



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Liderazgo y la satisfacción laboral en una agencia de un banco privado  
Ate 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

De La Sota Malpartida, Tracy Eveling (orcid.org/0000-0003-3479-7954)  
Velasquez Alberco, Evelyn Judith (orcid.org/0000-0002-3854-173X)

**ASESOR:**

Dr. Mestas Vega, Darwin Guillermo (orcid.org/0000-0003-4810-1786)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA-PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedicamos el proyecto por nuestros padres e hijos que siempre serán nuestra mayor motivación para buscar nuestro constante crecimiento para ser mejores por ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios porque sin su bendición no estaríamos aquí logrando cada reto que se nos ha presentado en el camino, el vínculo familiar por su apoyo incondicional, de amigos por el tiempo en nuestros mayores retos, nuestra alma mater y maestro por aportes brindados.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DARWIN GUILLERMO MESTAS VEGA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo y la satisfacción laboral en una agencia de un banco privado Ate 2023", cuyos autores son DE LA SOTA MALPARTIDA TRACY EVELING, VELASQUEZ ALBERCO EVELYN JUDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DARWIN GUILLERMO MESTAS VEGA <b>DNI:</b> 43345514 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4810-1786	Firmado electrónicamente por: DMESTASV el 16-07- 2023 18:51:45

Código documento Trilce: TRI - 0574500



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, DE LA SOTA MALPARTIDA TRACY EVELING, VELASQUEZ ALBERCO EVELYN JUDITH estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Liderazgo y la satisfacción laboral en una agencia de un banco privado Ate 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados. En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
EVELYN JUDITH VELASQUEZ ALBERCO <b>DNI:</b> 46751663 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3854-173X	Firmado electrónicamente por: EJVELASQUEZV el 0607-2023 06:40:00
TRACY EVELING DE LA SOTA MALPARTIDA <b>DNI:</b> 70877610 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3479-7954	Firmado electrónicamente e por: TLAMA4 el 0607-2023 08:40:00

Código documento Trilce: TRI - 0574498

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de Tablas .....	vii
Abstract .....	ix
Resumen .....	8
I. INTRODUCCIÓN .....	10
Antecedentes .....	13
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización .....	20
3.2.1. Liderazgo:.....	21
3.2.2. Satisfacción laboral:.....	22
3.3. Población, muestra y muestreo .....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos .....	26
IV. RESULTADOS .....	26
V. DISCUSION .....	35
VI.CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS .....	46

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1 Listado de expertos</b> .....	23
Tabla 2 Coeficiente del Alfa de Cronbach en los instrumentos .....	24
Tabla 3 Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov .....	26
Tabla 4 Análisis de correlación con la prueba de Spearman de satisfacción interna y liderazgo de los colaboradores de la agencia estudiada .....	27
Tabla 5 Análisis de correlación con la prueba de Spearman del liderazgo en la dimensión de satisfacción externa de la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia estudiada .....	28
Tabla 6 Análisis de correlación con la prueba de Spearman de satisfacción laboral en la dimensión de influencia idealizada del liderazgo de los colaboradores de la agencia estudiada .....	29
Tabla 7 Análisis de correlación con la prueba de Spearman de satisfacción laboral en la dimensión de la motivación inspiradora del liderazgo de los colaboradores de la agencia estudiada .....	30
Tabla 8 Análisis de correlación con la prueba de Spearman de satisfacción laboral en la dimensión de consideración individualizada del liderazgo de los colaboradores de la agencia estudiada .....	31
Tabla 9 Análisis de correlación con la prueba de Spearman de satisfacción laboral en la dimensión de estimulación intelectual del liderazgo de los colaboradores de la agencia estudiada .....	32
Tabla 10 Análisis de correlación con la prueba de Spearman de satisfacción laboral en el liderazgo de los colaboradores de la agencia estudiada .....	33

## Resumen

El propósito de esta investigación fue identificar la conexión entre liderazgo y satisfacción laboral de una agencia de un banco privado de Ate. Se realizó un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y alcance correlacional, que involucró a 88 colaboradores encuestados. Tras los hallazgos obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Spearman (Rho Spearman) se revelaron relaciones significativas ( $p < 0,05$ ) entre la satisfacción laboral, tanto interna como externa de los colaboradores, y el liderazgo. Se encontró una asociación muy fuerte entre la satisfacción laboral y la percepción de un liderazgo idealizado ( $r = 0,883$ ). Asimismo, se identificó una conexión estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la motivación inspiradora del liderazgo ( $p < 0,05$ ). Se contemplo una asociación positiva pero baja entre la satisfacción laboral y la consideración individualizada por parte del liderazgo ( $r = 0,295$ ). Además, se encontró una baja asociación negativa entre la satisfacción laboral y la estimulación intelectual proporcionada por el liderazgo ( $r = 0,283$ ). Estos resultados sugieren que el liderazgo desempeña un papel crucial en la satisfacción laboral de los colaboradores en la entidad bancaria de Ate. Un liderazgo efectivo puede contribuir positivamente en la mejora de la satisfacción general de los colaboradores.

**Palabras clave:** Liderazgo, satisfacción, motivación, influencia.

## Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between leadership and job satisfaction in a private banking agency. A quantitative study with a nonexperimental, cross-sectional, and correlational design was conducted, involving 88 surveyed collaborators. The results obtained through Spearman's correlation coefficient (Rho Spearman) revealed significant relationships ( $p < 0.05$ ) between job satisfaction, both internal and external, and leadership. A very strong association was found between job satisfaction and the perception of idealized leadership ( $r = 0.883$ ). Additionally, a significant relationship was identified between job satisfaction and inspiring leadership motivation ( $p < 0.01$ ). A positive but weak correlation was observed between job satisfaction and individualized consideration from leadership ( $r = 0.295$ ). Furthermore, a low negative association was found between job satisfaction and intellectual stimulation provided by leadership ( $r = -0.283$ ). These findings suggest that leadership plays a crucial role in the job satisfaction of collaborators in the banking entity of Ate. Effective leadership can positively contribute to overall employee satisfaction.

**Keywords:** Leadership, satisfaction, motivation, influence.

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto de las instituciones financieras, los líderes muestran habitualmente un elevado grado de compromiso con las responsabilidades inherentes a sus puestos. Este compromiso se transmite frecuentemente a sus equipos, creando así un ambiente positivo que fomenta la satisfacción en el trabajo. No obstante, en ciertos casos, ocurre lo contrario, lo que puede llevar a la decadencia y disolución del equipo (Javier Blanch, 2016).

En el entorno actual, caracterizado por constantes cambios en las organizaciones que demandan adaptación, resulta esencial desarrollar estrategias específicas para abordar estos desafíos (Javier Blanch, 2016).

