograr rendimientos más altos. Quiere decir en que si los colaboradores tienen la oportunidad de alcanzar sus objetivos se sentirán satisfechos.

La producción de trabajo es el desempeño de tareas, es cuando los colaboradores valoran su trabajo que realizan diariamente y las interacciona con otras dentro de la organización. Asimismo, es como el individuo tiene disposición de trabajo, si la cantidad de producción es adecuada, si las metas y objetivos son alcanzables para él.

La producción en el trabajo es la dedicación al trabajo, Así como la necesidad de poder crecer en el trabajo y hacer mejor el trabajo, es el rendimiento que ellos tienen frente al trabajo, ya que si los colaboradores tienen la posibilidad de lograr sus metas y objetivos estarán conformes con su trabajo y por ende satisfechos.

Satisfacción Intrínseca

Meliá et al. (1990) sostiene que la satisfacción intrínseca se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y la capacidad para decidir por uno mismo aspectos del trabajo.

Herzberg (1959) sostiene que una de las motivaciones que tiene los colaboradores en todas las organizaciones es el factor de tener una oportunidad para crecer y formarse tanto personal y profesionalmente. Si encuentra que una empresa no tiene las oportunidades para desarrollarse considera que será imposible que avance y mejore en la organización. Las personas esperan desarrollar sus habilidades y prepararse para mejorar en sus materias o campos relacionados. Mientras haya oportunidades en el trabajo, el habrá un crecimiento tanto personal como profesional.

La satisfacción intrínseca es el impulso que todos tenemos de sobresalir y tener éxito, debido que las personas tienen una amplia necesidad de mejorar y desarrollarse y son movidas a hacer las cosas con excelencia. Por tal motivo es la satisfacción en la medida que la empresa brinde oportunidades para desarrollarse tanto personal y profesional.

La satisfacción intrínseca es la necesidad natural del individuo de querer impulsar y llegar a utilizar todo su potencial, de mejorar y desarrollarse incesantemente. Eso quiere decir que este fenómeno se presenta con el deseo de ser más de lo que uno ya es y de esta forma ser lo que uno quiere llegar a ser, y la empresa juega un papel importante. Asimismo, el desarrollo personal y profesional es cuando el subordinado desempeña sus labores y que éstos de forma natural buscan una realización personal en el trabajo.

Remuneraciones prestaciones

Meliá et al. (1990) expresa que la remuneración o prestaciones hace referencia al cumplimiento de los convenios laborales, a los incentivos

económicos, las negociaciones laborales, al salario, a la promoción y a la formación.

Werther y Davis (2003) expresa que las recompensas tales como los sueldos, las prestaciones, bonos, incentivos son solos beneficios que se reciben a cambio del trabajo.

Las remuneraciones y prestaciones del trabajo, como el sueldo, las promociones, los incentivos, el aprecio y las oportunidades laborales están debidamente relacionadas con la satisfacción laboral. Asimismo, como la puntualidad de los pagos, el cumplimiento de los acuerdos, y las negociaciones sobre los aspectos remunerativos son justos.

Las remuneraciones y prestaciones son los acuerdos económicos e incentivos tangibles e intangibles que son retribuidos por el trabajo que el individuo realiza en el tiempo acordado con la organización.

Calidad de producción en el trabajo

Meliá et al. (1990) explica que la calidad de producción en el trabajo hace referencia a los medios materiales de los que el trabajador dispone para realizar su trabajo y la calidad final del mismo.

Cid Olmo (2015) expresa que un componente importante dentro de la satisfacción laboral es la calidad y una igualdad de oportunidades.

La calidad de producción en el trabajo son las disposiciones de los recursos que los colaboradores tienen para desempeñar sus trabajos, así mismo para tener la calidad de la producción final. Se considera un factor importante debido que sin recursos y sin calidad la organización no avanzaría en sus funciones.

2.2.2.3. Teorías relacionadas a la satisfacción laboral

Teorías de satisfacción laboral de Locke (1968)

Locke (1984) en la teoría de la discrepancia sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional positivo que resulta de apreciar el trabajo y sobre la experiencia obtenida en el mismo. Por lo contrario, podemos observar que la insatisfacción laboral es el estado mental no placentero, debido a la valoración del trabajo de modo frustrante o con algún tipo de bloqueo que no permita valorar positivamente la labor. La satisfacción e insatisfacción se debe a la evaluación que los trabajadores tienen al contrastar sus expectativas y la percepción que brinda el trabajo.

Locke (1984) citado por Cid Olmo (2015) sostiene que las necesidades es un requisito para el bienestar y supervivencia de la persona y que existe dos tipos de necesidades, las psicológicas y fisiológicas y la satisfacción laboral es el resultado del contraste entre las expectativas de los colaboradores con el nivel de congruencia de los beneficios de la organización.

Locke (1984) citado por Cid Olmo (2015) resalta en su teoría que existe tres elementos importantes que organiza el proceso de la discrepancia: la evaluación de los factores del trabajo, la descripción de los factores y la importancia de los factores. El primer elemento es la evaluación personal de los factores inherentes del trabajo, el segundo elemento es la descripción de los factores (se refiere a la percepción que los trabajadores reciben del trabajo) y el tercer elemento es la importancia de los factores (se refiere a la trascendencia que es para la persona). La satisfacción laboral se deriva de la discrepancia entre la evaluación personal de los factores, la percepción que reciben y a la importancia e intensidad relativa de los factores.

Teoría de los dos factores: motivación e higiene

Herzberg y Synderman (1959) citados por Hancer y George (2003) presentaron la teoría de los dos factores: motivación – higiene. Esta teoría

sostiene que el ser humano tiene diversas necesidades que son independientes, ya que no están entrelazadas. La primera es el factor satisfactorio o motivador, centrado en el trabajo, tales como el reconocimiento, el éxito, el avance, el desarrollo y la competencia. El segundo factor es el de higiene; es decir, los factores que no produce motivación, y están relacionados con la insatisfacción, el panorama laboral. Por ejemplo, la supervisión, las relaciones con los colegas, los jefes, el sueldo, estatus social y la seguridad del lugar.

La teoría de los dos factores tiene como concepto que los seres humanos tenemos diferentes necesidades que deben ser suplidas, tales necesidades no están relacionadas, la teoría las categorizada en dos factores, el primer factor el motivador, está asociado al desarrollo personal, el reconocimiento, la competencia y el segundo factor es higiene está relacionado a los componentes que no producen satisfacción por sí mismos, el sueldo, las relaciones, el estatus, entre otros.

La teoría de motivación – higiene está relacionada al ambiente laboral y tales factores son conocidos por sus de estudio. En conclusión, la teoría de Herzberg propone y nos ayuda a entender que las necesidades del hombre en el trabajo son reales y que deben tomarse en cuenta.

Teoría de la jerarquía de necesidades básicas

Maslow (1934) citado por Raiteri (2016) presentó la teoría de la jerarquía de las necesidades esenciales del ser humano. Categorizadas en cinco:

- Fisiológicas: son las necesidades físicas, tales como la sed, el hambre, el sexo, entre otras.
- Seguridad: son las necesidades de protección a la salud emocional y física.
- Social: son las necesidades de tipo relacionales, como el afecto, la pertenencia, las amistades y la aceptación.

- Estima: son las necesidades relacionadas a la persona interna, tal como el respetarse a sí mismo, tener autonomía y el sentido del logro, asimismo los sentidos externos como el estatus, la atención y el reconocimiento.
- Autorrealización: es la necesidad de impulsarse para lograr lo que uno desea ser, aquí es el factor de llegar a alcanzar el potencial personal, y sentirse pleno con uno mismo.

La teoría de la jerarquía de las necesidades propone que los seres humanos tienen diferentes necesidades y tales se categoriza por niveles, el primer nivel de necesidad que menciona son necesidades básicas. La segunda categoría es de las necesidades de seguridad y protección emocional. La tercera categoría es la necesidad social como las relaciones. La cuarta es la necesidad de estima. La quinta necesidad es la de autorrealización como el reconocimiento, el desarrollar sus potenciales y, lograr ser la persona que se propone ser.

La teoría de Maslow define explícitamente como las necesidades de las personas tienen niveles diferentes y siendo independientes. Tales necesidades están relacionadas a la vida, y parte de la vida es el trabajo en el que cada nivel encaja perfectamente.

Teoría de los eventos situacionales

Quarstein, McAfee y Glassman (1992) sostienen que la teoría de eventos situacionales está determinada por factores denominados características y eventos situacionales. Las características situacionales son las condiciones de los aspectos laborales que la persona analiza antes de acceder al puesto de trabajo, tales como el salario, las oportunidades de formación, la condición del trabajo, la supervisión y la política de la organización. Los eventos situacionales son los periodos laborales que no se evaluaron antes, debido que éstos se presentan cuando el colaborador se encuentra en el puesto de trabajo, tanto negativa o positivamente, como los tiempos libres por cumplir objetivos, entre otros.

La mayoría de las personas antes de ingresar a un puesto de trabajo realizan las evaluaciones de los beneficios, tal evaluación la teoría de los eventos situacionales la llama el factor de las características y posteriormente, cuando las personas enfrenten el trabajo existirá factores que serán evaluados por ellos y éstas evaluaciones son llamadas los eventos situacionales.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.

Calidad de producción en el trabajo

La calidad de producción depende de los medios, recursos, materiales, que los colaboradores poseen para realizar sus labores, así como el buen seguimiento de que el producto o servicio se brinde con calidad.

Clima laboral

El clima laboral es el conjunto de atributos, cualidades, características, propiedades que son relativos en un ambiente de trabajo, siendo percibidas y experimentadas por las personas que son parte de una organización.

Consideración individual

La consideración individual es la capacidad del líder para reconocer las diferentes necesidades y deseos de sus seguidores, así como estar pendiente de ellos. Busca la forma de como cubrirlas. Está en constante guía y monitoreo para que sus seguidores desarrollen un alto potencial.

Desarrollo intelectual

El desarrollo intelectual es el adquirir conocimientos, destrezas, habilidades, en el trascurso de una vida, es incrementar el poder de la mente y la capacidad que tiene cada individuo para cultivarse, y responder frente a los cambios fácilmente.

Desempeño contextual

El desempeño contextual, es el comportamiento del individuo frente al trabajo en el que no está relacionado directamente por sus funciones del puesto.

Engagement

El engagement es un término en inglés que quiere decir compromiso o fidelidad, se define como el nivel de compromiso que tiene un colaborador frente a su organización.

Estimulación intelectual

La estimulación intelectual es la capacidad del líder de estimular la creatividad en sus seguidores, plantea retos y nuevas formas de ver las situaciones para solucionar problemas. Siempre se encuentra en constante comunicación, buscando ideas para mejorar la forma de trabajar y cumplir con la misión.

Globalización

Es el conjunto de procesos políticos, económicos, sociales, culturales a nivel mundial, haciendo una mayor comunicación e interdependencia entre diversos países del mundo, uniéndose y transformando los mercados, sociedades y culturas.

Identidad social

La identidad social es el auto concepto de cada persona que tiene de sí mismo o en cuanto a grupos sociales a los que pertenece. La identidad se da cuando las personas encuentran un lugar en la sociedad.

Influencia idealizada

La influencia idealizada es la capacidad de tener un alto grado de conducta ética y moral. Es la capacidad de tomar decisiones e influenciar en los seguidores. Es poner las necesidades de los seguidores primero antes que uno, y sí los seguidores se sienten identificados con ellos.

Liderazgo transformacional

El liderazgo transformacional es el líder que mediante sus capacidades logra influir un cambio en sus seguidores, y mediante su cambio positivo es que alcanzan altos niveles de desempeño para lograr los objetivos y metas en las organizaciones.

Motivación inspiracional

La motivación inspiracional es la capacidad de animar y motivar a las personas que se encuentran en su entorno. Es enfatizar el valor del trabajo, es dar a conocer la misión, visión y darles un futuro expectante y atractivo a sus seguidores. Asimismo, es como el espíritu del carisma.

Producción en el trabajo

La producción en el trabajo es el tiempo, la cantidad, la frecuencia en la que se desempeña el trabajo, la coherencia de la responsabilidad de los colaboradores, si las metas son alcanzables y la disposición de los colaboradores es adecuada.

Remuneraciones prestaciones

Las remuneraciones y prestaciones son los beneficios económicos que reciben los colaboradores por brindar sus servicios de trabajo, asimismo esto incluye los bonos, incentivos, las negociaciones, la promociones, etc.

Satisfacción Intrínseca

La satisfacción intrínseca son las características que da el trabajo por su naturaleza, tales como las oportunidades que rinda el trabajo, en las oportunidades para desarrollar el potencial de los colaboradores, y adecuarlos dependiendo de sus capacidades.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la actitud que los colaboradores tiene frente a su puesto de trabajo, teniendo en cuenta diversos factores relacionados a ellos, tales como supervisión y participación en la organización, remuneración prestaciones, satisfacción intrínseca, ambiente físico, producción en el trabajo, calidad de producción en el trabajo.

Supervisión y participación en la organización

La supervisión y participación en la organización es prácticamente la forma en que se supervisa el trabajo de los colaboradores, tales como la modalidad, la frecuencia, el trato justo y la participación de sus comentarios para la toma de decisiones en su área o departamento y organización.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de la investigación es de tipo descriptivo correlacional, porque el estudio descriptivo consiste en describir las situaciones, contextos o fenómenos y sucesos. Es decir, es analizar al detalle el comportamiento de las variables buscando responder las preguntas de investigación con la finalidad de conocer la relación o el grado de relación entre dos o más variables y conceptos.

Oseda et al. (2011) dicen que estas investigaciones tienen como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables.

De acuerdo con los momentos de recolección de los datos, la investigación es el tipo transversal o transeccional porque recopila datos en un tiempo específico y único.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) dice: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

Por otro lado, la investigación es de enfoque cuantitativo, porque se utilizan recolección de datos para que esta investigación logre probar la hipótesis en base a una medición numérica, se utilizaron los datos para realizar un análisis con el fin de probar la teoría que se está presentando.

Hernández et al. (2014) dice:

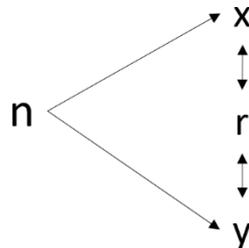
El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque

desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. (p. 4)

Diseño de investigación

La investigación se desarrolló mediante un diseño no experimental, porque no se realizará ninguna manipulación a alguna de ellas, en esta investigación no se pretende hacer algún cambio a la variable independiente para validar sus efectos hacia otras variables.

Hernández y Mendoza (2018) dicen: “La investigación no experimental, son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 175)



n: Muestra

x: Liderazgo transformacional

y: Satisfacción laboral

r: Criterio de relación de las variables.

3.2. Población y muestra

Población

En la investigación se considera una población de 132 colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. en el distrito de San Juan de Miraflores, durante el año 2019.

Hernández y Mendoza (2018) dice: “La población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 195).

Tabla 1

Distribución de la población según Contacto Satelital S.R.L

Áreas	Colaboradores	Porcentaje
Administración y Finanzas	8	6%
Cajeros	12	9%
Calidad	9	7%
Comercial	84	64%
Contabilidad	2	2%
Diseño Grafico	1	1%
Gerencia	3	2%
Logística	4	3%
Recursos Humanos	5	4%
Sistemas	4	3%
Total	132	100%

Muestra

La muestra está conformada por 98 colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L siendo una muestra que reúne las características de ser representativa.

