



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción
laboral de los colaboradores de Mibanco BN Pátapo – Agencia
Ferreñafe del Año 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Mendoza Mendoza, Jeniffer Andrea (ORCID: 0000-0002-4827-3644)

ASESORA:

Mg. María Inés Flores Bazán (ORCID: 0000-0001-6912-0500)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada en primer lugar a mis padres Rosa y Miguel, quienes a lo largo de este camino supieron guiarme para ser una mejor persona, a mis hermanas Ollenka y Valentina por ser el motivo de seguir progresando y a mi abuela Santos (†) quien ahora es mi ángel

La autora.

Agradecimiento

En primero lugar a Dios por seguir dándome la vida y haberme permitido realizar uno de mis grandes sueños, a las personas que siempre estuvieron apoyándome en todo momento para conseguir mis objetivos y a mi Asesora de tesis Mg. María Inés Flores Bazán.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados cantidad de colaboradores.....	14
Tabla 2 Cantidad de colaboradores que se les aplicará la encuesta.....	15
Tabla 3 Alpha de Cronbach Liderazgo transformacional.....	17
Tabla 4 El líder en Mibanco brinda capacitación adecuada y oportuna.....	17
Tabla 5 El líder brinda comunicación efectiva hacia el equipo	18
Tabla 6 El líder genera compromiso a su equipo.	18
Tabla 7 El líder genera acompañamiento al equipo hacia el logro de los objetivos.	19
Tabla 8 El líder influye actividades en su equipo con carisma.....	19
Tabla 9 El líder genera confianza en su equipo de trabajo.....	19
Tabla 10 El líder brinda un nivel organizado a su equipo para el logro de sus objetivos.	20
Tabla 11 El líder despierta creatividad en su equipo.	20
Tabla 12 El líder valora tu conocimiento como aporte hacia el equipo.....	21
Tabla 13 El líder prepara a su equipo para cualquier reto.....	21
Tabla 14 Consideras que los ascensos te brindan una satisfacción laboral.....	21
Tabla 15 Consideras que la compensación económica te brinda satisfacción laboral.....	22
Tabla 16 Mibanco te ofrece premios por lograr tus objetivos.	22
Tabla 17 Mibanco te ofrece herramientas físicas de trabajo para el desarrollo de tus labores.....	23
Tabla 18 Mibanco te brinda una adecuada herramienta tecnológica para el desarrollo de tus labores	23
Tabla 19 Mibanco cuenta con una buena infraestructura en su área de trabajo ..	24
Tabla 20 Mibanco cuenta con todos los protocolos COVID 19.....	24
Tabla 21 Mibanco te ofrece un incentivo salarial a través de sus bonificaciones .	25
Tabla 22 Consideras que el aumento salarial que ofrece Mibanco te otorga satisfacción laboral.....	25
Tabla 23 Mibanco te ofrece vales de consumo por logros de metas establecidas	26
Tabla 24 Correlación de Pearson	27

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco BN Pátapo – Agencia Ferreñafe, 2021. Para ello se realizó una investigación no experimental, de estudio transversal, ya que se tomó como instrumento una encuesta con una población de 20 y muestra de 13 colaboradores de Mibanco, BN Pátapo- Agencia Ferreñafe. El instrumento para llegar al grado de fiabilidad fue el Alpha de Cronbach el cual demostró un indicador del 0.807, que representa que los datos obtenidos que se tomó para calcular el liderazgo transformacional y satisfacción laboral son altamente confiables, de los cuales se pudo determinar las inquietudes y opiniones de los colaboradores hallando un alto grado de la relación de ambas variables y de acuerdo a sus dimensiones los resultados presentaron que obtuvo un valor de ($Rho = 0.021$) , lo cual indica que existe una correlación positiva moderable que nos permite realizar aportes y mejoras a la institución.

Palabras clave: Liderazgo transformacional, satisfacción, labor

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship that exists between transformational leadership and job satisfaction of the employees of Mibanco BN Pátapo - Ferreñafe Agency, 2021. For this, a non-experimental, cross-sectional study was carried out, since a survey with a population of 20 and a sample of 13 employees of Mibanco, BN Pátapo- Ferreñafe Agency. The instrument to reach the degree of reliability was Cronbach's Alpha which showed an indicator of 0.807, which represents that the data obtained that was taken to calculate transformational leadership and job satisfaction are highly reliable, from which concerns could be determined and opinions of the collaborators, finding a high degree of the relationship of both variables and according to their dimensions, the results showed that it obtained a value of ($Rho = 0.021$), which indicates that there is a moderate positive correlation that allows us to make contributions and best to the institution.

Keywords: Leadership transformational, satisfaction, work

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día al encontrarnos en un mundo donde la gestión empresarial va obteniendo un constante desarrollo, lo cual está conformada por colaboradores capaces de liderar, transformar e innovar grandes organizaciones; por lo tanto, es necesario saber que para cumplir todo este panorama se deberá encontrar la relación que existe entre liderazgo transformación y satisfacción laboral dentro de una empresa para que así esto se vea reflejada en mostrar resultados positivos.

Asimismo, Villar (2019), nos menciona que líder se define como la muestra de liderazgo que pone importancia en el desarrollo de la autoestima de los colaboradores o miembros del equipo. En su totalidad se puede decir que, si las compañías, empresas u organizaciones contarán con un buen líder transformacional, capaces de llevar a sus equipos de trabajo a ser personas que sean parte del cambio, estos colaboradores de alguna forma u otra se sentirán con una buena satisfacción laboral, ya que, gracias a ello, éstos podrán exponer sus ideales, sus incomodidades, entre otros. Asimismo, se menciona que un líder debe tener en cuenta sus valores que se vean reflejados en sus seguidores.

Nos menciona Vargas, Máñez, Cavazos & Cervantes (2016), en su revista "Global de Negocio" que "el líder transformacional implica que el líder influye en los subordinados, de forma que el objetivo es conferir poder a sus subordinados para que se conviertan en líderes" (p.37). Ahora bien, según lo citado líneas arriba podemos decir que los líderes transformacionales son personas que se centran únicamente en que su equipo o seguidores, ya sean estos colaboradores de organizaciones o empresas, vean en ellos el claro ejemplo de poder fomentar un cambio positivo, ya sea innovando, mejorando o transformando.

Fundador de la UPC, David Fishman en su libro "Liderazgo en Práctica", citado por Che (2016), en su blog "Vocación del Líder" el líder transformador encamina genuinamente hacia un origen trascendente, difunden con ejemplos, además de trabajar también con incentivos orienta a su personal a una causa significativa. Es por ello que se ha visto muchas de las empresas en el Perú fracasar, por varias razones, ya sea por no tener acogida en el mercado, por falta de capital, por pandemias, etc. Pues bien, si ahora nos centramos en el liderazgo transformacional podemos decir que si lográramos que las empresas o grandes empresas apunten primero en capacitar a su personal con ideales que puedan

llevarlos en únicamente hacer crecer la organización de manera rápida, se puede llevar en este caso a formar líderes transformacionales que se sientan capaces de encaminar a su equipo de trabajo. A esta definición, Vidal (2017), identifica las características que este liderazgo transformacional se diferencia de los demás, sustentando que tienen una visión de los objetivos a largo plazo y se mantienen en una innovación constante.

En la empresa financiera Mibanco BN- Pátapo, agencia Ferreñafe, podemos decir que dentro de esa área se viene formando colaboradores de éxito, colaboradores que se sienten capaces de contribuir y adaptándose a grandes cambios que el banco viene fomentando y esto gracias a tener un jefe que se convierte en un líder que logra transformar en cada uno de ellos un mejor colaborador, que logra contribuir con la inclusión financiera de la sociedad.

En lo que se considera como problema general de la presente investigación se considera lo siguiente, ¿Cuál es la relación de liderazgo transformación y la satisfacción laboral con los colaboradores de Mibanco BN-Pátapo, Agencia Ferreñafe?

Por lo consiguiente la investigación presentada como justificación se realiza de manera teórica ya que a lo largo de la investigación ésta pretende hallar y seleccionar información predeterminada de diferentes autores, con diferentes pensamientos y estudios que se vean vinculados con las variables de la presente investigación, de forma práctica ya que al final de toda ésta investigación se mostrará factores, estrategias y la gran relevancia que presentan estas dos variables , a partir de un análisis hacia su importancia en el manejo que conlleva al éxito de las empresas.

La presente investigación ha definido como objetivo principal: definir la relación del liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco BN- Pátapo, agencia Ferreñafe. Asimismo, tenemos como objetivos específicos: a) determinar la confiabilidad de los instrumentos de evaluación, b) diagnosticar el liderazgo transformacional y la satisfacción de condiciones de trabajo de los colaboradores de Mibanco BN- Pátapo, agencia Ferreñafe, c) identificar la relación del liderazgo transformacional y satisfacción con el de los colaboradores de Mibanco BN- Pátapo, agencia Ferreñafe.

De igual manera la presente investigación tiene como hipótesis general: existe relación entre liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco BN-Pátapo, Agencia Ferreñafe.