Según (Vásquez Lema, 2021) la capacidad de persuadir a las personas para que logren sus metas es una forma de definir el liderazgo. En relación con el liderazgo y la satisfacción laboral, Villar-Vargas (2019) destaca que los líderes adoptan diferentes estilos de liderazgo según las circunstancias.

Es importante destacar que un líder no se coloca por encima del grupo para ser adorado y seguido sin tener en cuenta las necesidades de los miembros. Por el contrario, el líder forma parte del equipo y su desafío consiste en conocer a sus miembros, fortalecer sus habilidades, comunicarles su visión e inspirar su compromiso (Javier Blanch, 2016).

El desempeño organizacional y la toma de decisiones se ven directamente afectados por el estilo de liderazgo empleado (Waldman, 2013). Según las reflexiones de más de 50 personas exitosas recopiladas por Hernández (2019), las características distintivas

de un líder incluyen claridad en sus metas, disciplina, enfoque, paciencia, responsabilidad, determinación, salud mental, adaptación al entorno y una mentalidad de mejora continua.

En investigaciones conducidas por Sandra Sánchez-Cañizares (2007) en España, se descubrió que la mayoría de los empleados mostraban un grado moderado de satisfacción laboral, lo cual se asoció a los salarios bajos y las condiciones de trabajo insatisfactorias. Asimismo, según Sánchez Trujillo Magda Gabriela (2017), las trabajadoras domésticas entrevistadas en Colombia no manifestaron un alto nivel de satisfacción laboral debido a malentendidos en cuanto al salario y las oportunidades de carrera.

En Perú, una encuesta de satisfacción laboral realizada entre empleados de diversas empresas reveló que el 76% de los peruanos se sentían insatisfechos con su trabajo, principalmente debido a la falta de requisitos laborales adecuados (22%), un ambiente de trabajo poco favorable (20%), la carencia de liderazgo por parte de los jefes (19%) y la insatisfacción con el salario (12%), entre otros factores. No obstante, el 24% restante se mostró satisfecho con su trabajo y el 93% consideró que su labor era importante para la organización (Diario Gestión, 2016).

Por lo cual esta investigación cuenta con los siguientes objetivos:

#### Objetivo General

Identificar la conexión entre liderazgo y satisfacción laboral de una agencia de un banco privado de Ate

#### Objetivos Específicos

-Definir el vínculo entre liderazgo y satisfacción interna de los colaboradores en una agencia de un banco privado de Ate

- Precisar la conexión entre liderazgo y la satisfacción externa de los colaboradores en una agencia de un banco privado de Ate
- Establecer el vínculo entre la influencia idealizada y satisfacción laboral de los colaboradores en una agencia de un banco privado de Ate
- Comprobar la conexión entre la motivación inspiradora y satisfacción laboral de los colaboradores en una agencia de un banco privado de Ate
- Definir la asociación entre la consideración individualizada y satisfacción laboral de los colaboradores en una agencia de un banco privado de Ate
- Precisar la asociación entre la estimulación intelectual y satisfacción laboral de los colaboradores en una agencia de un banco privado de Ate

## II. MARCO TEORICO

### Antecedentes

#### Antecedentes Internacionales

- En su investigación (Arismendi Aguilar, 2021) “El uso del diagnóstico del ambiente organizacional como recurso para mejorar el rendimiento laboral en la empresa de la industria alimentaria ubicada en la ciudad de El Alto” Obtuvo un título de MBA en recursos humanos y desarrollo organizacional; cuyo propósito es examinar la satisfacción de los empleados de las empresas mencionadas; métodos de investigación mixtos, cuantitativos y cualitativos. El método de investigación de este trabajo es no experimental, y se abordan las interrogantes planteadas al inicio, como un diagnóstico del clima organizacional se hace una propuesta de ajuste de políticas y prácticas que pueden aplicar las empresas para mejorar el desempeño laboral. En otras palabras, este diagnóstico del clima laboral nos da la oportunidad de ver concretamente en qué dirección debe moverse la organización, motivar a los empleados a mejorar el esfuerzo laboral y adaptarse a los objetivos estratégicos de la empresa, tal como debe ser la empresa.

Los intereses de sus miembros y socios.

- En un estudio de (Lagla Villacis, 2022) titulado “Satisfacción en el Trabajo de los Empleados en una Empresa de Comercio Exterior en la Ciudad de Quito, Ecuador, durante el Año 2022” Su propósito fue conocer la satisfacción de los empleados con el trabajo en las empresas encuestadas; el estudio fue cuantitativo, no experimental, descriptivo, transversal con 36 empleados y concluyó que los empleados tuvieron una experiencia organizacional agradable con un índice de satisfacción laboral del 94,45%. Tamaños que enfatizan la máxima satisfacción La satisfacción más baja es “condiciones ambientales y recursos” y las dimensiones de satisfacción más bajas son: “visión de futuro” y “motivación y reconocimiento”

- En el trabajo de (Villarroel Serrate, 2020) De igual forma, se imparte la carrera de Psicología titulada “Gestión y Satisfacción Laboral entre Miembros de la Asociación de Universidades Locales de la Universidad Mayor de San Andrés” con el único enfoque mejorar la relación entre la gestión y el trabajo. Miembro satisfecho del Ayuntamiento de la Universidad de San Andrés, la asociación universitaria local. Este estudio es un estudio descriptivo correlacional de 20 estudiantes universitarios para confirmar la hipótesis donde existe un enlace significativo de cualidades de liderazgo y la satisfacción laboral.

- Un estudio de (Reyes, 2020) Con el título “Ambiente y satisfacción laboral en una institución de enseñanza del sector público y privado”. Se seleccionaron aleatoriamente 100 docentes de colegios públicos y privados de zona Oeste grupo Buenos Aires. Realicé una investigación de psicología organizacional sobre clima, comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción laboral, edición educativa. Este estudio es sustantivo, transversal y cuantitativo y utiliza de encuesta de escala Likert para medir el alcance, la capacidad y las habilidades de liderazgo.
- En investigación (RAMOS GUTIERREZ, 2020) nos indica que el liderazgo es la forma más adecuada de dirigir una organización especialmente de las organizaciones de salud porque a través del liderazgo participa empleados para mejorar su trabajo, además de mejorar su satisfacción laboral.
- En la información de la tesis cuyo título es “Análisis de la interacción entre los enfoques de liderazgo y la adaptación a la transformación digital en las sucursales de instituciones financieras en Lima Moderna durante el año 2021”, según (Argawal, 2020) nos dice que todos los líderes empresariales deben entender esto la transformación digital no puede ser un negocio dirigido por uno mismo, porque todo líder necesita formar, animar y motivar a su equipo para que puedan innovar y mejorar sus capacidades.