Hernández y Mendoza (2018) dice: “Es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desea generalizar los resultados” (p. 196).

Asimismo, la muestra considerada en la investigación es no probabilístico porque no dependerá de la teoría de la probabilidad si no que se tomará un criterio diferente para seleccionar la muestra de acuerdo con la investigación.

Hernández y Mendoza (2018) dice: “La muestra no probabilística o dirigida. Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p. 200)

Por otro lado, la técnica de selección de la muestra es intencionada, porque se realizó la encuesta a los colaboradores que se encontraron disponibles a la hora que se realizó las encuestas.

Hernández y Mendoza (2018) dice: “En las muestras de este tipo, la elección de los casos no depende de que todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigador o grupo de personas que recolectan los datos” (p. 190)

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

No existe relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

Existe relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

Hipótesis específicas.

Existe relación entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

Existe relación entre la motivación inspiracional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

Existe relación entre la consideración individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

Existe relación entre la influencia idealizada y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de liderazgo transformacional

Moreira (2010) dice: “El liderazgo transformacional se refiere al proceso mediante el cual los líderes fomentan el compromiso de los seguidores y los inducen a superar sus egoísmos en apoyo de los objetivos de la organización, produciendo grandes cambios y alto rendimiento” (p. 33).

Definición operacional de liderazgo transformacional

El liderazgo transformacional es una variable que se puede medir y está enfocada en 4 dimensiones que se componen con 27 ítems que fueron aplicadas según la percepción de los colaboradores de la empresa. Quienes está ejerciendo el trabajo diario.

Tabla 2

Operacionalización del liderazgo transformacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Influencia Idealizada	- Atributos - Comportamientos	Del 1 al 6	1. Totalmente en desacuerdo	Bueno 27-30 Regular 21-27 Malo 10-21
Motivación Inspiracional	- Visión - Comunicación	Del 7 al 12	2. En desacuerdo	Bueno 27-30 Regular 21-27 Malo 7-21
Estimulación intelectual	- Innovación - Creatividad	Del 13 al 18	3. Parcialmente de acuerdo	Bueno 27-30 Regular 22-27 Malo 15-22
Consideración individual	- Empowerment - Reconocimiento - Motivación	Del 19 al 27	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Bueno 41-45 Regular 31-41 Malo 18-31

Definición conceptual de satisfacción laboral

Locke (1968) dice que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo.

Definición operacional de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una variable que se puede medir y está enfocada en 6 dimensiones que se componen con 32 ítems que fueron aplicadas según la percepción de los colaboradores de la empresa. Quienes está ejerciendo el trabajo diario.

Tabla 3

Operacionalización de la satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Supervisión y participación en la organización	- Supervisión	Del 1 al 7	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Bueno 31-35
	- Participación			Regular 24-31
Remuneraciones y prestaciones	- Salarios	Del 8 al 12		Malo 16-24
	- Incentivos			Bueno 17-25
Satisfacción intrínseca	- Actitud	Del 13 al 18		Regular 10-17
	- Autonomía			Malo 5-10
Ambiente físico (Confort)	- Limpieza	Del 19 al 23		Bueno 27-30
	- Entorno físico			Regular 22-27
	- Actitud			Malo 15-22
Producción en el trabajo	- Actitud laboral	Del 24 al 27		Bueno 22-25
	- Objetivos laborales		Regular 16-22	
Calidad de producción en el trabajo	- Eficiencia	Del 28 al 32	Malo 5-16	
	- eficacia		Bueno 17-20	
				Regular 12-17
				Malo 4-12
				Bueno 21-25
				Regular 16-21
				Malo 5-16

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El método que se aplicó para esta investigación fue el método hipotético deductivo porque la investigación plantea hipótesis que deben ser aplicadas y los resultados contrastados en la realidad. Es decir, se hace un análisis de la realidad para plantear las hipótesis que serán probados con los datos recogidos de las unidades de análisis, siendo datos validados y recogidos con instrumentos fiables y válidos.

Behar (2008) dice:

En el método hipotético-deductivo (o de contrastación de hipótesis) se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no podemos comprobar directamente, por su carácter de enunciados generales, o sea leyes, que incluyen términos teóricos), a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales, unos enunciados que se refieren a objetos y propiedades observables, que se obtienen deduciéndolos de las hipótesis y, cuya verdad o falsedad estamos en condiciones de establecer directamente. (p. 40)

Técnica

Durante el desarrollo de la investigación, se utilizó las diferentes técnicas relacionadas con el análisis bibliográfico, estas técnicas fueron aplicadas en todo el proceso de la investigación, en la primera parte se aplicó la técnica de la observación, y la técnica de estudio que se ejecuta es la encuesta.

Hernández y Mendoza (2018) dicen: “El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, este debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 250).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Se realizó la elaboración de dos instrumentos de recolección de datos que miden de forma independiente las variables para después correlacionarlas. El primer instrumento es un cuestionario del liderazgo transformacional del cual se va a medir las dimensiones de estudio que son cuatro, y se puede apreciar los ítems que contiene las preguntas por cada dimensión.

El segundo instrumento es un cuestionario de satisfacción laboral para los colaboradores de la empresa, que mide las dimensiones de estudio que se aprecian en los ítems que contempla las preguntas por cada dimensión.

Las técnicas para recopilar datos son fundamentales en las investigaciones ya que permiten recolectar información que son necesarias para su aplicación, y en esta investigación se utilizará la técnica llamada cuestionario. El cuestionario fue diseñado y sometido a los criterios de validez y confiabilidad que dan a conocer que son aplicables y que los datos serán confiables para la investigación.

Respecto a la confiabilidad o fiabilidad, Hernández y Mendoza (2018) dicen: “Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes en la muestra o casos” (p. 200).

Respecto a la validez, Hernández y Mendoza (2018) dicen: “Es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Se logra cuando se demuestra que el instrumento refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos” (p. 200)

Instrumento I: Cuestionario de liderazgo transformacional

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de liderazgo transformacional
Autor	: Daniel Raymundo Rojas
Procedencia	: Universidad Autónoma del Perú
Administración	: Individual
Duración	: 20 min aproximadamente
Aplicación	: colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El presente cuestionario es utilizado para medir las cuatro dimensiones del liderazgo transformacional de una empresa tales como la influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación intelectual y la consideración individual. El instrumento contiene el total de 27 ítems, entre 6 a 9 ítems por

dimensión, para la escala de puntuación o valoración se utilizó la escala de Likert con 5 alternativas, teniendo el puntaje máximo de 135.

Normas de aplicación

La encuesta puede aplicarse de forma individual o colectiva, la persona tendrá cinco posibles respuestas por cada pregunta, teniendo presente que la información obtenida será confidencial. Los criterios serán los siguientes:

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

Normas de calificación

Al evaluar los datos obtenidos, se sumarán las puntuaciones separadas por dimensión y de la misma forma se valora el total de ítems del instrumento, después se ubicará en la tabla que evaluaremos para determinar el liderazgo transformacional y sus dimensiones.

Instrumento II: Cuestionario la satisfacción laboral

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de satisfacción laboral
Autor	: Daniel Raymundo Rojas
Procedencia	: Universidad Autónoma del Perú
Administración	: Individual
Duración	: 25 min aproximadamente
Aplicación	: colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El presente cuestionario sirve para medir las seis dimensiones de la satisfacción laboral de una empresa tales como la supervisión y participación en la organización, remuneraciones y prestaciones, satisfacción intrínseca, ambiente físico, producción en el trabajo y calidad de producción en el trabajo. El instrumento contiene el total de 32 ítems, entre 4 a 7 ítems por dimensión, para la escala de puntuación o valoración se utilizó la escala de Likert con 5 alternativas, teniendo el puntaje máximo de 160.

Normas de aplicación

La encuesta puede aplicarse de forma individual o colectiva y la persona tendrá cinco posibles respuestas por cada pregunta, reafirmando que la información obtenida será confidencial. Los criterios serán los siguientes:

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

Normas de calificación

Al evaluar los datos que se obtendrán en la encuesta, se sumarán las puntuaciones separadas por dimensión y de la misma forma se valorará el total de ítems del instrumento, después se ubicará en la tabla que evaluaremos para determinar la satisfacción laboral y sus dimensiones.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Primero se elaboraron las encuestas de cada variable según las teorías y adaptándolas al contexto organizacional de estudio, siendo sometida a los criterios de validez por profesores especialistas de la materia.

Luego se realizó una prueba piloto de las encuestas con los colaboradores, determinando su validez altamente confiable mediante el alfa de Cronbach.

Posteriormente se realizó las tablas y gráficos estadísticos descriptivos de cada variable y dimensiones e interpretando correctamente de los resultados.

Luego se realizó la prueba de normalidad para conocer que tipo de prueba estadística se aplicará en las pruebas de hipótesis.

Finalmente, se realizó la contrastación de las hipótesis generales y específicas con las dimensiones de la variable independiente y la variable dependiente concluyendo e interpretado los resultados.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de liderazgo transformacional

La importancia del instrumento se estableció mediante el criterio de jueces y maestros en el tema, considerando a expertos de patrón temático, metodológico y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterios y constructo del instrumento.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario de liderazgo transformacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable
Mg. Mario Edgar Chura Alegre	Aplicable

Validez del instrumento de satisfacción laboral

La importancia del instrumento se estableció mediante el criterio de jueces y maestros en el tema, considerando a expertos de patrón temático, metodológico y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterios y constructo del instrumento.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de satisfacción laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable
Mg. Mario Edgar Chura Alegre	Aplicable

Los resultados de validación por criterio de jueces permiten evidenciar que ambos cuestionarios son aplicables, es decir, dichos cuestionarios pueden pasar por las pruebas de consistencia interna.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de liderazgo transformacional

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable liderazgo transformacional se empleó la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario señala una escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable liderazgo transformacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	27

Conforme se aprecia en la tabla 6, al aplicar el estadístico alfa de Cronbach se obtuvo un resultado de 0,978 que indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta por encontrarse en el intervalo de 0.81 a 1.00 dado como consecuencia que el instrumento es aplicable en la investigación.

Fiabilidad del instrumento de satisfacción laboral

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral se empleó la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario señala una escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	32

Conforme se aprecia en la tabla 7, al aplicar el estadístico Alfa de Cronbach se obtuvo un resultado de 0,879 que indica que el instrumento presenta una confiabilidad alta por encontrarse en el intervalo de 0.81 a 1.00 dado como consecuencia que el instrumento es aplicable en la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos del liderazgo transformacional

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable liderazgo transformacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	22	22,4
Regular	52	53,1
Bueno	24	24,5
Total	98	100,0

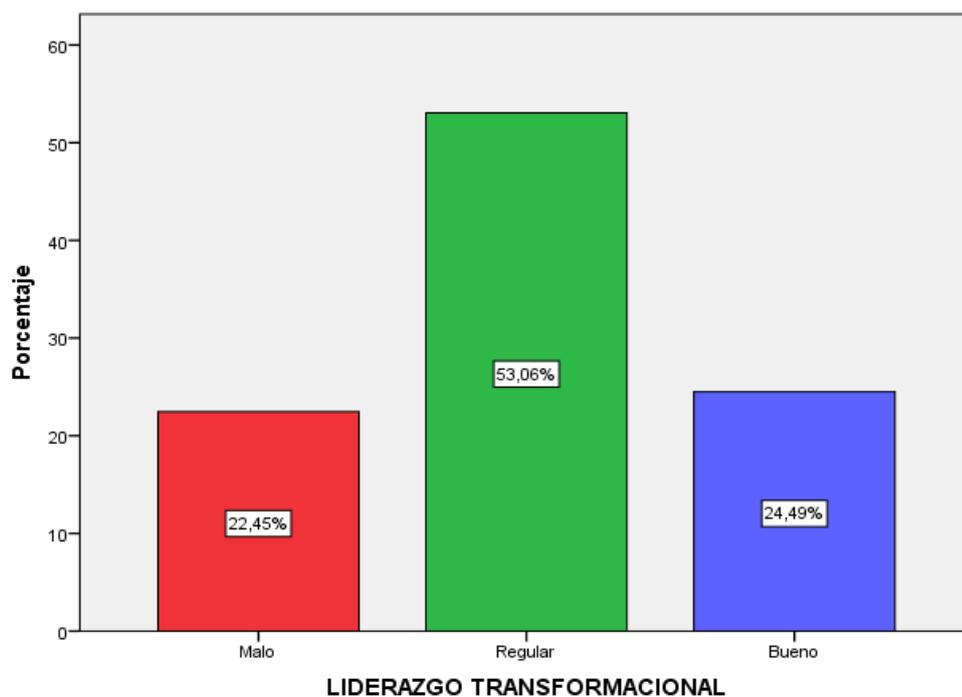


Figura 1. Análisis descriptivo de liderazgo transformacional

Interpretación

Se percibe en la figura 1 que 52 colaboradores encuestados que representan el 53,06% estiman al liderazgo transformacional en un nivel regular, 24 de los colaboradores encuestados que representan al 24,49% lo estiman en un nivel bueno y 22 colaboradores encuestados que representan al 22,45% lo estiman en un nivel malo.