La presente justificación en la investigación se realiza con la finalidad de mostrar la importancia que tienen estas dos variables, es por ello que se mostrará varios factores que conllevan a determinar dicho vínculo. En base a los resultados que se logrará mostrar, podremos decir que ambas variables podrán contribuir a un mejor desarrollo dentro de las organizaciones, ya que permitirá identificar de manera más efectiva los resultados que dejarán los colaboradores dentro de ella, asimismo se podrá conocer su bienestar laboral como en lo que concierne las facilidades para tener un buen desempeño dentro de su ambiente laboral. Los resultados ayudarán a encontrar una información relevante sobre el liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco BN Pátapo – AG Ferreñafe 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Comprender la importancia que tiene el liderazgo transformacional en relación con la satisfacción laboral implica conocer algunas investigaciones que determinan dar sentido entre ambas variables. A continuación, se muestran algunas investigaciones con respecto a ambas variables:

Cuando hablamos de Liderazgo transformacional, según nos menciona López et al. (2018), en su estudio denominado “Relación entre los estilos de Liderazgo Transformacional y Laissez-faire y el Síndrome de Quemarse por el Trabajo” lo cual fue aplicada a una población de 2011 profesores, llegó a la conclusión que los líderes transformacionales se determinan como un factor en lo cual conlleva a una mejora de niveles ocupacionales, eficaces y con rendimiento organizacional.

Asimismo, Díaz y Ramírez (2019), en su investigación “Liderazgo transformacional y responsabilidad social en asociaciones de mujeres cafeteras en el sur de Colombia”, elaborado en base a una muestra de 450 mujeres, llegó a la conclusión que la estimulación intelectual y la influencia idealizada tiene una gran relevancia con el liderazgo transformacional.

De igual manera Hincapié, Zuluaga y López (2018), en su investigación titulada “Liderazgo transformacional y mejoramiento continuo en equipos de trabajo de pymes colombianas”. Se tomó la población de 304 integrantes, el cual llegó a la conclusión que las pequeñas y medianas empresas colombianas logran obtener positivamente un proceso continuo de desarrollo en cumplimiento de metas, como resultado de la aplicación de los rasgos de liderazgo transformacional, los rasgos del liderazgo transformacional.

Menciona Aguilar (2017), en su tesis “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la UGEL”, llega al resultado que existe un nivel de confianza del 95% de estimulación intelectual de liderazgo y satisfacción laboral.

Según Steazcry (2018), en su estudio “Relación entre el liderazgo transformacional y las dimensiones de compromiso organizacional en una empresa de servicios”, llegó a la determinación que el líder debe incitar a persistir en el compromiso organizacional por parte de su equipo de trabajo, con el propósito de fomentar y formar un correcto liderazgo.

Con lo que respecta a la satisfacción laboral según nos describe el blog StarMe UP (2018), en donde define a la satisfacción laboral como el aspecto cognitivo de la satisfacción en el trabajo, es decir, hace referencia a aquellos pensamientos, convicción y opiniones de un colaborador hacia su desempeño laboral. Con lo que respecta al aspecto afectivo se vincula con los sentimientos que le llegue generar el trabajo que desempeña. Y la conducta comprende el acto que el colaborador ejecuta en base a esos aspectos, es decir, los pensamientos y sentimientos.

González (2018), en su investigación “La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional”, el cual fue aplicada a 50 personas, resultando que el 48% de los colaboradores indicaron que ambas variables no cuentan con ninguna relación en común, sin embargo, se procedió a la comprobación de datos combinando ambas escalas, cuyo resultado obtenido fue negativa, obligando a analizar de manera individual las dos escalas.

Según el trabajo de investigación que se realizó en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, “Satisfacción laboral en enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2017” por Junet (2017), concluye que la satisfacción laboral en dicho centro tiene un nivel de satisfacción de nivel bajo, tanto intrínsecamente como extrínsecamente, el cual recomienda hacer una reestructuración en sus etapas en la administración de recursos humanos.

Juana (2019), quien en su investigación realizada en la Universidad San Martín de Porres “Satisfacción Laboral y Satisfacción con la vida en trabajadores de restaurantes de Lima Metropolitana” llegó a la conclusión tanto el factor de satisfacción relacionado a la vida, así como, del factor de satisfacción relacionado al trabajo, existe para ambas una correlación en sus niveles positiva, media y altamente positiva, ante ello, esto describe que la manera en cómo se sientan los colaboradores influirá directamente en su vida y como este se desempeñe en su ámbito laboral, es decir, si cuenta con una satisfacción laboral, por ende contará con un nivel alto de satisfacción con la vida.

Pérez (2017), en su tesis “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017”, realizado a la totalidad de enfermeras asistenciales y a los colaboradores administrativos,

determina que la inteligencia emocional incide de manera proporcional y directa en la satisfacción laboral.

Asimismo, se dará a conocer las teorías de ambas variables: Teoría de las metas. Según Lupano y Solano (s.f), aseguran que los líderes tienen la capacidad de motivar a sus colaboradores demostrándose que a base de grandes esfuerzos se logran resultados positivos, el cual hace reflejo a que los líderes son capaces de guiar hacia el logro de sus metas. Agregando a ello, Rivas (2018), las empresas toman mejores decisiones cuando son capaz de realizar inversiones conllevados a motivar a sus colaboradores, ya sean estos como el tiempo y/o recursos, puesto que la manera de motivar a cada colaborador es totalmente diferente.

Según el informe Universia (2020), nos menciona en una de sus Teorías de relaciones o transformacionales: esta es la teoría que más favorece a los líderes. Un líder será aquel individuo que logre unir tanto el interés grupal como el interés de cada persona que la conforma. Para ello, ganarse la confianza de los mismos es primordial mediante una relación firme de inspiración y ayuda mutua. Entonces podemos decir que, el liderazgo es sinónimo de motivación y de inspiración, teniendo un estilo de gestión estructurado el cual manejan para que sus colaboradores hallen soluciones a problemas que se les pueda presentar dentro de las empresas.

Por otro lado, Flores et al. (2015), explican la Teoría de los Dos Factores proporcionada por el conocido y destacado psicólogo Frederick Herzberg, el cual tuvieron como resultado que la satisfacción o insatisfacción del colaborador es la consecuencia de la relación de su labor y sus actitudes generadas frente al mismo. En el artículo hace mención sobre el desarrollo de la teoría en base a entrevistas aplicadas exactamente a 200 ingenieros y contadores, los cuales manifiestan sus experiencias laborales tanto buenas como malas, y se les denominó “incidentes críticos”. El estudio de estos informes puede argumentar que la percepción de resultados, el progreso profesional, las obligaciones y el reconocimiento habían sido las principales fuentes de experiencias positivas generadas con las tareas asignadas a cada participante, a diferencia de ello, por otro lado, el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas que establecen las empresas, son consecuencias generadas por experiencias negativas.

Agrega Madero (2019), que los incentivos no solamente deben ser fijados mediante importes monetarios sino las empresas deben considerar las opiniones considerando lo que pueda requerir los colaboradores. De acuerdo a lo citado líneas arriba concluimos que la satisfacción laboral es suma importancia dentro de una organización ya que de acuerdo a ello podemos comprender el bienestar de los colaboradores dentro de su puesto de trabajo, si bien es cierto la satisfacción laboral puede ser buena como mala. Por otro lado, entender ambas variables implica comprender como surge las dimensiones con cada una de estas variables que se viene investigando, a continuación, hablaremos de las dimensiones del liderazgo transformacional para luego mencionar las dimensiones de la satisfacción laboral:

Influencia idealizada, según Montoya (2018), en su tesis “Liderazgo transformacional en la gestión administrativa de la asociación las asambleas de Dios del Perú, Lima” identifica que la influencia es un patrón a imitar para así poder lograr un nivel de conducta ético, adquiriendo respeto y confianza. Asimismo, de acuerdo a lo mencionado por Mendoza et al. (2020), en su artículo de investigación, nos mencionan que la influencia idealizada en algunos casos genera a los colaboradores y/o subordinados “idealizar” como modelo a seguir a su líder de equipo esto a causa del nivel de confianza y respeto que le mantiene, es por ello, que podemos afirmar que la influencia idealiza representa una sólida relación con el atributo confiabilidad hacia determinados miembros del grupo o equipo.

En este sentido según lo mencionado líneas arriba cabe resaltar que una de las mediciones la cual puede mostrar que existe liderazgo transformacional es la influencia idealizada lo cual hace referencia al manejo correcto o ideal que le atribuye a los colaboradores de alguna empresa, sobre todo es muy importante tener la seguridad que se debe tener en ella. Es por ello que, un buen líder debe tener la suficiente confianza para poder guiarlos y encaminarlos a nuevos retos que los hagan partícipe de su crecimiento dentro y fuera de la empresa, poder hacerles partícipe de reuniones de aporte a nuevos cambios, entre otros, esto hará que su equipo de trabajo se sienta tan importante como su líder.