- En su investigación titulada "El liderazgo como factor determinante para incrementar la productividad y reducir la rotación de personal" (Silva Pamplona, 2020), el autor buscaba demostrar los beneficios que un buen líder puede aportar a una organización al mantener al personal motivado, lo que podría conducir a un programa de retención eficaz sin implicar gastos significativos para la empresa, lo que a su vez se traduce en un incremento de la productividad y una reducción en la rotación de empleados. Los hallazgos concluyeron que las personas eligen permanecer en un entorno donde se sienten valoradas y bien atendidas por su empleador o, en este caso, por sus líderes directos. Los líderes transformacionales son más atractivos, empáticos con su equipo y prestan más atención a las personas detrás de los empleados, aplicar estrategias suficientes para motivarlos a alcanzar las metas establecidas por la empresa (Lowe, 2020)

## 2.1 Antecedentes Nacionales

- Según el estudio de (Cotrina Zurita, 2021) titulado "Estilo de Liderazgo Transformacional y la Motivación en el ámbito Laboral de las enfermeras de un Hospital Nacional de San Juan de Lurigancho, 2021" Trató de establecer la asociación entre la motivación laboral y

el estilo de gestión de reforma. El tipo de trabajo es básico. De acuerdo con el método cuantitativo e de interpretación, no se experimentan una relación de tipo cruzado y causal, ya que los resultados muestran que el nivel significativo indica que se aceptan los supuestos de reemplazo, lo que indica lo que indica que indica que indica que esto significa un Correlación esencial entre variables adicta.

- En la investigación de (Raymundo Rojas, 2019) titulada "La satisfacción laboral y el Liderazgo transformacional en los colaboradores de una empresa de contacto satelital s.r.l. San Juan de Miraflores - 2019", el investigador analizó la conexión entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral del personal en esa empresa. El estudio siguió un enfoque no experimental, con un diseño transversal y relacional. Los resultados obtenidos resaltaron una correlación directa y altamente significativa entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los empleados. Según los hallazgos, se llegó a la conclusión de que las personas optan por permanecer en un entorno donde se sienten valoradas y bien atendidas por el empleador o, en este caso, por sus líderes directos.
- En la encuesta de (MORALES, 2020) "Satisfacción con el trabajo de los administradores de desarrollo social de los municipios regionales en el año 2019", título profesional de ingeniero comercial. Tiene como finalidad determinar la satisfacción de los directivos con la labor de

los directivos en la gestión social del gobierno para el desarrollo del área TACCA. El estudio es descriptivo transversal, incluyendo empleados del año en curso Prueba de hipótesis motivacionales en organizaciones públicas y privadas, la satisfacción y el índice de labor no difieren en estas organizaciones.

- En un estudio realizado por (Ronceros Gutierrez, 2021) con su investigación “Tipos de liderazgo y rendimiento laboral del Profesional de enfermería en el hospital regional Huacho-Huauraoyon y sbs”. Para recibir el título de maestría, cuyo propósito fue establecer la conexión entre el estilo de dirección del personal y el rendimiento laboral de la institución, de investigación “Enfoque cuantitativo no experimental, transversal, descriptivo correlacionado”. La investigación fue realizada con 75 enfermeras que laboran en el personal del hospital, los instrumentos empleados incluyeron cuestionarios y formularios de observación para evaluar las variables de estilo de liderazgo y rendimiento laboral. El efecto mostró que “No hay relación con estilo de liderazgo y el desempeño laboral.
  
- (Parraga, 2021) en el estudio “Satisfacción y rendimiento laboral de los docentes con responsabilidades administrativas en la Universidad

Continental, Sede Huancayo” quiere establecer relación de beneficios económicos satisfacción laboral y desempeño del docente con carga de trabajo Administración del Campus de la Universidad Continental de Huancayo.

- En la investigación titulada "Ambiente organizacional, satisfacción laboral y rendimiento de los empleados en la Universidad Nacional del Callao" (Paz, 2020), el objetivo es analizar la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal autorizado de la UNAC. Para ello, se aplicó un cuestionario a 101 empleados con el fin de evaluar su percepción sobre estas variables. El objetivo fue analizar el comportamiento de las variables, determinando si existe una relación significativa entre ellas o si son independientes. La prueba de chi cuadrado se empleó debido a la naturaleza cualitativa de las variables y la abundancia de datos. El proyecto demostró que existe una conexión significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así como entre los elementos específicos del clima organizacional (esfuerzo, estructura y liderazgo) y la satisfacción laboral del personal estudiado en la Universidad Nacional del Callao.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Tipo de investigación

Donde asignamos información toma de proyecto actual como meta para solucionar un método específico.

Enfoque cuantitativo se busca acotar intencionalmente información a base de investigaciones previas.

Diseño de investigación

No experimental transversal, este presente articulo no busca variar de forma intencional las variables ni manipularlas, sino por el contrario observar situaciones ya existentes

Alcance correlacional porque se asociará conceptos o variables, nos permite predecir a través de las hipótesis y cuantificaremos el enlace de variables

#### **3.2. Variables y operacionalización**

### 3.2.1. Liderazgo:

Definición conceptual: Esta etapa donde afecta a los empleados, obligándolos a trabajar de manera voluntaria y entusiasta para lograr sus objetivos. En otras palabras, un líder influye en las personas por su determinación para lograr sus objetivos. Cardona y Buelvas (2010)

**Definición operacional:** Se esfuerza por cambiar los valores, sentimientos y exigencias de sus seguidores, utilizando estrategias que aseguren el mayor grado de homogeneidad y absorción, así como los mejores resultados. Chiavenato (2009)

#### **Dimensiones:**

**Carisma o influencia idealizada:** carisma, capacidad para despertar entusiasmo, infundir confianza

**Motivación inspiradora:** optimismo, compromiso social, integración de grupos de trabajo.

**Consideración individualizada:** racional e inteligente, genera nuevas ideas, resolver problemas.

Estimulación intelectual: Atención personalizada, resaltar necesidades

### 3.2.2. Satisfacción laboral:

**Definición conceptual:** Aclara el grado que disfruta su trabajo los trabajadores (Fritzsche, 2005)

**Definición operacional:** Aclara el juicio evaluativo positivo o negativo que el personal hace de su etapa laboral. (Brief, 2002)

#### **Dimensiones:**

**Satisfacción Intrínseca:** Valoración, reconocimiento, responsabilidad, desarrollo profesional.

**Satisfacción extrínseca:** Condiciones laboral, salario, incentivos, relaciones.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** 88 colaboradores de las agencias del banco privado de Ate **MUESTREO:** Realizamos muestreo no probabilístico ya que esa muestra fue elegida de acuerdo al propósito de la investigación a través del criterio de exclusión.

**MUESTRA:** la misma cantidad que la población: los 88 colaboradores de las agencias del banco privado en su totalidad que se encuentran en Ate.