Resultados descriptivos de la satisfacción laboral

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	17	17,3
Regular	62	63,3
Bueno	19	19,4
Total	98	100,0

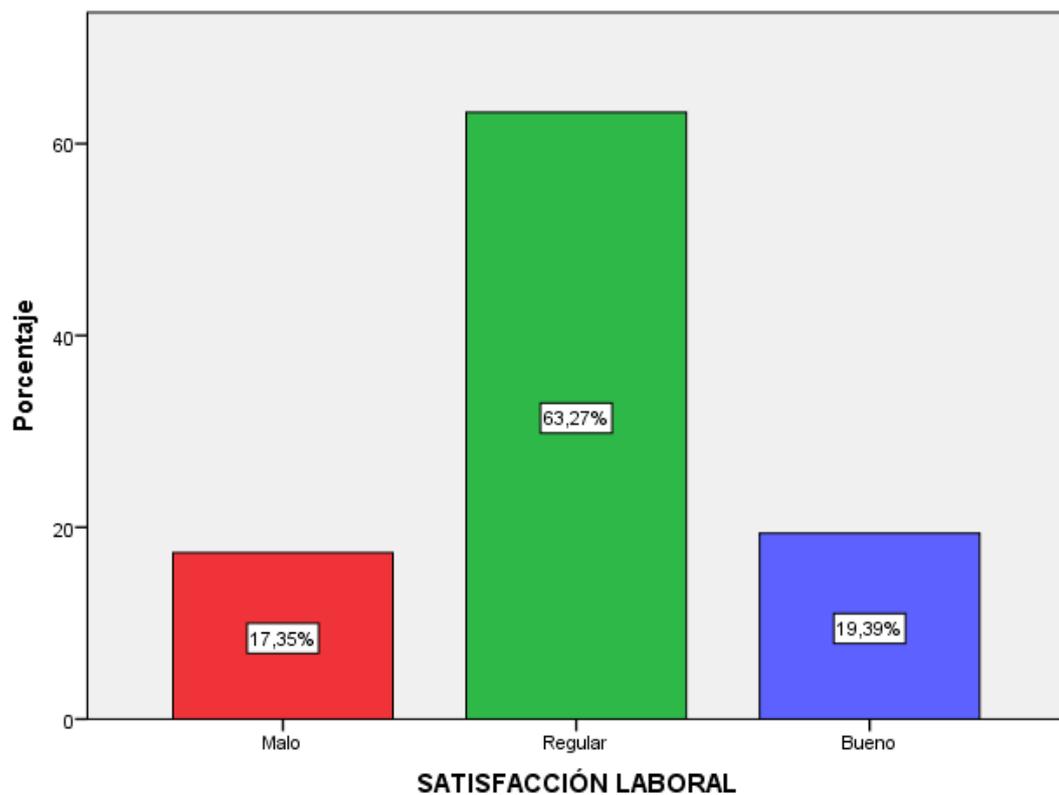


Figura 2. Análisis descriptivo de satisfacción laboral

Interpretación

Se percibe en la figura 2 que 62 colaboradores encuestados que representan el 63,27% estiman la satisfacción laboral en un nivel regular, 19 de los colaboradores encuestados que representan al 19,39% lo estiman en un nivel bueno y 17 colaboradores encuestados que representan al 17,35% lo estiman en un nivel malo.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de liderazgo transformacional

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión influencia idealizada

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	26	26,5
Regular	46	46,9
Bueno	26	26,5
Total	98	100,0

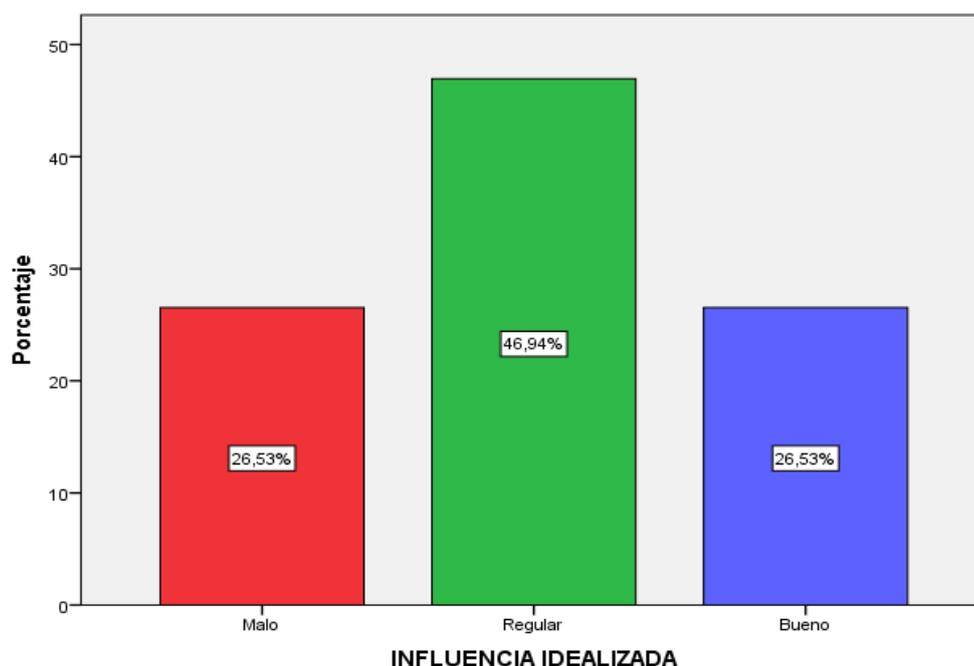


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión influencia idealizada

Interpretación

Se percibe en la figura 3 que 46 colaboradores encuestados que representan el 46,94% estiman a la influencia idealizada en un nivel regular, 26 de los colaboradores encuestados que representan al 26,53% lo estiman en un nivel bueno y 26 colaboradores encuestados que representan al 26,53% lo estiman en un nivel malo.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión motivación inspiracional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	23	23,5
Regular	52	53,1
Bueno	23	23,5
Total	98	100,0

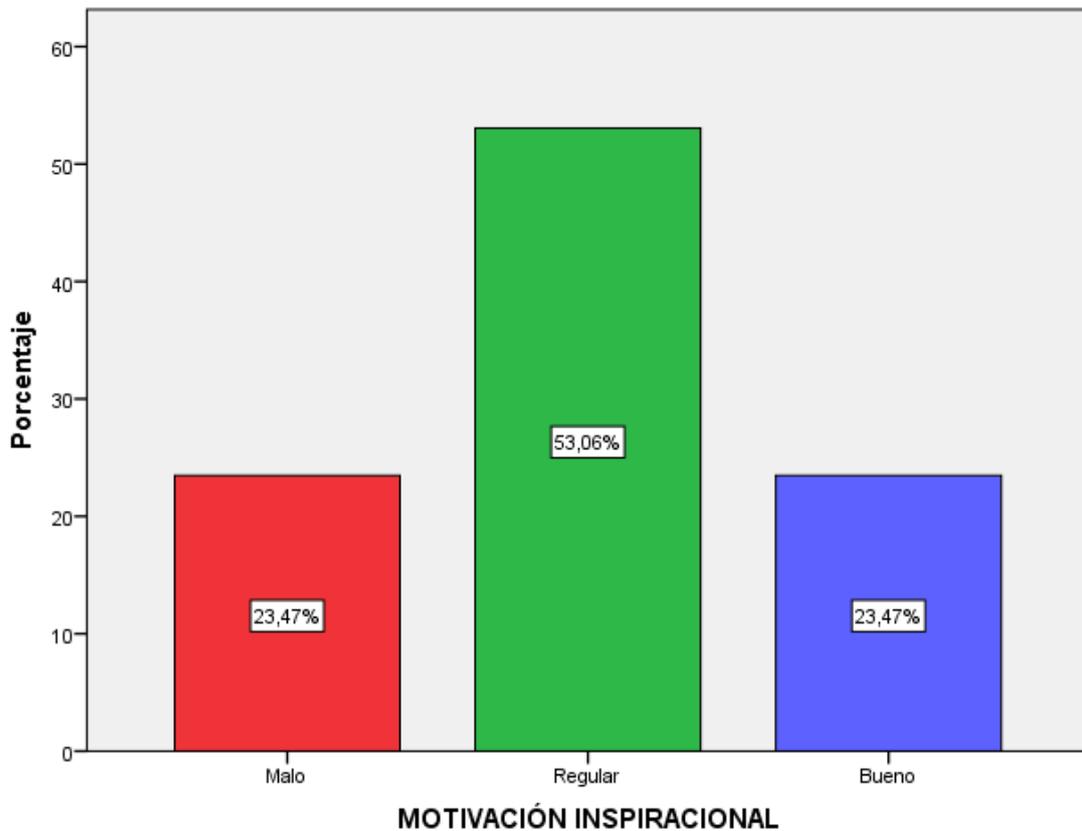


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión motivación inspiracional

Interpretación

Se percibe en la figura 4 que 52 colaboradores encuestados que representan el 53,06% estiman a la motivación inspiracional en un nivel regular, 23 de los colaboradores encuestados que representan al 23,47% lo estiman en un nivel bueno y 23 colaboradores encuestados que representan al 23,47% lo estiman en un nivel malo.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión estimulación intelectual

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	24	24,5
Regular	51	52,0
Bueno	23	23,5
Total	98	100,0

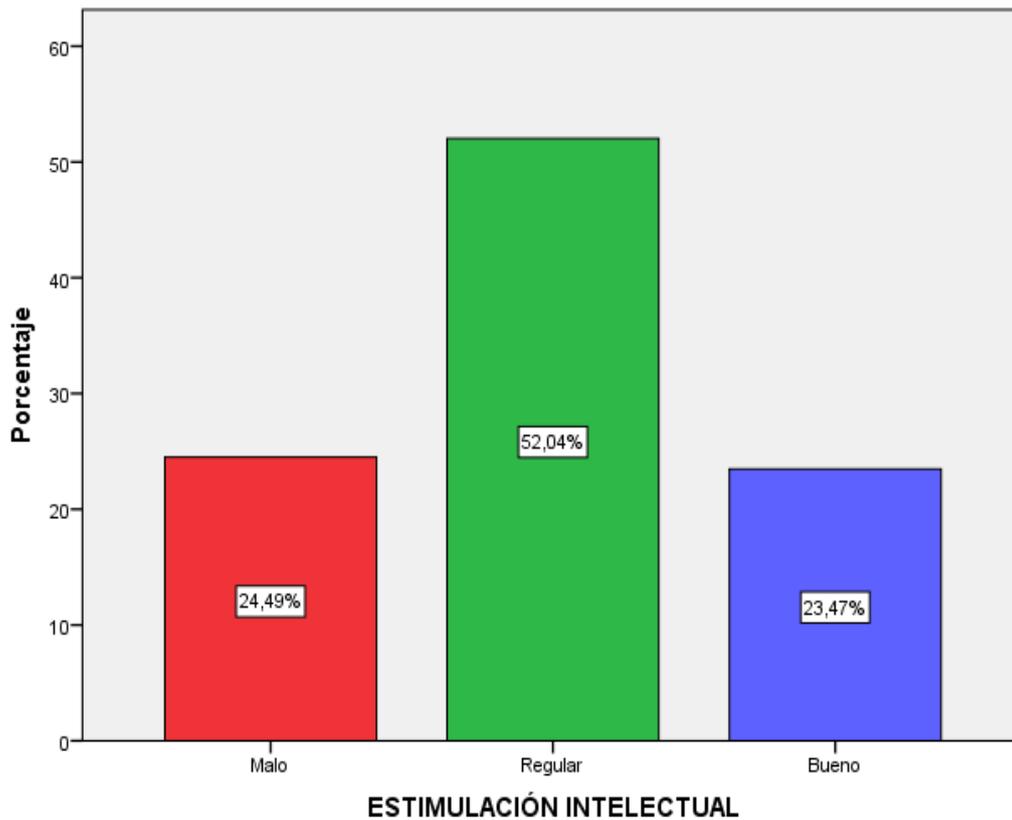


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión estimulación intelectual

Interpretación

Se percibe en la figura 5 que 51 colaboradores encuestados que representan el 52,04% estiman a la estimulación intelectual en un nivel regular, 23 de los colaboradores encuestados que representan al 23,47% lo estiman en un nivel bueno y 24 colaboradores encuestados que representan al 24,49% lo estiman en un nivel malo.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión consideración individual

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	21	21,4
Regular	53	54,1
Bueno	24	24,5
Total	98	100,0

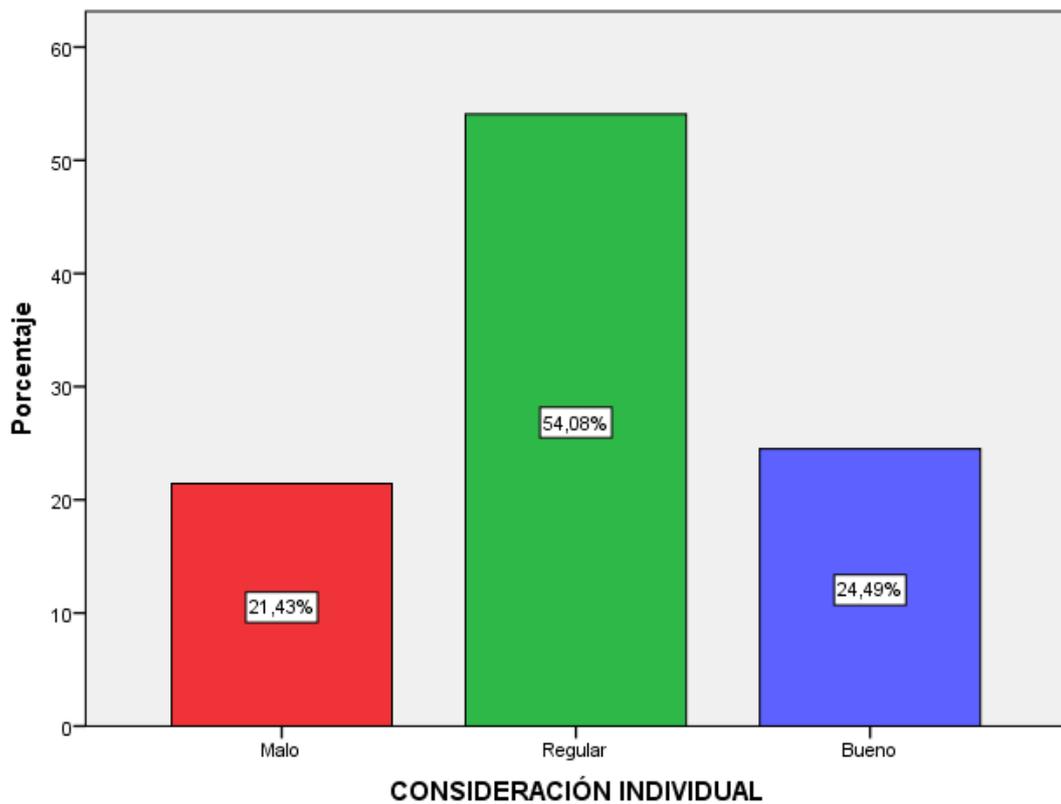


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión consideración individual

Interpretación

Se percibe en la figura 6 que 53 colaboradores encuestados que representan el 54,00% estiman a la consideración individual en un nivel regular, 24 de los colaboradores encuestados que representan al 24,49% lo estiman en un nivel bueno y 21 colaboradores encuestados que representan al 21,43% lo estiman en un nivel malo.