Motivación inspiracional, según Montoya (2018) en su tesis “Liderazgo transformacional en la gestión administrativa de la asociación las asambleas de Dios del Perú, Lima”, menciona el nivel en como el líder se va organizando

direccionando a una visión considerándose como brillante y causa al equipo de trabajo “inspiración”. Por otro lado, según Ipinza (2017) en su libro “Pastillas para la Gerencia” menciona que los líderes disponen una percepción a futuro, el cual está centrada en capacidades e ideas. La influencia idealizada y la motivación inspiracional están altamente relacionadas, entrelazadas, y miden de alguna manera el carisma.

Respecto a esta dimensión si hablamos de motivación inspiracional, es válido mencionar que la inspiración que el líder demuestra a sus colaboradores es esencial para poder demostrar los cambios positivos, de acuerdo a esta dimensión se podrá demostrar que la confianza que el equipo de trabajo tenga con su líder será muy importante para desafiar obstáculos presentados. Un líder debe generar confiabilidad con su equipo, esa inspiración que les haga sentirse capaces de poder lograr cualquier reto que se les presente, de poder cambiar e innovar dentro de su organización laboral.

Estimulación intelectual, según Montoya (2018) en su tesis denominada “Liderazgo transformacional en la gestión administrativa de la asociación las asambleas de Dios del Perú, Lima” (2018). Hace referencia que el líder afronta retos, acepta riesgos y toma como ejemplos las ideas de sus seguidores. Por otro lado, menciona que los líderes fomentan la creatividad, fortaleciendo a sus colaboradores piensen de forma independiente. Según Ipinza (2017) en su libro “Pastillas para la Gerencia” menciona que los líderes que desafían las normas organizacionales, crean pensamientos diferentes e impulsan a los seguidores a iniciar estrategias innovadoras.

En esta dimensión según lo demostrado por estos dos autores podemos mencionar que el líder acepta retos, pero también para él será muy importante la opinión que tenga su equipo de trabajo, esto se verá reflejado en hallar ideas nuevas e innovadoras que le conlleven al éxito. La estimulación intelectual en los líderes ayudará a tomar un proceso habilidades o diversos factores hacia con su equipo.

Hablaremos de las dimensiones que conforman la satisfacción laboral, las cuales serán detalladas a continuación, Marlenne (2019), en un estudio que se llevó a cabo, cuya investigación fue “Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán 2007”, consideró las siguientes dimensiones:

Satisfacción con el reconocimiento: comprende aceptaciones, elogios, y cuán formal resulta un trabajo resultado. De acuerdo con lo citado líneas arriba, cabe resaltar que para cada personal de trabajo es muy importante que tenga reconocimientos lo cual lo motiven a escalar, un reconocimiento laboral es una gran herramienta que tiene mucha influencia y es efectivo cuando se vuelve parte de los valores de las empresas. Muchas veces existen empresas donde únicamente se dedican a lucrar o velar por su bienestar y olvidan que parte de las empresas está formada por grandes equipos que deberían ser reconocidos por lograr sus indicadores u objetivos, se ha comprobado que una persona se siente más seguro de sí mismo y capaz de lograr cambios cuando su esfuerzo se ve reconocido por la empresa.

Satisfacción con las condiciones de trabajo, son situaciones laborales importantes e indispensables que el colaborador necesita; ya sea facilidades de horario, de reposo, áreas laborales óptimas, entre otros. Con lo que respecta a esta dimensión mencionada podemos describir las condiciones de trabajo como un factor fundamental que atribuye al colaborador a sentirse cómodo y satisfecho, puesto que para ellos o para muchos tener un ambiente cómodo, donde puedan realizar sus labores es de suma importancia, herramientas que les permita a sus colaboradores o equipos de trabajo trabajar de manera satisfactoria, que les facilite en su labor a desarrollarse de manera eficaz y rápida.

Satisfacción con el salario: se debe tener en cuenta la forma en cómo el dinero es distribuido de forma equitativa a cada colaborador. En lo que atribuye a esta dimensión cabe resaltar que el ser recompensado obteniendo un buen salario implica sentirse satisfecho, las organizaciones tienen el deber de ofrecer sus salarios de manera equitativa, ya que muchas veces esto no sucede en las empresas y es donde nace los conflictos entre los colaboradores o simplemente se sienten insatisfechos y ven sus labores de manera obligatoria.

Dentro de esta presente investigación también surgen algunos enfoques conceptuales, los cuales son: con respecto al liderazgo transformacional según nos detalla Orellana (2019), es la capacidad que tiene una o varias personas de contribuir de una forma positiva en el desempeño y desarrollo de los integrantes del grupo y/o el equipo del cual pertenecen.

Visto desde otra perspectiva, y tal como indica Altamirano (2019), podríamos definirlos como aquella virtud que posee una y/o varias personas de manera que contribuyan e impulsen positivamente en las acciones que desarrollen los demás colaboradores. De igual manera, Machado (2016), indica que este tipo de líder se enfoca en transformar sus intereses personales a metas en equipo, es decir, los objetivos y tareas son repartidos en conjuntos por cada miembro de su equipo, en este caso por cada uno de los colaboradores, sin dejar de lado la motivación, por ello, el líder debe mantener una constante innovación de estrategias, considerando que es modelo a seguir, quien analiza situaciones y entornos para mejores resultados.

Con respecto a la satisfacción laboral, COFIDE (2019), indica que refiere a que el colaborador siente bienestar y felicidad al encontrarse desempeñando sus obligaciones de trabajo, además, se siente conforme al entorno al cual pertenece, claro está que con esta satisfacción va generar en los colaboradores eficiente desarrollo de sus actividades encomendadas, por ende, genera a la empresa mayor productividad y rentabilidad, al cumplir con las metas propuestas sean estas de corto o largo plazo. Es necesario recalcar que depende la actitud que muestre el colaborador hacia su trabajo, tanto a su jefe como a sus compañeros, sumando a ello las expectativas personales de cada uno, son factores indispensables para conseguir satisfacción laboral.

Sustentan Sánchez y García (2017), en primer lugar, que la satisfacción laboral es responsabilidad de los encargados de la administración de una empresa u organizaciones, los resultados esperados por parte de los colaboradores dependen del nivel de satisfacción laboral que estos perciban vinculadas con el entorno de trabajo, es decir, dependerá la emoción que los colaboradores desarrollen frente a su trabajo, a lo cual denominan la actitud.

Por otro lado, según nos menciona Porto y Merino (2020), nos define como relación, que es una “correspondencia o conexión entre algo o alguien con otra cosa u otra persona” (p.1), agregando a ello existen también aquellas relaciones de subordinación. Según Española (2020), es la conexión, comunicación de una persona con otra.

Para definir a un colaborador, el Magíster en Gestión Educacional Docente Asociado DUOC UC, Córdova (2020), manifiesta que tal como su nombre lo indica,

es aquella persona que de manera voluntaria colabora y otorga un aporte personal, y no se encuentra obligado a reconocer a una jefatura específicamente, es decir, podríamos afirmar, que, de acuerdo a lo determinado en el párrafo anterior, un colaborador no mantiene una relación de subordinación y/o dependencia. Agregando a ello, según Montalvo (2011), en su blog nos menciona que un colaborador va a participar de manera equitativa en todo el proceso de trabajo involucrando a todos los integrantes del equipo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En esta presente investigación es de tipo aplicada. Según nos menciona Tam (2008) que su mayor objetivo es crear nuevas formas tecnológicas a partir del conocimiento obtenido estratégicamente para determinar si estos pueden ser utilizados y aplicados para los propósitos definidos. Así mismo nos menciona que este tipo de investigación podría ser aplicado en cualquier lugar y por lo tanto ofrece muchas oportunidades para la investigación. Por otro lado, Lozada (2014), nos menciona que este tipo de investigación es un proceso basado en investigaciones básicas, considerando conceptos, prototipos y productos, es decir, es aquel proceso que convierte el conocimiento teórico a lo práctico y que generalmente es aplicada por empresas industriales.

Diseño de investigación

Para la presente investigación se utilizó el diseño no experimental, que a su vez comprende la investigación transversal, y este la investigación descriptiva. Desde la perspectiva de Hernández et al. (2014) señalan que la investigación no experimental es efectuada sin manipular deliberadamente las variables, es decir, lo que se quiere lograr mediante la investigación no experimental obtener muestras y observar fenómenos en su estado natural, para que su análisis y resultados se obtengan en un nivel veredicto y de confiabilidad, agregando a ello, los autores indican que este tipo de investigación les permite recolectar datos en un tiempo único, a fin de describir variables para proceder analizar su incidencia e interrelación en el momento dado y lo ejemplifican cómo “tomar una fotografía de algo que sucede”.

Con respecto a lo mencionado podemos decir que dicha investigación fue observada en su total naturalidad mediante los diferentes colaboradores que estuvieron expuestos a este presente estudio dado en un tiempo específico, lo cual conlleva a resultados reales sin que éstos hayan sido manipulados

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Liderazgo transformacional

Según Orellana (2019), es la capacidad que tiene una o varias personas de contribuir de una forma positiva en el desempeño y desarrollo de los integrantes del grupo y/o el equipo laboral.