**Criterios de inclusión:** Se considerará por lo tanto a todos los trabajadores del de las agencias de Ate de un banco privado. Esto permitirá realizar una investigación con cuestionario digital de fácil acceso y resolución por parte de los colaboradores los cuales nos ayudarán a resolver la investigación de la mano con nuestros objetivos que

asientan el enlace de satisfacción laboral y liderazgo. Asimismo, tomamos en consideración solo las Agencias ya que son las de mayor demanda comercialmente de la población y por lo tanto el manejo de las mismas de forma interna y externa provocan mayor esfuerzo en todos los ámbitos considerando el manejo del liderazgo y satisfacción laboral.

**Criterios de exclusión:** se consideró la exclusión a partir de la limitación de la investigación (solo colaboradores de agencia), por lo que líderes fuera de la misma no fueron considerados (gerentes regionales a más jerarquía del banco privado)

**Unidad de análisis:**

Nuestro proyecto será el mismo que el muestreo, por lo tanto, se considerará a los 88 colaboradores de las agencias de un banco privado de Ate.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Este desarrollo de investigación se debe usar diferentes métodos para alcanzar la información necesaria como resultado de nuestra investigación, desarrollo y análisis. Utilizamos esta técnica para demostrar y visualizar un problema de cerca, en el cual se entregarán encuestas a empleados del departamento de ventas de una empresa bancaria en Ate.

#### **Instrumento**

Se realizaron 2 encuestas compuestas por 10 ítems cada una. Este será un cuestionario que se elaborará con preguntas cerradas en base a teorías recopiladas para un estudio para medir la posición del personal administrativo en variables de satisfacción laboral y satisfacción laboral líder en una empresa bancaria de Ate.

### **Validez**

La comprobación de las herramientas estaba en custodia de tres Expertos administrativos que evalúan cada afirmación individual de nuestro formulario.

**Tabla 1 Listado de expertos**

<b>Experto</b>	<b>Especialidad</b>
Mg. Rita María Pinto La Torre	Administración
Mg. Lourdes Geraldine Nuñez Cortez	Administración
Mg. Freddy Giovanni Figueroa Crisóstomo	Administración

### **Confiabilidad**

El estudio utilizó el alfa de Cronbach para determinar la concordancia instrumental, la variabilidad general y la homogeneidad. aplicarlo y determinar los coeficientes encontrados en la unidad se realizó una encuesta a 20 empleados.

Tabla 2 Coeficiente del Alfa de Cronbach en los instrumentos

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nivel de consistencia</b>
Cuestionario de Liderazgo	0.82	Bueno
Cuestionario satisfacción laboral	0.83	Bueno

### **3.5. Procedimientos**

Este estudio comenzó analizando estudios similares anteriores. Se aplicó un cuestionario piloto, con la ayuda de 20 trabajadores, para asegurar la fiabilidad del equipo. En el segundo escenario, respecto al desarrollo del proyecto, utilizando herramientas según la proporción de población y la prueba creada seguirán analizando investigación posteriormente, sacando deducciones después del debate con referencias.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El informe será evaluado usando SPSS v27 junto con la hoja de cálculo de Microsoft Excel de esa manera tener la tabla distribución de frecuencia necesario para el análisis detallado. Se utilizará prueba normalidad de Kolmogorov – Smirnov para el análisis confirmatorio y dado que el tamaño de la muestra del estudio es de 88, se utilizará un formulario piloto para asegurar la fiabilidad de herramienta. Segunda fase corresponde al desarrollo del proyecto. Dependiendo del tamaño de la población y del tamaño de la muestra, se utilizan las herramientas y la información se analiza en una etapa posterior. Después de discutir y comparar los resultados, se finalizó el número inicial de 88 empleados. La prueba de Spearman también se usa para probar la relación entre variables y medidas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Nuestro proyecto utiliza opiniones de citación de 7ª edición de la APA, considerando autores y años de investigación, tanto en función de las realidades, antecedentes y marcos teóricos en cuestión, para identificar buenos principios y principios en investigación considerados aceptables. También se respetaron las normas de la guía vigente de UCV, finalmente la información de los entrevistados y desarrollo de la empresa fueron tratados con absoluta confidencialidad.

## **IV. RESULTADOS**

### **Prueba de normalidad**

Si el valor es de  $p < 0,05$  en la variable liderazgo, se rechaza hipótesis nula según la tabla

3.

H0 = Los datos muestran una distribución normal

H1 = Los datos no muestran una distribución normal

Tabla 3 Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov

*Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov de la variable liderazgo y sus dimensiones*

		Carisma o influencia	Motivación	Consideración
Estimulación				
		<u>Liderazgo idealizada inspiradora</u>		
N		88	88	88
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	33,86	9,95	9,82
	Desv.	8,513	2,836	2,950
Desviación				
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,265	,333	,304
	Positivo	,235	,235	,230
	Negativo	-,265	-,333	-,304
Estadístico de prueba		,265	,333	,304
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Para las dimensiones de carisma o influencia idealizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual y consideración individualizada, un valor de  $p < 0,05$  indica el rechazo de la hipótesis nula, lo que lleva a concluir que la variable de liderazgo y sus

dimensiones no siguen una distribución normal. En consecuencia, se procedió a evaluar la correlación de la variable y sus dimensiones utilizando la prueba de

Spearman, obteniendo los siguientes resultados:

**Objetivo específico 1:** Definir el vínculo entre liderazgo y satisfacción interna de los colaboradores en una agencia de un banco privado de Ate

Tabla 4 Análisis de correlación con la prueba de Spearman de satisfacción interna y liderazgo de los colaboradores de la agencia estudiada

*Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la dimensión de satisfacción interna en el liderazgo de los colaboradores de un banco privado en Ate*

		Satisfacción interna		
		Liderazgo		
Rho de Spearman	Satisfacción interna	Coefficiente de correlación	1,000	,410**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Liderazgo	Coefficiente de correlación	,410**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05

## Interpretación

Para la muestra de Rho de Spearman, cuando Sig. Alcanza  $p < 0,05$ , es claro la dimensión de satisfacción interna de satisfacción laboral donde existe relación positiva moderadamente significativa con la variable liderazgo dado que el valor de su coeficiente es 0,410.

**Objetivo específico 2:** Precisar la conexión entre liderazgo y la satisfacción externa de los colaboradores en una agencia de un banco privado de Ate.

Tabla 5 Análisis de correlación con la prueba de Spearman del liderazgo en la dimensión de satisfacción externa de la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia estudiada

*Análisis de correlación con la prueba de Spearman del liderazgo en la dimensión de satisfacción externa de la satisfacción laboral de los colaboradores de un banco privado en Ate*

		Liderazgo		
		Satisfacción externa		
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,883**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Satisfacción externa	Coeficiente de correlación	,883**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05.

## Interpretación

La muestra de relación de Spearman la variable liderazgo y dimensión satisfacción externa de satisfacción laboral se destaca conexión muy fuerte y real, la relación de 0.883. Además, el valor de Sig p < 0.05 observamos estadísticamente, muestra entre la variable y la dimensión mencionada.