Resultados descriptivos de las dimensiones de satisfacción laboral

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión supervisión y participación en la organización

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	23	23,5
Regular	58	59,2
Bueno	17	17,3
Total	98	100,0

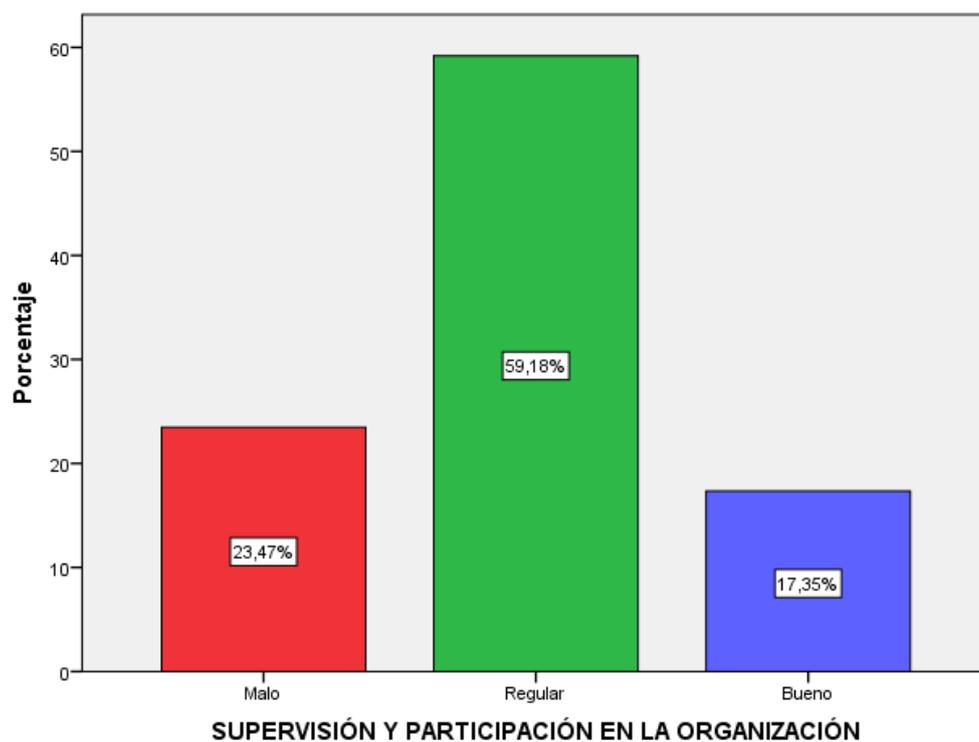


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión supervisión y participación en la organización

Interpretación

Se percibe en la figura 7 que 58 colaboradores encuestados que representan el 59,18% estiman a la supervisión y participación en la organización en un nivel regular, 17 de los colaboradores encuestados que representan al 17,35% lo estiman en un nivel bueno y 23 colaboradores encuestados que representan al 23,47% lo estiman en un nivel malo.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión remuneración y prestaciones

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	26	26,5
Regular	55	56,1
Bueno	17	17,3
Total	98	100,0

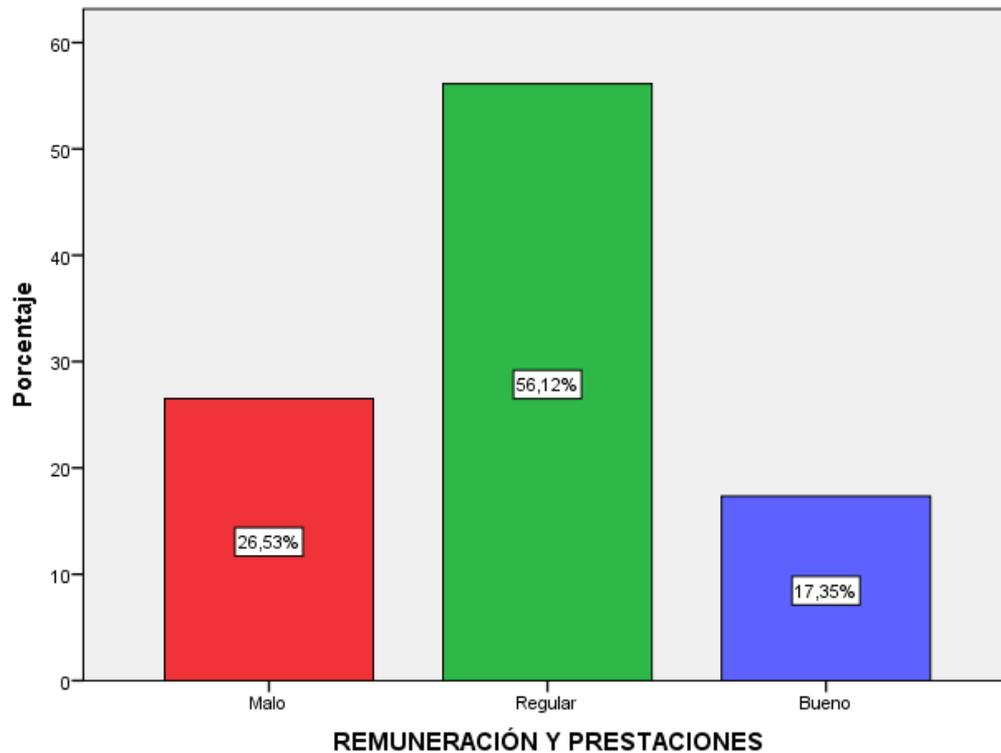


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión remuneración y prestaciones

Interpretación

Se percibe en la figura 8 que 55 colaboradores encuestados que representan el 56,12% estiman a la remuneración y prestaciones en un nivel regular, 17 de los colaboradores encuestados que representan al 17,35% lo estiman en un nivel bueno y 26 colaboradores encuestados que representan al 26,53% lo estiman en un nivel malo.

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	24	24,5
Regular	51	52,0
Bueno	23	23,5
Total	98	100,0

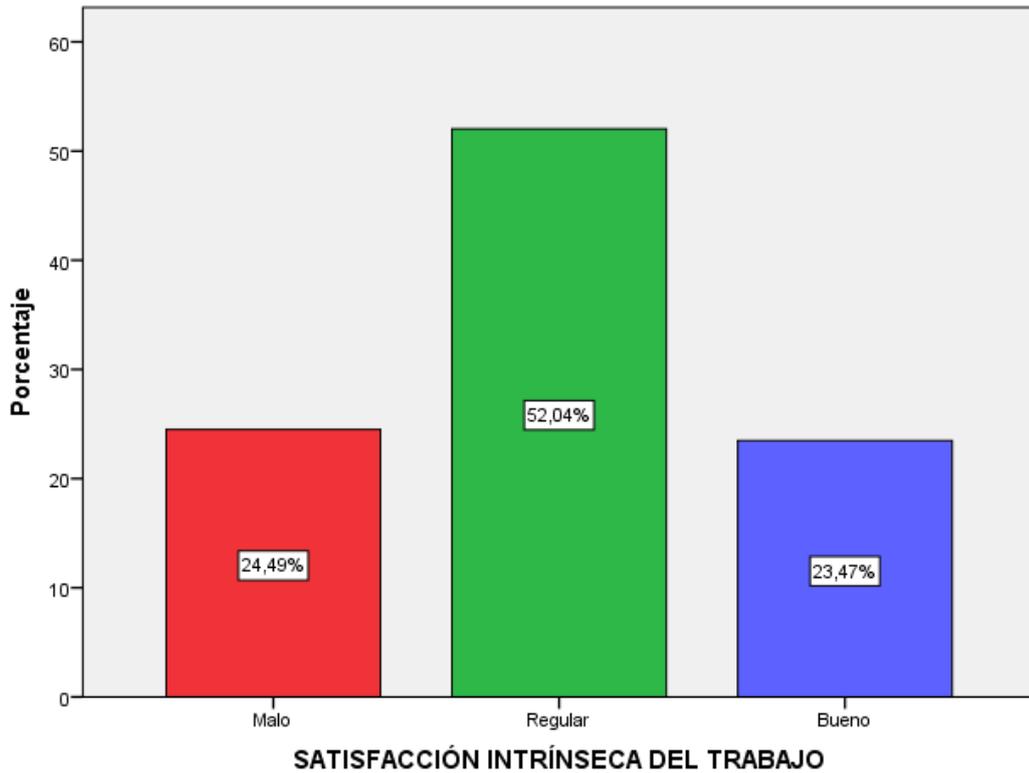


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo

Interpretación

Se percibe en la figura 9 que 51 colaboradores encuestados que representan el 52,04% estiman a la satisfacción intrínseca del trabajo en un nivel regular, 23 de los colaboradores encuestados que representan al 23,47% lo estiman en un nivel bueno y 24 colaboradores encuestados que representan al 24,49% lo estiman en un nivel malo.

Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión ambiente físico del trabajo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	25	25,5
Regular	50	51,0
Bueno	23	23,5
Total	98	100,0

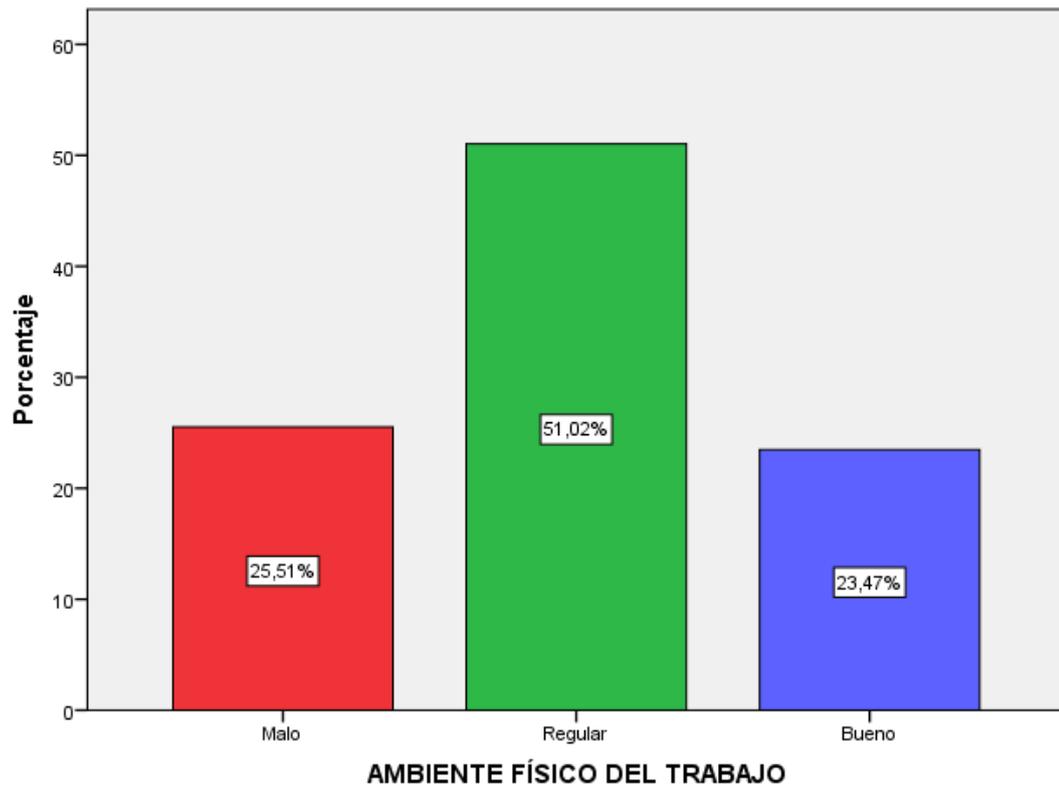


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión ambiente físico del trabajo

Interpretación

Se percibe en la figura 10 que 50 colaboradores encuestados que representan el 51,02% estiman al ambiente físico del trabajo en un nivel regular, 23 de los colaboradores encuestados que representan al 23,47% lo estiman en un nivel bueno y 25 colaboradores encuestados que representan al 25,51% lo estiman en un nivel malo.

Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión producción en el trabajo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	26	26,5
Regular	60	61,2
Bueno	12	12,2
Total	98	100,0

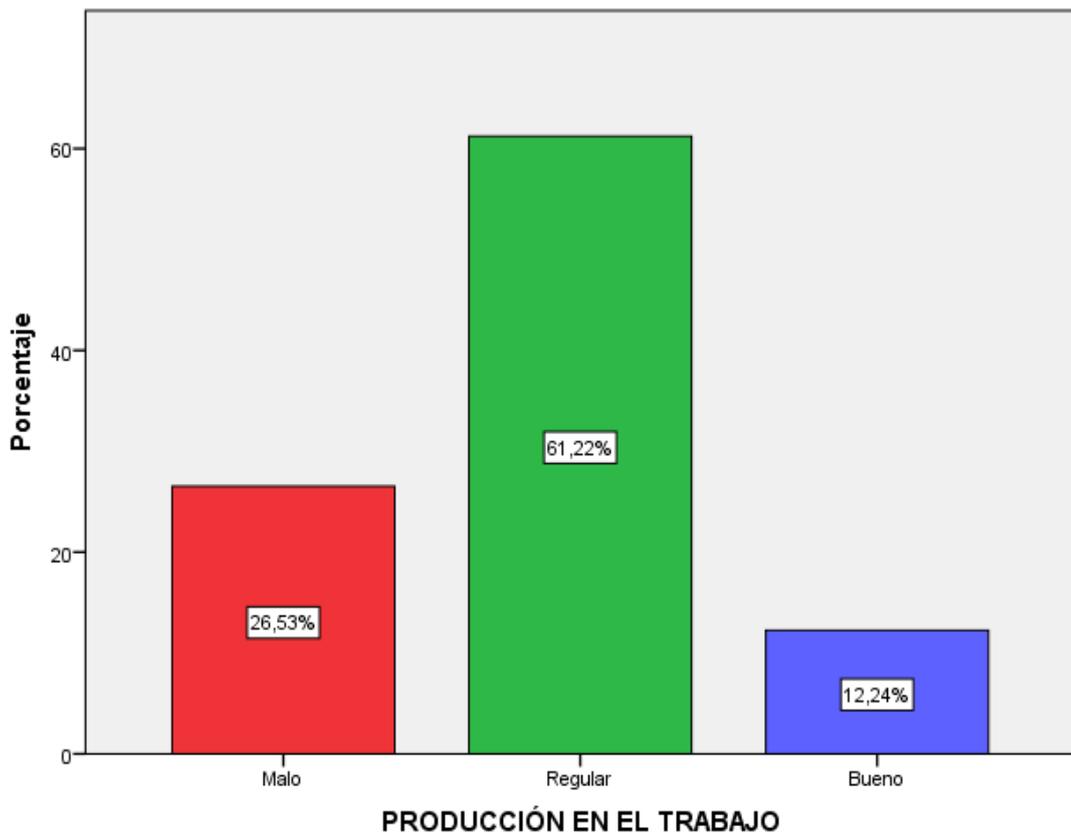


Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión producción en el trabajo

Interpretación

Se percibe en la figura 11 que 60 colaboradores encuestados que representan el 61,22% estiman a la producción en el trabajo en un nivel regular, 12 de los colaboradores encuestados que representan al 12,24% lo estiman en un nivel bueno y 26 colaboradores encuestados que representan al 26,53% lo estiman en un nivel malo.

Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión calidad de producción en el trabajo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	23	23,5
Regular	58	59,2
Bueno	17	17,3
Total	98	100,0

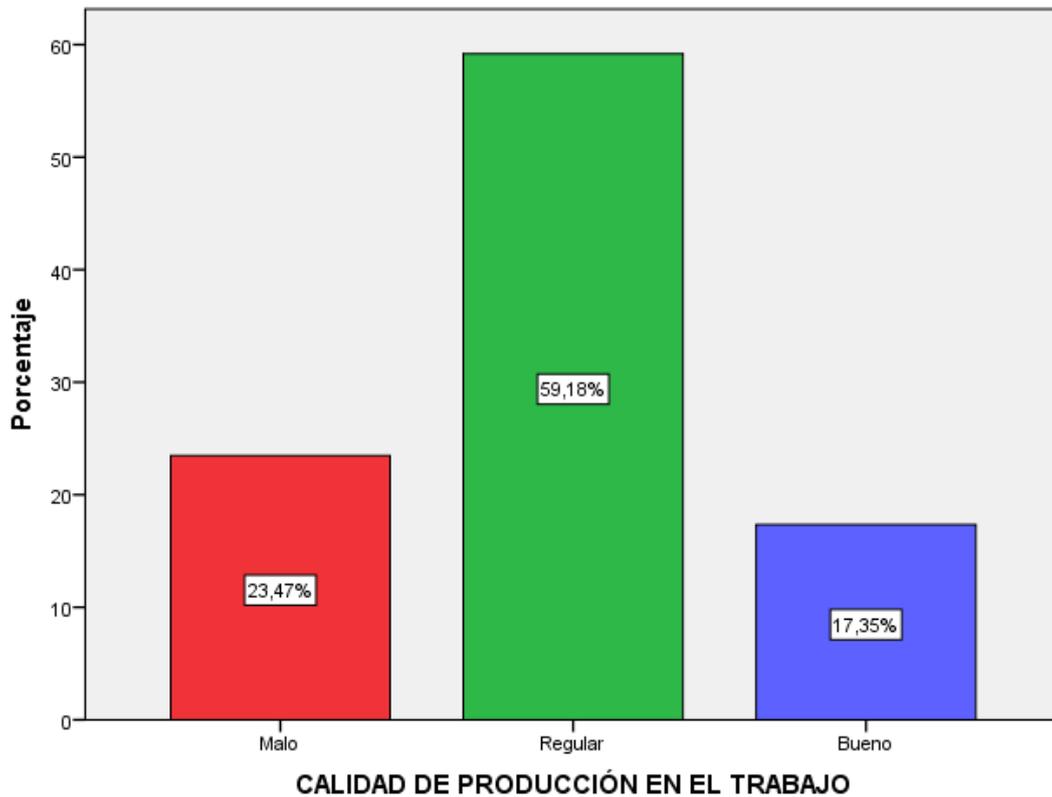


Figura 12. Análisis descriptivo de la dimensión calidad de producción en el trabajo

Interpretación

Se percibe en la figura 12 que 58 colaboradores encuestados que representan el 59,18% estiman la calidad de producción en el trabajo en un nivel regular, 17 de los colaboradores encuestados que representan al 17,35% lo estiman en un nivel bueno y 23 colaboradores encuestados que representan al 23,47% lo estiman en un nivel malo.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 20

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral

Liderazgo Transformacional	Satisfacción Laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno		Fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	9	9%	13	13%	0	0%	22	22%
Regular	5	5%	38	39%	9	9%	52	53%
Bueno	3	3%	11	11%	10	10%	24	24%
Total	17	17%	62	63%	19	19%	98	100%

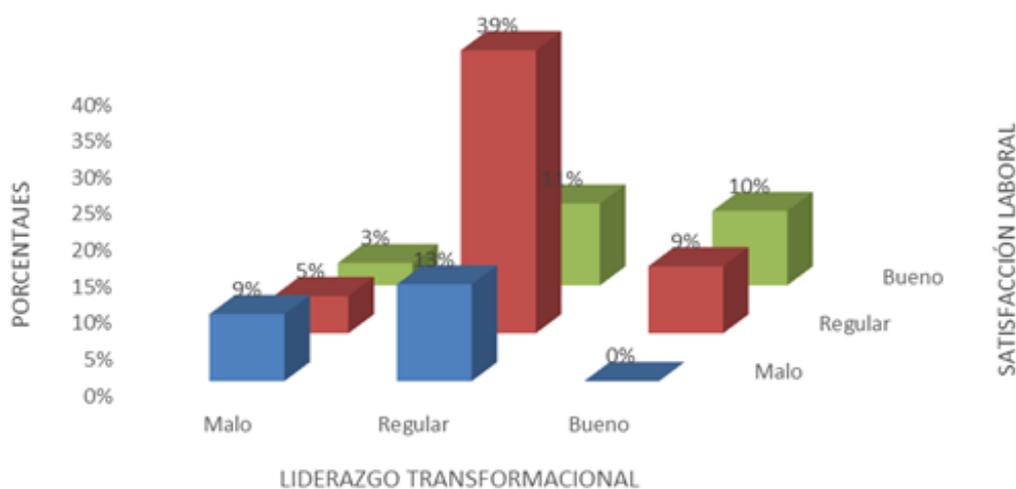


Figura 13. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral

Interpretación

La tabla 20 y figura 13 presentan la descripción respecto a las variables de estudio, donde se puede apreciar que el 9% de los colaboradores consideran la relación entre dichas variables como malo. El 39% de los colaboradores perciben esta relación como regular y el 10% de los encuestados aseguran que esta relación es buena; esto prueba que existe relación directa entre las variables, esta relación se verificará con la correspondiente prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀: La variable satisfacción laboral presenta una distribución normal

H₁: La variable satisfacción laboral difiere una distribución normal

Tabla 21

Resultado de la prueba de normalidad de satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
N		98
Parámetros normales ^{a,b}	Media	113,0918
	Desviación estándar	20,46475
	Máximas diferencias extremas	
	Absoluta	,097
	Positivo	,073
	Negativo	-,097
Estadístico de prueba		,097
Sig. asintótica (bilateral)		,023 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación

La tabla 21 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmodorov Smirnov donde se percibe que la mayoría de los puntajes no se acercan a una distribución normal en la variable satisfacción laboral, puesto que el coeficiente adquirido es significativo (sig. < 0.05); por consiguiente el resultado consigue rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, de modo que la prueba de estadística a emplear debe ser no paramétrica, en el caso de la investigación para los estadísticos inferenciales se empleó la prueba de Rho de Spearman.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores, Lima – 2019.

H_a: Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores, Lima – 2019.

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

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

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

Tabla 22

Resultado de correlación entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Rho de	Liderazgo	Coefficiente de correlación	,348**
Spearman	transformacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	98

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

Interpretación

La tabla 22 muestra los resultados de la relación entre la variable 1 y la variable 2, con un estadístico de ,348 que asciende a ,100 a un nivel de significancia 0,00 que es menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva baja entre las variables, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva baja entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

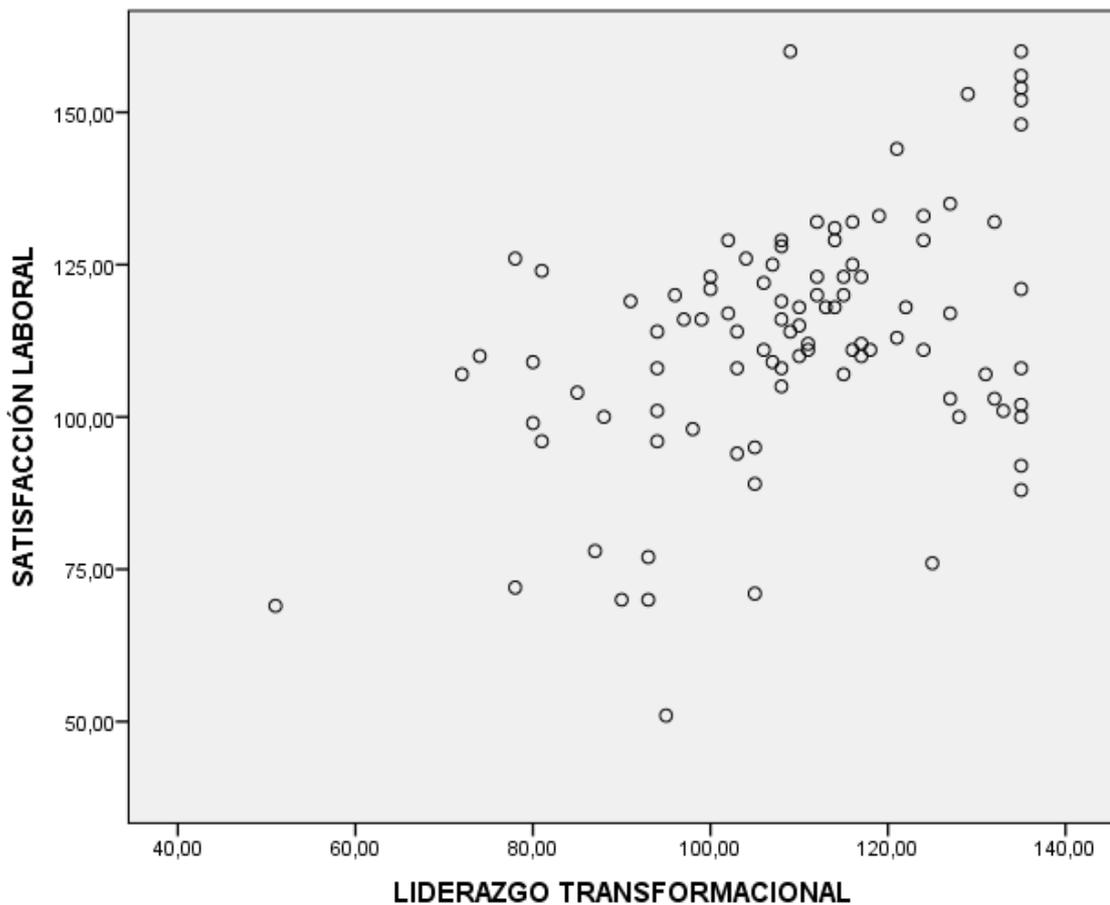


Figura 14. Gráfico de dispersión de las variables liderazgo transformacional y satisfacción laboral

Interpretación

En la figura 14 se puede observar los resultados del gráfico de dispersión, donde indica que existe una relación positiva directa entre las variables liderazgo transformacional y satisfacción laboral, en otras palabras, se puede decir que a mayores puntajes de la variable liderazgo transformacional, mayores serán los puntajes de la variable satisfacción laboral.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la influencia idealizada y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

H_a: Existe relación significativa entre la influencia idealizada y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

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

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

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

Tabla 23

Resultado de correlación entre Influencia idealizada y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Rho de	Influencia	Coefficiente de correlación	,318**
Spearman	idealizada	Sig. (bilateral)	,001
		N	98

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

Interpretación

La tabla 23 muestra los resultados de la relación entre la Influencia idealizada y la Satisfacción Laboral, con un estadístico de ,318 a un nivel de significancia 0,00 que es menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva baja entre la influencia idealizada y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L., San Juan de Miraflores, Lima – 2019.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la motivación inspiracional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

H₂: Existe relación significativa entre la motivación inspiracional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

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

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

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

Tabla 24

Resultado de correlación entre motivación inspiracional y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Rho de	Motivación	Coefficiente de correlación	,338**
Spearman	inspiracional	Sig. (bilateral)	,001
		N	98

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

Interpretación

La tabla 24 muestra los resultados de la relación entre la motivación inspiracional y la satisfacción laboral, con un estadístico de ,338 a un nivel de significancia 0,00 que es menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva baja entre la motivación inspiracional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores, Lima – 2019.

H₂: Existe relación significativa entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

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

Regla de decisión: Sig. $\geq 0,05$ → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. $< 0,05$ → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 25

Resultado de correlación entre estimulación intelectual y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Rho de	Estimulación	Coefficiente de correlación	,182**
Spearman	intelectual	Sig. (bilateral)	,073
		N	98

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

Interpretación

La tabla 25 muestra los resultados de la relación entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral, con un estadístico de ,182 a un nivel de significancia 0,073 que es mayor a 0,05 por esta razón, se puede decir que no existe una correlación entre la dimensión y la variable, lo cual acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, estableciendo que no existe una correlación entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L., San Juan de Miraflores, Lima – 2019.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la consideración individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

H₂: Existe relación significativa entre la consideración individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

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

Regla de decisión: Sig. $\geq 0,05$ → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. $< 0,05$ → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 26

Resultado de correlación entre consideración individual y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Rho de	Consideración	Coefficiente de correlación	,351**
Spearman	individual	Sig. (bilateral)	,000
		N	98

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

Interpretación

La tabla 26 muestra los resultados de la relación entre la consideración individual y la satisfacción laboral, con un estadístico de ,351 a un nivel de significancia 0,00 que es menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva baja entre la consideración individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los instrumentos de cada variable que fueron diseñadas en esta investigación y puestas bajo el criterio de validez y confiabilidad por expertos de la carrera profesional, respecto al liderazgo transformacional se obtuvo como resultado un valor de alfa de Cronbach de 0,978 y referente a la satisfacción laboral se obtuvo como resultado un valor de alfa de Cronbach de 0,879 siendo mayor a 0,7, dando como resultado que ambos instrumentos son altamente confiables para la recolección de datos de la muestra para aplicarlas en la encuestas, tal resultado nos permitió proseguir con la investigación.

En la contrastación de la hipótesis general por medio el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,348 con el nivel de significancia de 0,00, eso quiere decir que existe una correlación positiva baja entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral, tales resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Miranda Miranda (2016) en su tesis: “Liderazgo transformacional y motivación de los colaboradores en las divisiones de banca empresas y personas de una entidad financiera peruana de Lima”, se halló que las variables de estudio tienden a relacionarse con una magnitud de correlación aceptable de Rho Spearman de 0,578, y un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, demostrado que existe relación significativa del liderazgo transformacional y la motivación de los colaboradores. Es decir que según el resultado de los estudios mientras el liderazgo transformacional aumente, la satisfacción laboral de los colaboradores también aumentará, debido que esta variable de estudio independiente se considera correlacionada a la segunda variable satisfacción laboral. Así mismo la variable motivación se considera que existe una relación con la variable satisfacción debido a que sus dimensiones están relacionadas.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 1 por medio del estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,318 con el nivel de significancia de 0,00, eso quiere decir que existe una correlación positiva baja entre la influencia idealizada y la satisfacción laboral, tales resultados se contrasta con los resultados obtenidos

por Paucar y Rojas (2018) en su tesis: “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Peruana de los Andes Huancayo, 2017”, se halló que la dimensión y la variable de estudio tienden a relacionarse con una magnitud de correlación aceptable de Rho Spearman de 0,636, y un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, demostrando que existe relación positiva de la influencia idealizada y la satisfacción laboral. Es decir que según el resultado de los estudios mientras los líderes aumenten su capacidad de tener altos grados de moral, de conducta ética, de expresar valor a las cosas, de tomar decisiones firmes, de ser positivos ante las situaciones adversas, de mantener sus convicciones, en su autoconfianza y en gestionar sus emociones, quiere decir que la satisfacción laboral de los colaboradores también aumentará, debido que esta dimensión de estudio (influencia idealizada) se considera correlacionada a la variable satisfacción laboral.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 2 por medio del estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,338 con el nivel de significancia de 0,00, eso quiere decir que existe una correlación positiva baja entre motivación inspiracional y la satisfacción laboral, tales resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Paucar y Rojas (2018) en su tesis: “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Peruana de los Andes Huancayo, 2017”, se halló que la dimensión y la variable de estudio tienden a relacionarse con una magnitud de correlación aceptable de Rho Spearman de 0,680, y un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, demostrando que existe relación positiva de la motivación inspiracional y la satisfacción laboral. Es decir que según el resultado de los estudios mientras los líderes aumenten su capacidad de motivar a sus seguidores y a su entorno, de ser optimistas, de transmitir confianza, de hacer ver un futuro alentador y atractivo quiere decir que la satisfacción laboral de los colaboradores también aumentará, debido que esta dimensión de estudio (motivación inspiracional) se considera correlacionada a la variable satisfacción laboral.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 3 por medio del estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,182 con el nivel de significancia de 0,073, eso quiere decir que no existe una correlación positiva entre estimulación intelectual y la satisfacción laboral, tales resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Candiotti (2015) en su tesis: “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en las instituciones educativas de primaria de la Red Educativa de San Juan, Lircay, 2015”, se halló que la dimensión y la variable de estudio no tienden a relacionarse con una magnitud de correlación Rho Spearman de 0,227, y un nivel de significancia de 0,076 mayor al 0,05, demostrando que no existe relación entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral. Es decir que según el resultado de los estudios mientras los líderes aumenten su capacidad de desarrollar intelectualmente a sus seguidores, mostrándoles situaciones retadoras, promoviendo la investigación, reformulado problemas, replanteando conceptos, quiere decir que la satisfacción laboral de los colaboradores no aumentará debido que esta dimensión de estudio (estimulación intelectual) no se considera correlacionada a la variable satisfacción laboral.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 4 por medio del estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,351 con el nivel de significancia de 0,00, eso quiere decir que existe una correlación positiva baja entre consideración individual y la satisfacción laboral, tales resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Paucar y Rojas (2018) en su tesis: “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Peruana de los Andes Huancayo, 2017”, se halló que la dimensión y la variable de estudio tienden a relacionarse con una magnitud de correlación aceptable de Rho Spearman de 0,533, y un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, demostrando que existe relación positiva de consideración individual y la satisfacción laboral. Es decir que según el resultado de los estudios mientras los líderes aumenten su capacidad de estar pendientes del crecimiento de sus seguidores, de guiarlos, de tener nuevas perspectivas, de entusiasmo, de optimismo, atención, consideración, de,

brindarle apoyo, quiere decir que la satisfacción laboral de los colaboradores también aumentará, debido que esta dimensión de estudio (consideración individual) se considera correlacionada a la variable satisfacción laboral.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe una correlación positiva baja entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L., San Juan de Miraflores, Lima – 2019, mediante el Rho de Spearman de 0,348 a un nivel de significancia de 0,00 que es menor al 0,05. Se concluye que mientras mejore las habilidades del liderazgo transformacional en los líderes de la empresa, mejorará la satisfacción de los colaboradores.