Dimensiones:

- Motivación Inspiracional
- Influencia Idealizada
- Estimulación Intelectual

Indicadores:

- Capacitaciones
- Comunicación
- Compromiso
- Acompañamiento
- Carisma
- Confianza
- Organización
- Creatividad
- Valoración
- Preparación

Variable 2: Satisfacción Laboral:

De acuerdo a COFIDE (2019) indica que refiere a que el colaborador siente bienestar y felicidad al encontrarse desempeñando sus actividades de trabajo, además, se siente conforme al entorno al cual pertenece.

Dimensiones:

- Satisfacción del reconocimiento
- Satisfacción de condiciones de trabajo
- Satisfacción con el salario

Indicadores:

- Ascensos
- Compensación
- Premios
- Herramientas de Trabajo
- Tecnología
- Infraestructura
- Protocolo de Bioseguridad
- Incentivo Económico
- Aumento Salarial
- Vales de Consumo

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**Población**

La población la contribuyen 20 colaboradores de la entidad financiera Mibanco BN Pátapo – Ag Ferreñafe.

Tabla 1

Resultados cantidad de colaboradores.

Cargo	Cantidad
Supervisor de Oficina	1
Operador	1
Asesores de Negocio	12
Personal de cobranza	2
Servicio de Limpieza	2
Vigilantes	2
Total	20

Nota. Elaboración propia

Muestra

Según Ramos (2012), en su artículo una Unidad de la diferencia constitutiva de los sistemas sociales, nos muestra que la exclusión es una categoría que nos permite medir las situaciones de pobreza y desigualdad en la vida social, por otro lado, en cuanto a la inclusión nos muestra que es posible que todo individuo esté inmerso en la diferenciación funcional de la sociedad y que en este contexto tiene la posibilidad de estar incluido en el sistema que conforman la sociedad.

Tomando este concepto hemos tenido en cuenta que la muestra fue conformada por 13 colaboradores de 20 de la entidad financiera Mibanco BN Pátapo- Ag Ferreñafe ya que los 7 restantes se les excluye por motivos expuestos. Fue relevante la participación únicamente del área de negocios y el área de operación ya que de ellos se obtuvo información relevante de estas dos variables, el cual nos permitió ver el desempeño del líder y el nivel de satisfacción de los colaboradores hacia la institución.

Tabla 2

Cantidad de colaboradores que se les aplicará la encuesta

Cargo	Cantidad
Operador	1
Asesores de Negocio	12
Total	13

Nota. Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en el presente estudio es la encuesta. Según Arias, (2006), define la encuesta como una técnica mediante la cual se recopila información que proporciona un grupo o muestra, seleccionada de sujetos o personas relacionada la perspectiva que ellos mantienen relacionado a un tema en particular. Este instrumento fue constituido por un cuestionario que contiene 20 preguntas correspondientes a las 02 variables en investigación. “La validación del instrumento se llevó a cabo mediante la aplicación de validación por juicio de expertos, aplicando el formato establecido por la Universidad César Vallejo, la misma que se ejecutó por tres expertos en investigación.

3.5. Procedimientos

Se realizó la elaboración de un formulario en Google Forms, luego se compartió el link, para poder acceder al cuestionario elaborado, el cual permitió recopilar los datos, de acuerdo a la valoración y selección de las escalas y niveles que se planteó. Luego se descargaron los resultados para almacenarlos en una base de datos y finalmente obtener los datos de acuerdo a la tabulación de cada variable.

3.6. Método de análisis de datos

Las técnicas que se utilizaron para el procesamiento de datos fueron: Elaboración de un formulario en Google Forms, ordenamiento de datos, tabulación, gráficos, análisis e interpretación y conclusiones. Cuadro o tablas estadísticas, mediante la elaboración de estos cuadros o tablas estadísticas permitió estructurar los resultados obtenidos facilitando el análisis e interpretación, utilizando el sistema informático de procesamiento de datos Excel como para la descripción documental el sistema Word.

Gráficos estadísticos, al estructurar los resultados recopilados mediante gráficos estadísticos se empleó el software SPSS versión 24, se logró analizarlos e interpretarlos mediante el uso de sistema informático de procesamiento de datos Microsoft Excel 2013, asimismo, su descripción documental mediante el programa Microsoft Word 2013, y el. Como instrumento de investigación se utilizará el cuestionario.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación es aplicada para la recopilación de información evidente, verídica, confiable, a fin de comprobar las hipótesis consiguiendo así evidencia suficiente en comprobación del objeto en estudio. La presente investigación contiene información legítima cual ha sido señalada en cada punto. La información señala es auténtica, por lo que se mantiene el carácter de discreción y principios éticos, la información se encuentra debidamente sustentada bajo el cumplimiento de normas APA.

IV. RESULTADOS

Análisis de confiabilidad del instrumento

Si bien es cierto, como se mencionó en líneas anteriores para el proceso de verificación del instrumento se utilizó el software estadístico SPSS versión 24, de igual manera se utilizará la tecnología Alfa de Cronbach, por lo que, según Milton (2010), nos permite desarrollar problemas teóricos como prácticos a resolver tanto problemas teóricos como prácticos. El instrumento a verificar será de 20 ítems, teniendo como tamaño de muestra de 13 colaboradores. Se señala que el nivel de confiabilidad es de 0.807

Tabla 3

Alfa de Cronbach Liderazgo transformacional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,986	,989	22

Nota. Elaboración propia

El coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los ítems del instrumento, calculados mediante el software SPSS, se determina que es de 0,807, el cual demuestra una confiabilidad aceptable, encontrándose dentro de los límites del rango de 0.70- 0.90, por ende, podemos concluir que la consistencia interna del instrumento empleado es aceptable, por tanto, procede a su aplicación.

Tablas de frecuencia

Tabla 4

El líder en Mibanco brinda capacitación adecuada y oportuna.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	4	30,8
	Bastante	5	38,5
	Mucho	4	30,8
	Total	13	100,0

Mediante encuesta aplicada a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, se determinó que el 38,46% de los colaboradores sienten que el líder de Mibanco BN Pátapo brinda bastante capacitación adecuada y oportuna, mientras que un 30,77% siente que brinda regular y bastante capacitación adecuada y oportuna.

Tabla 5

El líder brinda comunicación efectiva hacia el equipo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	2	15,4
	Bastante	5	38,5
	Mucho	6	46,2
	Total	13	100,0

De la encuesta aplicada a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, se tiene como resultado que, un 46,15% de los colaboradores sienten que el líder de Mibanco BN Pátapo brinda mucha Comunicación efectiva hacia el equipo, mientras que un 15,38% siente que brinda regular comunicación efectiva.

Tabla 6

El líder genera compromiso a su equipo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	2	15,4
	Bastante	6	46,2
	Mucho	5	38,5
	Total	13	100,0

En base a la encuesta realizada a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, se logró determinar que un 46,15% de los encuestados sientan que el líder de Mibanco BN Pátapo brinda bastante compromiso a su equipo, mientras que un 15,38% siente que brinda regular compromiso a su equipo.

Tabla 7*El líder genera acompañamiento al equipo hacia el logro de los objetivos.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	1	7,7
	Bastante	5	38,5
	Mucho	7	53,8
	Total	13	100,0

Mediante encuesta aplicada a los colaboradores resulta que un 53,85% de los encuestados sienten que el líder genera mucho acompañamiento al equipo hacia el logro de sus objetivos, mientras que un 7,69% siente que genera regular acompañamiento al equipo hacia el logro de sus objetivos.

Tabla 8*El líder influye actividades en su equipo con carisma.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	6	46,2
	Bastante	4	30,8
	Mucho	3	23,1
	Total	13	100,0

Mediante encuesta aplicada a los colaboradores se tiene como resultado, que un 46,2% indican que sienten que el líder de Mibanco BN Pátapo realiza bastante actividad el cual influye a su equipo con carisma, mientras que un 23,1% siente que realiza regular actividad el cual influye con carisma.

Tabla 9*El líder genera confianza en su equipo de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	2	15,4
	Bastante	5	38,5
	Mucho	6	46,2
	Total	13	100,0

En referencia a la encuesta realizada a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, se tiene como resultado, que un 46,2% de los colaboradores sienten que el líder de Mibanco BN Pátapo genera mucha confianza en su equipo de trabajo, mientras que un 15,4% siente que genera regular confianza con su equipo de trabajo.

Tabla 10

El líder brinda un nivel organizado a su equipo para el logro de sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bastante	7	53,8
	Mucho	6	46,2
	Total	13	100,0

A partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, se puede concluir que 53,9% de los encuestados manifiesta sentir bastante nivel organizado por el líder de Mibanco BN Pátapo, mientras que un 46,2% manifestó sentir mucho nivel organizado por el líder.

Tabla 11

El líder despierta creatividad en su equipo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	3	23,1
	Bastante	4	30,8
	Mucho	6	46,2
	Total	13	100,0

Mediante encuesta realizada a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, se obtuvo que un 46,2% de los encuestados manifiesta sentir que el líder despierta mucha creatividad en su equipo, mientras que un 23,1% manifestó sentir que el líder despierta regular creatividad en su equipo.