**Objetivo específico 3:** Establecer el vínculo entre la influencia idealizada y satisfacción laboral de los colaboradores en una agencia de un banco privado de Ate.

Tabla 6 Análisis de correlación con la prueba de Spearman de satisfacción laboral en la dimensión de influencia idealizada del liderazgo de los colaboradores de la agencia estudiada

*Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la satisfacción laboral en la dimensión de influencia idealizada del liderazgo de los colaboradores de un banco privado en Ate*

		Carisma o Satisfacción influencia laboral idealizada		
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,675**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Carisma o influencia idealizada	Coefficiente de correlación	,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

N

88

88

---

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05.

### Interpretación

Ganado Sig.  $p < 0.05$  con muestra de relación Spearman de satisfacción laboral y la dimensión carisma o influencia del liderazgo, percibimos una relación elocuente. Además, el coeficiente relacionado es 0.675 donde explica que hay una positiva y moderada relación entre ambas.

**Objetivo específico 4:** Comprobar la conexión entre la motivación inspiradora y satisfacción laboral de los colaboradores en una agencia de un banco privado de Ate

Tabla 7 Análisis de correlación con la prueba de Spearman de satisfacción laboral en la dimensión de la motivación inspiradora del liderazgo de los colaboradores de la agencia estudiada

*Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la satisfacción laboral en la dimensión de la motivación inspiradora del liderazgo de los colaboradores de un banco privado en Ate*

			Satisfacción laboral	Motivación inspiradora
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,499**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88

---

Motivación inspiradora	Coefficiente de correlación	,499**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	88	88

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05.

### Interpretación:

Al analizar prueba de relación Spearman de variable satisfacción laboral y la dimensión motivación inspiradora del liderazgo, es importante destacar que la Sig.  $p < 0.05$  nos muestra una relación significativa. Además, se observa una asociación positiva y moderada entre ambas, como lo demuestra el coeficiente de correlación es 0,499

**Objetivo específico 5:** Definir la asociación entre la consideración individualizada y satisfacción laboral de los colaboradores en una agencia de un banco privado de Ate

Tabla 8 Análisis de correlación con la prueba de Spearman de satisfacción laboral en la dimensión de consideración individualizada del liderazgo de los colaboradores de la agencia estudiada

*Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la satisfacción laboral en la dimensión de la consideración individualizada del liderazgo de los colaboradores de un banco privada en Ate*

			tisfacción laboral	Consideración individualizada
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,295**

	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	88	88
<hr/>			
Consideración individualizada	Coefficiente de correlación	,295**	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	88	88

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05.

### Interpretación

Se logró observar una Sig  $p < 0,05$  en esta relación de Spearman de una variable satisfacción laboral y la dimensión consideración personalizada del liderazgo, esto indica una relación significativa. Así mismo, se presenta una moderada asociación positiva entre ambas, teniendo en cuenta los coeficientes de correlación es 0.295.

**Objetivo específico 6:** Precisar la asociación entre la estimulación intelectual y satisfacción laboral de los colaboradores en una agencia de un banco privado de Ate

Tabla 9 Análisis de correlación con la prueba de Spearman de satisfacción laboral en la dimensión de estimulación intelectual del liderazgo de los colaboradores de la agencia estudiada

*Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la satisfacción laboral en la dimensión de la estimulación intelectual del liderazgo de los colaboradores de un banco privado en Ate*

	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	tisfacción Estimulación laboral intelectual
Rho de Spearman				-,283**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	88	88
	Estimulación	Coefficiente de correlación	-,283**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	88	88

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05

### Interpretación

Los informes de prueba de relación de Spearman de la variable satisfacción laboral y la dimensión de estimulación intelectual del liderazgo muestran una correlación negativa de intensidad baja según su coeficiente de correlación de -0,283. Además, la Sig.  $p < 0,05$  indica que estos resultados tienen un nivel estadísticamente significativo

**Objetivo general:** Identificar la conexión entre liderazgo y satisfacción laboral de una agencia de un banco privado de Ate

Tabla 10 Análisis de correlación con la prueba de Spearman de satisfacción laboral en el liderazgo de los colaboradores de la agencia estudiada

*Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la satisfacción laboral en el liderazgo de los colaboradores de un banco privado en Ate*

		Satisfacción laboral Liderazgo		
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,514**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Liderazgo	Coeficiente de correlación	,514**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05.

### Interpretación

Tras obtener un Sig.  $p < 0.05$  con la prueba de correlación de Spearman de las variables satisfacción laboral y liderazgo, se contempla un enlace significativo entre ambas variables. Además, el coeficiente de correlación es de 0.514 lo que indica una positiva y moderada relación entre las dos variables.

### V. DISCUSION

En la investigación planteamos el primer objetivo que fue Definir el vínculo entre liderazgo y satisfacción interna de los colaboradores en una agencia de un banco privado de Ate. Ramos (2020) el liderazgo es la forma más adecuada de dirigir una organización. Este estudio encontró que existe un vínculo moderado y significativo

teniendo en cuenta que su valor coeficiente es de 0.410. Por lo tanto, se puede comentar el enlace de relación entre liderazgo y satisfacción intrínseca están estrechamente relacionados, por lo que la satisfacción depende de forma significativa ante el liderazgo.

Nuestro segundo objetivo fue Precisar la conexión entre liderazgo y la satisfacción externa. (Párraga, 2021) existe una conexión moderada, entre la dimensión beneficios económicos (satisfacción extrínseca) y el desempeño laboral y éste último depende del liderazgo impartido en la empresa. Este estudio encontró que hay conexión muy fuerte y efectiva, con un coeficiente correlación de 0.883. Por lo tanto, se puede comentar que el enlace de liderazgo y satisfacción extrínseca cuentan con una relación muy significativa y que una vez más que una de las dimensiones de la satisfacción depende de la variable liderazgo.

Nuestro tercer objetivo fue Establecer el vínculo entre la influencia idealizada y satisfacción. Raymundo (2019) observó un vínculo bajo y positiva entre la influencia idealizada con los lideres y satisfacción laboral en la empresa estudiada. En este estudio, el modelo de Spearman de la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del carisma o la influencia del liderazgo arrojó una Sig.  $p < 0,05$ , se observó una asociación significativa. Además, el coeficiente de correlación es de 0,675, donde indica que hay relación positiva y alta entre ambos. Por lo tanto, se puede decir que todavía hay un estrecho resultado positivo para la magnitud de las variables dependientes e independientes.

El cuarto objetivo específico fue comprobar la conexión entre la motivación inspiradora y satisfacción laboral. Lagla (2022) afirmó que los empleados pueden tener

experiencias organizacionales agradables; entre ellas, la dimensión con mayor satisfacción es “condiciones y recursos ambientales” y la dimensión con menor satisfacción es: Motivación. En este estudio, las variables de satisfacción laboral y dimensiones de gestión estimulan las dimensiones de motivación, importante destacar Sig.  $p < 0.05$  nos muestra una correlación significativa. Además, hay una conexión positiva y conservada entre ambos con coeficiente de correlación de 0,499. Por lo tanto, podemos mencionar que nuestros resultados son casi significativamente similares a nuestros antecedentes elegidos.

