



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU  
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL  
EN EL PERSONAL DE LA MICRO RED  
QUELLOUNO – 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA  
SALUD**

**AUTOR:**

**BACHILLER. RICHARD QUISPE TOCRE**

**ASESORA:**

**DRA. ROSA ELVIRA MARMANILLO MANGA**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión en Servicios de Salud**

**PERÚ – 2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

**MGT. DANTE PAUL ROJAS OCHARAN**

Presidente

**DR. ELMER AMADO SALAS ASENCIOS**

Secretario

**DRA. ROSA ELVIRA MARMANILLO MANGA**

Vocal

## DEDICATORIA

Agradezco a Dios por su manifestación Divina y toda la tenacidad que me otorga cada instante de mi vida en mi responsabilidad y A mi Esposa Eva Adriana Ugarte Larico, por su talento y ser el soporte de mi familia, sus consejos e invaluable sostén espiritual de siempre para perseverar en mis estudios, hacia la satisfacción profesional. A mis hijos motores que impulsan mi existencia, son mi irradiación, mis tesoros y fortaleza para perseverar superándome. A mis padres, por su entrega y añoranza, por mis sueños como profesional, hijo, padre y esposo. A mis colaboradores de la Micro red Quellouno. A mis Amigos: Carlos Florencio, Napoleón, Katiuska, por tomar parte de las buenas experiencias, ayudándonos y animándonos infatigablemente.

## **AGRADECIMIENTO**

Para mis distinguidos maestros de la Universidad Cesar Vallejo que en las aulas compartieron sus conocimientos, destreza y sus aportes para una administración de gestión de los servicios de salud. De conforme carácter, mi afirmación a la micro red Quellouno del departamento asistencial y administrativa, quienes me brindaron el sustento para lograr ejecutar la labor de campo, compartiendo sus experiencias laborales y profesionales en el dictamen del liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de salud. Un agradecimiento en particular a mi asesor de tesis, en específico a la Dra. Rosa Elvira Marmanillo Manga, con sus consejos, disposición, seguimiento y por las sugerencias y aportes que permitieron obtener evolucione la actual investigación.

Un reconocimiento muy particular merece, el entendimiento, equilibrio y el esfuerzo recibido de mi familia y de mi madre llamada con cariño mama Asunción. A las personas que han contribuido a la ejecución de este escrito de investigación. Con complacencia y acertamiento, a todas las personas que contribuyeron en la elaboración de esta investigación, y me dieron con su perseverancia la fortaleza necesaria para alcanzar inclusive el final.

## PRESENTACIÓN

En desempeño de las normas establecidas por el Estatuto para la preparación y sustentación de la tesis de en la Universidad Particular “César Vallejo” de Trujillo, me es placentero dirigirme a ustedes con el propósito de proveer a presentar la tesis titulada “Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de la micro red Quellouno”, con el designio de Representar el liderazgo en relación con la satisfacción laboral en el personal de salud en la micro red Quellouno. El asunto de investigación se plantea en siete capítulos:

**El capítulo I:** Introducción, se refiere a los antecedentes de investigación y la fundamentación teórica, en que se consigna al ligado de conocimientos, enunciados e ideas puntuales acerca del plan que, en el caso de la presente investigación, considera la variable de estudio; el clima organizacional y liderazgo transformacional.

**El Capítulo II:** Métodos, se consigna y explica detalladamente, sobre la aplicación del diseño de investigación, las técnicas e instrumentos utilizados, la confiabilidad del mismo, y los estadísticos descriptivos utilizados.

**El capítulo III:** Resultados, capítulo que describe el instrumento utilizado, su estructura, las formas de aplicación y a quiénes se aplicó, los cuales permitieron obtener los resultados.

**EL Capítulo IV:** Discusión de los resultados, cuya finalidad es presentar las relaciones existentes entre los hechos observados, la comparación con otras investigaciones sobre la metodología empleada, los resultados obtenidos y también la opinión de los autores sobre la variable de estudio.

**EL Capítulo V:** Las conclusiones, capítulo en el que se da respuesta a los objetivos de la investigación, las preguntas científicas y su interrelación con el análisis y discusión de los resultados.

**El Capítulo VI:** Las sugerencias las mismas que tienen correlación directa con las hipótesis de investigación y con las conclusiones.

**El Capítulo VII:** Las referencias bibliográficas de relación a la conformación correspondiente. Finalmente se considera los anexos en que se encuentran los instrumentos utilizados en la actual investigación.

# ÍNDICE GENERAL

<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>IV</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>V</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
1.1. Realidad del Problema.	13
1.2. Trabajos Previos.	15
1.2.1. Antecedentes a Nivel Internacional.	15
1.2.2. Antecedentes a Nivel Nacional.	17
1.3. Formulación del Problema.	19
1.3.1. Problema General.	19
1.3.2. Problemas Específicos.	19
1.4. Justificación de la Investigación.	20
1.5. Hipótesis	21
1.5.1. Sistema de Hipótesis:	21
1.5.1.1. Hipótesis General.	21
1.5.1.2. Hipótesis Específicas.	21
1.6. Objetivos de la Investigación.	22
1.6.1. Objetivo General.	22
1.6.2. Objetivos Específicos.	22
<b>2. MÉTODO</b>	<b>24</b>
2.1. Diseño de la Investigación.	24
2.1.1. Tipo de Investigación.	25
2.1.2. Unidad de Análisis.	25
2.2. Variables Operacionalización	26
2.2.1. Variable Independiente.	26
2.2.2. Variable dependiente	26
2.2.3. Operacionalización de Variables	27
2.3. Población y Muestra.	29
2.3.1. Población.	29
2.3.2. Muestra.	30
2.3.3. Selección de Muestra.	30
Método de Investigación.	30
<b>2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.</b>	<b>31</b>
2.4.1. Técnicas Para la Recolección de Datos.	31
2.4.2. Cuestionario de Satisfacción Laboral de Font-Roja.	31

2.4.3.	“Multifactor Leadership Questionnaire” (MLQ).	32
2.4.4.	Validez y confiabilidad de los Instrumentos.	33
	Plan de recolección de datos:	34
2.5.	Métodos de análisis de datos.	34
2.6.	Aspectos Éticos.	34
2.7.	Escenario de Estudio.	35
2.8.	Caracterización de Sujetos.	35
<b>3.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>36</b>
3.1.	Descripción de Resultados.	36
3.2.	Presentación del Instrumento Aplicado.	36
3.2.1.	Presentación del Instrumento	36
3.3.	Resultados de las dimensiones de la variable liderazgo transformacional	38
3.3.1.	Relación entre la influencia idealizada y satisfacción laboral en el Personal de la Micro red Quellouno.	42
3.3.2.	Relación entre la motivación inspiracional y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno	44
3.3.3.	Relación entre la estimulación intelectual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno	46
3.3.4.	Relación entre la consideración individual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno	48
3.3.5.	Relación entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno	49
	<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>53</b>
	<b>4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>53</b>
	<b>CAPÍTULO V</b>	<b>55</b>
	<b>5. CONCLUSIONES</b>	<b>55</b>
	<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>58</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>58</b>
	<b>CAPÍTULO VIII</b>	<b>60</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>60</b>
	<b>ANEXOS.</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables: liderazgo transformacional.....	27
Tabla 2: Operacionalización de variables: satisfacción laboral.....	28
Tabla 3: Distribución de los ítems del cuestionario de la variable independiente .....	36
Tabla 4: Distribución de los ítems del cuestionario de la variable dependiente.....	37



Tabla 5: Descripción de la escala de medición.....	38
Tabla 6: Distribución numérica y porcentual de la muestra según sexo .....	38
Tabla 7: Distribución numérica y porcentual de la muestra según edad .....	39
Tabla 8: Distribución numérica y porcentual de la muestra según condición laboral.....	40
Tabla 9: Distribución numérica y porcentual de la muestra según tiempo de trabajo.....	41
Tabla 10: Test de correlación lineal rho de Spearman y diagrama de dispersión para evaluar la asociación de la variable satisfacción laboral y la dimensión influencia idealizada...	43
Tabla 11: Test de correlación lineal rho de Spearman y diagrama de dispersión para evaluar la asociación de la variable satisfacción laboral y la dimensión motivación inspiracional .....	44
Tabla 12: Test de correlación lineal rho de Spearman y diagrama de dispersión para evaluar la asociación de la variable satisfacción laboral y estimulación intelectual .....	47
Tabla 13: Test de correlación lineal rho de Spearman y diagrama de dispersión para evaluar la asociación de la variable satisfacción laboral y la dimensión consideración individual.....	48
Tabla 14: Test de correlación lineal rho de Spearman y diagrama de dispersión para evaluar la asociación de la variable satisfacción laboral y la variable liderazgo transformacional.....	49
Tabla 15: Distribución numérica y porcentual de la satisfacción laboral en función del liderazgo transformacional .....	50

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Identificar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral del personal de salud de la Micro red Quellouno 2018. Se ha relacionado cada dimensión del liderazgo transformacional como son influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación intelectual y consideración individual con la variable satisfacción laboral. El diseño general de la investigación, es de tipo descriptivo – correlacional, no experimental, para lo cual se aplicaron 35 encuestas a trabajadores del área de estudio, Para la comprobación de la hipótesis de investigación se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman. Se concluye que existe correlación directa entre las variables liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal que labora en a Microred de salud de Quellouno.

**Palabras clave:** Liderazgo transformacional, satisfacción laboral, motivación.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to identify the relationship between transformational leadership and job satisfaction of the health personnel of the Quellouno Micro Network 2018. Each dimension of transformational leadership has been related, such as idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation and individual consideration. with the variable labor satisfaction. The general design of the research is descriptive - correlational, not experimental, for which 35 surveys were applied to workers in the study area. For the verification of the research hypothesis, Spearman's Rho test was used. It is concluded that there is a direct correlation between the transformational leadership variables and job satisfaction in the personnel that works in a Quellouno health micro-network.

**Keywords:** Transformational leadership, job satisfaction, motivation.

## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

El liderazgo es el vínculo de cualidades gerenciales o directivas que un sujeto tiene para ejercer en la cualidad de ser o actuar de las personas o en un conjunto de responsabilidad determinado, realizando que este conjunto trabaje con capacidad hacia el beneficio de sus metas y objetivos.

El liderazgo transformacional se comprende como una condición diferenciada del grupo en ejemplo de la analogía del conjunto ocupacional dado del buen entrenamiento de éste se obtendría mejores indicadores de aptitud y capacidad de los trabajadores, es así que, como resultado de esto, las instituciones parecen haber centrado su deferencia en el liderazgo como una manera competitiva. También se comprende como la lucidez de delegar, obtener la decisión, resolver, clamar, abordar, estimular, inferir y valorar un diseño, de forma fiel y eficaz, sea éste exclusivo, gerencial o institucional (dentro del progreso administrativo de la organización). El liderazgo no incluye una comercialización distinta del saber, ya que los integrantes del grupo no carecen de poder, eventualidad que da representación a las actividades del conjunto de distintas maneras, por norma universal, el líder tendrá la última palabra. Resaltando que el argumento en el que se insertan las diferentes organizaciones entretanto las últimas décadas, se ha reconocido por cambios discontinuos e impredecibles y la consecuente indefectible organizacional. Esta forma de adaptabilidad de las instituciones a su círculo y el incuestionable hecho que acusa que deban enfrentar con otras es un viso que hace que el tema del liderazgo preocupe cada vez más a la teoría y práctica organizacional, dado que del buen proceder de éste se obtendrían mejores indicadores de capacidad y competitividad de los trabajadores, es así que, como provecho de esto, las instituciones parecen haber centrado su miramiento en el liderazgo como una ventaja a competir.

En concordancia con lo exhibido, existe un compromiso general que establece que el triunfo o derrota de cualquier sociedad dependerá, en buena disposición, de la

disposición de sus líderes. Por consiguiente, no es una extrañeza que, en el mundo corporativo de hoy, se invierta una fundamental parte de valoración anual en la institución de directivos con el propósito que se conviertan en auténticos líderes de sus seguidores. En este sentido, se destacan variables tales como la satisfacción laboral del empleado en la organización y la percepción de un liderazgo transformador por parte del director o delegado. Sin embargo, hasta la fecha no se registran estudios empíricos que se hayan condensado en el examen de su rol predictivo. Con el objeto de llenar esta brecha conceptual, el presente tesis se orienta a examinar las posibles relaciones entre liderazgo transformador y satisfacción laboral en el personal de la micro red Quellouno de La Convención – Cusco.