Tabla 12*El líder valora tu conocimiento como aporte hacia el equipo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	2	15,4
	Bastante	6	46,2
	Mucho	5	38,5
	Total	13	100,0

Como resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores, en referencia al conocimiento valorado, se determina que un 46,2% de los encuestados manifiesta sentir que el líder valora bastante el conocimiento como aporte hacia el equipo, mientras que un 15,4% manifestó sentir de manera regular.

Tabla 13*El líder prepara a su equipo para cualquier reto*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	4	30,8
	Bastante	5	38,5
	Mucho	4	30,8
	Total	13	100,0

En referencia de la encuesta realizada a los colaboradores, se obtuvo que un 38,3% de los encuestados manifiesta sentir que el líder prepara bastante a su equipo para cualquier reto, mientras que un 30,8% manifestó sentir que el líder prepara mucho y regular a su equipo de trabajo para cualquier reto.

Tabla 14*Consideras que los ascensos te brindan una satisfacción laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	3	3	23,1
	4	2	15,4
	5	8	61,5
	Total	13	100,0

En base a los datos obtenidos mediante encuesta aplicada a los colaboradores, se determina que un 61,5% de los encuestados manifiesta sentir que los ascensos brindan mucha satisfacción laboral, mientras que un 23,1% manifestó que los ascensos brindan regular satisfacción laboral.

Tabla 15

Consideras que la compensación económica te brinda satisfacción laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	3	3	23,1
	4	2	15,4
	5	8	61,5
	Total	13	100,0

Con respecto a la compesación económica según encuesta aplicada a los colaboradores el 46,2% de los encuestados manifiesta sentir que la compensación económica brinda mucha satisfacción laboral, mientras que un 15,4% manifestó sentir que la compensación económica brinda regular satisfacción laboral.

Tabla 16

Mibanco te ofrece premios por lograr tus objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	2	15,4
	Regular	5	38,5
	Bastante	2	15,4
	Mucho	4	30,8
	Total	13	100,0

Mediante encuesta aplicada a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, también se logró obtener que un 38,5% de los encuestados manifiesta sentir que Mibanco BN Pátapo ofrece de forma regular premios para lograr sus objetivos, mientras que un 30,8% manifestó sentir que Mibanco BN Pátapo ofrece muchos premios para lograr sus objetivos.

Tabla 17*Mibanco te ofrece herramientas físicas de trabajo para el desarrollo de tus labores*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	3	23,1
	Bastante	3	23,1
	Mucho	7	53,8
	Total	13	100,0

Mediante encuesta aplicada a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, se determina que un 53,9% de los colaboradores manifiestan sentir que Mibanco BN Pátapo, ofrece muchas herramientas físicas de trabajo para el desarrollo de sus labores, mientras que un 23,9% manifestó sentir que Mibanco BN Pátapo ofrece regular y bastante herramientas físicas de trabajo para el desarrollo de sus labores.

Tabla 18*Mibanco te brinda una adecuada herramienta tecnológica para el desarrollo de tus labores*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	3	23,1
	Bastante	3	23,1
	Mucho	7	53,8
	Total	13	100,0

En relación a la encuesta realizada a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, se se obtiene, que un 53,9% manifiesta sentir que Mibanco BN Pátapo ofrece muchas herramientas tecnológicas de trabajo para el desarrollo de sus labores, mientras que un 23,9 manifestó sentir que Mibanco BN Pátapo ofrece regular y bastante herramientas tecnológicas de trabajo para el desarrollo de sus labores.

Tabla 19*Mibanco cuenta con una buena infraestructura en su área de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	3	23,1
	Bastante	5	38,5
	Mucho	5	38,5
	Total	13	100,0

De acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, se identifica que un 38,5% de los mismos manifiestan sentir que Mibanco BN Pátapo cuenta con bastante y mucha infraestructura en sus áreas de trabajo, mientras que un 23,1% manifestó sentir que Mibanco BN Pátapo tiene una regular infraestructura en sus áreas de trabajo.

Tabla 20*Mibanco cuenta con todos los protocolos COVID 19*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	2	15,4
	Bastante	6	46,2
	Mucho	5	38,5
	Total	13	100,0

Los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, se identifica que un 46,2% de los encuestados manifiesta sentir que Mibanco BN Pátapo cuenta con bastante protocolos sobre Covid 19, mientras que un 15,4% manifestó sentir que Mibanco BN Pátapo cuenta con un protocolo Covid 19 regular.

Tabla 21*Mibanco te ofrece un incentivo salarial a través de sus bonificaciones*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	3	23,1
	Bastante	5	38,5
	Mucho	5	38,5
	Total	13	100,0

Según encuesta realizado a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, nos indica que un 38,5% de los encuestados manifiesta sentir que Mibanco BN Pátapo ofrece un incentivo bastante y mucho incentivo salarial a través de sus bonificaciones , mientras que un 23,1% manifestó sentir que Mibanco BN Pátapo ofrece regular incentivo a través de sus bonificaciones.

Tabla 22*Consideras que el aumento salarial que ofrece Mibanco te otorga satisfacción laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	4	30,8
	Bastante	4	30,8
	Mucho	5	38,5
	Total	13	100,0

La encuesta realizada a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, determina, que un 38,5% de los colaboradores manifiestan sentir que Mibanco BN Pátapo ofrece un aumento salarial que les genera bastante satisfacción laboral, mientras que un 30,8% manifestó sentir que el aumento salarial que Mibanco BN Pátapo ofrece les genera regular y bastante satisfacción laboral.

Tabla 23

Mibanco te ofrece vales de consumo por logros de metas establecidas

		Frecuencia	Porcentaje
	Nada	1	7,7
	Regular	6	46,2
Válido	Bastante	3	23,1
	Mucho	3	23,1
	Total	13	100,0

Como resultado de la encuesta realizada a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, el 46,2% de los encuestados manifiesta sentir que Mibanco BN Pátapo ofrece regulares vales de consumo por logros de metas establecidas, mientras que un 7,7% manifestó sentir que Mibanco no ofrece nada de vales de consumo por logros de metas establecidas.

Tabla 24*Correlación de Pearson*

		Correlaciones	
		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	0.021
	Sig. (bilateral)		0.945
	N	13	13
VD	Correlación de Pearson	0.021	1
	Sig. (bilateral)	0.945	
	N	13	13

Debido al resultado de la prueba de normalidad se utiliza la prueba de correlación de Pearson para contrastar la hipótesis. Al obtener el valor de resultado (sig. = 0.000 < 0.05), rechazamos la hipótesis nula. Es decir, sí existe una relación entre la variable 1 y variable 2, es 0. Además, el valor de (Rho = 0.021), lo que indica que existe una correlación positiva moderable. Por tanto, sea acepta la Hipótesis alterna: existe relación entre variable 1 y 2.

V. DISCUSIÓN

Después de clasificar, analizar y determinar los resultados mostrados líneas arriba de la encuesta, los colaboradores pueden identificar, discutir y explicar los problemas planteados. Por otro lado, es importante señalar el objetivo general de este proyecto de investigación, el cual es determinar la relación entre Liderazgo Transformacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la AG- Ferreñafe, BN Pátapo, año 2021.

Para la demostración existencial del instrumento de investigación, se empleó el software estadístico CSP SPSS 24, para contar con el resultado de la prueba estadística Alpha de Cronbach logrando obtener el nivel de confiabilidad. Cuyos resultados fue de 0,807 para liderazgo transformacional y satisfacción laboral, respectivamente después de haber realizado la encuesta.

De acuerdo a lo expuesto podemos discutir que dicha herramienta fue sumamente relevante para encontrar ciertos resultados que en su totalidad nos muestran que ambas variables tienen correlación existencial lo cual nos llevaron a asumir definiciones que conllevaron a tomar ciertos criterios los cuales se expondrán a continuación. El coeficiente del Alpha de Cronbach por las dos variables, es decir, los 20 ítems; 10 ítems para las variables 1 u 10 ítems para la variable 2; refleja un nivel del 0,807, según la escala de valoración de (Héctor, 2000) podemos describir los resultados altamente fiables y aceptables para la aplicación, puesto que para ser confiable debe ser entre 0,700 a 0.90.

Como fortalezas de la metodología mostrada podemos decir que el estudio de tipo Aplicada nos ayudó a poder descubrir las inquietudes de los colaboradores hacia el líder, mientras en lo que respecta con lo correlacional nos permitió medir el grado de relación que hay entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral pero también podemos asumir riesgos en la información ya que los colaboradores no siempre responden con total honestidad ya que sienten que están invadiendo su privacidad.

El diseño de investigación lo cual es no experimental - transversal, nos permitió hallar la recolección de datos y recopilar de forma veras, como debilidad podemos percibir que en el momento en el que fue tomada la información, no podemos tomar el cien por ciento de veracidad. El instrumento utilizado fue la encuesta el cual nos mostró practicidad, inmediatez, comunicación rápida,

interacción y retroalimentación, entre otros todo ello se consiguió a base de recopilación de información de los encuestados.