El quinto objetivo específico fue Definir la asociación entre la consideración individualizada y satisfacción laboral. Lowe (2020) referente al componente consideración individualizada los colaboradores ubican a sus líderes con puntuaciones menores a pesar que indican en su mayoría “casi siempre” por lo que se considera que el hecho de ser reconocidos no es un factor que más destaca para valorar la satisfacción laboral. Con este proyecto logramos observar una Sig  $p < 0,05$  en la muestra de relación de Spearman de variable satisfacción laboral y la dimensión consideración personalizada del liderazgo, esto indica una asociación significativa. Así mismo, se presenta una moderada asociación positiva entre ambas, teniendo en cuenta los coeficientes de correlación es 0.295. Por lo que se considera que de acuerdo a la comparación de nuestro marco teórico también no es tan significativo a la relación que se buscaba en este objetivo.

El sexto objetivo específico fue precisar la asociación entre la estimulación intelectual y satisfacción laboral. Reyes (2020) existe asociación significativa entre las variables clima organizacional que se genera a través de la estimulación intelectual que brinda el líder con la satisfacción laboral. Este proyecto da resultados de prueba de correlación de Spearman de la variable satisfacción laboral y la dimensión de estimulación intelectual del liderazgo muestran una correlación moderada negativa según su coeficiente de correlación de -0,283. Sin embargo, la Sig.  $p > 0.07$  indica que estos resultados no alcanzan un nivel estadísticamente significativo por lo que aplazan resultados de la investigación comparada.

El objetivo general es identificar la conexión entre liderazgo y satisfacción laboral de una agencia de un banco privado de Ate. Paz (2020) existe una conexión significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así como entre los parámetros del clima organizacional (esfuerzo, estructura y liderazgo) y la satisfacción laboral. En la presente investigación tras obtener un Sig.  $p < 0.05$  esta muestra de relación de Spearman de variable satisfacción laboral y liderazgo, se contempla un enlace significativo de dos variables. Además, el coeficiente de correlación es de 0.514 explicando que existe una asertiva y moderada relación de dos variables por lo que comparte los resultados positivos en relación al antecedente referente.

## **VI.CONCLUSIONES**

1. En base al análisis realizado en la agencia de un banco privado de Ate, existe un vínculo significativo entre la satisfacción interna y liderazgo de los colaboradores, respaldada por un nivel de importancia estadística (Sig.  $< 0,05$ ).

Además, observamos esta relación es positiva y de moderada intensidad, como lo indica la relación de la prueba Spearman (0,410), por lo tanto, entonces concluimos que la satisfacción interna de los colaboradores desempeña un papel importante en el desarrollo del liderazgo.

2. Por otro lado, con respecto a la variable satisfacción externa, también encontramos una conexión significativa, de intensidad alta y positiva con el liderazgo de los colaboradores en la institución, dado que, los resultados muestran un nivel de (Sig. < 0,05) y una relación de (0,883) según la prueba de Spearman. Esto implica que la satisfacción externa, que abarca aspectos como las condiciones laborales, remuneraciones, beneficios y relaciones interpersonales, tiene una influencia importante en las habilidades de liderazgo de los empleados.
3. En relación a la influencia idealizada del liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores, se ha encontrado un vínculo significativo con un nivel de (Sig. < 0,05) y relación de (0,675) según la prueba de Spearman. Esto indica un enlace moderado y positivo entre la dimensión y la variable. Se llega a la conclusión de que la satisfacción laboral afecta la percepción de la influencia idealizada del liderazgo, lo que sugiere que los colaboradores satisfechos laboralmente tienden a percibir un liderazgo más inspirador.
4. En cuanto a la motivación inspiradora de liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores, se ha encontrado una conexión significativa con un nivel de significancia estadística menor a 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,499 según la prueba de Spearman. Esto indica una correlación moderada y positiva

entre la dimensión y la variable. En definitiva, la satisfacción laboral está asociada a una mayor motivación inspiradora por parte del liderazgo, lo que destaca el valor de fomentar la satisfacción laboral con el fin de potenciar esa motivación de los colaboradores.

5. Con respecto a consideración individualizada del liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores, se ha encontrado una asociación significativa con un nivel de (Sig. < 0,05) y relación (0,295) con la prueba Spearman. Esto indica una relación baja y positiva entre la variable satisfacción laboral y la dimensión de la variable liderazgo. Como conclusión, la satisfacción laboral influye en la percepción de la consideración individualizada por parte del liderazgo, aunque la asociación es menos fuerte en comparación con otras dimensiones.
6. Respecto a la asociación entre la estimulación intelectual del liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores, se ha encontrado que (Sig.< 0,05), con un valor de 0,007, determinando un resultado significativo. Además, tiene relación de -0,283 con la prueba Spearman. Estos resultados sugieren una asociación débil y negativa entre ambas variables. A diferencia del resto de dimensiones, la estimulación intelectual, que implica desafiar y fomentar el pensamiento creativo y crítico, tiene un efecto débil y negativo en la satisfacción laboral de los colaboradores.
7. Con respecto a la conexión entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal de la entidad bancaria, se ha encontrado una asociación significativa con nivel de (Sig < 0,05) y un coeficiente de correlación de 0,514 con la prueba Spearman. Esto indica relación positiva y de moderada intensidad entre ambas

variables. El liderazgo juega un papel esencial en la satisfacción laboral de los colaboradores, indicando que un liderazgo eficaz puede tener un impacto positivo en el bienestar y la satisfacción de los empleados en la entidad bancaria.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Promover la formación en habilidades de liderazgo, se sugiere que la organización invierta en programas de capacitación y desarrollo para sus líderes, centrándose en la adquisición de habilidades de liderazgo, como la comunicación, la motivación, la resolución de conflictos y la construcción de equipos
2. Fomentar la comunicación abierta y transparente, es fundamental promover un ambiente de trabajo donde los líderes se comuniquen de manera efectiva y abierta con sus subordinados. Esto implica compartir información relevante sobre la estrategia y los objetivos del banco, así como proporcionar retroalimentación regular y constructiva. Una comunicación clara y transparente contribuirá a fortalecer la confianza y mejorar la satisfacción laboral de los empleados.
3. Implementar un enfoque de liderazgo transformacional, los líderes deben adoptar un enfoque transformacional, enfocándose en inspirar y motivar a sus subordinados. Esto conlleva la creación de una visión persuasiva, el estímulo a la creatividad y la innovación, y el empoderamiento de los empleados para que tomen decisiones y asuman responsabilidades.

