



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teletanto Perú S.A.C., Ate 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Orellana Cerrón Elida Roxana (ORCID: 0000-0002-1300-7805)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios por iluminar mi camino y por permitirme hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis abuelos, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi madre Nilda Cerrón Vilchez a pesar de nuestra distancia, siento tu compañía y confianza conmigo, lo cual es tan especial para ustedes como lo es para mí. A mis amistades por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Así también agradezco mucho a mi profesor y asesor Edgard Cervantes por su confianza, apoyo y dedicación de tiempo, y por haber compartido sus conocimientos a lo largo del ciclo.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	19
2.1. Diseño y tipo de investigación.....	19
2.2. Variables y Operacionalización.....	21
2.3. Población, muestra y muestreo.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
2.5. Procedimientos.....	30
2.6. Métodos de análisis de datos.....	31
2.7. Aspectos Éticos.....	31
III. RESULTADOS.....	33
IV. DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	54

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo general determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019, fue basado principalmente en los colaboradores ya que la pieza importante en la organización. La investigación busco que la organización desarrollen y tomen consciencia de como mantener un liderazgo transformacional adecuado para que ayude alcanzar una buena satisfacción laboral con los colaboradores y que ellos se sientan identificados con la empresa, figurando el compromiso en sus labores.

El tipo de estudio es de diseño no experimental, de tipo aplicada, con corte transversal, teniendo un nivel de descriptivo correlacional. Para ello se realizo una muestra de estudio de 180 colaboradores del área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019, quienes fueron evaluados mediante la aplicación de cuestionarios con el fin de recolectar información, en lo cual se considera 17 ítem para la variable independiente y 17 ítem para la variable dependiente con una suma total de 34 preguntas y un total de 7 dimensiones.

Mediante los resultados obtenidos por el software SPSS 25, se concluye que existe una correlación positiva fuerte del Rho de Spearman 0, 598 y un nivel de Significancia Bilateral de 0.000 el cual resulta menor a 0.005; en relación con el resultado obtenidos por los colaboradores se puede afirmar que a mejor liderazgo transformacional será mayor el compromiso de los colaboradores hacia la empresa.

Palabras claves: Liderazgo, Transformacional, Satisfacción, Laboral.

ABSTRACT

The purpose of this work is to determine the relationship between transformational leadership and job satisfaction in the Speedy technical service area of the company Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019, based mainly on employees and the important piece in the organization. The research sought that the organization developed and become aware of how to maintain adequate transformational leadership to help achieve a good job satisfaction with employees and that they feel identified with the company, including the commitment in their work.

The type of study is of non-experimental design, of applied type, with cross-section, with a correlational descriptive level. For this, a study sample of 180 employees of the Speedy technical service area of the company Teleatento Peru SAC, Ate 2019, which were evaluated by applying questionnaires to gather information, in which 17 elements were analyzed for the independent variable and 17 items for the dependent variable with a total sum of 34 questions and a total of 7 dimensions.

Through the results obtained by the SPSS 25 software, it is concluded that there is a strong positive correlation of Spearman's Rho 0.598 and a level of Bilateral Significance of 0.000 which is less than 0.005; in relation to the result obtained by the collaborators, it can be affirmed that the better the transformational leadership, the greater the commitment of the collaborators towards the company.

Keywords: Leadership, Transformational, Satisfaction, Labor.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática de la investigación presentó las siguientes variables de estudio que son el liderazgo transformacional y satisfacción laboral.

En los últimos tiempos las organizaciones se enfrentan a cambios constantes donde la tecnología ha avanzado, mayormente las empresas se han vuelto más competitiva y globalizada por ende la comodidad de los colaboradores se ha cambiado a ser más delicado a cualquier movimiento realizado por el talento humano, por este sentido aumentó el rendimiento de la transformación y el propósito para cualquier empresa de diferentes rubros, de igual forma cabe destacar que las organizaciones públicas suelen tomar consideración a las trabajos que les brinda a los usuarios sin embargo, deja de lado y no consideran los dilemas que desfavorece a los colaboradores que trabajan en ella.