Segundo. Existe una correlación positiva baja entre la influencia idealizada y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L., San Juan de Miraflores, Lima – 2019, mediante el Rho de Spearman de 0,318 a un nivel de significancia de 0,00 que es menor al 0,05. Se concluye que mientras los líderes de la empresa desarrollen mejor la habilidad de la influencia idealizada, mejorará la satisfacción laboral de los colaboradores.

Tercero. Existe una correlación positiva baja entre la motivación inspiracional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L., San Juan de Miraflores, Lima – 2019, mediante el Rho de Spearman de 0,338 a un nivel de significancia de 0,00 que es menor al 0,05. Se concluye que mientras los líderes de la empresa desarrollen más la habilidad de la motivación inspiracional, mejorará la satisfacción laboral de los colaboradores.

Cuarto. No existe una correlación positiva entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L., San Juan de Miraflores, Lima – 2019, mediante el Rho de Spearman de 0,182 a un nivel de significancia de 0,073 que es mayor

al 0,05. Se concluye la habilidad de la estimulación intelectual de los líderes, no influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Quinto. Existe una correlación positiva baja entre la consideración individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L., San Juan de Miraflores, Lima – 2019, mediante el Rho de Spearman de 0,351 a un nivel de significancia de 0,00 que es menor al 0,05. Se concluye que mientras los líderes de la empresa desarrollen más la habilidad de la consideración individual, mejorará la satisfacción laboral de los colaboradores.

5.3. Recomendaciones

Con respecto a la primera conclusión, se sugiere un plan estratégico (anexo 8) para desarrollar y potenciar las habilidades de liderazgo a todos los líderes de la organización.

Objetivo estratégico

Desarrollar y potenciar las habilidades de liderazgo a los líderes

Actividades

- Realizar un cronograma de fechas de todo el año para realizar la reunión del desarrollo de liderazgo (2 a 3 veces al año).
- Seleccionar los temas de capacitación (puntos importantes que el líder debe conocer (1. La inteligencia emocional, 2. Liderazgo y sus características, 3. El feedback, 4. Conocer las personalidades)
- Seleccionar dinámicas de retos grupales.
- Realizar un presupuesto de los costos (bocaditos, materiales, entre otros).
- Convocar a todos los líderes a las fechas establecidas.
- Aplicar la capacitación y las dinámicas grupales.

Con respecto a la segunda conclusión, de acuerdo al plan estratégico se sugiere desarrollar un proyecto social para fomentar la importancia de la ayuda al ser humano y fortalecer los valores morales y la ética de la ayuda.

Objetivo estratégico

Desarrollar proyectos sociales por los líderes

Actividades

- Realizar un cronograma de fechas de todo el año para realizar la reunión del desarrollo de liderazgo (2 a 3 veces al año).
- Seleccionar la ubicación para realizar el proyecto social (Colegios, Centros juveniles, programas de la municipalidad, etc.)
- Seleccionar el tipo de trabajo que se realizará. (pintado, remodelación, capacitación, donación, etc.)
- Realizar un presupuesto de los costos.
- Convocar a todos los líderes a las fechas establecidas para visitar el lugar.
- Aplicar el programa establecido.

Con respecto a la tercera conclusión, de acuerdo al plan estratégico se sugiere un programa de reconocimiento a los líderes que sobrepasan sus objetivos.

Objetivo estratégico

Desarrollar programa de reconocimientos a los líderes

Actividades

- Realizar un presupuesto de cuanto se puede invertir.
- Establecer las formas y criterios de reconocimientos a los colaboradores tanto de ventas y administrativo que superaron sus objetivos (1. Un

cuadro del colaborador del mes toma todo, hervidora, un día libre, medio día libre, 2 entradas al cine, vale al centro comercial, bonos, víveres, etc.)

- Seleccionar las fechas oficiales de entrega de los reconocimientos.
- Evaluar a los colaboradores que superaron sus objetivos.
- Convocar a los colaboradores para hacer la entrega sus reconocimientos.

Con respecto a la quinta conclusión, se sugiere de acuerdo a plan estratégico un programa para fomentar las necesidades profesionales y personales a los colaboradores entre los líderes y proponer ideas de soluciones.

Objetivo estratégico

Reuniones para fomentar las necesidades de los colaboradores

Actividades

- Establecer las fechas que deben realizarle las reuniones (1 al mes).
- Cada líder antes de la reunión. debe evaluar a sus seguidores la situación profesional y personal y traer propuestas de ideas de soluciones a ellas.
- Convocar a los líderes para la reunión.
- En la reunión se tomará 10 a 15 minutos cada líder para exponer su evaluación y propuestas.
- Quien desea aportar ideas y podrá hacerlo durante la exposición.

REFERENCIAS

- Avolio, B. y Bass, B. (2004). *Cuestionario de liderazgo multifactorial* (3ª ed.). Nueva York, Estados Unidos: Free press.
- Barboza, R. y Chircca, A. (2019). *Liderazgo transformacional y el clima organizacional en los colaboradores del área administrativa de la empresa química suiza S.A.C. – 2019* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/Autonoma/816>
- Bass, B. (1985). *Liderazgo y desempeño más allá de las expectativas*. Nueva York, Estados Unidos: Prensa Libre.
- Bass, B. (1998). *Dos décadas de búsqueda y desarrollo del liderazgo transformacional*. Nueva York, Estados Unidos: Prensa Libre.
- Bass, B. y Avolio, B. (1990). *Desarrollo de liderazgo transformacional: manual para el liderazgo multifactorial*. Nueva York, Estados Unidos: Consultor de prensa.
- Bass, B. y Burns, J. (1981). *Lideres*. Nueva York, Estados Unidos: Harper y Row
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Shalom.
- Bernal, J. (2000). *Liderazgo escolar: eficacia en la organización y satisfacción en la comunidad educativa*. Lima, Perú: Alfa y Omega
- Bolívar, D. y Castro, A. (2014). *Liderazgo transformacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8682.pdf>
- Candiotti, J. (2015). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en las Instituciones Educativas de Primaria de la Red Educativa de San Juan, Lircay – 2015* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32935>

- Chacón, G. (2016). *Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7439>
- Cid Olmo, Y. (2015). *Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados*. Nuevo León, México: Ediciones de la Universidad de León.
- Colmo, A. (2014). La práctica reflexiva, bases, modelos e instrumentos. *Revista de currículo y formación del profesorado*. 18(1), 455 – 457.
- D' Alessio, F. (2017). *Liderazgo y atributos gerenciales* (2ª ed.). Lima, Peru: Centrum católica.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (10ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana
- Dolores, M. (2013). La ciencia de la administración de empresas. *Revista científica de ciencias económicas y empresariales*. 2(4), 421 – 431.
- Espinoza, S. (2015). *Liderazgo transformacional, identidad social y engagement en carabineros de Chile: un estudio empírico sobre la eficacia del liderazgo en el proceso de formación policial* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=66455>
- Espinoza, P. (2018). *Satisfacción en equipos interprofesionales: relaciones interpersonales, liderazgo transformacional y clima de equipos en un hospital de Santiago, Chile. Un estudio de métodos mixtos* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7140/tde-17052017-103849/es.php>
- Fernández, C. y Quintero, N. (2017). Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos. *Revista venezolana de gerencia*, 22(77), 56 – 74. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29051457005.pdf>

Fishman, D. (2005). *El líder transformador I*. Lima, Perú: Planeta.

Gómez, R. (2014). La dimensión valorativa de las ciencias. hacia una filosofía política. *Revista redes*, 20(34), 249 – 257. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/907/90748189010.pdf>

Gutiérrez, M. (2003). El liderazgo transformacional en el docente universitario. *Revista virtual de educación superior*, 1(1), 20 – 36.

Gutiérrez, O. (2010). *La administración pública a través de las ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: Fondo de cultura económica.

Hancer, M. y George, T. (2003). *Satisfacción laboral de los empleados de restaurantes: una investigación empírica utilizando el cuestionario de satisfacción de Minnesota*. Nueva York, Estados Unidos: Prensa Libre.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw Hill / Interamericana

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

Herzberg, F. (1959). *Motivación y trabajo: conceptos de las ciencias del comportamiento y aplicación a la gestión*. Nueva York, Estados Unidos: Free press.

Herzberg, F. y Synderman, B. (1959). *La motivación para el trabajo*. Nueva York, Estados Unidos: Wiley

Locke, E. (1968). *Teoría de la fijación de metas*. Nueva York, Estados Unidos: Prensa libre

Luna, M. y Herrán, J. (2015). *Como el estilo de liderazgo influye en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Quito Motors S.A.C.I de la ciudad de Quito*.

(Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11844>

Maslow, A. (1934). *La teoría de la motivación humana*. Madrid, España: Martin fine books

Meliá, J., Pradilla, J., Martí, N., Sancerni, M., Oliver, A. y Tomas, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción: instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de psicología*, 12(2), 25 – 39.

Miranda, C. (2018). *Liderazgo transformacional y motivación de los colaboradores en las divisiones de banca empresas y personas, de una entidad financiera peruana - Lima 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3216>

Moreira, C. (2010). *Liderazgo transformacional y género en organizaciones militares, Universidad Complutense de Madrid, 2007*. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouasp/detail.action?docID=3192913>.

Murillo, J. (2006). *Dirección escolar para el cambio: del liderazgo transformacional al liderazgo distribuido*. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.

Ortiz, A. (2017). *Factores de liderazgo transformacional que impactan en el clima organizacional de la Corporación Batuta Risaralda*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/8236>

Oscoco, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha Andahuaylas Apurímac, 2014*. Andahuaylas (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/192>

Oseda, D., Alvarado, H., Cori, A. y Zevallos, S. (2011). *Metodología de la Investigación*. Huancayo, Perú: Pirámide.

- Pacheco, F. (2019). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de una empresa privada de Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/autonoma/673>
- Paucar, L. y Rojas, P. (2018). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo – 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/604>
- Quarstein, V., McAfee, R. y Glassman, M. (1992). Los sucesos situacionales de la teoría de la satisfacción. *Revista relación humana*, 1(42), 859 - 873
- Raiteri, M. (2016). *El comportamiento del consumidor actual* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/8046/raiteri-melisa-daniela.pdf
- Reyes, L., Pineda, A. y Coutiño, A. (2015). *Liderazgo transformacional* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://es.slideshare.net/alvarocoutino/liderazgo-transformacional>
- Redolfo, L. (2017). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8882>
- Valencia, J. (2008). *Liderazgo emprendedor: formación para el éxito*. Madrid, España: Pirámide.
- Vargas, C. y Zevallos, L. (2013). *Satisfacción laboral y satisfacción marital en trabajadores de la zofra Tacna* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_92f16c8a09015a18ec7867d345d21c7c
- Werther, W. y Davis, K. (2003). *Administración de los recursos humanos: el capital de las empresas* (6ª ed.). México: McGraw Hill interamericana.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores - 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.</p> <p>Hipótesis específicas. Existe relación entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San</p>	Variable 1: Liderazgo Transformacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Influencia idealizada	Atributos Comportamientos	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Bueno 27-30 Regular 21-27 Malo 10-21
			Motivación inspiracional	Visión Comunicación		Bueno 27-30 Regular 21-27 Malo 7-21
			Estimulación intelectual	Innovación Creatividad		Bueno 27-30 Regular 22-27 Malo 15-22
Consideración individual	Empowerment Reconocimiento Motivación	Bueno 41-45 Regular 31-41 Malo 18-31				

<p>Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación inspiracional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la consideración individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019?</p>	de Miraflores – 2019.	Juan de Miraflores – 2019.	Variable 2: Satisfacción Laboral			
	Determinar la relación entre la motivación inspiracional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.	Existe relación entre la motivación inspiracional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Supervisión y participación en la organización	Supervisión Participación	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Bueno 31-35 Regular 24-31 Malo 16-24
			Remuneración y prestaciones	Salarios Incentivos		Bueno 17-25 Regular 10-17 Malo 5-10
			Satisfacción Intrínseca	Actitud Autonomía		Bueno 27-30 Regular 22-27 Malo 15-22
			Ambiente físico	Limpieza Entorno físico		Bueno 22-25 Regular 16-22 Malo 5-16
		Producción en el trabajo	Actitud laboral Objetivos laborales	Bueno 17-20 Regular 12-17 Malo 4-12		
	Determinar la relación entre consideración individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.	Existe relación entre la consideración individual y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.				