4. Fomentar un entorno de trabajo colaborativo, la promoción de un entorno de trabajo colaborativo y de apoyo es crucial para mejorar la satisfacción laboral. Los líderes deben fomentar la colaboración entre los miembros del equipo, establecer canales de comunicación abiertos y promover el trabajo en equipo.
5. Llevar a cabo evaluaciones periódicas de satisfacción laboral en la organización para identificar áreas de mejora y evaluar el impacto de las acciones implementadas. Esto puede lograrse mediante encuestas o entrevistas con los empleados, permitiendo así obtener retroalimentación valiosa y tomar medidas para abordar cualquier problema identificado.

## REFERENCIAS

- Argawal. (2020). Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658615/Cloke\\_PE.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658615/Cloke_PE.pdf?sequence=3)
- Arismendi Aguilar, P. P. (2021). *EL DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL COMO HERRAMIENTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIA DE ALIMENTOS DE LA CIUDAD DE EL ALTO (IACEA)*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1381/2/TE-291.pdf> Brief, A. a. (2002). *Scientific Research*. Obtenido de Organizational Behavior: [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1639545](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1639545)
- Camila, D. I. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral. *Dialnet*.

- Carrera Rosero, A. E. (2013). *Repositorio Digital de la Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3464>
- Cotrina Zurita, L. B. (2021). *Motivación Laboral y Estilo de Liderazgo Transformacional*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67723/Cotrina\\_ZLB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67723/Cotrina_ZLB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fritzsche, B. a. (2005). *Theories and Research on Job Satisfaction*. Obtenido de [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1808017](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1808017)
- Gestión. (01 de Abril de 2021). Cuatro formas de aplicar la gestión de la felicidad en las organizaciones. pág. 1.
- Hernandez. (2019). *El liderazgo y la axiología del docente en la educación primaria*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/18897/>
- Hernández-Pólito, A. (2013). *MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Hernandez-Polito/publication/350823209\\_MOTIVACION\\_SATISFACCION\\_Y\\_DESEMPEÑO\\_LABORAL\\_EN\\_ORGANIZACIONES\\_PUBLICAS\\_Y\\_PRIVADAS\\_Area\\_de\\_investigacion\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos/links/60749336a6fdccb8195960ef/M](https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Hernandez-Polito/publication/350823209_MOTIVACION_SATISFACCION_Y_DESEMPEÑO_LABORAL_EN_ORGANIZACIONES_PUBLICAS_Y_PRIVADAS_Area_de_investigacion_Administracion_de_Recursos_Humanos/links/60749336a6fdccb8195960ef/M)
- Javier Blanch, F. G.-M. (2016). *Papeles del Psicólogo / Psychologist Papers*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77847916003.pdf>
- Jiang. (2017). Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/79384/24337592.2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lagla Villacis, H. P. (2022). *Satisfacción laboral del personal de una empresa dedicada al comercio exterior de la ciudad de Quito – Ecuador en el periodo 2022*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/28554/1/FCP-CPI-LAGLA%20RONALDO.pdf>
- Leibner, M. y. (2009). Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/43027/25934648.pdf?sequence=1>
- Lowe, K. a. (2020). Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/79384/24337592.2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MORALES, F. A. (2020). *Repositorio*. Obtenido de LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, 2019 : <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1816/Polo-Morales-Fary.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parraga, A. R. (2021). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo*. Obtenido de

- [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10064/1/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Acevedo\\_Contreras\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10064/1/IV_PG_MRHGO_TE_Acevedo_Contreras_2021.pdf)
- Paz, M. A. (2020). *Clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional del Callao*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49795>
- RAMOS GUTIERREZ, M. M. (2020). *INFLUENCIA DEL LIDERAZGO EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA CLINICA SAN MIGUEL ARCANGEL SAC, 2020*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1274/RAMOS%20GUTIERREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Raymundo Rojas , D. (2019). *LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONTACTO SATELITAL S.R.L. SAN JUAN DE MIRAFLORES*. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1482/Raymundo%20Rojas%2c%20Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, S. M. (2020). *Repositorio UCV*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44558/Sandoval\\_RSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44558/Sandoval_RSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ronceros Gutierrez, M. G. (2021). *ESTILOS DE LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL HUACHO-HUAURA-OYON Y SBS*". Obtenido de [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6350/Mayra%20Gissela%20Ronceros%20Guti%c3%a9rrez\\_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6350/Mayra%20Gissela%20Ronceros%20Guti%c3%a9rrez_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- SALAZAR, S. E. (2022). Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10519/salazar\\_sse.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10519/salazar_sse.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Sánchez Montalván, S. E. (2018). *CYBERTESIS UNMSM*. Obtenido de El liderazgo gerencial y su impacto en la motivación del personal de las cooperativas financieras del sector económico popular y solidario en la provincia de Pichincha: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7657>
- Sánchez Trujillo Magda Gabriela, G. V. (2017). *Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Sandra Sánchez-Cañizares, F. J. (2007). *La satisfacción laboral desde la perspectiva de género*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234316>
- Silva Pamplona, A. P. (2020). *EL LIDERAZGO COMO FACTOR DECISIVO PARA EL AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD Y LA MINIMIZACIÓN DE ROTACIÓN DE PERSONAL*. Obtenido de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36687/SilvaPamplonaAngelicaPatricia2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=\(Ahoraliderazgo.com%2C%202020\),metas%20compartidas%20con%20sus%20seguidores%](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36687/SilvaPamplonaAngelicaPatricia2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=(Ahoraliderazgo.com%2C%202020),metas%20compartidas%20con%20sus%20seguidores%20)

E2%80%9D

trabajo, O. I. (2021). *Liderazgo empresarial*. Lima.

Vasquez Lema, V. L. (2021). *LIDERAZGO Y ÉXITO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO ISO 9001*. Obtenido de <https://www.mlsjournals.com/ProjectDesignManagement/article/view/620/1234>

Villarroel Serrate, S. E. (s.f.). *Repositorio Institucional Universidad Mayor de San Andres*. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/24986>

Villar-Vargas, A.-C. (2019). *Consistencia entre el enfoque de liderazgo y los estilos de liderar: clave para la transformación y el cambio*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S165762762019000100187](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S165762762019000100187)

Waldman, R. H. (2013). *Revista Virtual Universidad Catolica del Norte*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194227509013.pdf>

Yesenia Milagros Charaja Incacutipa, J. M. (2013). *SCIELO*. Obtenido de *SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO – PUNO – PERÚ, 2013:* [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)

## ANEXOS

**Anexo 1: Operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
LIDERAZGO	Esta la fase de influir a los empleados, haciéndolos trabajar con voluntad y entusiasmo para lograr sus objetivos. En otras palabras, un líder influye en su gente por su determinación	Utiliza estrategias basadas en cambiar los valores, creencias y necesidades de sus seguidores que aseguren un alto nivel de homogeneidad y absorción, así como los mejores	Carisma o influencia idealizada	Carisma Capacidad de entusiasmar Genera confianza/credibilidad
			Motivación inspiradora	Optimismo Compromiso social Integración de equipos de trabajo
			Consideración individualizada	Racionalidad e inteligencia Genera nuevas ideas Resolución de problemas
			Estimulación intelectual	Atención individualizada