A nivel internacional, Según Adecco en una encuesta realizada a los trabajadores se obtiene como resultado que el 40% de trabajadores responden que se sientes satisfechos cuando se divierten, en tanto otro 40% menciona que se siente satisfecho cuando reciben reconocimientos como sueldo, reconocimiento, flexibilidad en cuanto los horarios de trabajo y relación de empatía con la jerarquía. En tanto el 20% restante da a conocer el buen clima laboral que hay entre compañeros de trabajo ya que es importante para alcanzar la ansiada felicidad en el trabajo, Madrid 30 de marzo (Europa Press).

En el año 2014, en tanto la OIT¹ informó en una revista panorámica laboral, sobre un problema muy grave para la calidad de empleo, 130 millones de ocupados en América Latina y el Caribe se encuentra en una condición de informalidad, lo cual habitualmente implica malas condiciones laborales, desprotección, inestabilidad y falta de derechos. Por ellos se ha reflejado una disminución de desempleo. Por lo tanto, hay mayor tasa de predisposición a la disminución en la tasa de colaboración de la solidez laboral (Ilo, 2015).

A nivel Nacional, el diario Gestión (2014), publico un estudio realizado por la empresa Supera² “el 45% de trabajadores han confesado que aumentarían su productividad si recibieran un mejor trato por parte de sus jefes” (párr. 2). En este sentido se advierte que hay una gran necesidad en las empresas peruanas de ejecutar un nuevo modelo de liderazgo que permita que sus colaboradores se comprometan con sus tareas diarias a fin de convertirlos

¹ Organización Internacional del Trabajo

² Programa de Superación del Personal Académico

en un socio estratégico más de la organización. El diario Gestión indicó que “el éxito de los gigantes como General Electric, IBM y Procter & Gamble no se basa solo en su razón social ni en sus movidas empresariales. Su posicionamiento también se debe a su filosofía: creer en las personas y desarrollar líderes” (Gestión, 2016 párr. 1).

Además, el 52% de encuestados afirmó sentir que sus ideas y opiniones son "poco valoradas". La claridad de la comunicación con el jefe directo es otro aspecto considerado negativo por la mayoría de encuestados. El estudio se realizó a 1,500 colaboradores de primera, segunda y tercera línea de los sectores Minería, Banca, Retail, Telecomunicaciones y servicios. Se llevó a cabo entre abril y junio del 2014 en Lima, Arequipa y Chiclayo. (Gestión, 2014).

A nivel local, la compañía Teleatento del Perú S.A.C., brinda servicio de telecomunicación a terceros, mediante atenciones particulares, entre ellos se encuentra la gestión de atención al cliente, servicio de ventas, facturaciones, asesoría técnica y soporte administrativo (back office). Esta empresa empezó su operación en el Perú en 1999 y es la empresa más importante de la industria del país teniendo tres sedes principales con más de 800 posiciones de atención y 14,500 colaboradores trabajando en ella. Por tanto, esta empresa busca brindar mayor calidad de atención, para ello reclutan a personas con excelente nivel de comunicación, dinámico y que le gusten trabajar en equipo, cada área está liderado por su supervisor respectivo.

En la empresa, específicamente en el área de servicio técnico Speedy, se ha observado que los supervisores no generan empatía, motivación, predisposición hacia sus colaboradores y esta situación obedece a un mal liderazgo, dejando de lado los problemas de los colaboradores sin ser contemplados. Esto influye que sus seguidores manifiesten mala atención durante su formación laboral ya que no delegan funciones a sus colaboradores, los líderes actuales restringen las funciones de sus trabajadores y no deja que cada colaborador realice sus funciones bajo su responsabilidad, son obligados a repetir un protocolo diseñado y no permite al colaborador mejorar la calidad de atención.

En tanto la gran mayoría de colaboradores, están insatisfechos de su trabajo, pues todo esto cabe destacar por el pago de la remuneración que no es suficiente para cubrir sus necesidades, las horas no son flexibles, los vacaciones y como también una inadecuada

organización. Por tanto, estos elementos también intervienen dañando directamente a los colaboradores en el aumento su rendimiento en el trabajo.