Para el conforme de la presente investigación se ha estructurado en ocho capítulos, como sigue: En el capítulo I, se plantea el problema de investigación formulación del problema, los trabajos previos y las teorías relacionadas al tema, los objetivos, la formulación del problema y justificación de la investigación como la hipótesis y los objetivos del problema. En el capítulo II, se exponen el marco metodológico y diseño de la investigación, variable y operacionalización, la población y muestra como las técnicas e instrumentos de recopilación de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y sus aspectos éticos. En el capítulo III, se plantean los resultados del estudio. En el capítulo IV, se explica la discusión de la discusión del estudio. En el capítulo V, se presentan las conclusiones obtenidas del estudio. En el capítulo VI, se explica las recomendaciones del estudio. En el capítulo VII. Se explica las referencias del estudio.

Para finalizar se mencionan los anexos correspondientes.

### **1.1. Realidad del Problema**

La táctica de gestión de recursos humanos constituye La habilidad del capital humano, es el método o la orientación integral que adopta una organización para certificar la cooperación efectiva (eficiente y eficaz) de su personal con el objetivo de efectuar la táctica de la institución. Así parecido constituye un sometimiento de acrecimiento

consecuencia para instaurar a una organización actual, eficiente, eficaz y productiva, conociendo como precedencia el progreso de su potencial en recursos humano. Sin embargo, en este escenario de globalización, la ciencia y la tecnología cada vez avanzan de forma vertiginosa e incontrolablemente omitiendo en muchas ocasiones el liderazgo en las instituciones de servicio oficial y privado, el mismo que trae como consecuencia una insatisfacción laboral, con una sociedad sumamente en conflicto laboral. La estrategia de recursos humanos es el diseño global que adopta una sociedad para autenticar la contribución efectiva (eficiente y eficaz) de su personal con el propósito de cumplir la estrategia institucional.

En el contenido de Liderazgo y la gestión de recursos humanos en una institución comprende como objetivo principal el progreso del personal de salud y sus relaciones en la sociedad, motivo por el cual se debe indagar y conservar un clima laboral óptimo y de circunstancias de vida en el componente de organización, logrando así que los trabajadores se sientan motivados, satisfechos, desarrollen sus habilidades y capacidades, lo que contribuirá al progreso particular de cada uno de ellos y por ende se reflejará el crecimiento organizacional. Considerando que un buen liderazgo permite establecer un clima organizacional favorable para el bienestar de las actividades porque ayuda a acrecentar el rendimiento e influye positivamente en el estilo de todas las personas que se desenvuelven en ese medio, puesto que estos se sientan identificados e integrados en la estructura de la organización. Esta investigación se centró en la estrecha relación que tiene el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la Micro red Quellouno, desde luego que nos permitirá a superar y corregir los problemas en las micro redes y sus puestos de salud.

En el caso específico de la Micro Red de salud de Quellouno, su funcionamiento organizacional; la percepción general es que existe una insatisfacción en la atención, actitud y procedimiento, por lo que el presente estudio sirve para evaluar dicha insatisfacción y proponer alternativas para un adecuado funcionamiento como organización.

Desde el punto de vista práctico, este estudio es relevante, por cuanto los resultados obtenidos servirán de guía al personal jerárquico de la Micro red Quellouno.

## **1.2. Trabajos Previos.**

### **1.2.1. Antecedentes a Nivel Internacional.**

Según Buitrago, (2007) Puerto Rico, en la tesis Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el sitio de Mayagüez, realizó un estudio descriptivo para establecer el valor de satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en un hospital del sitio de Mayagüez, seleccionó un tipo conveniente de 51 participantes. El elemento para la colección de datos utilizado es el The Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals (KQCAH) que identifica ocho factores: 1) respeto y cuidado, 2) efectividad y continuidad, 3) conveniencia, 4) información, 5) eficiencia, 6) comidas, 7) primera impresión y 8) diversidad de personal. Los resultados reflejaron que existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad como el personal del hospital la trata y las facilidades del hospital. Las variables comunicación y satisfacción del cliente no mostraron una relación significativa El resumen concluye que en relación a la satisfacción del cliente solo cuatro de los ocho factores: 1) Conveniencia, 2) Primera impresión, 3) Respeto y Cuidado y 4) Efectividad y Continuidad fueron de mayor interés (8).

Según Civera (2008), Castellón de la Plana - España, en el actual artículo de Examen de la correlación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en relación del modelo de gestión establecido, determina que lo significativo de la calidad y ansiedad de los centros sanitarios por su perfeccionamiento continua es cada vez superior, para su investigación tuvo un total de 399 entrevistas personales distribuidas entre el hospital privado de Valencia capital (Hospital 9 de Octubre), el hospital público de Sagunto (Valencia) y el hospital público de gestión privada de Alzira. Se realizaron 171 entrevistas en el Hospital Público de Sagunto, 92 en el Hospital Privado 9 de Octubre de Valencia, y 136 en el Hospital de Alzira, lo que hace un total de 399 encuestas. Esto da lugar a un error muestral del 5%, para un nivel de confianza del 95.5% y un  $p=q=0.5$ .

El universo han sido individuos mayores de 18 años. Con los datos obtenidos se pudo situarse a las siguientes conclusiones:

La vigilancia a los pacientes en estos hospitales es buena no obstante existen diferencias de compromiso a cada hospital, pero son mínimas. b) Las valoraciones obtenidas en la familiaridad que inspira el personal del hospital son altas. c) El trato a los pacientes en los tres hospitales son buenas ya que es muy personalizado. d) Respecto al bienestar en el salón de espera y consultas le falta una excelente infraestructura (7).

Según Alicia, (2011) en la Revista científica Liberabit “Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza 89 en el supervisor” (p. 123) investigación realizada en la Universidad Nacional del Rosario Argentina. Tuvo como objetivo examinar las posibles relaciones entre la satisfacción laboral y las percepciones del inspector como un líder transformador, así como comprobar el encargo de la confianza referente tales relaciones. Se estudió una muestra de 218 trabajadores argentinos, de empresas públicas y privadas de la zona centro del país. Examen de correlaciones mostraron importantes asociaciones entre las diferentes facetas del liderazgo transformador (celebridad individualizada, motivación inspiradora, prestigio idealizada y estimulación intelectual), la familiaridad en el supervisor, la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general. Una determinación de retroceso mediada mostró el papel modulador de la convicción en el inspector en las relaciones entre percepciones de liderazgo transformador y satisfacción laboral. Se enumeran las debilidades y fortalezas del trabajo y se ofrecen sugerencias para futuros estudios (5).

Según Colino (2014) en su tesis “Conductas de liderazgo y satisfacción laboral en la empresa de servicios generales de la Universidad de León - España” realizó un estudio con una muestra de 51 trabajadores cuyos resultados obtenidos en torno a su variable género, se muestran en la línea de estudios previos. Buscando una tendencia mayor a manifestar conductas de liderazgo en hombres que en mujeres. En una revisión más detallado, se muestra la tendencia femenina al liderazgo orientado a las relaciones frente a la inclinación de los hombres a orientarse a la tarea. No aparecen diferencias



en la satisfacción laboral. En referencia a la variable edad, aparece mayor satisfacción a medida que aumenta la edad de los trabajadores. Así mismo, encontramos menor satisfacción en el personal subcontratado. Todo ello, desde un punto de vista funcional, abre el abanico de actuaciones futuras, de cara a mejorar el rendimiento. El estudio del liderazgo en base a conductas concretas permite el entrenamiento de las mismas, a través de programas de intervención, y la detección de insatisfacción laboral en determinados subgrupos, facilita la implementación de incentivos (4).

Según Guevara, (2010) en su tesis “Evaluación de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa petrolera Maturín, Monagas” (p.24) de la Universidad Experimental de Guayana – Venezuela. Se realizó una investigación de campo, de corte transversal y la muestra estuvo conformada por 72 trabajadores. La mayoría de los individuos era del género masculino, con edades comprendidas entre 30 y 40 años y con más de 5 años de antigüedad laboral. Sobre las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la encuesta de Satisfacción Laboral, la determinación de las variables sociodemográficas y laborales, así como la evaluación de los índices de Satisfacción Laboral y el Índice Global de Satisfacción, encontrándose diferencia significativa al comparar ambos grupos de estudio ( $p < 0,01$ ). Se determinó que los Índices de Satisfacción Laboral evidenciaron la necesidad de poner en marcha cambios organizativos y en las condiciones de trabajo, a fin de alcanzar una mejor calidad de vida y satisfacción de los trabajadores (6).

### **1.2.2. Antecedentes a Nivel Nacional.**

Según Meza y Sáenz (2012) en su tesis “*Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*” de la Universidad Católica del Perú - Lima. El estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir

la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas (11).

Según Chacón, (2016) en su tesis “Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral” (p. 67) en la Pontificia Universidad Católica del Perú – Lima. En su investigación se orientó a precisar la relación entre las variables: liderazgo transformacional y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes a una empresa del sector privado del rubro de courier y logística. Para cumplir con el propósito, trabajó con una muestra 65 trabajadores dependientes entre 19 a 58 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones dentro de la organización. Se utilizó la escala de liderazgo transformacional desarrollada por los autores Bass y Avolio (2000) y adaptada en el contexto chileno por Vega y Zavala (2004) y la escala de satisfacción laboral de Yamamoto (2012). Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las dimensiones de la variable liderazgo transformacional y la de satisfacción laboral. Al elevarse la percepción de liderazgo transformacional en sus líderes inmediatos, la satisfacción laboral será más elevada (9).

Según Cervera, (2012), en su tesis “Liderazgo transformacional del director y su relación con el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de los Olivos” de la *Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú*. El objetivo central de su estudio fue analizar las relaciones que pudieran existir entre el Liderazgo Transformacional y el Clima Organizacional en las instituciones educativas del distrito de Los Olivos. Los instrumentos que se utilizaron fueron: Escala de Liderazgo Transformacional y el Inventario de Clima Organizacional de Halpin y Croft. Estos

instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos que determinaron que las pruebas son válidas y confiables. La muestra estuvo constituida por 171 docentes de cinco instituciones educativas del distrito de Los Olivos, a quienes se les aplicó los instrumentos indicados y luego se correlacionaron utilizando la prueba estadística Rho de Spearman. Los resultados indican que existen correlaciones significativas y positivas entre el Liderazgo Transformacional y el Clima Organizacional (10).

Según María Domitila Amaya Fiestas (2009) en la tesis "Factores asociados al grado de satisfacción del cliente externo respecto a la atención brindada en la sede central Dos de mayo comparado con las sedes descentralizadas del laboratorio clínico ROE-2009", encontró que existen diferencias significativas entre la satisfacción de los pacientes de la sede central y descentralizada. El grado de satisfacción de los pacientes externos se dan en infraestructura (95.6%), área personal (81.6%), y servicio (87.4%) mientras para las otras sedes descentralizadas los datos son: en el área personal 89.8%, servicio 84.4%, infraestructura 78.8%. En los pacientes externos se obtienen mayores niveles de validez; mientras que los pacientes de la sede central existen mayor predominio en la satisfacción. La sede central con las sedes descentralizadas tiene diferente valoración dependiendo a los factores asociados al grado de satisfacción (12).

### **1.3. Formulación del Problema.**

#### **1.3.1. Problema General.**

¿Cuál será la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno – 2018?

#### **1.3.2. Problemas Específicos.**

- ¿Cómo será la relación entre la influencia idealizada y satisfacción laboral en el personal de la Red Micro red Quellouno – 2018?

- ¿Cómo será la relación entre la motivación inspiracional y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno – 2018?
- ¿Cómo será la relación entre la estimulación intelectual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno – 2018?
- ¿Cómo será la relación entre la consideración individual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno – 2018?

#### **1.4. Justificación de la Investigación.**

Se atribuye que la tendencia a moverse más allá de modelos técnicos, jerárquicos y racionales para ir hacia enfoques que priorizan las facetas culturales, morales, simbólicas del liderazgo se refleja, primordialmente en torno a los años 90, en la noción de liderazgo transformador, en una concepción originada en el campo empresarial y trasladada pronto al ámbito de salud y educación.

Según (3) el liderazgo transformacional se sitúa dentro de los nuevos enfoques sobre el liderazgo, con una connotación orientada a la participación y flexibilidad en la organización. Abandonando las teorías del súper hombre y su fuente de influencia se centra más en dar significado a la tarea. De este modo, la visión, la cultura y el compromiso pasan a ser sus dimensiones teóricas más esenciales.

La investigación proporciona la relación que existe entre el liderazgo transformacional y satisfacción laboral, a fin de que el personal que labora en la Micro red Quellouno, se encuentre satisfecho en su desenvolvimiento cotidiano y pueda prestar un servicio de calidad al usuario externo.

De la misma forma conocer la importancia del papel que ha de desempeñar el líder transformacional quien se esfuerza en reconocer la necesidad de autorrealización, necesidades sociales y de pertenencia así como necesidad de autoestima y potenciar a los miembros de la organización y se orienta a transformar las creencias, actitudes

y sentimientos de los seguidores, pues no solamente gestiona las estructuras sino que influye en la cultura de la organización en orden a cambiarla.