	<p>ón para lograr sus objetivos.</p> <p>Cardona y Buevas (2010)</p>	<p>resultados.</p> <p>Chiavenato (2009)</p>		<p>Hace énfasis en las necesidades</p>
SATISFACCIÓN LABORAL	<p>La satisfacción laboral se define como el grado en que los empleados disfrutan de su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005)</p>	<p>Se define como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo.</p> <p>Weiss (2002)</p>	<p>Satisfacción Intrínseca</p>	<p>Realización</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Crecimiento Profesional</p>
			<p>Satisfacción Extrínseca</p>	<p>Condiciones de trabajo</p> <p>Remuneraciones</p> <p>Beneficios Relación interpersonal</p>

## Cuestionario de Liderazgo

La prioridad de nuestra averiguación, será recopilar informes para determinar el valor de implementación para obtener una satisfacción laboral adecuada para la sucursal bancaria en ATE. Además, le pedimos que responda de la manera más objetiva, honesta y honesta posible. Le agradecemos de antemano su valioso aporte y cooperación, ya que los resultados de este estudio mejorarán la gestión de los recién llegados.

### INSTRUCCIONES:

Este cuestionario incluye 10 ítems. Donde cada ítem tiene cinco opciones como respuestas. Lea cada artículo y opción cuidadosamente, para cada ítem marque solo equis dentro del recuadro que considere según su percepción.

Género:

Edad:

MASCULINO	<input type="checkbox"/>
FEMENINO	<input type="checkbox"/>

Escala de valoración:

TOTALMENTE CIERTO	PARCIALMENTE CIERTO	INDECISO	ALGO CIERTO	NO ES CIERTO
5	4	3	2	1

La investigación que proporciona es confidencial, esto certifica que nadie identifique a la persona que completó el formulario. Las preguntas tienen múltiples, solo puedes elegir una.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
01	¿Sientes que esta organización para la que trabajas contribuye a tu crecimiento profesional?					
02	¿Cree que sus empleados están satisfechos con las obligaciones de la Oficina?					
03	¿Sientes que tu esfuerzo es apreciado por los subgerentes y gerentes?					
04	¿Crees que el reconocimiento de tus logros profesionales es necesario para la autoconciencia?					
05	¿Se considera responsable de su trabajo?					
06	¿Siente que sus compañeros de trabajo son responsables de las tareas que les asigna su jefe inmediato?					
07	¿Sientes que las responsabilidades que asumes y tu desarrollo profesional contribuyen al establecimiento?					

08	¿Siente que la institución educativa fomenta y contribuye a su desarrollo profesional?					
09	¿Crees que hay un buen ambiente de trabajo en el departamento de desarrollo?					
10	¿Crees que es necesaria la formación y la evaluación de resultados?					

### **Cuestionario de satisfacción laboral**

La finalidad de este formulario es juntar informes para determinar el alcance de la implementación del proceso de selección para el puesto de líder, de una empresa bancaria en ATE. Además, le pedimos que responda de la manera más objetiva, honesta y honesta posible. Le agradecemos de antemano su valioso aporte y cooperación, ya que los resultados de este estudio mejorarán la gestión de los recién llegados.

#### **INSTRUCCIONES:**

Este cuestionario incluye 10 ítems. Donde cada ítem incluye cinco alternativas como respuestas. Lee cada artículo y opción cuidadosamente, para cada ítem marque solo equis dentro del recuadro que considere según su percepción.

Género:

Edad:

MASCULINO	<input type="checkbox"/>
FEMENINO	<input type="checkbox"/>

Escala de valoración:

TOTALMENTE CIERTO	PARCIALMENTE CIERTO	INDECISO	ALGO CIERTO	NO ES CIERTO
5	4	3	2	1

La investigación que proporciona es confidencial, esto certifica que nadie identifique a la persona que completó el formulario. Las preguntas tienen múltiples, solo puedes elegir una.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
01	¿Le resulta difícil intervenir cuando las cosas no van según lo previsto?					
02	¿Cuál es tu situación laboral actual?  dos					
03	¿Cree que la pasión de un gerente demuestra confianza?					
04	¿reflejas tus actos en lo que haces y dices a tus empleados?					
05	¿Crees que la figura del gerente es admirable?					

06	¿Siente que sus compañeros de trabajo son responsables de las tareas que les asigna su jefe inmediato?					
07	¿Cree que un gerente estimula la creatividad y innovación en el mercado laboral?					
08	¿Cree que su líder ofrece un nuevo enfoque para situaciones para los miembros del grupo de trabajo problemas y dificultades?					
09	¿Crees que el gerente está criticando la lluvia de ideas que aportan los colaboradores?					
10	¿Crees que el subgerente los diagnostica? necesidades y oportunidades?					

## Ficha de validación de contenido del instrumento

### Cuestionario: Liderazgo y satisfacción laboral

#### VALIDADOR 1

Nombre del instrumento	Cuestionario de liderazgo y satisfacción laboral
Objetivo del instrumento	Definir la relación entre liderazgo y satisfacción laboral
Nombres y apellidos del experto	Rita María Pinto La Torre
Documento de identidad	42023459
Años de experiencia en el área	14
Máximo Grado Académico	Magister MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad San Ignacio de Loyola
Cargo	Gerente
Número telefónico	975328072
Firma	 Rita Pinto La T. Gerente de Agencia DNI 42023459 / MAT 117488 División de Canales de Atención
Fecha	18/11/2022

VALIDADOR 2

Nombre del instrumento	Cuestionario de liderazgo y satisfacción laboral
Objetivo del instrumento	Definir la relación entre liderazgo y satisfacción laboral
Nombres y apellidos del experto	Lourdes Geraldine Nuñez Cortez
Documento de identidad	70877606
Años de experiencia en el área	8
Máximo grado académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Analista
Número telefónico	933886361
Firma	
Fecha	18/11/2022

VALIDADOR 3

Nombre del instrumento	Cuestionario de liderazgo y satisfacción laboral
Objetivo del instrumento	Definir la relación entre liderazgo y satisfacción laboral
Nombres y apellidos del experto	Freddy Giovanni Figueroa Crisóstomo
Documento de identidad	45906229
Años de experiencia en el área	12
Máximo grado académico	Magister en Finanzas
Nacionalidad	Peruana
Institución	ESAN
Cargo	Jefe de negocios
Número telefónico	955906380
Firma	 <p>Freddy Giovanni Figueroa Crisóstomo Jefe de Negocios mibanco</p>
Fecha	26/11/2022