<p>Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la influencia idealizada y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la influencia idealizada y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.</p>	<p>Existe relación entre la influencia idealizada y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Contacto Satelital S.R.L. San Juan de Miraflores – 2019.</p>	<p>Calidad de producción en el trabajo</p>	<p>Eficiencia Eficacia</p>		<p>Bueno 21-25 Regular 16-21 Malo 5-16</p>
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>		<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadística por utilizar</p>	
<p>Tipo: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 132 colaboradores.</p> <p>Tamaño de muestra: 98 colaboradores</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico intencional</p>		<p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p>		<p>Estadística descriptivos: Tablas estadísticas Gráficos estadísticos</p> <p>Estadística inferencial: Rho de Spearman</p>	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de liderazgo transformacional

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

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
INFLUENCIA IDEALIZADA						
1	Me siento orgulloso/a de estar asociado con mi líder.	1	2	3	4	5
2	Tengo confianza en sus decisiones.	1	2	3	4	5
3	Trabajar junto al líder me transmite entusiasmo.	1	2	3	4	5
4	El entusiasmo del líder me involucra ante situaciones relevantes.	1	2	3	4	5
5	Su comportamiento hace que sea un modelo para seguir.	1	2	3	4	5
6	Su comportamiento permite que se gane mi respeto.	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL						
7	La visión que construye del futuro es motivante.	1	2	3	4	5
8	Dirige la atención hacia el futuro de modo optimista.	1	2	3	4	5
9	Aumenta mi motivación hacia el éxito.	1	2	3	4	5
10	Aclara y especifica la responsabilidad de cada uno, para lograr los objetivos de desempeño.	1	2	3	4	5
11	Me representa de manera efectiva frente a los superiores.	1	2	3	4	5
12	Estimula la tolerancia a las diferencias de opinión.	1	2	3	4	5
ESTIMULACIÓN INTELECTUAL						
13	Me estimula a expresar mis ideas y opiniones sobre los nuevos métodos de trabajo.	1	2	3	4	5
14	Pone su atención en la búsqueda de nuevas soluciones.	1	2	3	4	5
15	Busca la mejora continua.	1	2	3	4	5
16	Me ayuda a mirar los problemas desde distintos puntos de vista.	1	2	3	4	5

17	Cuando resuelve problemas trata de verlos de formas distintas.	1	2	3	4	5
18	Sugiere nuevas formas de hacer el trabajo.	1	2	3	4	5
CONSIDERACIÓN INDIVIDUAL						
19	Dedica su tiempo para orientarte en las actividades o tareas que no conoces.	1	2	3	4	5
20	Me ayuda a desarrollar mis fortalezas.	1	2	3	4	5
21	Confía en mis capacidades.	1	2	3	4	5
22	Considera que tengo habilidades únicas.	1	2	3	4	5
23	Me trata como un individuo que es importante para el grupo.	1	2	3	4	5
24	Expresa satisfacción cuando cumplo con lo esperado.	1	2	3	4	5
25	Me motiva a poner más de mi parte en el trabajo.	1	2	3	4	5
26	Me motiva de tal forma que hago más de lo que me esperaba.	1	2	3	4	5
27	Expresa confianza en que se alcanzarán las metas.	1	2	3	4	5

Cuestionario de la satisfacción laboral

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

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN						
1	Los supervisores son amables contigo.	1	2	3	4	5
2	Realizan monitoreo y supervisión en tu trabajo.	1	2	3	4	5
3	Consideras correcta la forma que supervisan tu tarea.	1	2	3	4	5
4	Recibes el apoyo de tus superiores.	1	2	3	4	5
5	Estás satisfecho con tus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
6	La participación de tus comentarios para tomar decisiones es bien recibida	1	2	3	4	5
7	Participas en las decisiones de tu área o departamento.	1	2	3	4	5
REMUNERACIONES Y PRESTACIONES						
8	Estás satisfecho con el salario que recibes mensualmente.	1	2	3	4	5
9	Realizan los pagos puntualmente.	1	2	3	4	5
10	La empresa cumple el contrato y las leyes laborales.	1	2	3	4	5
11	Recibe bonos adicionales del sueldo.	1	2	3	4	5
12	Las negociaciones sobre los aspectos remunerativos son razonablemente justos.	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN INSTRINSECA						
13	Ofrecen oportunidades de formación profesional	1	2	3	4	5
14	Estás satisfecho por las oportunidades de formación profesional.	1	2	3	4	5
15	Existe igualdad en el trato que recibes.	1	2	3	4	5
16	Se encuentra satisfecho con lo que produce su trabajo por sí mismo.	1	2	3	4	5
17	Se encuentra satisfecho por la confianza brindada.	1	2	3	4	5

18	Brindan oportunidades en las habilidades que destacas.	1	2	3	4	5
AMBIENTE FÍSICO (CONFORT)						
19	El lugar de trabajo se encuentra limpio.	1	2	3	4	5
20	La limpieza es frecuente.	1	2	3	4	5
21	El espacio que dispone para trabajar es adecuado.	1	2	3	4	5
22	Se encuentra satisfecho con la iluminación.	1	2	3	4	5
23	Estás satisfecho con la ventilación del lugar.	1	2	3	4	5
PRODUCCIÓN PERSONAL						
24	El área o departamento tiene disposición de trabajo frente a la organización.	1	2	3	4	5
25	La cantidad de trabajo que se te encarga es adecuada.	1	2	3	4	5
26	Los objetivos que debes cumplir son coherentes con tu responsabilidad.	1	2	3	4	5
27	Las metas diarias que debes cumplir son alcanzables.	1	2	3	4	5
CALIDAD DE PRODUCCIÓN EN EL TRABAJO						
28	Para alcanzar tus objetivos, cuentas con los recursos necesarios.	1	2	3	4	5
29	La calidad de trabajo que realizas es adecuada.	1	2	3	4	5
30	La cantidad de tiempo para cumplir tus objetivos es coherente.	1	2	3	4	5
31	Logras cumplir con tus objetivos	1	2	3	4	5
32	El área de trabajo donde te encuentras logra cumplir con sus objetivos.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: DR. WIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: DR. WIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en la elaboración del cuestionario

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

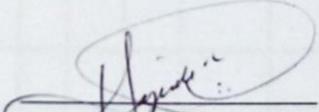
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg/Lic./Ing.: Parvicio Loayza J. Amador

DNI: 03492186

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico Estadístico []

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en la elaboración del cuestionario

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

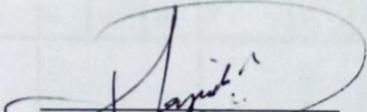
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg/Lic./Ing.: Parvicio Loayza J. Amador

DNI: 03492186

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico Estadístico []

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

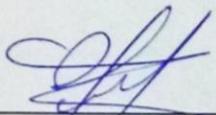
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: Mario Chura Alegre

DNI: 43.486.931

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

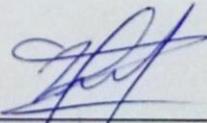
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: Mario Chura Alegre

DNI: 43.486.931

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de incidencias (antiplagio)

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&o=1231991029&u=1087194888&lang=es

feedback studio | LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SATISFACCIÓN LABOR... /0 2 de 14



FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONTACTO SATELITAL
S.R.L.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
DANIEL RAYMUNDO ROJAS

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LINEA DE INVESTIGACION

Resumen de coincidencias

12 %

1	repositorio.autonoma.e...	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	3 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	tesis.pucp.edu.pe	1 %
6	Entregado a Universida...	1 %

Página: 1 de 142 Número de palabras: 31933 Text-only Report | High Resolution Activado

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



Lima 5 de Diciembre de 2019

Señores:

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU

Presente.-

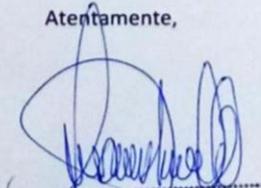
De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr. Daniel Raymundo Rojas, identificado con DNI N° 48291741, a realizar la aplicación del instrumento para el desarrollo de la tesis "LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONTACTO SATELITAL S.R.L., SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2019".

Estas actividades las realizó en Av. San Juan 1175, San Juan de Miraflores – Lima.

El Sr. Daniel Raymundo Rojas ha contado con todos los elementos necesarios para el análisis de una muestra de población, identificación de factores y aplicaciones para el desarrollo de su investigación.

Atentamente,



Ricardo Natividad B.
Gerente General
GRUPO CONTACTO

Anexo 6. Base de datos

#	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V 10	V 11	V 12	V 13	V 14	V 15	V 16	V 17	V 18	V 19	V 20	V 21	V 22	V 23	V 24	V 25	V 26	V 27
1	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
9	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	1	1	1
11	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
12	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
18	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
25	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5
27	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
28	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5
33	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	5
34	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
38	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5
39	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	2	1	1	2
40	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

V 1	V 2	V 3	V 4	V 5	V 6	V 7	V 8	V 9	V 10	V 11	V 12	V 13	V 14	V 15	V 16	V 17	V 18	V 19	V 20	V 21	V 22	V 23	V 24	V 25	V 26	V 27	V 28	V 29	V 30	V 31	V 32	
3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	3	4	4	5	4	3	3	5	2	4	2	1	3	4	4	4	4	4	3	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	
4	3	3	3	4	3	4	1	5	3	1	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
4	5	5	4	5	5	5	2	1	4	5	1	1	1	3	4	5	2	5	5	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	1	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	
4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	3	5	4	4	3	1	3	3	1	3	3	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	
4	4	3	4	5	5	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	
3	4	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
5	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	3	4	5	5	3	5	5	4	4	4	1	2	3	4	4	4	
3	2	1	1	5	4	3	3	2	1	1	1	1	1	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	1	1	3	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	2	2	2	2	1	2	1	4	4	3	3	4	2	2	2	2	1	3	2	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	2	
5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	3	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	1	2	5	5	5	5	5	1	2	3	3	2	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	4	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	
4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	5	5	5	5	2	1	3	4	2	4	4	4	1	4	4	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	
4	4	3	3	4	4	4	2	1	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
4	4	3	4	4	5	4	4	2	2	2	4	1	2	2	4	1	1	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	
4	4	4	4	4	3	5	3	1	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	
4	4	4	4	5	4	3	2	1	3	2	2	1	1	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	2	5	5	1	1	1	1	2	1	5	1	5	5	5	5	1	3	1	1	1	1	5	1	1	1	5	2	4	4	
3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	2	2	4	4	5	3	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	5	5	
2	3	2	2	3	3	4	1	2	1	2	1	1	1	3	5	3	1	4	4	1	2	2	3	1	1	2	2	2	1	3	1	
3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	

41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
42	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
47	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
48	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
57	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
58	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3
63	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
68	5	3	3	5	3	5	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2
69	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4
70	3	3	3	2	3	3	3	4	4	5	3	5	5	3	3	4	4	4	3	2	3	5	5	3	3	4	3
71	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	1	4	3	3
72	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4
76	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
77	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
78	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5	1	4
83	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
85	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
86	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
88	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
89	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3
90	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
94	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	2

4	5	5	4	5	4	4	3	2	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	5	4	5	5	3	5	3	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	4	3	5	2	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
4	5	4	4	5	3	4	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
5	4	4	5	5	4	4	1	1	1	2	1	4	4	4	5	4	4	2	3	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	2	2	4	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	4	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	
3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
5	5	4	4	5	3	1	3	4	3	2	2	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	2	1	2	2	1	2	2	2	4	5	3	3	5	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	5	2	
4	5	5	5	5	4	5	4	1	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	
5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	
3	4	5	5	2	3	3	2	2	1	3	1	1	1	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	3	3	2	4	1	1	3	3	1	
3	4	5	5	3	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	5	3	2	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	
5	5	4	5	5	4	4	1	3	2	4	2	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	4	5	3	5	1	2	2	2	2	1	3	3	4	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	3	3	4	5	3	4	5	5		
3	4	4	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	3	4	2	4	4	4	2	4	1	3	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1		
5	5	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	3	1	3	1	1	1	1	2	2	3	3	3		
5	5	3	5	2	4	5	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	4	5	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	5	3	2	3	4	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	3	3	5	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	3	1	1	5	3	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	1	2	4	4	1	3	3	4	3	2	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1		
4	4	4	5	5	3	5	3	1	2	1	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	3	3	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
5	4	4	5	5	5	5	1	1	2	4	1	2	4	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	
5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	5	4	3	1	2	3	3	4	5	3	1	2	1	4	3	2	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
5	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	4	2	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	1	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	
5	4	4	5	4	4																																	

Anexo 7: Marco muestral

N°	EMPRESA	NOMBRES	CARGO
1	CONTACTO SATELITAL SRL	RAYMUNDO HUAMAN ADALBERTO	ADMINISTRATIVO
2	CONTACTO SATELITAL SRL	RAYMUNDO HUAMAN VITO	GERENTE GENERAL
3	CONTACTO SATELITAL SRL	LLOCCLA BELLIDO JUANA VICTORIA	COORDINADORA DE BIENVENIDA
4	CONTACTO SATELITAL SRL	GOMEZ MORALES ALICIA AGRIPINA	ASISTENTE DE TESORERIA
5	CONTACTO SATELITAL SRL	DE LA CRUZ COLOS NORMA	ADMINISTRADORA DE TIENDAS
6	CONTACTO SATELITAL SRL	RAYMUNDO HUAMAN EDDY	GERENTE COMERCIAL
7	CONTACTO SATELITAL SRL	RAYMUNDO ROJAS GIEZI	ASISTENTE COMERCIAL
8	CONTACTO SATELITAL SRL	RAMOS VERTIZ JACKELINE	ANALISTA BACK OFFICE MOVIL
9	CONTACTO SATELITAL SRL	POMA LEGUIA ANGIE BLANCA	AUXILIAR DE LOGISTICA
10	CONTACTO SATELITAL SRL	GONZALES NOROÑA MONICA ANGELINNA	COORDINADOR DE CAJA
11	CONTACTO SATELITAL SRL	COTERA CACERES JOAO MOISES	JEFE DE TIENDA
12	CONTACTO SATELITAL SRL	PALPA ANGULO NEIL BRIAN	SUPERVISOR DE POST VENTA
13	CONTACTO SATELITAL SRL	PUJAICO HUAYUNGA MARIO ALBERTO	ASESOR LIDER
14	CONTACTO SATELITAL SRL	DELGADO ORDOÑEZ LUIS ALBERTO	JEFE COMERCIAL
15	CONTACTO SATELITAL SRL	LOZANO BECERRA MARIA ESTHER	CAJERA
16	CONTACTO SATELITAL SRL	LAZARO SWEELL ROSA MARIA	GESTOR DE COBRANZA
17	CONTACTO SATELITAL SRL	RIOJAS TEMPLO MERCEDES VERONICA	ASESOR POST VENTA
18	CONTACTO SATELITAL SRL	CORDERO CRESPO MARYESELIS JULIE	GESTOR VIRTUAL
19	CONTACTO SATELITAL SRL	ROSALES RENGIFO YESENIA VALERIE	ASESOR POST VENTA PART - TIME
20	CONTACTO SATELITAL SRL	BRIZUELA ARENAS DE YARLEQUE STEFANY LISSET	ASESOR POST VENTA
21	CONTACTO SATELITAL SRL	CUIPA CERON LUCIA FIORELLA	ASESOR LIDER
22	CONTACTO SATELITAL SRL	JIMENEZ BALLARTE MANUEL ARMANDO	CONFIGURADOR
23	CONTACTO SATELITAL SRL	PALACIOS TENORIO DANGELA MILAGROS	CAJERA
24	CONTACTO SATELITAL SRL	CASMA CARHUAYO HENRY GIANCARLOS	COORDINADOR T.I.
25	CONTACTO SATELITAL SRL	POLO PACHACAMA MARTIN ALEJANDRO	ASESOR DE VENTA
26	CONTACTO SATELITAL SRL	RAMOS HUAMAN JUNETH LIZZETH	ASESOR DE VENTA
27	CONTACTO SATELITAL SRL	ALIAGA GALLEGOS CINTHIA	ANALISTA CONTABLE
28	CONTACTO SATELITAL SRL	SOTECANI HUAMAN DIEGO EMERSON	ASISTENTE DE T.I.
29	CONTACTO SATELITAL SRL	ÑIQUE ZAVALA BRENDA ESTEFANIA	GESTOR DE COBRANZA
30	CONTACTO SATELITAL SRL	MALDONADO CAMONES CINDY LISSETH	ANALISTA DE CALIDAD
31	CONTACTO SATELITAL SRL	MUÑOZ PALOMINO EVELYN	CAJERA
32	CONTACTO SATELITAL SRL	PIPER NARO ALBERTO	ASESOR POST VENTA
33	CONTACTO SATELITAL SRL	AGUSTI ESPINOZA CARMEN ROSA	ASESOR DE VENTA
34	CONTACTO SATELITAL SRL	DIPAZ ZAVALA XIOMARA ODALIZ	ASESOR DE VENTA PART - TIME
35	CONTACTO SATELITAL SRL	MONTENEGRO PADILLA GERALDINE ISABEL	ASESOR DE VENTA PART - TIME
36	CONTACTO SATELITAL SRL	CHAMBI CALCINA SONIA INES	DISEÑADOR GRAFICO
37	CONTACTO SATELITAL SRL	HUAMAN ESQUIVES MARCO ANTONIO	ASESOR DE VENTA
38	CONTACTO SATELITAL SRL	RODRIGUEZ PARIONA ANDREA ABIGAIL	ASESOR POST VENTA PART - TIME
39	CONTACTO SATELITAL SRL	GARCIA ALVA JOSE LUIS	ASESOR DE VENTA
40	CONTACTO SATELITAL SRL	ROBLES ESPINOZA CARLOS FERNANDO	JEFE DE RECURSOS HUMANOS
41	CONTACTO SATELITAL SRL	HAUSXWELL MACEDO NARDITH MARILY	ASESOR DE VENTA
42	CONTACTO SATELITAL SRL	ALEJANDRO RAMIREZ JIM BRAYAN	ASESOR LIDER
43	CONTACTO SATELITAL SRL	MENDOZA MORALES LILIANA LILIAVID	ASESOR DE VENTA PART - TIME
44	CONTACTO SATELITAL SRL	RIVAS VILLARROEL RONNIE ANGELO	ASESOR DE VENTA