En cuanto a las fortalezas del Alpha de Cronbach encontramos la fiabilidad del instrumento y que tan confiables fueron las respuestas de los colaboradores. En cuanto a la variable liderazgo transformacional hemos decidido discutir los resultados más importantes de los cuales:

En la Tabla 5, nos indica que el 46.2% de los colaboradores, consideran que el líder de Mibanco brinda mucha comunicación efectiva a su equipo de trabajo, el cual es un indicador que demuestra que el líder está encaminando de manera ascendente, lo cual al contrastar con lo que nos menciona Ipinza (2017) en su libro "Pastillas para la Gerencia" menciona que los líderes disponen una percepción a futuro el cual está centrada en capacidades e ideas. Por lo tanto, los resultados muestran que el líder de Mibanco de la oficina BN Pátapo no está llevando a cabo en su totalidad una alta comunicación con su equipo, ya que un 15.38% siente que brinda una regular comunicación.

Por otro lado, en la Tabla 9, nos muestra que 46.2% de la totalidad de la población nos muestra que el líder de Mibanco BN Pátapo brinda mucha confianza a su equipo de trabajo, el cual según Montoya (2018) en su Tesis "Liderazgo transformacional en la Gestión Administrativa de la Asociación de las Asambleas de Dios del Perú, Lima" menciona que un patrón a imitar para así poder lograr un nivel de conducta ético, adquiriendo respeto y confianza. Por lo consiguiente el líder de Mibanco BN Pátapo no está brindando la suficiente confianza a su equipo ya que un 15.4% siente que su líder no le brinda esa confianza necesaria.

En la Tabla 13, nos refleja que el 38,5% de los colaboradores de la oficina de Mibanco BN Pátapo consideran que el líder de Mibanco prepara bastante a su equipo de trabajo para cualquier reto, por lo consiguiente según Ipinza (2017) en su libro "Pastillas para la Gerencia" 2017, nos menciona que los líderes que desafían las normas organizacionales, crean pensamientos diferentes e impulsan a los seguidores a realizar estrategias innovadoras, entonces podemos decir que el líder de Mibanco BN Pátapo no prepara a su equipo de trabajo en su totalidad ya que un 30.8% manifiesta no sentirse preparado.

En cuanto a nuestra variable de satisfacción laboral hemos decidido discutir los resultados más importantes de los cuales: en la Tabla 16, nos muestra que

38,5% de los colaboradores de Mibanco BN Pátapo sienten que su centro laboral les premia de forma regular por el desempeño de sus labores, el cual según Marlenne (2009) menciona que satisfacción del reconocimiento comprende aceptaciones, elogios y cuán formal resulte un trabajo. Por lo que se demuestra que Mibanco no cuenta con un plan de incentivos suficientes para poder satisfacer en la mayoría a sus colaboradores.

En cuanto a la Tabla 19, nos muestra que un 38,5% de los colaboradores encuentran en la infraestructura de Mibanco buenas condiciones para poder laboral, el cual Marlenne (2009) en su estudio “Nivel de Satisfacción Laboral en empresas Públicas y Privadas de la ciudad de Chillán 2007” consideró que la satisfacción con las condiciones de trabajo es importantes e indispensables para el colaborador; ya sea facilidades de horario, reposo, áreas laborales óptimas, entre otros. Por lo que en la apreciación de los gráficos se muestra que en Mibanco BN Pátapo aún tiene mucho por mejorar ya que sus colaboradores manifiestan a través de sus resultados no contar con las suficientes comodidades y eso se refleja que un 23,1% siente de forma regular sus condiciones de trabajo.

En cuanto a la Tabla 22, nos muestra que el 38,5% de los encuestados manifiesta sentir que Mibanco al ofrecer un aumento salarial les genera bastante satisfacción, según lo indicado en el marco teórico con respecto a la dimensión de satisfacción con el salario, es importante considerar la distribución del dinero en forma equitativa que realiza la empresa a cada colaborar. Por lo tanto, el 30,8% considera que el aumento salarial que Mibanco ofrece es regular.

VI. CONCLUSIONES

1. Tomando de los resultados recaudados, se determinó que el liderazgo transformacional tiene relación con la satisfacción laboral, ya que el líder transformacional es la relación que se encargará que sus colaboradores encaminen y cumplan con los resultados para así el equipo pueda llegar a sentirse satisfecho en su lugar de trabajo, para el cumplimiento de cada uno de los objetivos de la empresa, es decir, si el líder transformacional encamina de una forma exitosa a sus colaboradores el cual alienta al desarrollo positivo de los seguidores. Fomentando un ambiente de trabajo con normas y valores.
2. Se determinó que existe relación entre satisfacción laboral y satisfacción del reconocimiento de los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, Agencia Ferreñafe, puesto que para el equipo de trabajo es importante ser reconocidos por su centro laboral de acuerdo a sus cumplimientos de indicadores estos se sentirán en absoluta satisfacción. A nadie le gustaría ir a trabajar a un lugar en el que los trabajadores siempre estén serios y no estén abiertos al diálogo. En esos casos, ir al trabajo se podría convertir en una situación poco agradable y con mayor predisposición hacia el logro de sus metas.
3. Se determinó que existe relación entre satisfacción laboral y satisfacción de condiciones de trabajo de los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, Agencia Ferreñafe, ya que para el equipo de trabajo es indispensable tener áreas cómodas y modernas, teniendo una buena infraestructura, herramientas adecuadas y modernas que les hagan sentir satisfechos para realizar sus labores. El trabajador o colaborador al contar con eficientes condiciones de sus entornos laborales conlleva a que esté desarrolle unas de sus emociones directamente hablamos de la "felicidad" por el trabajo que desempeña en la empresa, de igual manera la empresa obtiene beneficios puesto que indirectamente ganará diversos beneficios que le permitan cumplir con sus metas y resultados esperados.
4. Se determinó que existe relación entre satisfacción laboral y satisfacción con el salario de los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, Agencia Ferreñafe, ya que para los colaboradores el ser retribuido con un buen salario les

genere satisfacción puesto que al tener un buen ingreso económico podrán tener un mejor nivel de vida, poder especializarse y seguir creciendo profesionalmente. Para los trabajadores dependientes, los salarios son su fuente de ingreso principal ya que esto le permitirá dedicarse a su trabajo al 100%, por lo tanto, podremos decir que los colaboradores de Mibanco le es de suma importancia ser reconocido su trabajo con un buen salario para que éstos se vean o encuentren totalmente satisfechos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Con respecto al problema general, se recomienda que el líder transformacional debe hallar mejores estrategias para poder mejorar su nivel de confiabilidad con su equipo de trabajo, a la vez tener una comunicación más efectiva y darles una mejor preparación para el logro de sus retos lo cual les conlleva a que éstos mismos se sientan satisfechos en su ambiente laboral. Ya que de los 13 encuestados el 85% siente una confianza plena de su líder mientras que el 15% siente que aún no confía en su totalidad.
2. La satisfacción del reconocimiento debe ser mejorada en Mibanco a través de programas de incentivo, paquetes de viaje, becas universitarias, entre otros, que hagan sentir el esfuerzo de los colaboradores para así motivarlos a contribuir con el crecimiento de la empresa.
3. La satisfacción de condiciones de trabajo se recomienda invertir en implementar áreas más amplias, como espacios con mayor ventilación, espacios de descanso, implementar una mejor infraestructura sanitaria para cualquier emergencia de salud, por otro lado, contar con herramientas de mejor calidad ya que para los colaboradores es indispensable contar con una amplia comodidad que les permita sentirse satisfechos.
4. La satisfacción con el salario se recomienda ser mejor retribuida en base a los resultados que cada colaborador realiza de forma mensual, ya que gracias a ello los colaboradores tendrán una mejor calidad de vida y se sentirán con mayor predisposición y compromiso en su centro laboral.

REFERENCIAS

- Aguilar, L. H. (2017). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la UGEL*. Perú.
- Altamirano, F. (2019). *Transformational leadership and teaching performance of an Educational Unit, Guayaquil, Ecuador, 2018*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38246>
- Che, J. (2016). *Vocación del Líder*. <https://vocaciondelider.blogspot.com/2016/04/tipos-de-liderazgo-david-fischman.html>
- COFIDE. (2019). *Cofide Capacitación Empresarial*. https://www-cofide-mx.cdn.ampproject.org/v/s/www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla?amp_js_v=a6&_gsa=1&hs_amp=true&usqp=mq331AQHKA FQArABIA%3D%3D#aoh=16186978263432&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=De%20%251%24s&share
- Díaz, Y., Andrade, J., & Ramírez, E. (2019). *Liderazgo Transformacional y Responsabilidad Social en Colombia*.
- Española, R. (2020). *Rae.es*. <https://dle.rae.es/relaci%C3%B3n?m=form>
- Flores, C., Díaz, L., Luz, V., Rodríguez, P., & Páramo, D. (2015). *Evaluación cuantitativa de la satisfacción laboral en personal*. Guanajuato.
- Gerardo, A. (2006). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Impresión Suplidora Van. <https://es.slideshare.net/juancarlos777/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-2012-6a-edicion>
- González, G. (2018). *La Satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional*. Cuzco.
- Héctor, H. V. (2000). *Procedimientos para la construcción de escala de valoración según la técnica de Likert*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: ISBN.
- Montoya, S., Correa, Y., & López, E. (2018). *Liderazgo transformacional y mejoramiento*. Colombia.