De allí que el estudio es importante porque trata de confrontar los elementos disfuncionales de la satisfacción laboral con el liderazgo transformacional para así proponer y establecer los lineamientos que regulen el liderazgo en las diversas instituciones.

Considerando la forma teórica aporta información que permite evidenciar un hecho suscitado en la Micro red Quellouno, donde las variables sirven de referencia para posteriores investigaciones en este ámbito, tanto en el plano local, regional y nacional.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Sistema de Hipótesis:**

#### **1.5.1.1. Hipótesis General.**

**Ha:** Existe una relación significativa entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral del personal de la Micro red Quellouno 2018.

**Ho:** No existe una relación significativa entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral del personal de la Micro red Quellouno 2018.

#### **1.5.1.2. Hipótesis Específicas.**

##### ***Hipótesis específica 1.***

**Ha:** Existe una relación significativa entre la influencia idealizada y satisfacción laboral del personal de la Micro red Quellouno 2018.

**Ho:** No existe una relación significativa entre la influencia idealizada y satisfacción laboral del personal de la Micro red Quellouno 2018.

##### ***Hipótesis específica 2.***

**Ha:** Existe una relación significativa entre la motivación inspiracional y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno 2018.

**Ho:** No existe una relación significativa entre la motivación inspiracional y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno 2018.

***Hipótesis específica 3.***

**Ha:** Existe una relación significativa entre la estimulación intelectual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno 2018.

**Ho:** No existe una relación significativa entre la estimulación intelectual y satisfacción laboral en Micro red Quellouno 2018.

***Hipótesis específica 4.***

**Ha:** Existe una relación significativa entre la consideración individual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno 2018.

**Ho:** No existe una relación significativa entre la consideración individual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno 2018.

**1.6. Objetivos de la Investigación.**

**1.6.1. Objetivo General.**

Identificar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral del personal de salud de la Micro red Quellouno 2018.

**1.6.2. Objetivos Específicos.**

- Identificar la relación entre la influencia idealizada y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno 2018.
- Identificar la relación entre la motivación inspiracional y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno 2018.

- Identificar la relación entre la estimulación intelectual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno 2018.
- Identificar la relación entre la consideración individual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno 2018.

## CAPITULO II

### MÉTODO

#### 2.1. Diseño de la Investigación.

El diseño general de la investigación, es de tipo descriptivo - correlacional. (51): El diseño no experimental o diseño ex post facto, son aquellos diseños donde las variables independientes no son manipuladas deliberadamente. Para su modificación Con este tipo de diseños se hacen investigaciones donde los sujetos, los fenómenos y los procesos se analizan tal como se dan y por lo tanto sólo se puede saber que algo es causa de algo, y esto es observable después que sucedió, por lo que se denomina EX POST FACTO (después que aconteció). Por lo tanto, en este tipo de diseño el investigador no incluye ninguna variable experimental en la situación que desea estudiar.

Así mismo “La investigación descriptivo - correlacional, se dirige a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados” (51). El esquema es el siguiente se observa en la figura 1:

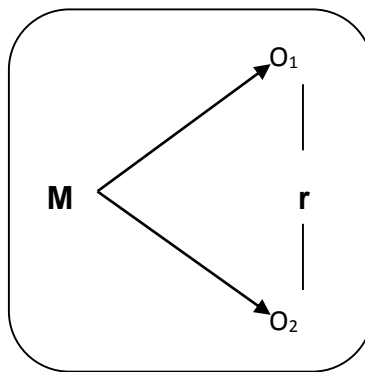


Figura N°1 *Relación entre dos fenómenos*

Dónde:

M = Muestra



$O_1$  = Observación de la variable 1.

$O_2$  = Observación de la variable 2.

$r$  = Correlación entre dichas variables.

Conclusión de nuestro diseño.

Según el propósito: Descriptivo, observacional y analítico.

Según la cronología: Prospectiva.

Según el número de mediciones: Transversal.

### **2.1.1. Tipo de Investigación.**

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo ya que se relaciona la medición de las variables previamente establecida y reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, en razón a que su objetivo se enmarca en ampliar y profundizar cada vez nuestro conocimiento.

"Dicen que la investigación cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos" (50).

### **2.1.2. Unidad de Análisis.**

Nuestra unidad de análisis son los trabajadores de la Micro red Quellouno, en el área administrativa que engloba personal asistencial encargado de las estrategias según programa presupuestal y los trabajadores administrativos propiamente dicho, el análisis de los datos, como resultado de la entrevista realizada al número de 35 trabajadores que forman la muestra, fue expresado en porcentajes considerando cada criterio de evaluación de la calidad como, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.

El análisis de los resultados se realizó utilizando el estadístico SPSS, v. 23; a través de la prueba de varianzas de los ítems del instrumento Alpha de Cronbach, de acuerdo a los rangos de confiabilidad.

## **2.2. Variables Operacionalización**

Se han identificado las siguientes variables.

### **2.2.1. Variable Independiente.**

#### **Liderazgo Transformacional.**

Se identifica en actividades tales como creatividad, estimulación intelectual, capacidad para estimular e inspirar a sus seguidores más allá de las expectativas, dándole sentido a cada uno de los procesos y eventos.

Sus dimensiones son:

- a. Influencia idealizada.
- b. Motivación inspiración.
- c. Estimulación intelectual.
- d. Consideración individual.

### **2.2.2. Variable dependiente**

#### **Satisfacción laboral.**

El término satisfacción laboral, es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (48).

Sus dimensiones son:

- a. Presión laboral.
- b. Promoción profesional.
- c. Satisfacción con el puesto de trabajo.
- d. Monotonía laboral.
- e. Relación interprofesional y con sus jefes.
- f. Competencia profesional.
- g. Tensión laboral Relación interpersonal con los compañeros.
- h. Entorno físico.

### 2.2.3. Operacionalización de Variables

**Tabla 1: Operacionalización de Variables: Liderazgo Transformacional.**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	N° de ítems	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
<b>Liderazgo Transformacional</b>	Influencia idealizada	Inspira orgullo y respeto a los trabajadores	30, 31, 32, 33. Ítem mencionado en la encuesta	4 ítems	<b>Escala de medición:</b> Ordinal.  5 = Siempre aplicado 4 =Casi siempre aplicado 3 = A veces aplicado 2 =Muy poco aplicado 1 = Nunca aplicado	Cuestionario <b>Multifactorial de Liderazgo</b> , fue elaborado por Bernard Bass y Bruce Avolio
		Influye positivamente				
		Inspira confianza				
	Motivación inspiración	Motiva a los trabajadores.	34,35,36,37. Ítem mencionado en la encuesta	4 ítems		
		Reconoce a sus los logros				
		Genera un ambiente positivo				
	Estimulación intelectual	Tiene la capacidad para manejar	38,39,40,41. Ítem mencionado en la encuesta	4 ítems		
		Es innovador.				
		Tiene capacidad para tomar				
	Consideración individual	Es colaborador	42,43,44,45,46. Ítem mencionado en la encuesta	5 ítems		
		Respeto la labor de los demás				
		Trata con respeto a sus colegas				

**Tabla 2: Operacionalización de Variables: Satisfacción Laboral.**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Nº de ítems	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
<b>Satisfacción laboral</b>	Presión laboral	No cumple con los sus objetivos	(ítems 3,5,18,20,23)	5 ítems	Escala de medición : Ordinal.  5 = Muy satisfecho 0 = Satisfecho 3 = Medianamente Satisfecho 2 = Insatisfecho 1 = Muy insatisfecho	Cuestionario <b>Font-Roja</b> modificado y revalidado por Núñez al personal asistencial de salud y el "Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ)" de Bass y Avolio.
		Es muy exigente con su trabajo				
	Promoción profesional	Se reconoce su labor	(ítems 12, 17)	2 ítems		
		Tiene planes de superación				
	Satisfacción con el puesto de trabajo	Se identifica con su labor	(ítems 7,15,16,19,25)	5 ítems		
		Su trato es muy agradable				
	Monotonía laboral	Es muy dependiente a su	(ítems 1,2,8,9)	4 ítems		
		Se muestra conformista con				
	Relación interprofesional y con sus jefes	Posee habilidades comunicativas	(ítems 13,27)	2 ítems		
		Tiene un trato horizontal				
	Competencia profesional	Se muestra	(ítems 10,11,22,24)	4 ítems		
		No muestra vocación de				
	Tensión laboral	Se muestra	(ítems 4,6)	2 ítems		
		Muestra malestar psicológico				
Relación interpersonal con los compañeros	Se socializa con mucha facilidad	(ítems 14, 21, 26)	3 ítems			
	Colabora con los demás					
Entorno físico	Los ambientes son adecuados y	(ítems 28,29).	2 ítems			
	Los ambientes son inadecuados					

## 2.3. Población y Muestra.

En el caso de la presente investigación, la población estuvo conformada por 35 trabajadores de la de la Micro red Quellouno 2018.

### 2.3.1. Población.

La población de la investigación se conforma por los trabajadores de la de la Micro red Quellouno 2018- Distrito de Quellouno, provincia de La Convención y está integrada por 40 servidores públicos.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizaron la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{E^2(N-1) + Z^2 p(1-p)}$$

Donde:

N = Tamaño de la muestra.

Z = P Nivel de confianza (números determinados según la tabla de valores críticos de la distribución norma estándar) Z de 95% =Z de 0.4750=1,96

P =Proporción de las unidades de análisis que tienen un mismo valor de la variable (probabilidad de éxito)=0.5

(1-p)= Proporción de las unidades de análisis en las cuales la variable no se presenta (probabilidad de fracaso)=0.5

N = Población total a tratar (tamaño de la población)

E = Error máximo permitido 5% =0,05

### 2.3.2. Muestra.

Reemplazando en la fórmula para determinar el tamaño de muestra se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5(1-0.5)40}{(0.05)^2(401) + (1.96)^2 \cdot 0.5(1-0.5)}$$

n = 35 trabajadores encuestados.

### 2.3.3. Selección de Muestra.

El muestreo utilizado es de tipo intencionado, no probabilístico, en la que se incluyeron al personal administrativo, nombrado y contratado que labora en la de la Micro red Quellouno, que cumplen las características de empleados del estado, bajo el liderazgo de una persona que orienta y organiza el cumplimiento de sus funciones. “Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal. Se utilizan en muchas investigaciones, y a partir de ellas, se hacen inferencias sobre la población” (52).

#### **Método de Investigación.**

El método utilizado en la presente investigación es de tipo cuantitativo y correlacional que consiste en la búsqueda de algún tipo de relación entre dos o más variables, y en qué medida la variación de una de las variables afecta a la otra, sin llegar a conocer cuál de ellas puede ser causa o efecto. La información que se recoja sobre las variables involucradas en la relación comprobará o no esa relación, en cuanto a su magnitud, dirección y naturaleza.

El método correlacional permite estudiar fenómenos que no son susceptibles de manipulación al ser constructos hipotéticos. Este método se usa frecuentemente en las ciencias de la conducta como la sociología y la psicología, y en ésta última, en particular, en la psicología diferencial (53).

## **2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

### **2.4.1. Técnicas Para la Recolección de Datos.**

Aplicación del cuestionario Font-Roja modificado y revalidado por Núñez al personal asistencial de salud y el “Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ)” de Bass y Avolio.

### **2.4.2. Cuestionario de Satisfacción Laboral de Font-Roja.**

El cuestionario Font Roja (1988) es un instrumento de medida de la satisfacción laboral en el medio hospitalario muy difundido y ampliamente utilizado por numerosos estudios realizados en este contexto laboral. Consta de 29 ítems, que son valorados por escala Likert, que puntúa desde el valor 1 (Completamente en desacuerdo) al valor 5 (Completamente de acuerdo). Estos 29 ítems, se agrupan factorial mente en nueve factores o dimensiones, que determinan la satisfacción de los profesionales con distintas facetas de su labor profesional:

1. Presión laboral (ítems 3,5,18,20,23)
2. Promoción profesional (ítems 12, 17)
3. Satisfacción con el puesto de trabajo (ítems 7,15,16,19,25)
4. Monotonía laboral (ítems 1,2,8,9)
5. Relación interprofesional y con sus jefes (ítems 13,27)
6. Competencia profesional (ítems 10,11,22,24)
7. Tensión laboral (ítems 4,6)
8. Relación interpersonal con los compañeros (ítems 14, 21, 26)
9. Entorno físico (ítems 28,29).

La satisfacción media global se obtendrá por recuento de los puntajes obtenidos en cada uno de los ítems del cuestionario, puntuándolos según sean los enunciados positivos o negativos para la satisfacción; se obtendrá los valores por cada factor o dimensión y la sumatoria del puntaje total, clasificándolos según la siguiente baremación:

5= Muy satisfecho

: 116-145

4= Satisfecho	: 87-115
3= Medianamente Satisfecho	: 58-86
2=Insatisfecho	: 29-57
1= Muy insatisfecho	: Menos de 29

En el Anexo 3, puede apreciarse el apartado en el cuestionario para medir la satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno.