De esta manera se podría decir que el liderazgo transformacional es esencial en la satisfacción laboral, dado que están profundamente asociados y es adecuado para mantener a nuestros colaboradores lleno de estímulo y fuerza para desempeñar sus trabajos. La satisfacción laboral debe ser estimada como la cara principal del liderazgo, es por ellos estas dos variables son primordiales para mantener a los colaboradores comprometidos y realizado, por tanto si no existe un buen líder dentro de la organización, no se conservara un grado de satisfacción deseable y por otro lado, las relaciones humanas de la organización se verán afectados, por consiguiente no alcanzaremos los mismos resultados de proceso ya sea interno o externamente ya que el área de la empresa se dedica a brindar servició y soporte técnico a todos los usuarios ya sea públicas, privadas y otros.

Asimismo, también son implicadas otras organizaciones que no brindan el apoyo respectivo a sus colaboradores para el funcionamiento de sus funciones y por ende no llega alcanzar dicho objetivo. De continuar con este problema, la empresa dejaría de ser competitiva, tendría renuncias masivas de sus colaboradores, supervisores y de esta manera la productividad de atención al cliente se reduciría en cantidad considerable.

Por lo tanto, la empresa Teleatento del Perú S.A.C., es necesario que inicie un proceso de transformación, dejando atrás los estilos comunes de liderazgo y empiece a optar un modelo nuevo de liderazgo, como el liderazgo transformacional, con el propósito de formar nuevos líderes en la organización y se sientan satisfechos en su ámbito laboral. Es por eso que en esta investigación buscan analizar aspectos inadecuados dentro de la organización que podría estar ocasionando falta de liderazgo transformacional y por ende afectar así a satisfacción de los colaboradores.

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta los trabajos previos, entre ellos se menciona los antecedentes internacionales.

Villegas y Vellegas (2014) en su tesis titulado *“Implicancia del estilo de liderazgo transformacional o transaccional en la satisfacción laboral del personal de ventas de las empresas departamentales de retail ubicadas en la ciudad de Puerto Montt”*. Tiene como objetivó de terminar la implicancia del estilo de liderazgo transformacional o transaccional en la satisfacción laboral del personal de área de ventas de empresas de retail

departamentales de la ciudad de Puerto Montt, Ripley Corp. S.A, La Polar S.A. y Paris S.A. La metodología que se utilizo es investigación tipo cuantitativo, con un diseño no experimental y con un tipo de diseño trasaccional descriptivo, la técnica que se empleo fue la encuesta y el instrumento el cuestionario a una población de 38 personas. Por lo que se concluye que es necesario que exista un equilibrio entre estos, es decir que se existan altos índices de la presencia de ambos estilos de liderazgos en las compañías para generar una satisfacción general en los trabajadores de las empresas departamentales de retail.

Se considera la investigación realizada por el autor por la existencia de ambas variables en estudio, por el aporte teórico y metodológico, lo cual será adecuado para reforzar en la presente investigación.

Omar (2011) en su tesis titulado *“Liderazgo transformacional y satisfacción laboral el rol de la confianza del supervisor”*. Tuvo como objetivo general analizar las posibles relaciones entre satisfacción laboral y las percepciones del supervisor como un líder transformador, el proyecto de investigación presento un diseño no experimental de enfoque cuantitativo, la técnica empleada la encuesta y instrumentó el cuestionario Se estudió una muestra de 218 colaboradores argentinos de empresa públicas y privadas de la zona centro del país. En conclusión, se muestran las debilidades y fortalezas del trabajo y se ofrecen sugerencias para futuros estudios”.

Se considera la investigación realizada por el autor por la existencia de las amabas variables en la investigación, por el aporte teórico y metodológico, investigación no experimental y el uso de herramienta el cuestionario. Lo cual no ayudara reforzar nuestra investigación.

Silvia y Meza (2015) en su tesis titulado *“Liderazgo transformacional y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados funcionarios de la subgerencia de Vinculación, capacitación y desarrollo de la EP PETROCUADOR”*. Tuvo como objetivo principal establecerla relacion entre el liderazgo transformacional y el nivel satisfacción de los funcionarios de existente metodología empleada investigación de tipo correlacional, diseño no experimental, técnica que se utilizado el cuestionario de la subgerencia de Vinculación, capacitación y desarrollo de la EP PETROCUADOR, en conclusión el esforzó extra y la efectividad, incrementa a la motivación y compromiso de sus subordinados.

Se considera la investigación realizada por el autor por la existencia de las amabas variables en la investigación, por el aporte teórico y metodológico, investigación no experimental y el uso de herramienta el cuestionario. Lo cual nos ayudara reforzar nuestra investigación.