- Ipinza, F. (2017). *Pills for management*. Lima: Planeta Perú S.A.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/02/Pastillas-Para-La-Gerencia-Fernando-DAlessio-Ipinza.pdf>
- Jorge, C. (2020). *Definición*. <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8672/1026275656-2014.pdf?sequence=1>
- Juana, C. (2019). *Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de restaurantes de Lima Metropolitana*. Lima.
- Junet, S. (2017). *Satisfacción laboral en enfermeras de Centro*. Lima.
- López, J., Grau, E., Gil, P., & Ferraz, H. (2018). *Relación entre los estilos de Liderazgo*. Colombia.
- Lozada, J. (2014). *Applied Research: Definition, Intellectual Property and Industry*. *Cienciámerica*, 34-39. Technological University Indoamerica.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6163749.pdf>
- Lupano, M., & Castro, A. (s.f.). *Estudios sobre el Liderazgo Teorías y Evaluaciones*. Buenos Aires: 2003.
- Machado, L. (2016). *Transformational leadership as a key to success to obtain a highly productive work team*. Militar University of New Granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14447/MachadoCarrilloLuzAida2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Madero, S. (2019). *Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores*.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
- Marlenne, R. (2009). *Nivel de Satisfacción Laboral en Empresas Públicas de la Ciudad de Chillan*. Chillán.
- Martinez, M. (2013). *Escuela de Organización Industrial*.
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/#:~:text=Dicha%20teor%C3%ADa%20establece%20que%20las,poco%20efecto%20sobre%20la%20insatisfacci%C3%B3n>
- Mendoza, M., García, J. & Alvelar, L. (2020). *El liderazgo Transformacional*. *Academia Journals*. <https://www.academiajournals.com/s/Tomo-04-Participacion-eficaz-de-la-educacion-superior-AJ-Chetumal-2020.pdf>
- Milton, V. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. Maracaigo Venezuela.

- Montalvo, A. (2011). Blogger.<http://recursoshumanosinternet.blogspot.com/2011/03/que-es-un-colaborador.html#:~:text=Colaborador%3A%20es%20la%20persona%20que,arte%2C%20la%20educaci%C3%B3n%20y%20negocios>.
- Montoya, D. (2018). *Liderazgo transformacional en la gestión*. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31905>
- Orellana, P. (2019). conomipedia.<https://economipedia.com/definiciones/liderazgo-transformacional.html>
- Pérez, J., & Merino, M. (2020). <https://definicion.de/?s=relaci%C3%B3n>
- Pérez, N. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de Juliaca*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/886>
- Ramos, J. (2012). Inclusion/exclusion: A Unity of the constitutive difference of social systems. *Social Sciences Magazine. Iberoamerican University*. <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873003.pdf>
- Rivas, A. (2018). Work motivation as a trigger for better performance in small businesses in the city of Puebla. *Autonomous University of Puebla*. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/925/085918T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, M. (2017). Job Satisfaction in Work Environments. A qualitative exploration for your study. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-166 Technological University of Pereira Pereira, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- StarMe UP. (2018). <https://blog.starmeup.com/es/desarrollando-talento/satisfaccion-laboral-guia-completa/>
- Steazcry, D. (2018). *Relación entre liderazgo transformacional y de las dimensiones de compromiso organizacional en una empresa de servicios*. San Isidro.
- Tam, J. (2008). *Types, methods and strategies of scientific research*. Thought and Action. 5:145-154. http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
- Universia. (2020).<https://www.universia.net/es/actualidad/empleo/que-liderazgo-teorias-tipos-caracteristicas-1164005.html>

- Vargas, M., Máñez, A., Cavazos, J., & Cervantes, L. (2016). *Content validity of a measurement instrument to measure transformational leadership. Global Business.* <https://www.theibfr.com/download/rgn/2016-rgn/rgn-v4n1-2016/RGN-V4N1-2016-3.pdf>
- Vidal, A. (2017). Transformational leadership as a tool in the management of work teams. *Militar University of New Granada.* <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16256/VidalCruzCarolAndrea2017?sequence=1>
- Villa, V. (2019). *Revistas Universidad De Murcia.* <https://revistas.um.es/rie/article/view/365461/266091>

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO	
Problema Principal:	Objetivo Principal:						
¿Cuál es la relación de liderazgo transformación y la satisfacción laboral con los colaboradores de Mibanco BN-Pátapo, Agencia Ferreñafe?	Definir la relación del liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco BN-Pátapo, agencia Ferreñafe			UNIDAD DE ANÁLISIS Colaboradores de Mibanco Ferreñafe	Diseño de investigación: Básica, cuantitativa, descriptiva simple, no experimental-transaccional, correlacional	Instrumento: Cuestionario	
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:			POBLACIÓN 13 colaboradores		Métodos de Análisis de Investigación: Medidas de tendencia central y dispersión	
¿Cuál es la confiabilidad de los instrumentos de evaluación?	Determinar la confiabilidad de los instrumentos de evaluación.	Existe relación entre liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco BN-Pátapo, Agencia Ferreñafe	Liderazgo transformacional				
¿Cómo es el liderazgo transformacional y la satisfacción de condiciones de trabajo de los colaboradores de Mibanco BN- Pátapo, agencia Ferreñafe?	Diagnosticar el liderazgo transformacional y la satisfacción de condiciones de trabajo de los colaboradores de Mibanco BN- Pátapo, agencia Ferreñafe.		Satisfacción laboral		MUESTRA 13 colaboradores		Alpha de Cronbach
¿Cómo es la relación del liderazgo transformacional y satisfacción con el de los colaboradores de Mibanco BN- Pátapo, agencia Ferreñafe?	Identificar la relación del liderazgo transformacional y satisfacción con el de los colaboradores de Mibanco BN- Pátapo, agencia Ferreñafe.						

Nota. Elaboración propia

Anexo 2. Certificado de validez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "El Liderazgo Transformacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de Mibanco BN Pátapo – Agencia Ferreñafe del Año 2021"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL							
a	El líder en Mibanco brinda capacitación adecuada y oportuna.	√		√		√		
b	El líder brinda comunicación efectiva hacia el equipo.	√		√		√		
c	El líder genera compromiso a su equipo	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	INFLUENCIA IDEALIZADA							
a	El líder genera acompañamiento al equipo hacia el logro de los objetivos.	√		√		√		
b	El líder influye actividades en su equipo con carisma.	√		√		√		
c	El líder genera confianza en su equipo de trabajo	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
3	ESTIMULACIÓN INTELECTUAL							
a	El líder despierta creatividad en su equipo.	√		√		√		
b	El líder valora tu conocimiento como aporte hacia el equipo.	√		√		√		
c	El líder prepara a su equipo para cualquier reto.	√		√		√		
	El líder brinda un nivel organizado a su equipo para el logro de sus objetivos.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
4	SATISFACCION DEL RECONOCIMIENTO							
a	Consideras que los ascensos te brinda una satisfacción laboral.	√		√		√		
b	Consideras que la compensación económica te brinda satisfacción laboral.	√		√		√		
c	Mi banco te ofrece premios por lograr tus objetivos	√		√		√		
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
5	SATISFACCION DE CONDICIONES DE TRABAJO							
a	Mibanco te ofrece herramientas físicas de trabajo para el desarrollo de tus labores.	√		√		√		
b	Mi banco te brinda una adecuada herramienta tecnología para el desarrollo de tus labores.	√		√		√		
c	Mi banco cuenta con una buena infraestructura en su área de trabajo.	√		√		√		
	Mi banco cuenta con todos los protocolos sobre Covid 19.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No	
6	SATISFACCION CON EL SALARIO							
a	Mibanco te ofrece un incentivo salarial a través de sus bonificaciones.	√		√		√		
b	Consideras que el aumento salarial que ofrece Mi banco te otorga satisfacción laboral.	√		√		√		
c	Mi banco te ofrece vales de consumo por logros de metas establecidas.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Suficiencia proba.**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: **Rafael Arturo López Landauro**

DNI: **08273208**

Especialidad del validador: **Gestión de Organizaciones**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