### **2.4.3. “Multifactor Leadership Questionnaire” (MLQ).**

La traducción literal al español es Cuestionario Multifactorial de Liderazgo, fue elaborado por Bernard Bass y Bruce Avolio, en la Universidad de Binghamton en Nueva York. Dicho instrumento ha sido aplicado en diversos países, en distintos idiomas y en todo tipo de organizaciones, tanto públicas como privadas.

Se entiende que cada líder despliega una frecuencia de factores tanto transaccionales como transformacionales, pero cada perfil del líder involucra más de uno o menos de otro. Existen dos versiones del mismo instrumento; la que está orientada para que responda el propio jefe o líder “Uno mismo” y la que responde los seguidores “Visto por otros-”

Consta de 46 ítems, que son valorados por escala Likert, que puntúa desde el valor 1 (Completamente en desacuerdo) al valor 5 (Completamente de acuerdo). Estos 17 ítems se agrupan en cuatro factores o dimensiones, que determinan la percepción de la aplicación de un liderazgo transformacional por parte del personal de la Micro red Quellouno de la siguiente forma:

1. Influencia Idealizada (Ítems 30, 31, 32,33)
2. Motivación Inspiracional (ítems 34,35,36,37)
3. Estimulación Intelectual (ítems 38,39,40,41)



#### 4. Consideración Individualizada (ítems 42,43,44,45,46)

La percepción de la aplicación del liderazgo transformacional se obtendrá por recuento de los puntajes obtenidos en cada uno de los ítems del cuestionario y de acuerdo a la sumatoria del puntaje total, será clasificado según la siguiente baremación:

5= Siempre aplicado	: 68-85
4=Casi siempre aplicado	: 51-67
3= A veces aplicado	: 34-50
2=Muy poco aplicado	: 17-33
1= Nunca aplicado	: menos de 17

#### **VALORACIÓN FINAL.**

En el Anexo 3, puede apreciarse el apartado en el cuestionario para medir la percepción del liderazgo transformacional en el personal de la Micro red Quellouno.

#### **2.4.4. Validez y confiabilidad de los Instrumentos.**

##### **a) Cuestionario de Satisfacción Laboral de Font-Roja.**

Este cuestionario fue desarrollado por Aranaz, posteriormente se revisó este instrumento y se añadieron dos ítems Núñez Gonzales ha sido validado y revalidado; por lo tanto es válido, confiable y ampliamente utilizado por numerosos estudios realizados en el contexto de satisfacción laboral.

### **Valor de la validez interna.**

#### **b) “Multifactor Leadership Questionnaire” (MLQ).**

La prueba fue desarrollada por Bass y Avolio siendo confiabilidad validada y estandarizada en E.EU.U y otros países.

#### **Plan de recolección de datos:**

a) **(MLQ)** Se aplicó dicha encuesta en coordinación con el jefe de recursos humanos a todos los trabajadores de la Micro red Quellouno, los que faltaron en una segunda oportunidad.

b) **(Font-Roja)** Se aplicó dicha encuesta en coordinación con el jefe de recursos humanos a todos los trabajadores de la Micro red Quellouno, los que faltaron en una segunda oportunidad.

### **2.5. Métodos de análisis de datos.**

Los datos recolectados fueron descargados y posteriormente procesados con el paquete SPSS en su versión 23.0.

Para la comprobación de la hipótesis de investigación se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman.

Para la presentación de resultados se utilizaron tablas obtenidas con el paquete estadístico y con el programa Excel.

### **2.6. Aspectos Éticos.**

El presente estudio de investigación posee un valor social debido a que coadyuva al mejoramiento de las relaciones sociales entre los trabajadores del centro de salud de Quellouno y conduce a mejorar las condiciones de bienestar de la población estudiada.

Asimismo, la investigación posee la validez científica con seres humanos cuyo principio ético es genera conocimiento y recomendación sobre las relaciones de comunicación y efectividad en el trabajo en el ámbito de estudio.

De igual forma la investigación realizada contiene un alto grado de correspondencia entre la realidad psicológica y cultural lo que permite describir el clima organizacional en la zona de estudio. Y no se registra conflicto de intereses porque es un estudio que genera conocimiento de interés institucional.

Consentimiento informado. La población encuestada tuvo conocimiento previo del estudio de investigación y las encuestas se realizaron voluntariamente.

### **2.7. Escenario de Estudio.**

El escenario de estudio son los ambientes de centro de salud de Quellouno, se eligió el lugar señalado ya que es una dependencia adecuada en el distrito de Quellouno ya que se puede obtener información relacionada al estudio de investigación y que ayuda a cumplir con los objetivos del proyecto.

### **2.8. Caracterización de Sujetos.**

La presente investigación se llevó a cabo con personal que labora en el Centro de salud de Quellouno, en el centro poblado del mismo nombre, cuya muestra estuvo compuesta por 35 personas encuestadas entre varones y mujeres, con edades que fluctúan entre 20 y 60 años, que pertenecen al nivel socioeconómico entre C, D y E.

## CAPITULO III

### RESULTADOS

#### 3.1. Descripción de Resultados.

Se realizó la tabulación de las encuestas en un el software Excel y luego se descargó en el paquete estadístico SPSS, realizando inicialmente el análisis de fiabilidad mediante el análisis de Cronbach y luego se realizó la descripción del análisis de Likert en el orden de los objetivos presentados en el proyecto de investigación. La descripción de resultados se presenta de la siguiente manera

#### 3.2. Presentación del Instrumento Aplicado.

##### 3.2.1. Presentación del Instrumento

Para Identificar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral del personal de salud de la Micro red Quellouno, se aplicó un cuestionario a los trabajadores del puesto de salud en la zona de estudio, en el que se consideró 46 ítems distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 3: Distribución de los ítems del cuestionario de la variable independiente**

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Liderazgo transformacional	Influencia idealizada	Inspira orgullo y respeto a los trabajadores	30, 31, 32, 33
		Influye positivamente	
		Inspira confianza	
	Motivación inspiración	Motiva a los trabajadores	34, 35, 36, 37.
		Reconoce a sus los logros	
		Genera un ambiente positivo	
	Estimulación intelectual	Tiene la capacidad para manejar conflictos.	38, 39, 40, 41
		Es innovador	
		Tiene capacidad para tomar decisiones	
	Consideración individual	Es colaborador	42, 43, 44, 45, 46
		Respeto la labor de los demás	
		Trata con respeto a sus colegas	

Fuente: Elaboración propia

De igual manera se distribuyó los ítems de la variable dependiente en la tabla 4.

Tabla 4: Distribución de los ítems del cuestionario de la variable dependiente

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Satisfacción laboral	Presión laboral	No cumple con los sus objetivos	3, 5, 18, 20, 23
		Es muy exigente con su trabajo-	
	Promoción profesional	Se reconoce su labor	12, 17
		Tiene planes de superación	
	Satisfacción con el puesto de trabajo	Se identifica con su labor	7, 15, 16, 19, 25
		Su trato es muy agradable	
	Monotonía laboral	Es muy dependiente su labor. .	1, 2, 8, 9
		Se muestra conformista con su trabajo	
	Relación interprofesional y con sus jefes	Posee habilidades	13, 27
		Tiene un trato horizontal	
	Competencia profesional	Se muestra dejado	10, 11, 22, 24
		No muestra vocación de trabajo	
	Tensión laboral	Se muestra agotado	4, 6
Muestra malestar psicológico			
Relación interpersonal con los compañeros	Se socializa con mucha facilidad	14, 21	
	Colabora con los demás		
Entorno físico	Los ambientes son adecuados y cómodos	28, 29	
	Los ambientes son inadecuados		

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala y tabla de interpretación

**Tabla 5: Descripción de la escala de medición**

<b>Medida</b>	<b>Nivel</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Siempre aplicado</b>	68-85	Muy buena
<b>Casi siempre aplicado</b>	61-67	Buena
<b>A veces aplicado</b>	34-50	Regular
<b>Muy poco aplicado</b>	17-33	Mala
<b>Nunca aplicado</b>	Menos de 17	Muy mala

Fuente: Elaboración propia

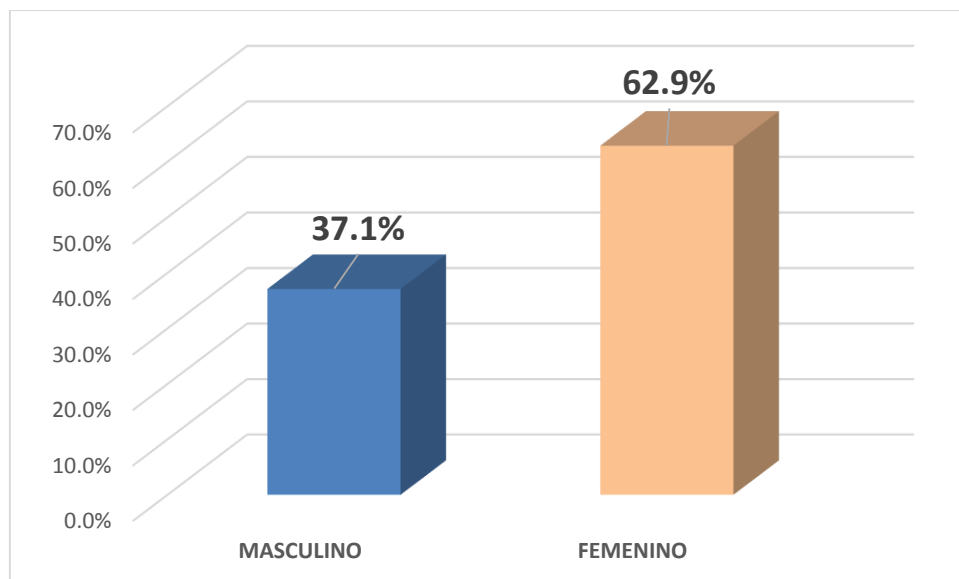
### **3.3. Resultados de las dimensiones de la variable liderazgo transformacional**

Para describir el liderazgo transformacional en el la Micro Red de Salud de Quellouno. Se consideró las dimensiones: Influencia idealizada, Motivación inspiración, Estimulación intelectual y Consideración individual. Los resultados se presentan a continuación:

**TABLA 6: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA MUESTRA SEGÚN SEXO.**

<b>SEXO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MASCULINO	13	37,1%
FEMENINO	22	62,9%
TOTAL	35	100,0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

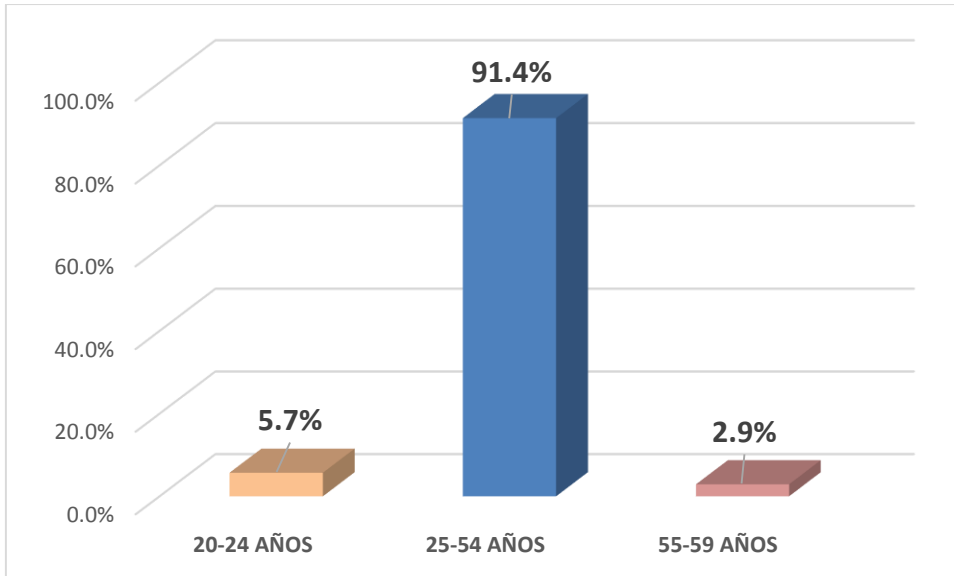
### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la tabla 7 se observa que el 37.1% de los encuestados son de género masculino, mientras que el 62.9% son de género femenino, esto indica que los profesionales de la salud en la zona de estudio son mujeres debido a la relación de actividades y apego a labores relacionadas con la salud.