Bolívar y Castro (2014) en su tesis titulado "*Liderazgo transformacional, satisfacción laboral y su relacion con el desempeño laboral*". Cuyo objetivo fue determinar la relacion entre el liderazgo transformacional, la satisfacción laboral y el desempeño laboral en su dimensión contextual y las dimensiones del desempeño contextual: hacia el individuo y hacia la organización. El tipo de estudio es correlacional, con un diseño no experimental transversal, la técnica que se utilizo es la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se logró obtener en R de Pearson 0.432 cual evidencia relacion moderada y positiva con una significancia de 0.01, lo cual permite rechazar (Ho) de que las variables liderazgo transformacional y la satisfacción laboral no tiene relacion por lo que se acepta la (Hi), lo cual se llega afirmar que las dos variables son dependientes y se relacionan.

Se considera la siguiente investigación del autor por la técnica que utilizo el cuestionario y como también el instrumento el cuestionario, se obtuvo un r de Pearson 0.432 el cual se evidencia relacion positiva con una significancia de 0.01. Lo cual nos permitirá reforzar la siguiente investigación.

Vásquez (2015), en su tesis titulado "*Estudio de satisfacción Laboral en el estamento Administrativo Metropolitano de la Central Nacional de Abastecimiento del Servicio Nacional de Salud de Chile*", cuyo objetivo fue describir a partir de los datos aportados por los propios funcionarios administrativos de la Central Nacional de Abastecimiento que se desempeñan en Santiago, la metodología empleada en la investigación es carácter exploratorio descriptivo y tipo de estudio no experimental, efectuado un censo mediante la entrega de la encuesta, fueron censados 124 que se encontraban disponibles. Concluye que, en primer lugar, llama la atención que en este servicio público 2 de cada 3 funcionarios sean mujeres, sobre todo en el Departamento de Operaciones Comerciales, donde la cifra se eleva al 89% de mujeres, o en el Departamento de Compras, donde las funcionarias tienen una presencia superior al 95% en dicho Departamento.

Se considera el siguiente estudio realizado por el autor por la presencia de una de sus variables satisfacción laboral. La metodología empleada en la investigación es carácter exploratorio descriptivo.

Paucar y Rojas (2018), en su tesis titulado "*Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la facultad de ciencias de la salud de la universidad Los Andes Huancayo -2017*". Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la facultad de ciencias de la salud de la universidad los andes Huancayo -2017. El diseño de investigación es no experimental trasaccional correlacional, se utilizó método descriptivo de un nivel correlacional, la técnica que se empleó la encuesta y el instrumento el cuestionario. A través del coeficiente de correlación de Spearman se halló el valor de $r = 0,652$ y con un nivel de significancia de 0.05. Se llega a la conclusión que existe una relación positiva mediante ambas variables.

Se considera la siguiente investigación del autor por la presencia de las dos variables en mención, por el uso de coeficiente Spearman se halló el valor de $r = 0,652$ y por su aporte teórico y metodológico. Será adecuado para fortalecer los objetivos de la investigación.

Redolfo (2017) en su tesis titulado "*Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017, teniendo como objetivo general establecer la relación que existe entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017*". Por ende, el trabajo tuvo enfoque de investigación cuantitativa, con un diseño no experimental trasaccional, la técnica que se utilizó fue la encuesta donde se encuestó a una población de 255 colaboradores de la unidad de gestión Educativa local N° 04Comas, 2017 con el instrumento el cuestionario. Se concluye que el resultado de chi-cuadrado de Pearson muestra un valor de 21.792 lo cual muestra el valor de significancia de $p. \text{value} < 0.005$ ($0.00 < 0.005$), la relación confirma a mayor liderazgo transformacional existe mayor satisfacción laboral.

La investigación realizada por el autor se considera por la presencia de las dos variables el liderazgo transformacional y satisfacción laboral por su marco teórico y la metodológico. Su investigación de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental.