45	CONTACTO SATELITAL SRL	CARRASCO SANCHEZ JOSE INOCENTE	ASESOR DE VENTA
46	CONTACTO SATELITAL SRL	JIMENEZ CANDIOTTI OSCAR JORGE	ASESOR POST VENTA
47	CONTACTO SATELITAL SRL	VELIZ CAYETANO FIORELLA LAXSMI	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
48	CONTACTO SATELITAL SRL	DENERI ARMIJO ALDA LUCIANA	ASESOR DE VENTA
49	CONTACTO SATELITAL SRL	RUIZ RAMOS RICHARD RENAN	ASESOR DE VENTA
50	CONTACTO SATELITAL SRL	NATIVIDAD BURGOS JUAN RICARDO JUNIOR	GERENTE GENERAL
51	CONTACTO SATELITAL SRL	CARDENAS HUANSI PATRICIA NOELIA	TELEOPERADORA DE BIENVENIDA-PART TIME
52	CONTACTO SATELITAL SRL	CUADRADO BERAUN DIEGO MANUEL	ASESOR DE VENTA
53	CONTACTO SATELITAL SRL	HUAMANCHUNO DIANDERAS MIGUEL ARTURO	ASESOR DE VENTA
54	CONTACTO SATELITAL SRL	MARIN LAURA MIRIAN JUANITA	ASESOR DE VENTA
55	CONTACTO SATELITAL SRL	SANTOS PAUCAR JACKELIN ROCIO	ASESOR LIDER
56	CONTACTO SATELITAL SRL	SEGURA ZUÑIGA PIERRE JUAN	ANALISTA DE LOGISTICA
57	CONTACTO SATELITAL SRL	SOTO CHUQUE BETKY VALERY	CAJERA
58	CONTACTO SATELITAL SRL	VELASQUEZ MALDONADO GUSTAVO	ASESOR POST VENTA
59	CONTACTO SATELITAL SRL	TELLO LECCA MICHEL ALEXANDER	ASESOR DE VENTA
60	CONTACTO SATELITAL SRL	DIAZ FIGUEROA GERSON	ANALISTA FINANCIERO
61	CONTACTO SATELITAL SRL	CARRANZA GARCIA CLAUDIA MARIANA	CAJERA
62	CONTACTO SATELITAL SRL	ACOSTA RAMIREZ LUISA MERCEDES	JEFE DE TIENDA
63	CONTACTO SATELITAL SRL	CASTRO RIVERA LUIS HUMBERTO	ASESOR DE VENTA
64	CONTACTO SATELITAL SRL	GONZALES GARCIA ELSA BEATRIZ	JEFE DE TIENDA
65	CONTACTO SATELITAL SRL	PALOMINO CASTILLO GIANFRANCO	ASESOR DE VENTA
66	CONTACTO SATELITAL SRL	POVES LUIS JUDITH MILAGROS	JEFE DE TIENDA
67	CONTACTO SATELITAL SRL	VERAMENDI GUARNIZO DAVID JAIME	SUPERVISOR DE VENTA
68	CONTACTO SATELITAL SRL	ORIHUELA IRIARTE GHANDY JANETH	ASESOR DE VENTA
69	CONTACTO SATELITAL SRL	CARRANZA SANCHEZ ANA MARIA	ASESOR DE VENTA
70	CONTACTO SATELITAL SRL	JARA VICUÑA JAMES FRANKLIN	ASESOR DE VENTA
71	CONTACTO SATELITAL SRL	TAPIA CUBAS MARIA ELENA	ASESOR POST VENTA
72	CONTACTO SATELITAL SRL	CHAVEZ GUTIERREZ ANAIS PAMELA	CAJERA
73	CONTACTO SATELITAL SRL	BURGOS DE LA CRUZ LUZ ANGELICA DEL CARMEN	ASESOR DE VENTA
74	CONTACTO SATELITAL SRL	LOZA BONILLA FRANCISCO JAVIER	ASESOR POST VENTA
75	CONTACTO SATELITAL SRL	RAMIREZ MORENO MARIANGELIS ISOLINA	COORDINADORA DE BIENVENIDA
76	CONTACTO SATELITAL SRL	ACHA PALOMINO LIZBETH IVIS	CAJERA
77	CONTACTO SATELITAL SRL	GARCIA ACHO EVELYN JHOSELYN	ASESOR DE VENTA
78	CONTACTO SATELITAL SRL	LEAL MORALES NATHALY CAROLINA	PUSHER
79	CONTACTO SATELITAL SRL	MEDINA ARBELAEZ KAREN ELIZABETH	PUSHER
80	CONTACTO SATELITAL SRL	MOSTACERO VELASQUEZ EMANUEL GUSTAVO	ASESOR DE VENTA
81	CONTACTO SATELITAL SRL	EFFIO SALAS ALBA DEL ROSARIO	ASESOR DE VENTA PART - TIME
82	CONTACTO SATELITAL SRL	CUSI HUAYTA HENRY	PUSHER
83	CONTACTO SATELITAL SRL	HUAMANI CALLA VERONICA EVELIN	GESTOR DE COBRANZA PART - TIME
84	CONTACTO SATELITAL SRL	NAVEDA ESPINOZA MARIO JESUS	PUSHER
85	CONTACTO SATELITAL SRL	OLASCOAGA GARCÍA GREYS	CAJERA
86	CONTACTO SATELITAL SRL	RAMOS PAJUELO JOSEPH HENRY	ASESOR POST VENTA

87	CONTACTO SATELITAL SRL	TOLENTINO CASTRILLON JHON JANCEL	ASESOR DE VENTA
88	CONTACTO SATELITAL SRL	ALVAREZ GALARZA LUIS ALEXANDER	ASESORA POST VENTA
89	CONTACTO SATELITAL SRL	FERNANDEZ ESPIRILLA MASSIEL POLET	ASESOR DE VENTA
90	CONTACTO SATELITAL SRL	BROCOS PAUCAR VANESA YULIANA	CAJERA
91	CONTACTO SATELITAL SRL	ZAMBRANO TENORIO ANGELICA BRIGITTE	CAJERA PART TIME
92	CONTACTO SATELITAL SRL	RODRIGUEZ HUANHUAYO IRENE DANIELA	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
93	CONTACTO SATELITAL SRL	CORDOVA OGOSI JENNY ROXANA	GESTOR DE COBRANZAS PART TIME
94	CONTACTO SATELITAL SRL	ALFARO JACINTO CARLOS DANIEL	BACK OFFICE
95	CONTACTO SATELITAL SRL	RAYMUNDO ROJAS ISABELL	ADMINISTRACION DEL PERSONAL
96	CONTACTO SATELITAL SRL	CANALES GUTIERREZ HANS BRIAN	ASESOR DE VENTA
97	CONTACTO SATELITAL SRL	VARGAS GAMBOA JOHANNA LIZET	ASESOR DE VENTA PART - TIME
98	CONTACTO SATELITAL SRL	SALAZAR HERNANDEZ ROSARIO AMANDA	ASESOR DE VENTA
99	CONTACTO SATELITAL SRL	TEVES COTAQUISPE FLOR DE MARIA	ORIENTADORA
100	CONTACTO SATELITAL SRL	MONTOYA CONTRERAS MARY ALEJANDRA	ANFITRIONA
101	CONTACTO SATELITAL SRL	CARTOLIN PISCOYA WARNER REYNALDO	ASESOR DE VENTAS
102	CONTACTO SATELITAL S.R.L	CORDOVA OGOSI ELIZABETH CAROLINA	ASESOR LIDER
103	CONTACTO SATELITAL SRL	ESPINALES PEÑA JULIO CESAR	PROGRAMADOR
104	CONTACTO SATELITAL S.R.L	URBINA YUCRA LUZ MARGARIRA	PUSHER
105	CONTACTO SATELITAL S.R.L	RAMOS HUAMAN DAVID BENJAMIN	ANALISTA COMERCIAL
106	CONTACTO SATELITAL S.R.L	RAYMUNDO HUAMAN BIVIANO	ADMINISTRATIVO
107	CONTACTO SATELITAL S.R.L	LLANOS VALES MAGALY	SUPERVISOR DE POST VENTA
108	CONTACTO SATELITAL S.R.L	COTRINA BERNARDO MADELAINE	ASESOR DE VENTA
109	CONTACTO SATELITAL S.R.L	LANDA BADA MADELEINE NOEMI	ANFITRIONA
110	CONTACTO SATELITAL S.R.L	PUMAYAULI LEON FELIX CARLOS	JEFE DE TIENDA
111	CONTACTO SATELITAL S.R.L	CAUPER LUNA JARRY AUGUSTO	ASESOR LIDER
112	CONTACTO SATELITAL S.R.L	GUTIERREZ HUERTAS JORGE OSWALDO	ASESOR POST VENTA
113	CONTACTO SATELITAL S.R.L	VALDERRAMA TORRES JORDY GERARDO	ASISTENTE DE CONTABILIDAD
114	CONTACTO SATELITAL S.R.L	RAYMUNDO ROJAS NOEMI	AUXILIAR DE COMPRAS Y ALMACEN
115	CONTACTO SATELITAL S.R.L	BENITEZ ALIAGA RENZO	ASESOR POST VENTA
116	CONTACTO SATELITAL S.R.L	RIVERO GARCIA LUIS ALEJANDRO	ASESOR DE VENTA
117	CONTACTO SATELITAL S.R.L	MONTES LUIS ADERLY ISAIT	ALMACENERO / DESPACHADOR
118	CONTACTO SATELITAL S.R.L	CARABALLO GONZALES ENITH MARIAN	ORIENTADORA
119	CONTACTO SATELITAL S.R.L	LAURA GOMEZ GEAN PIERRE JAIME	ASESOR DE VENTA
120	CONTACTO SATELITAL S.R.L	PERALTA DELGADO VICTOR ISRAEL	ASESOR POST VENTA
121	CONTACTO SATELITAL S.R.L	ACOSTA LUQUE GERALDINE KIMBERLY	ASESORA POST VENTA
122	CONTACTO SATELITAL S.R.L	LUPACA HUACCHA RUBEN ROLLY	ASESOR POST VENTA
123	CONTACTO SATELITAL S.R.L	DE LA CRUZ VEGA JOHANA MERVIS	ASESORA POST VENTA
124	CONTACTO SATELITAL S.R.L	PACHANO HERNENDEZ ITBELYS PAOLA	ASESORA POST VENTA
125	CONTACTO SATELITAL S.R.L	FERNANDEZ GUILLEN ROBINSON ANDRE	ASESORA POST VENTA
126	CONTACTO SATELITAL S.R.L	URBINA YUCRA LUZ MARGARITA	ASESOR DE VENTA
127	CONTACTO SATELITAL S.R.L	CABANILLAS GARRIDO KARINA LISETTE	COORDINADOR DE CALIDAD
128	CONTACTO SATELITAL S.R.L	DE LA CRUZ COLOS ROSA	TESORERA
129	CONTACTO SATELITAL S.R.L	ESTRADA VILCA FLORINDA	ADMINISTRATIVO
130	CONTACTO SATELITAL S.R.L	RAYMUNDO ROJAS DANIEL	ANALISTA DE T.I.
131	CONTACTO SATELITAL S.R.L	RAYMUNDO ROJAS MEDALITH ROCIO	COORDINADOR DE CONTABILIDAD
132	CONTACTO SATELITAL S.R.L	VILLANERA DE LA CRUZ JORGE	COORDINADOR DE ADM Y FIN

ANEXO 8: Plan Estratégico

Objetivo Estratégico	Objetivo Estratégico Especifico	Acciones	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Responsable	Recursos
Desarrollar y potenciar las habilidades de liderazgo transformacional a los líderes Indicador: nro reuniones / meta Meta: 3 reuniones al año Indicador: 24.49 % Meta: 34.49 %	Desarrollar y potenciar las habilidades de liderazgo transformacional a los líderes Indicador: nro reuniones / meta Meta: 3 reuniones al año	Crear cronograma de fechas para las reuniones	x												Departamento del Talento humano	- Servilletas - Frugos - Panes - Hojas bond - Cinta scoth - Cinta Pabilo - Palitos de chupetes
		Desarrollar los temas de capacitación	x													
		Desarrollar dinámicas de retos grupales	x													
		Realizar presupuesto	x													
		Convocar a todos los líderes a las fechas establecidas.	x													
		Aplicar la capacitación y las dinámicas grupales.			x				x			x				
	Proyectos sociales Indicador: nro proyectos / meta Meta: 1 vez al año	Realizar cronograma de fechas	x												Departamento del Talento humano	- Materiales para la aplicación del proyecto - Movilidad - Donaciones
		Seleccionar la institución o lugar	x													
		Seleccionar el tipo de proyecto	x													
		Realizar presupuesto	x													
		Convocar a los líderes a las fechas establecidas a la institución o lugar	x													
		Aplicar el proyecto social											x			
		Controlar el proyecto														
	Reconocimientos a los líderes Indicador: nro de reconocimientos / meta Meta: 3 veces al año	Realizar presupuesto	x												Departamento del Talento humano	- Tomatodo - Terma - Cuadro de foto - horno microondas - Entradas al cine - Vale de Tottus - Tablet - Vale de H&m - Vale de Saga
		informar a los líderes sobre el reconocimiento	x													
		Establecer las fechas de premiaciones	x													
		Evaluar quienes superaron su objetivo														
		Convocar a los líderes			x											
		Hacer entrega de reconocimientos			x				x			x				
	Reuniones de	Establecer las fechas de reuniones	x												Departamento	- Sala de reunión

	líderes	Informar a los líderes	x											del Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Proyector - cuadernos de Apuntes - Lapiceros
	Indicador: nro de reuniones / meta	Convocar a líderes a las fechas establecidas		x			x			x					
	Meta: 3 veces al año	Realizar la reunión		x			x			x					

Anexo 9: Fotos de la empresa