**TABLA 7: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA MUESTRA SEGÚN EDAD**

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20-24 AÑOS	2	5,7%
25-54 AÑOS	32	91,4%
55-59 AÑOS	1	2,9%
TOTAL	35	100,0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN:

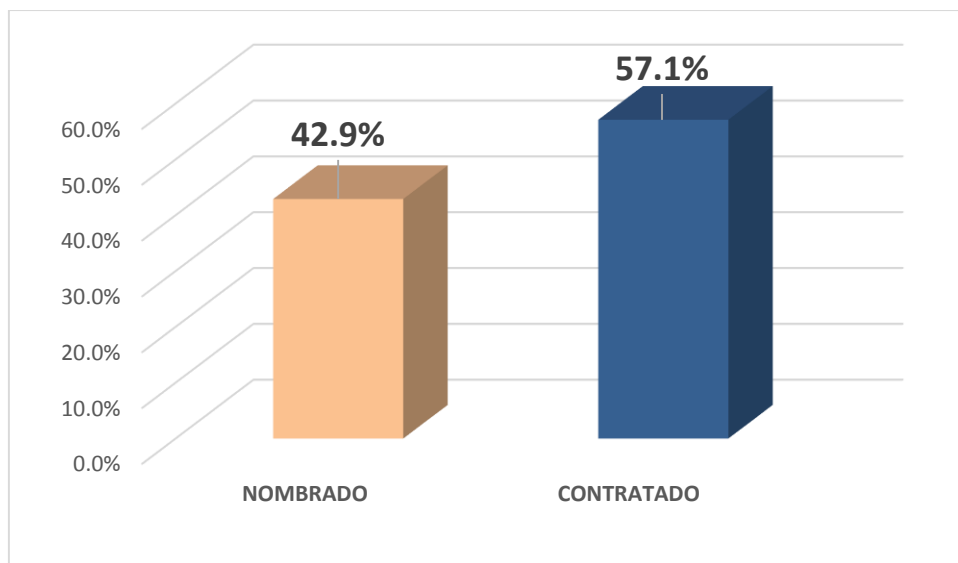
La tabla y figura de distribución numérica y porcentual de la muestra según edad muestra que el mayor porcentaje del personal encuestado tiene entre 25 y 54 años (91.4%), seguido de las personas que tienen entre 20-24 años (5.7%), finalmente las personas de 55-59 años representan el 2.9%. lo cual indica que hay mayor presencia del personal entre la edad juvenil y adulta los cuales tan abiertos a nuevos enfoques de satisfacción personal.

**TABLA 8: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA MUESTRA SEGÚN CONDICIÓN LABORAL.**

CONDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NOMBRADO	15	42,9%
CONTRATADO	20	57,1%
TOTAL	35	100,0%

Fuente: Elaboración propia





Fuente: Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN:

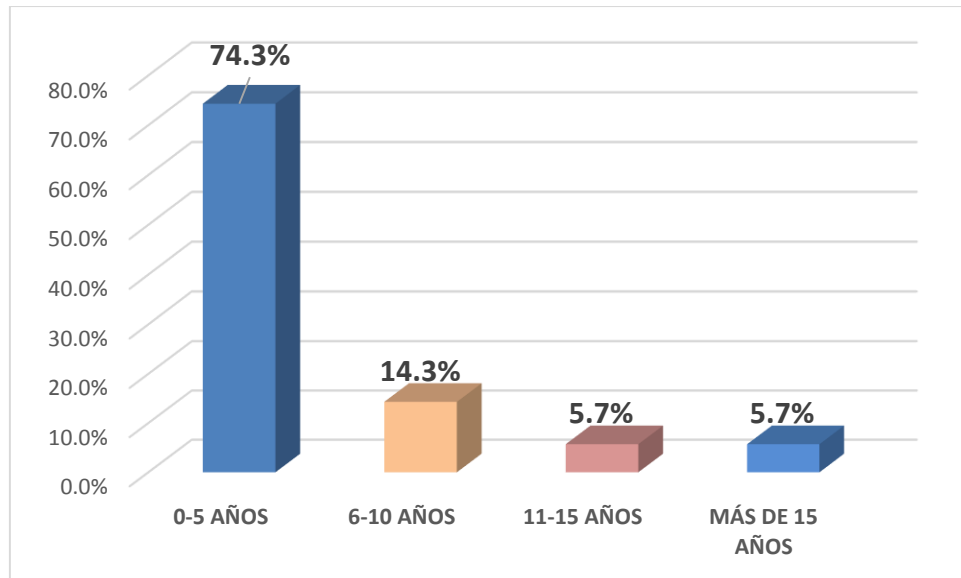
En la tabla y figura de distribución numérica y porcentual de la muestra según condición laboral se observa que el personal es contratado (57.1%) en condición de CAS y SERUMS mientras que el 42.9% es personal nombrado dentro del centro de Salud Quellouno.

Por lo consiguiente podemos deducir que la población de profesionales de la salud en la zona de estudio se caracteriza por ser en su mayoría de sexo femenino, que se encuentra entre los 26 a 38 años, integrando el grupo etario de la adultez intermedia que laboran en los servicios de medicina de condición laboral.

**TABLA 9: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA MUESTRA SEGÚN TIEMPO DE TRABAJO.**

TIEMPO DE TRABAJO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0-5 AÑOS	26	74,3%
6-10 AÑOS	5	14,3%
11-15 AÑOS	2	5,7%
MÁS DE 15 AÑOS	2	5,7%
TOTAL	35	100,0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

La Tabla y la figura de distribución numérica y porcentual de la muestra según el tiempo de trabajo, muestra que el 74.3%, de trabajadores tienen entre 0 a 5 años de labor, 14,3% de los trabajadores que presentan entre 6-10 años y 11.4%. de trabajadores de 11 a más años, considerando ello que el personal de 0-5 años es el más proactivo del centro de salud Quellouno

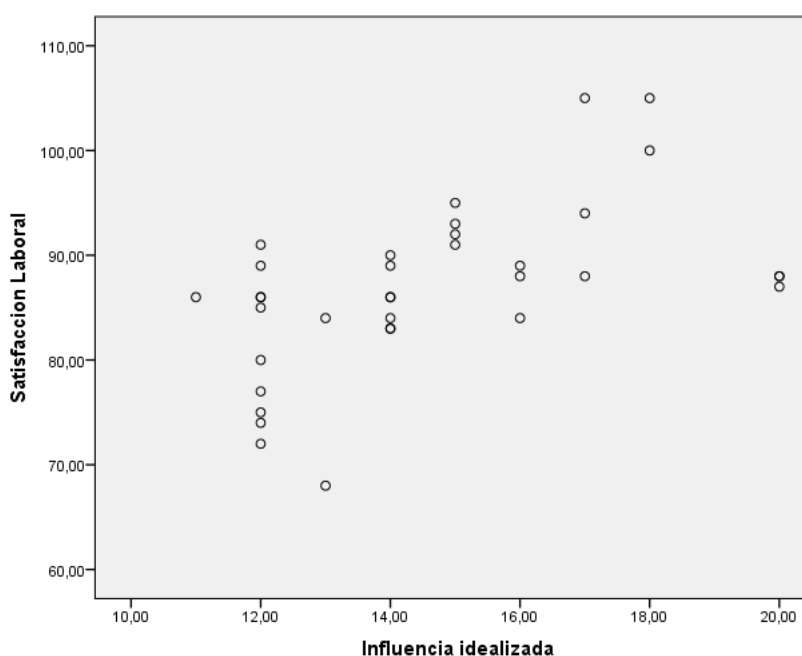
#### **3.3.1. Relación entre la influencia idealizada y satisfacción laboral en el Personal de la Micro red Quellouno.**

Las dimensiones influencia idealizada perteneciente a la variable de liderazgo transformacional, arrojó resultados de correlación directa y significativa, positiva y mediana con las dimensiones de la escala de satisfacción laboral, esto indica, que, al subir la percepción de influencia idealizada en sus líderes inmediatos, la satisfacción laboral se incrementará. En la tabla 8 se presentan los resultados.

**TABLA 10: TEST DE CORRELACIÓN LINEAL RHO DE SPEARMAN Y DIAGRAMA DE DISPERSIÓN PARA EVALUAR LA ASOCIACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL Y LA DIMENSIÓN INFLUENCIA IDEALIZADA.**

<b>TEST DE CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN</b>	<b>COEFICIENTE DE CORRELACIÓN</b>	+0,539
	<b>SIG ASINTÓTICA (P VALOR)</b>	0,001
	<b>N</b>	35

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla y diagrama de dispersión que evalúa la correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión influencia idealizada mediante el test de correlación lineal rho de Spearman; el cual nos indica que el valor del coeficiente de correlación lineal rho es de +0.539, expresando este valor una moderada correlación directa y con una significancia  $p= 0.001$ , que indica una correlación estadísticamente significativa entre la variable analizada y la dimensión estudiada.

La dimensión de la influencia idealizada según Bass y Avolio (2006) sostienen que el liderazgo transformacional ejerce una influencia idealizada o carisma la que imparte el sentido de propósito a sus seguidores.

Por lo tanto, podemos deducir que la asociación entre las variables estudiadas, se cumple la hipótesis alterna planteada en el estudio de investigación Existe una relación significativa entre la influencia idealizada y satisfacción laboral del personal de la Micro red Quellouno 2018.

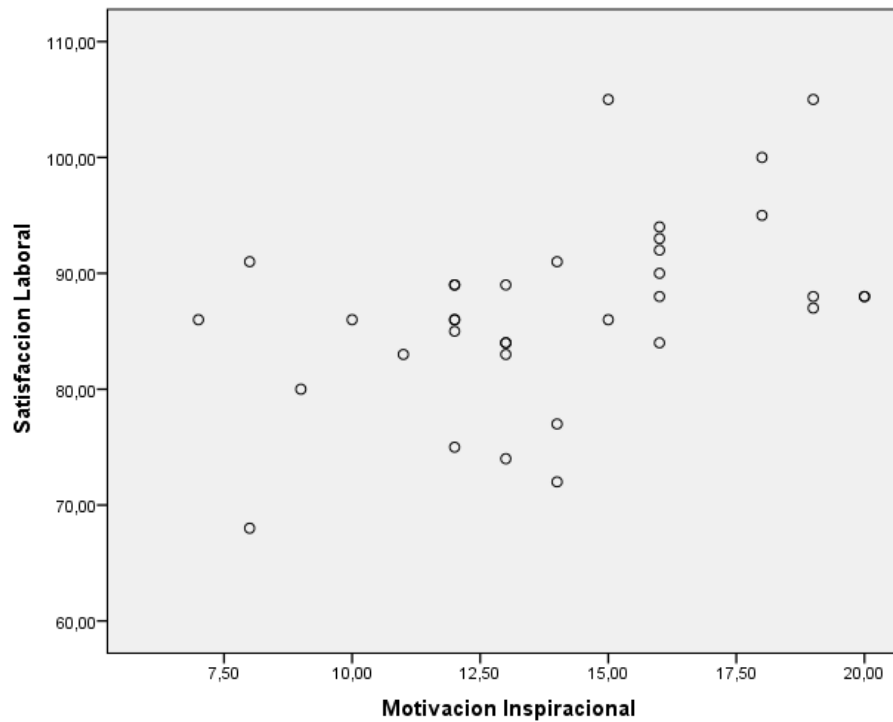
### **3.3.2. Relación entre la motivación inspiracional y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno**

De igual manera para cumplir con el objetivo 2 del estudio de investigación se ha estructurado la dimensión Motivación inspiracional de la variable liderazgo transformacional con la variable satisfacción laboral. En la tabla 11 se presentan los resultados del objetivo estudiado.

**TABLA 11: TEST DE CORRELACIÓN LINEAL RHO DE SPEARMAN Y DIAGRAMA DE DISPERSIÓN PARA EVALUAR LA ASOCIACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL Y LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL**

<b>TEST DE CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN</b>	<b>COEFICIENTE DE CORRELACIÓN</b>	+0,469
	<b>SIG ASINTÓTICA (P VALOR)</b>	0,004
	<b>N</b>	35

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y diagrama de dispersión que evalúa la correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión motivación inspiracional mediante el test de correlación lineal rho de Spearman; el cual nos indica que el valor del coeficiente de correlación lineal rho es de +0.469, expresando este valor una moderada correlación directa y con una significancia  $p=0.004$ , que indica una correlación estadísticamente significativa.

Respecto a ello Bass y Riggio (2006) opinan que el líder transformador aparte de ser influyente genera ideales de actuación, siendo un modelo de sus seguidores, es admirado, respetado y considerado confiable porque es consistente más que arbitrario. Se puede contar con él o ella para hacer lo correcto, demostrando moral y ética, evitando utilizar el poder para su conveniencia.

Por su parte confirma que el liderazgo transformacional atiende las necesidades de logro en forma individual como crecimiento de cada uno de sus seguidores,

contribuyendo a cada trabajador asumir sus propias responsabilidades para su desarrollo.

De igual manera al incrementar la percepción de motivación inspiracional también se incrementará el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en la Micro red de Quellouno.