27 - V - 2021

Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "El Liderazgo Transformacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de Mibanco BN Pátapo – Agencia Ferreñafe del Año 2021"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL							
a	El líder en Mibanco brinda capacitación adecuada y oportuna.	X						
b	El líder brinda comunicación efectiva hacia el equipo.					X		
c	El líder genera compromiso a su equipo			X				
	DIMENSIÓN 2							
2	INFLUENCIA IDEALIZADA							
a	El líder genera acompañamiento al equipo hacia el logro de los objetivos.	X						
b	El líder influye actividades en su equipo con carisma.			X				
c	El líder genera confianza en su equipo de trabajo			X				
	DIMENSIÓN 3							
3	ESTIMULACIÓN INTELECTUAL							
a	El líder despierta creatividad en su equipo.			X				
b	El líder valora tu conocimiento como aporte hacia el equipo.			X				
c	El líder prepara a su equipo para cualquier reto.			X				
	El líder brinda un nivel organizado a su equipo para el logro de sus objetivos.			X				
	DIMENSIÓN 4							
4	SATISFACCIÓN DEL RECONOCIMIENTO			X				
a	Consideras que los ascensos te brinda una satisfacción laboral.			X				
b	Consideras que la compensación económica te brinda satisfacción laboral.			X				
c	Mi banco te ofrece premios por lograr tus objetivos			X				
	DIMENSIÓN 5							
5	SATISFACCIÓN DE CONDICIONES DE TRABAJO							
a	Mibanco te ofrece herramientas físicas de trabajo para el desarrollo de tus labores.					X		
b	Mi banco te brinda una adecuada herramienta tecnología para el desarrollo de tus labores.					X		
c	Mi banco cuenta con una buena infraestructura en su área de trabajo.					X		
	Mi banco cuenta con todos los protocolos sobre Covid 19.					X		
	DIMENSIÓN 6							
6	SATISFACCIÓN CON EL SALARIO							
a	Mibanco te ofrece un incentivo salarial a través de sus bonificaciones.			X				
b	Consideras que el aumento salarial que ofrece Mi banco te otorga satisfacción laboral.			X				
c	Mi banco te ofrece vales de consumo por logros de metas establecidas.			X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Yadit Rocca Carvajal**

DNI: 46460382

Especialidad del validador: **MBA – Administración de Negocios**.....

07 de junio del 2021

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "El Liderazgo Transformacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de Mibanco BN Pátapo – Agencia Ferreñafe del Año 2021"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL							
a	El líder en Mibanco brinda capacitación adecuada y oportuna.	x		x		x		
b	El líder brinda comunicación efectiva hacia el equipo.	x		x		x		
c	El líder genera compromiso a su equipo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	INFLUENCIA IDEALIZADA							
a	El líder genera acompañamiento al equipo hacia el logro de los objetivos.	x		x		x		
b	El líder influye actividades en su equipo con carisma.	x		x		x		
c	El líder genera confianza en su equipo de trabajo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
3	ESTIMULACIÓN INTELECTUAL							
a	El líder despierta creatividad en su equipo.	x		x		x		
b	El líder valora tu conocimiento como aporte hacia el equipo.	x		x		x		
c	El líder prepara a su equipo para cualquier reto.	x		x		x		
	El líder brinda un nivel organizado a su equipo para el logro de sus objetivos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
4	SATISFACCIÓN DEL RECONOCIMIENTO							
a	Consideras que los ascensos te brinda una satisfacción laboral.	x		x		x		
b	Consideras que la compensación económica te brinda satisfacción laboral.	x		x		x		
c	Mi banco te ofrece premios por lograr tus objetivos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
5	SATISFACCIÓN DE CONDICIONES DE TRABAJO							
a	Mibanco te ofrece herramientas físicas de trabajo para el desarrollo de tus labores.	x		x		x		
b	Mi banco te brinda una adecuada herramienta tecnología para el desarrollo de tus labores.	x		x		x		
c	Mi banco cuenta con una buena infraestructura en su área de trabajo.	x		x		x		
	Mi banco cuenta con todos los protocolos sobre Covid 19.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No	
6	SATISFACCIÓN CON EL SALARIO							
a	Mibanco te ofrece un incentivo salarial a través de sus bonificaciones.	x		x		x		
b	Consideras que el aumento salarial que ofrece Mi banco te otorga satisfacción laboral.	x		x		x		
c	Mi banco te ofrece vales de consumo por logros de metas establecidas.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI:.....15427987.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 3: Cuestionario.

Preguntas Respuestas 15



Sección 1 de 3

Cuestionario: Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral. ✕ ⋮

El presente instrumento recabar información relevante para el estudio de Liderazgo Transformacional y su relación con la Satisfacción Laboral en los colaboradores de Mi banco BN Pátapo – AG Ferreñafe 2021. Al respecto se solicita a usted, que con relación a las preguntas que a continuación se le presenta, se sirva responder en términos claros, en vista que será de mucha importancia en vista que será de mucha importancia para la investigación que se viene realizando. Se recuerda que el cuestionario será aplicado de manera anónima, se le agradece de antemano su participación.

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

Anexo 4: Autorizaciones.



Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia

EL SUPERVISOR DE OFICINA DE LA BN PATAPO MIBANCO, AGENCIA FERREÑAFE, QUIEN SUSCRIBE LA PRESENTE:

AUTORIZA

La aplicación de Instrumento de Recolección de Datos del Proyecto de Investigación de la BACHILLER MENDOZA MENDOZA JENIFFER ANDREA, identificada con DNI N° 77212301, Titulado: " EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO BN PATAPO, AGENCIA FERREÑAFE", como parte del desarrollo de la Tesis, de la Universidad cesar Vallejos, por lo que se autoriza la aplicación de instrumento de recolección de datos válidos, que consta de un cuestionario (formulario virtual), a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, Agencia Ferreñafe.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime por conveniente.

Pátapo, 12 de Junio del 2021.



César Alan Ruiz Velásquez
Jefe de Oficina
de
Mibanco



Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
APLICAR INSTRUMENTO DE
RECOLECCIÓN DE DATOS DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

Señor:

**ELMER ALEN NÚÑEZ VELÁSQUEZ
SUPERVISOR DE LA OFICINA BN PÁTAPO MIBANCO, AGENCIA FERREÑAFE
Presente.-**

Yo, MENDOZA MENDOZA JENIFFER ANDREA, identificada con DNI N° 77212301, con domicilio en Calle El Cinto #6, Distrito de Pátapo, Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, con el debido respeto me presento y expongo.

Que, en mi condición de Bachiller de Administración y Finanzas, la suscrita ha presentado un proyecto de investigación " EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO BN PATAPO.AGENCIA FERREÑAFE, AÑO 2021", para obtener el Título Profesional en ADMINISTRACIÓN.

Motivo por el cual, solicito su autorización y las facilidades para la aplicación de instrumentos de recolección de datos validados, que consta de un cuestionario (formulario virtual), a los colaboradores de Mibanco BN Pátapo, Agencia Ferreñafe.

Por lo expuesto:

Esperando acceder a mi solicitud por ser de justicia, me suscribo de usted no sin antes expresarle la muestra de mi consideración y estima personal.

Pátapo, 12 de Junio del 2021.

Atentamente,


MENDOZA MENDOZA JENIFFER ANDREA

Anexo 5. Resultado de encuestas

ENCUESTA (Respuestas) ☆ 📄 ☁

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Formulario Complementos Ayuda

75% \$ % .0 .00 123 Predetermi... 10 B I S A

A1 fx Marca temporal

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
1	Marca temporal	Dirección de correo elect	El líder en Mi Banco brinda capacita	El líder brinda comunicac	El líder genera compromi	El líder genera acompañ	El Líder influye actividad	El Líder genera confianz	El Líder brinda un nivel o	El Líder despierta creativ	El Líder valora tu conocir	El Líder pre
2	2/6/2021 18:41:06											
3	2/6/2021 20:09:08	pguevarabenites@hotmail	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
4	2/6/2021 20:09:53	gian_carlos45@hotmail.c	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante
5	2/6/2021 20:12:09	juan_4_15@hotmail.com	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante
6	2/6/2021 20:14:04	rtsalazar01@gmail.com	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante
7	2/6/2021 20:15:13	lady2015.97@gmail.com	Regular	Mucho	Mucho	Mucho	Regular	Regular	Mucho	Regular	Regular	Regular
8	2/6/2021 20:21:13	Jonathan.chudan@gmail	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante
9	2/6/2021 20:54:46	katherin_502@hotmail.cc	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
10	2/6/2021 21:08:16	eimeralen2412@gmail.cc	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
11	2/6/2021 21:12:11	andrea_taur0_106@hotn	Mucho	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Bastante	Mucho	Mucho	Bastante
12	2/6/2021 21:33:10	Dani.torres.c@mibanco.c	Bastante	Bastante	Mucho	Regular	Mucho	Bastante	Regular	Bastante	Regular	Regular
13	2/6/2021 22:49:37	juanmanchayortiz@gmai	Regular	Mucho	Regular	Mucho	Regular	Regular	Mucho	Mucho	Regular	Regular
14	3/6/2021 14:29:04	richard_luis_alvarado@h	Regular	Mucho	Mucho	Mucho	Regular	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
15	3/6/2021 14:58:16	lesly.vargas.s@outlook.c	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Mucho	Mucho	Regular	Mucho	Regular
16	3/6/2021 15:12:36	jennerabel.mj@gmail.cor	Bastante	Mucho	Bastante	Bastante	Regular	Bastante	Bastante	Mucho	Bastante	Mucho
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												
32												
33												
~												

+ ☰ Respuestas de formulario 1 Explorar