Por consiguiente un buen desempeño del líder transformador con motivación inspiracional elevará estadísticamente el nivel de satisfacción laboral en el personal de la Microred de Quellouno, es decir para mejorar los servicios de salud y se requiere implementar estrategias para elevar la motivación entendiendo que ello repercute en la satisfacción laboral que experimentan los profesional por sus resultados, en medicina se evidencian como un trabajo más humanizado y productivo con tendencia a disminuir los efectos negativos como quejas de los pacientes, ausentismo del persona.

### **3.3.3. Relación entre la estimulación intelectual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno**

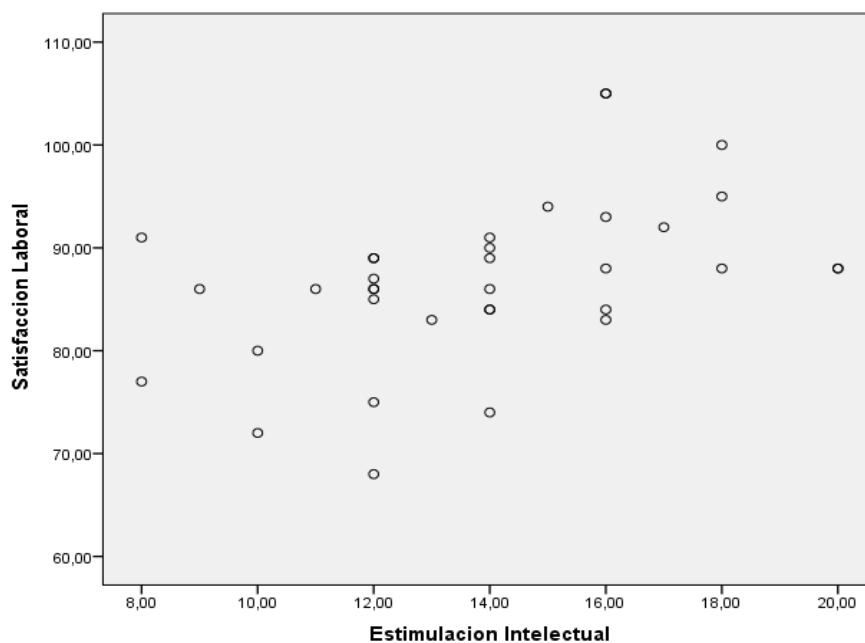
En la tercera dimensión de la variable independiente tenemos la estimulación intelectual que Bass y Avolio (2006) indican que el liderazgo transformacional empodera a sus seguidores de sus problemas para que desarrollen sus propias habilidades intelectuales, incitando a la reflexología, para la creación de nuevas ideas y soluciones ante las situaciones de conflicto organizacional. Por ello la estimulación intelectual genera cuestionamiento en cada uno de sus seguidores para generar soluciones creativas de los problemas.

En la tabla 12 se presenta el test de correlación lineal de Rho de Spearman, cuya interpretación estadística es significativa.

**TABLA 12: TEST DE CORRELACIÓN LINEAL RHO DE SPEARMAN Y DIAGRAMA DE DISPERSIÓN PARA EVALUAR LA ASOCIACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTIMULACIÓN INTELECTUAL.**

<b>TEST DE CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN</b>	<b>COEFICIENTE DE CORRELACIÓN</b>	0,467
	<b>SIG ASINTÓTICA (P VALOR)</b>	0,005
	<b>N</b>	35

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

La tabla 10 y diagrama de dispersión que evalúa la correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión estimulación intelectual mediante el test de correlación lineal rho de Spearman; el cual nos indica que el valor del coeficiente de correlación lineal rho es de +0.467, expresando este valor una moderada correlación directa y con una significancia  $p=0.005$ , que indica una correlación estadísticamente significativa.

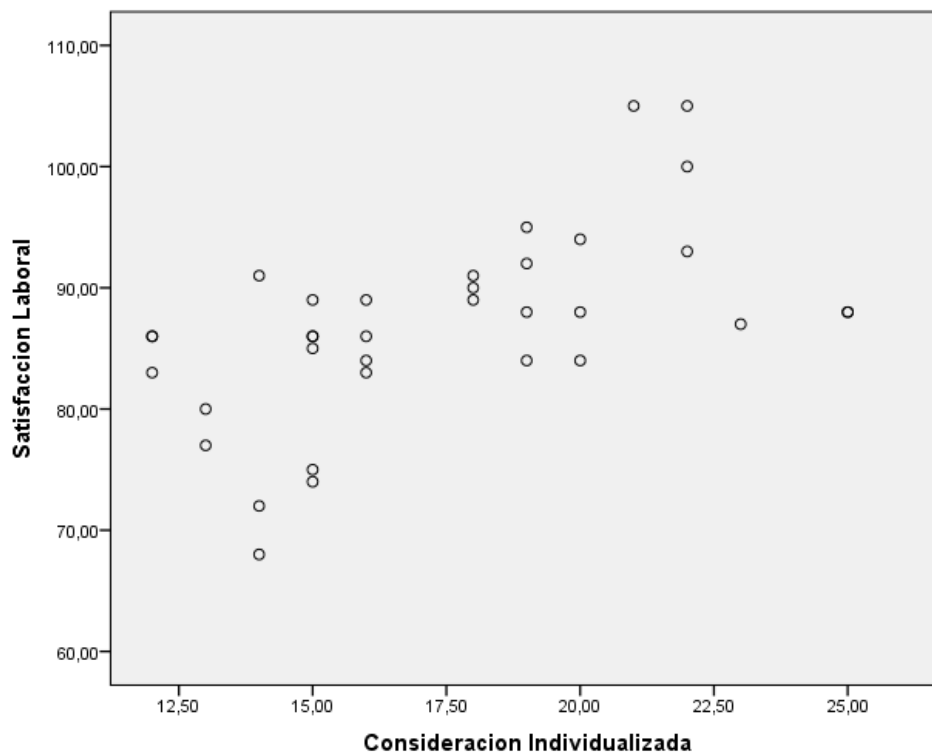
### 3.3.4. Relación entre la consideración individual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno

El estudio de investigación evidencia que la relación entre la dimensión consideración individual y la variable satisfacción laboral es significativa. En la tabla 13 se detalla el análisis mediante el test de correlación Rho de Spearman.

**TABLA 13: TEST DE CORRELACIÓN LINEAL RHO DE SPEARMAN Y DIAGRAMA DE DISPERSIÓN PARA EVALUAR LA ASOCIACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL Y LA DIMENSIÓN CONSIDERACIÓN INDIVIDUAL.**

<b>TEST DE CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN</b>	<b>COEFICIENTE DE CORRELACIÓN</b>	0,571
	<b>SIG ASINTÓTICA (P VALOR)</b>	0,000
	<b>N</b>	35

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 13 y diagrama de dispersión que evalúa la correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión consideración individual, mediante el test de correlación lineal rho de Spearman; el cual nos indica que el valor del coeficiente de correlación lineal rho es de +0.571, expresando este valor una moderada correlación directa y con una significancia  $p=0.000$ , que indica una correlación estadísticamente significativa-

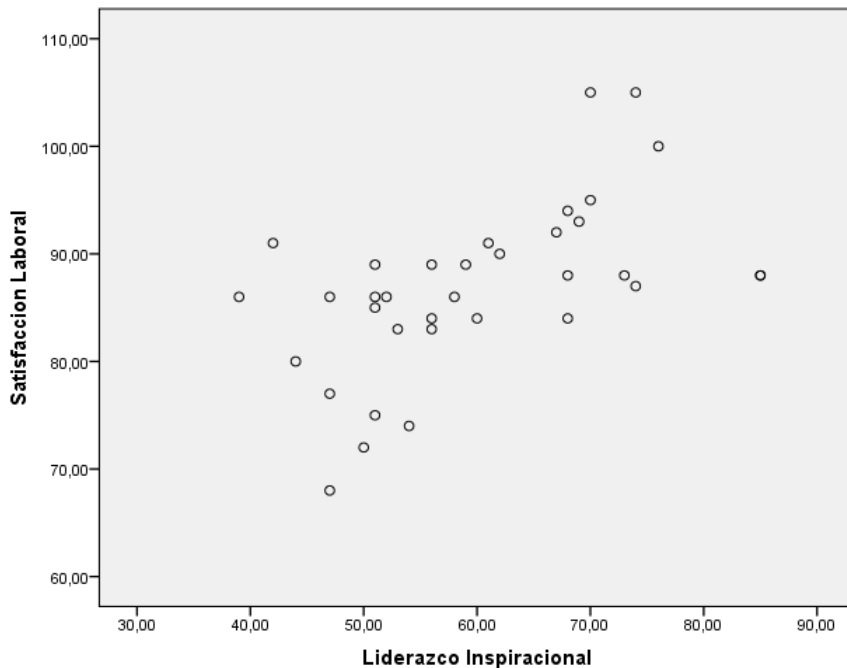
#### **3.3.5. Relación entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno**

En cuanto a la relación de las variables liderazgo transformacional y satisfacción laboral.

**TABLA 14: TEST DE CORRELACIÓN LINEAL RHO DE SPEARMAN Y DIAGRAMA DE DISPERSIÓN PARA EVALUAR LA ASOCIACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL Y LA VARIABLE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.**

<b>TEST DE CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN</b>	<b>COEFICIENTE DE CORRELACIÓN</b>	0,553
	<b>SIG ASINTÓTICA (P VALOR)</b>	0,001
	<b>N</b>	35

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla y diagrama de dispersión que evalúa la correlación entre la variable satisfacción laboral y la variable liderazgo transformacional, mediante el test de correlación lineal rho de Spearman; el cual nos indica que el valor del coeficiente de correlación lineal rho es de +0.553, expresando este valor una moderada correlación directa y con una significancia  $p=0.001$ , que indica una correlación estadísticamente significativa. En la tabla 14 se presenta la distribución numérica y porcentual de la satisfacción laboral y liderazgo transformacional.

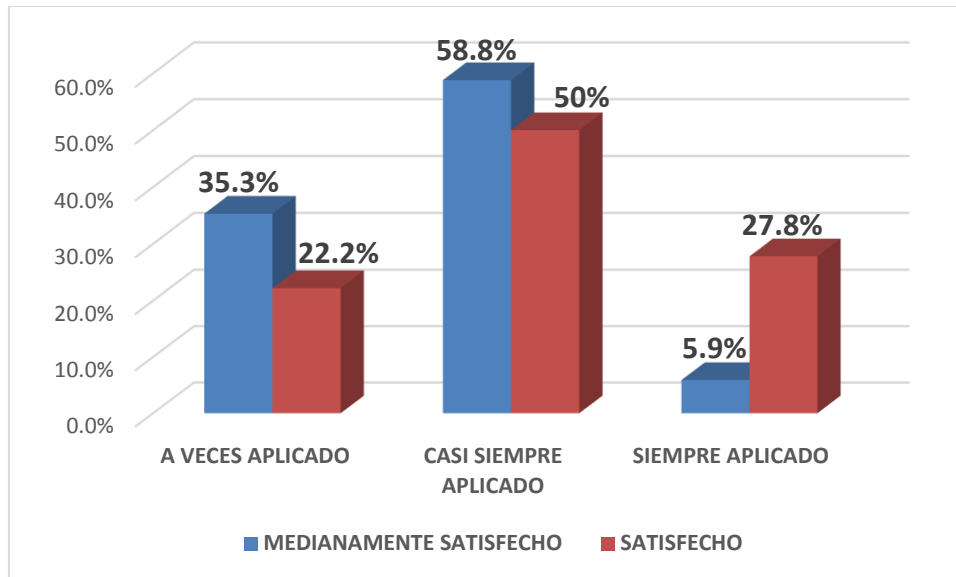
**TABLA 15: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN FUNCIÓN DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.**

SATISFACCIÓN LABORAL		LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL			TOTAL
		A VECES APLICADO	CASI SIEMPRE APLICADO	SIEMPRE APLICADO	
MEDIANAMENTE SATISFECHO	N	6	10	1	17
	%	35,3%	58,8%	5,9%	100%
SATISFECHO	N	4	9	5	18
	%	22,2%	50%	27,8%	100%

<b>TOTAL</b>	<b>N</b>	10	19	6	35
	<b>%</b>	28,6%	54,3%	17,1%	100%

Fuente: Elaboración propia

<b>TIPO DE TEST</b>	<b>VALOR</b>	<b>GRADOS DE LIBERTAD</b>	<b>SIG ASINTOTICA (P VALOR)</b>
<b>CHI CUADRADO</b>	<b>3,093</b>	<b>2</b>	<b>0.213</b>



Fuente: Elaboración propia

En la opinión de Bass y Riggio (2006), el líder transformacional motiva la actuación con optimismo, entusiasmo e implicando la idea central de organización y como visión de futuro. El líder transformador es inspirador, motiva y estimula a todos los que le rodean.

Para Velásquez (2006) tiene la capacidad de motivar los cambios en las expectativas del grupo para impulsarlos a la solución de los problemas organizacionales para actuar en función de ser resultados. Estos líderes son considerados motivadores del equipo de trabajo, siendo reconocidos como ejemplos a seguir

Este aporte del presente estudio es de importancia porque contribuye a mejorar la calidad de vida del personal que labora en la Microred de salud de Quellouno y sobre todo contribuye también a mejorar la atención en los servicios de salud de la zona de estudio, debido a que la población requiere de una mayor atención psicológica en

etapas de deterioro de la salud. Por consiguiente, el liderazgo transformacional, influye positivamente en la satisfacción laboral el desempeño de los trabajadores de la institución pública.

Dentro de este marco Bass y Riggio (2006), indican que el líder transformacional estimula a sus seguidores en forma intelectual llevándoles a cuestionar sus propias ideas, adquiriendo nuevos paradigmas para plantear conceptos y formas de actuación

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la investigación tuvo como propósito determinar la relación existente entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral del personal de la micro red Quellouno , además de lo anteriormente mencionado también se trató de evaluar las relaciones existentes entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones de la variable liderazgo como son : la influencia idealizada , la motivación inspiracional , la estimulación intelectual y la consideración individual , todo esto bajo el planteo de un sistema de hipótesis para cada caso, se presentan las siguientes discusiones :

Se evaluó la relación de las variables liderazgo transformacional y satisfacción laboral se observa que existe moderada correlación significativa (coeficiente  $\rho=+0.553$ ;  $p=0.001$ ) estos resultados coinciden con los obtenidos por Alicia, (2011) en la Revista científica Liberabit “Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor”, la investigación hecha en la Universidad Nacional del Rosario Argentina. Tuvo como objetivo analizar las posibles relaciones entre la satisfacción laboral y las percepciones del supervisor como un líder transformador la autora menciona que tras el análisis de correlación entre el liderazgo y la satisfacción laboral menciona importantes asociaciones entre las diferentes facetas del liderazgo (consideración individualizada, motivación inspiradora, influencia idealizada y estimulación intelectual) en relación a la satisfacción laboral.

En lo que respecta a la correlación entre la variable satisfacción laboral en función de las dimensiones del liderazgo transformacional motivación inspiracional, se observa que existe una baja correlación no significativa entre la satisfacción laboral y la influencia idealizada (  $RHO = +0.539$ ,  $p=0.001$ ), motivación inspiracional (  $RHO = +0.469$ ,  $p=0.004$ ), estimulación intelectual (  $RHO = +0.467$ ,  $p=0.005$ ), consideración individualizada (  $RHO = +0.571$ ,  $p=0.000$ ), estos resultados también coinciden con los obtenidos con la mayoría de los antecedentes ya que tanto Cervera, L. (2012), en su

tesis *“Liderazgo transformacional del director y su relación con el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de los Olivos”*; Chacón, G. (2016) en su tesis *“Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral”* y la investigación realizada por Alicia, Omar (2011) en la Revista científica Liberabit *“Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor”* estos investigadores afirman haber encontrado correlaciones positivas y significativas entre la satisfacción laboral y cada una de las dimensiones de la variable liderazgo inspiracional .

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES

El vigente estudio de investigación, liderazgo transformacional y satisfacción laboral del personal de la Micro red Quellouno, expresa conceptos claros sobre los diferentes tipos de liderazgo, ya que el liderazgo es de vital categoría para conducir a las organizaciones hacia las metas trazadas y cumpliendo con el objetivo general y los objetivos específicos propuestos. En consecuencia, existe una moderada correlación directa relación significativa entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral del personal de la de la Micro red Quellouno.el estudio de investigación.

Para determinar la correlación de las dimensiones del liderazgo transformacional con la variable satisfacción laboral se utilizó el test de correlación de Spearman, y se obtuvo el respectivo coeficiente de correlación, concluyendo con lo siguiente.

1. Con respecto al estudio de la dimensión influencia idealizada y la variable satisfacción laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.539, lo cual indica que existe moderada correlación directa relación entre la influencia idealizada y satisfacción laboral en la zona de estudio.
2. Asimismo, al realizar el análisis de correlación entre la dimensión motivación inspiracional y variable satisfacción laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación lineal rho es de +0.469, este valor expresa una moderada correlación directa con una significancia  $p=0.004$ , que indica una correlación estadísticamente significativa.

La dimensión que mejor se practica es la motivación inspiracional según Bass y Avolio (2006) plantearon que el liderazgo transformacional tiene la habilidad de motivar a la gente para alcanzar un desempeño superior, inspirado en el logro de esfuerzos extras para lograr los objetivos planteados. Este líder convence a sus

seguidores, alienta un amplio rango de interés y se interesa en iniciar objetivos comunes

3. Al evaluar la correlación estimulación intelectual con la variable satisfacción laboral se ha obtenido coeficiente de correlación lineal rho de +0.467, lo que se interpreta que existe moderada correlación directa, con una significancia  $p=0.005$ , que indica una correlación estadísticamente significativa.
4. En lo que respecta a la relación de la variable consideración individual con la variable satisfacción laboral se tiene un coeficiente de correlación lineal rho de +0.571, valor que indica que existe una moderada correlación directa, la significancia  $p=0.000$ , expresa una correlación estadística significativa en el personal de la de la Micro red Quellouno.

Respecto a la dimensión de la consideración individualizada según Bass y Avolio (2006), aseveran que en esta dimensión se valora la empatía el cuidado, que provee competencias para retos y oportunidades para los demás, para ello el líder transformador debe escuchar y comunicar en forma activa.

Por último se ha evaluado la relación entre las variables de la investigación liderazgo transformacional y satisfacción laboral mediante el test de correlación lineal rho de Spearman obteniéndose un valor de +0.553, lo cual indica que existe una moderada correlación directa.

Se observa en el planteamiento de los objetivos se correlaciona la variable independiente con la dependiente, para los otros objetivos se toman las dimensiones de la variable independiente con la dependiente.

Liderazgo transformacional es influenciar a través de relaciones basadas en la confianza y el respeto de sus seguidores, proveyendo las bases para la aceptación de cambios radicales, así como generando influencia sobre el personal además de que los individuos y las organizaciones operan (55).



El aporte de este estudio en nuestra realidad desde el inicio de creación de la de la Micro red Quellouno, fue regentada por médicos que no tuvieron estudios en gestión pública lo que trae consigo la pobre implementación del sistema administrativo y peor aún la consolidación de la aplicación de las definiciones del liderazgo transformacional y sus dimensiones.

El 2017 se introduce el pago a los responsables de estrategias y personal asistencial de bonos por PROFAM y salud pública que implementan dicha actividad dando algún tipo de resultado no medida ni registrada.

Se aprecia que en esta Micro red, encomendadas al grupo de estrategias se encuentran enmarcadas en el programa presupuesto por resultados teniendo una abrumadora cantidad de indicadores que sumados al personal limitada en número más la extenso área geográfica con diferentes pisos altitudinales que se tiene desde los 32300 metros hasta los 600 metros sobre el nivel del mar, nos da una variedad de aspectos socioculturales englobando nativos Quechuas, Matsiguengas, Ashainkas, Nahuas y Yines, dificulta cumplir las metas físicas, siendo de vital importancia implementar actividades de socialización de las teorías de liderazgo transformacional que pueda modificar en un viraje positivo la satisfacción laboral.

En general se concluye existe correlación directa entre las variables liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal que labora en a Microred de salud de Quellouno.

## **CAPÍTULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

- 1) Se sugiere promover estudios que determinen la influencia que tiene el Liderazgo Transformacional en las instituciones de salud con la finalidad de que los empleados estén satisfechos con su labor, así mismo encontrar alternativas viables para la solución de los problemas que se presentan.
- 2) Se recomienda que los jefes de personal de las redes de servicio de salud y a su vez los jefes de Micro red, jefes de área de personal de las organizaciones incluyan en su portafolio de vida, la importancia de la influencia idealizada en sus trabajadores.
- 3) Se sugiere desarrollar un conjunto de actividades y estudios interactivos que permitan fomentar condiciones óptimas para lograr una motivación inspiracional en las instituciones de salud.
- 4) Se sugiere que los directivos de los centros de salud estimulen sus actividades a través de cursos de Liderazgo Transformacional y satisfacción laboral de tal manera que se garantice un servicio de calidad en cada establecimiento de salud.
- 5) Se sugiere promover una cultura de evaluación permanente entre los directores, supervisores y jefes de área, a fin de que las tomas de decisiones sean más acertadas y viables en relación a la satisfacción laboral.
- 6) Se debe invocar a que las instituciones universitarias e institutos de formación del personal que ingrese a dicha sede incorporen en su plan académico la temática correspondiente a liderazgo transformacional y la satisfacción del usuario interno y externo.

La satisfacción laboral y el liderazgo transformacional son dos indicadores fundamentales sobre el funcionamiento del recurso humano en todas las organizaciones, y el estudio que se de en las instituciones sanitarias, es preponderante, pues son componentes que muestran la calidad de atención que se presta, frente a esto el trabajo realizado recomienda seguir realizando más estudios de control hasta su adecuada implementación con sus propias particularidades.

## CAPÍTULO VIII

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aldag, R., & Brief, A. (s.f.). *Diseño de tareas y motivación del personal* (2° ed.). México: Trillas.
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alvarado, J. (2003). *Influencia del Liderazgo en la competitividad de las organizaciones peruanas*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Amaya, M. (2009). *Factores asociados al grado de satisfacción del cliente*. Lima.
- Anaya, M. (2009). *Factores asociados al grado de satisfacción del cliente externo respecto a la atención brindada en la sede central Dos de mayo comparado con las sedes descentralizadas del laboratorio clínico ROE-2009*. Tesis.
- Andrade. (2008). *Estrategias cognitivas para el cálculo mental*.
- Aquino, & al, E. (2005). *Estilos de Liderazgo Gerencial*. Bogota. Colombia: Mc Graw.
- Benavides, R. (2002). *La gestión del talento humano*. Barcelona España: Ariel.
- Bernad, L. (1948). *Liderazgo como calidad de conducta*. Llanes.
- Bernal, J. (2002). *Liderar el cambio: El liderazgo transformacional*. En *Anuario de Pedagogía*. Zaragoza España.
- Bohlander, G., Snells, S., & Sherman, A. (2001). *Administración de recursos humanos*. México: Internacional Thompsom Editores.
- Botero, J. (1991). *Cómo formar líderes*. Santa Fe Colombia: Paulinas.
- Brower, & Seashore. (1966). *El liderazgo*. Ciudad de México, México: Paidós.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Buitrago, A. (2007). *Satisfacción de los clientes*. Puerto Rico: Quality .
- Cartwright, & Zander. (1992). *Dinámica grupal y técnicas didácticas en clase*.

- Cervera, D. (2012). *Liderazgo transformacional del directo*. Lima-Perú.
- Chacón, D. (2016). *Liderazgo transformacional*. Lima- Perú.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos humanos*. Bogotá Colombia: Mc Graw Hill.
- Civera, J. (2008). *Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario*. Castellon de la Plana, España.
- Coleman, D. (1978). *Inteligencia emocional*.
- Colino, M. (2014). *Conductas de liderazgo y satisfacción laboral en la empresa de servicios generales de la Universidad de León – España*. Tesis.
- Cuadrado. (2003). *Objetivo esencial del marketing*.
- Drucker, P. (1978). *Papel del Líder*. Ciudad de México: Paidós.
- Escóbar, A., & García, E. (2012). *Modelo de Bass y Avolio*.
- Guevara, L. (2010). *Evaluación de la satisfacción Laboral de los trabajadores de una empresa petrolera Maturin*. Huayana Venezuela.
- Hemphill, & Coons. (1957). *Características del Líder*. Ciuda de México, México: Paidos.
- Hernández, N. (2010). *La motivación como factor del desempeño laboral en el Departamento de Mantenimiento de Instrumentos del Complejo Petroquímico Morelos*. Tesis, Ciudad de México.
- Hodgetts, R., & Altman, S. (1997). *Comportamiento Humano en la Organización*. Ciudad de México, México: Prentice Hall.
- Jarnes, F. (1999). *El buen líder: características*. Mx California.
- Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. (2011). *Liberabit*.
- Locke, S. (1976). *Satisfacción Laboral*.
- Lombardi, V. (2003). *Ganar no es lo más importante... es lo único*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Martínez, C. (2007). *Satisfacción Laboral del Personal de Salud*.

- Meza, & Sáenz. (2012). *Satisfacción laboral*. Lima.
- Mintzberg, K. (1975). *Liderazgo*. Llanes.
- Mueller. Hattrup y Haussman. (2009). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. *Liberabit*.
- Naguera, & Vallejo. (1980). *¿El líder nace o se hace?*. Hall.
- Palma, K. (2005). *Estudio comparativo de estudios de satisfacción laboral de docentes de un colegio*. Tesis.
- Pérez, & Fidalgo. (10 de Agosto de 2007). *Satisfacción laboral: escala de satisfacción Pérez*. Recuperado el 2017, de <http://www.mtas.es/INSHT/ntp/vigencia.htm/>.
- Siliceo, & al, e. (2000). *Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional. Hacia una organización competitiva* (1° ed.). México: Mc Graw Hill.
- Travers, & Cooper. (s.f.). *Estrés en docentes de educación básica: estudio de caso en Guanajuato*. México.
- Vega, & Zavala. (2004). *Adaptación del cuestionario multifactorial de liderazgo*.
- Velásquez, G. (2006). Liderazgo empático "Un modelo de liderazgo para las Organizaciones Mexicanas. *Revista del centro de investigación Uviversidad La salle, Vol !*
- Vernon, & Peiró, W. e. (2000). *Psicología de la Organización. Universidad Nacional de Educación a Distancia*. Madrid España.
- Werther, W. B. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Yamamoto, Y. (2012). *Hipótesis de la relación invertida del trabajo y el bienestar*.
- Yuky. (2008). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. *Liberabit*.

## **ANEXOS:**

## ANEXOS N° 01

### PERMISO AL ENCUESTADOR PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



MINISTERIO DE SALUD  
RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION  
MICRO RED QUELLOUNO



#### MEMORANDUM N° 171- 2018-G-CSQ-MRQ-RSSLC

A : MED. RICHARD QUISPE TOCRE.

DE : JEFE DE LA UNIDAD DE PERSONAL MICRO RED QUELLOUNO.  
LIC. ENFERMERIA KATEHERINE M. RAGON MORA.

ASUNTO : AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTA A TRABAJADORES DE LA MICRO RED QUELLOUNO SOBRE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL.

FECHA : QUELLOUNO, 01 JUNIO 2018.



Prévio un cordial saludo, me dirijo a Ud. Para darle respuesta a su solicitud con relacion de la encuesta a los trabajadores de la micro red Quellouno, sobre el Liderazgo transformacional y su relacion con la satisfaccion laboral en el personal de la Micro red Quellouno.

Esta jefatura le autoriza para que se realice la encuesta el día 20 JUNIO 2018, En los diferentes establecimientos de la Micro red Quellouno.

Lo que hago de su conocimiento para su cumplimiento bajo su responsabilidad.

ATENTAMENTE.



*[Handwritten signature]*  
Katherine M. Ragon Mora  
LIC. ENFERMERIA  
C.E.P. N° 25455





## ANEXOS N° 02

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	N° de ítems	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Variable 1: Liderazgo transformacional	Influencia idealizada	Inspira orgullo y respeto a los trabajadores	30, 31, 32, 33. Ítem mencionado en la encuesta	4 ítems	Escala de medición: Ordinal.  5	Cuestionario <b>Multifactorial de Liderazgo</b> , fue elaborado por Bernard Bass y Bruce Avolio
		Influye positivamente				
		Inspira confianza				
	Motivación inspiración	Motiva a los trabajadores.	34,35,36,37. Ítem mencionado en la encuesta	4 ítems	= Siempre aplicado  4  =Casi siempre aplicado	
		Reconoce a sus los logros				
		Genera un ambiente positivo				
	Estimulación intelectual	Tiene la capacidad para manejar <u>conflictos</u> .	38,39,40,41. Ítem mencionado en la encuesta	4 ítems	3  = A veces aplicado  2	
		Es innovador.				
		Tiene capacidad para tomar decisiones				
	Consideración individual	Es colaborador	42,43,44,45,46. Ítem mencionado en la encuesta	5 ítems	=Muy poco aplicado  1  = Nunca aplicado	
		Respeto la labro de los demás				
		Trata con respeto a sus colegas				

**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: SATISFACCIÓN LABORAL.**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	N° de ítems	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Presión laboral	No cumple con las sus objetivos	(ítems 3,5,18,20,23)	5 ítems	Escala de medición : Ordinal.  5 = Muy satisfecho 0 4 = Satisfecho 0 3 = Medianamente Satisfecho 0 2 = Insatisfecho 1 = Muy insatisfecho	Cuestionario <b>Font-Roja</b> modificado y revalidado por Núñez al personal asistencial de salud y el "Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ)" de Bass y Avolio.
		Es muy exigente con su trabajo				
	Promoción profesional	Se reconoce su labor	(ítems 12, 17)	2 ítems		
		Tiene planes de superación				
	Satisfacción con el puesto de trabajo	Se identifica con su labor	(ítems 7,15,16,19,25)	5 ítems		
		Su trato es muy agradable				
	Monotonía laboral	Es muy dependiente a su labor	(ítems 1,2,8,9)	4 ítems		
		Se muestra conformista con su trabajo				
	Relación interprofesional y con sus jefes	Posee habilidades	(ítems 13,27)	2 ítems		
		Tiene un trato horizontal				
Competencia profesional	Se muestra dejado	( ítems 10,11,22,24)	4 ítems			
	No muestra vocación de trabajo					
Tensión laboral	Se muestra agotado	(ítems 4,6)	2 ítems			
	Muestra malestar psicológico					
	Se socializa con mucha facilidad		3 ítems			

	Relación interpersonal con	Colabora con los demás	( ítems 14, 21,			
	Entorno físico	Los ambientes son adecuados y cómodos	(ítems 28,29).	2 ítems		
		Los ambientes son inadecuados				

**ANEXOS N° 03**

**ENCUESTA – CUESTIONARIO DE ENTREVISTA**



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POST - GRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**MENCIÓN EN POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD**

**CUESTIONARIO FONT - ROJA SOBRE  
SATISFACCIÓN LABORAL Y LIDERAZGO  
TRANSFORMACIONAL**

**INSTRUCCIONES:**

- \* No escriba su nombre en ningún lugar de este cuestionario
- \* En la primera parte del cuestionario se pide que indique datos generales, para ello marque con un aspa las características requeridas.
- \* En la segunda parte se le presenta una serie de afirmaciones, en las que marcando con un aspa, usted debe señalar si esta:

- \* Completamente de acuerdo 5
- \* De acuerdo 4
- \* Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3
- \* En desacuerdo 2
- \* Completamente en desacuerdo 1

**IDENTIFICACIÓN (anotar o marcar con X)**

Nº de ficha:

Fecha /Aplicación:

/ / /

**Datos Generales:**

Sexo Masculino  Femenino

Edad : 20 - 24 Años  25 - 54 Años  55 - 59 Años  Más de 59 Años

**Grupo Ocupacional:**

Asistenciales Medico  Odontólogo  Obstetra  Enfermera

Psicólogo  Biólogo  Nutricionista  Tec. en Farmacia

Químico Farmacéutico  Téc. En Laboratorio  Tec. en Enfermería

Administrativos Contador  Economista  Tec. Administr.  Tec. en Mecánica

Administrador  Ing. Sistemas  Tec. Informat.  Otras Espec.

**Situación Laboral:**

Nombrado  Contratado

**Tiempo de Servicio:**

0 - 5 Años  06 - 10 Años  11 - 15 Años  Más de 15 Años

**SATISFACCIÓN LABORAL:**

DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
1.- Mi Trabajo en el Centro no varía, es el mismo todos los días					
2.- Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el centro.					
3.- Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suelo encontrar muy cansado					
4.- Con mucha frecuencia me he sorprendido fuera del centro pensando en cuestiones relacionadas al trabajo.					

5	Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi .- energía y capacidad para realizar mi trabajo.					
6	Muy pocas veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo, mi salud o .- mis horas de sueño.					
7	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho. .-					
8	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o .- categoría profesional, tengo poca independencia.					
9	Tengo pocas oportunidades para hacer cosas nuevas. .-					
10	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo. .-					
11	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena. .-					
12	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional. .-					
13	La relación con mi jefe es muy cordial. .-					
14	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales. .-					
	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	El sueldo que percibo es muy adecuado. .-					
16	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me .- corresponde por mi capacidad y preparación.					
17	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy .- reconfortante.					

18.-	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.					
19.-	Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo, por parte de mis jefes.					
20.-	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.					
21.-	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo, habitualmente me suelen afectar.					
22.-	Con frecuencia, tengo la sensación de no estar capacitado para mi trabajo.					
23.-	Con frecuencia, siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo, tan bien como sería deseable.					
24.-	Con frecuencia, la competitividad o el estar a la altura de los demás en mí puesto de trabajo me causa estrés o tensión.					
25.-	En general, la relación con los pacientes me resulta gratificante.					
26.-	Normalmente, si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando, suele ayudarlo.					
27.-	En general, se siente un ambiente tenso entre los diferentes grupos profesionales.					
28.-	La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizarlo.					
29.-	La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente.					



**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL:**

DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
<b>INFLUENCIA IDEALIZADA (X1)</b>					
3 0 Tu jefe influye en tu trabajo proporcionando un sentido de visión y misión. .-					
3 1 Tu jefe te inspira orgullo y respeto. .-					
3 2 Clasificas a tu jefe como inteligente. .-					
3 3 Tu jefe influye positivamente en la conducta de los trabajadores. .-					
<b>MOTIVACIÓN INSPIRACIÓN (X2)</b>					
3 4 Sientes que tu jefe motiva a los trabajadores. .-					
3 5 Te sientes valorado y reconocido por tu jefe. .-					
3 6 Tu jefe genera un ambiente positivo de trabajo. .-					
3 7 Tu jefe te inspira confianza y optimismo en el trabajo. .-					
<b>ESTIMULACIÓN INTELECTUAL (X3)</b>					
3 8 Tu jefe es hábil para entender y resolver problemas. .-					

39	Tu jefe alimenta la solución de problemas con innovación.					
40	Tu jefe crea nuevos enfoques para viejos problemas.					
41	Tu jefe valora la inteligencia, la racionalidad la creatividad para tomar decisiones.					
<b>CONSIDERACIÓN INDIVIDUAL (X4)</b>						
42	Tu jefe trata al subordinado con cuidado y preocupación					
43	Tu jefe hace que cada miembro acepte sus errores, entienda y mejore su trabajo.					
44	Tu jefe asesora y proporciona apoyo personalizado.					
45	Tu jefe hace que te sientas valorado con tu trabajo.					
46	Tu jefe respeta tu trabajo y propone mejoras.					
<b>MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</b>						

## ANEXOS Nª 04

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de la Microred Quellouno - 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál será la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno – 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Cuál será la relación entre la influencia idealizada y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno – 2018?</p> <p>¿Cuál será la relación entre la motivación inspiracional y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno – 2018?</p> <p>¿Cuál será la relación entre la estimulación intelectual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno – 2018?</p> <p>¿Cuál será la relación entre la consideración individual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno – 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Identificar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno – 2018?</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Identificar la relación entre la influencia idealizada y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno – 2018?</p> <p>Identificar la relación entre la motivación inspiracional y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno – 2018?</p> <p>Identificar la relación entre la estimulación intelectual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno – 2018?</p> <p>Identificar la relación entre la consideración individual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno – 2018?</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Ha: Existe una relación significativa entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral del personal de la Micro red Quellouno 2018. Ho: No existe una relación significativa entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral del personal de la Micro red Quellouno 2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICO:</b> Hipótesis específica 1. Ha: Existe una relación significativa entre la influencia idealizada y satisfacción laboral del personal de la Micro red Quellouno 2018. Ho: No existe una relación significativa entre la influencia idealizada y satisfacción laboral del personal de la Micro red Quellouno 2018. Hipótesis específica 2. Ha: Existe una relación significativa entre la motivación inspiracional y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno 2018. Ho: No existe una relación significativa entre la motivación inspiracional y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno 2018. Hipótesis específica 3.</p>	<p><b>INDEPENDIENTE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Liderazgo transformacional</b></p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Influencia idealizada</li> <li>2. Motivación inspiración</li> <li>3. Estimulación intelectual</li> <li>4. Consideración individual</li> </ol> <p><b>DEPENDIENTE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Satisfacción laboral</b></p> <p><i>Dimensiones:</i></p>	<p><b>Método</b> Descriptivo.</p> <p><b>Tipo de investigación</b> Cuantitativa</p> <p><b>Diseño de investigación</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Población</b> 54 trabajadores de la Red de Servicios de Salud La Convención.</p> <p><b>Muestra</b> no probabilística de tipo intencionado.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b> Encuestas <b>FONT ROJA</b></p>

		<p>Ha: Existe una relación significativa entre la estimulación intelectual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno 2018.</p> <p>Ho: No existe una relación significativa entre la estimulación intelectual y satisfacción laboral en Micro red Quellouno 2018.</p> <p>Hipótesis específica 4.</p> <p>Ha: Existe una relación significativa entre la consideración individual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno 2018.</p> <p>Ho: No existe una relación significativa entre la consideración individual y satisfacción laboral en el personal de la Micro red Quellouno 2018.</p>		
--	--	--	--	--