Vega, B. (2017) en su tesis titulado "*Liderazgo transformacional y satisfacción laboral del personal asistencial de salud, centro de salud San Jerónimo, 2017*". Tu como objetivo general analizar la relacion entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral del personal de asistencial de salud en el Centro de Salud San Jerónimo -2017, la metodología empleada en su estudio es descriptivo, no experimental, transversal y correlacional; la población estuvo conformda por 78 trabajadores del centro de Salud San Jeronimo, la herramienta utilizada fue el cuestionario adaptando y validando los datos recolectados en el cuestionario; Se llega a la conclusión tras aver analizado los datos, se aceptó la hipótesis de la investigación y se concluye que si existe relacion altamente significativa liderazgo transformacional y satisfacción laboral del personal asistencial de salud, centro de salud San Jerónimo.

La investigación realizada por el autor se considera por la presencia de las dos variables el liderazgo trasformacional y satisfacción laboral, por el aporte de su hipótesis dando como conclusión que existe relacion altamente significativa liderazgo transformacional y satisfacción laboral del personal asistencial de salud, centro de salud San Jerónimo. Su investigación de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental.

Pacheco (2019) en su tesis titulado "*Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de una empresa privada de Lima Metropolitana*". El objetivo general es determinar la relacion entre el liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de una empresa privada de Lima Metropolitana, utilizo el tipo de investigación no experimental, con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformado por 300 colaboradores de la empresa privada Lima Metropolitana. Con respecto al objetivo general, se halló que no existe correlación ($p > 0.05$) entre el liderazgo y la satisfacción laboral ($\rho = 0,522$).

La investigación realizada por el autor se considera por el uso de la metodología, se utilizó el tipo de investigación no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. Con lo cual será buena aportación en la presente investigación.

López (2017), en su tesis titulado "*Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en trabajadores del área de operaciones de una Institución Pública*". Cuyo objetivo identificar la relación entre el liderazgo transformacional con la satisfacción laboral en trabajadores del área de operaciones de una institución pública. Investigación de tipo descriptiva

correlacional, con diseño no experimental de corte transversal y de método cuantitativo. Para ello se utilizó como herramienta el cuestionario con respuestas cerradas y medidas en la escala de Likert, la encuesta está constituida por 38 colaboradores, dichos instrumentos pasaron por un proceso de validación de confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach. Finalmente se aplicó el paquete estadístico SPSS 22, esto permitió discutir, concluir y recomendar.

En esta investigación realizada por el autor se considera por el aporte de las dos variables en estudio, por su aporte teórico y metodológico, es una investigación de tipo descriptiva correlacional, siendo así que el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal.

Continuando con la investigación se consideró las teorías relacionadas al tema en el que se mencionó distintos autores que nos definen mejor las variables de estudio. En ella se mencional liderazgo transformacional

Hoy se habla sobre liderazgo transformacional. Por su propia naturaleza, este liderazgo persigue siempre un proceso de readecuación la realidad cambiante. El líder enfatiza la capacidad del desarrollo de los trabajadores, los motiva con valores y no solo a mejorar su desarrollo (D'Alessio, 2010).

Para Olomuc (2009) en su libro expone que los liderazgos transformacionales actúan, predecir oportunidades futuras inspirando a sus simpatizantes a fin de emprender un nuevo propósito, desenvolvimiento de intermediarios individuos para así emprendan a liderar y ser mejores lideres e la empresa o grupo de trabajo de tal forma que sera cómodo entre las personas y aprendan y se enfrentan a retos (p.301).

En lo citado, el autor señala que el liderazgo transformacional pretende comprobar, las habilidades y talento de cada persona, evaluando y liderando. Ya que mediante esta evaluación favoreciéndoles a cada trabajador en el ámbito laboral y profesional.

Se mencionará 4 dimensiones de la variable liderazgo transformacional que serán desarrollados en el siguiente modelo:

- 1) carisma: se evidencia por la forma de actitud de la persona donde lideran e informan visiones importantes que se relaciona con los demás.

- 2) Inspiración: Incluye promover en sus colaboradores la imaginación y ayuda en la separación de esquemas.
- 3) Estimulación intelectual: Implica verdadera inquietud con personas que se apoyan en acuerdo, teniendo motivándolos e estimulándolos que favorecen su crecimiento.
- 4) Consideración personal: Relación con la aptitud para comprender la administración de los trabajadores que será acompañados y de igual forma se sentirán reconocidos con beneficios. De esta manera el jefe tiene que actuar de forma global ya que resaltara una gran confianza en él mismo.

Por otro lado, Robbins y Judge (2013, como se citó en García et al., 2017) aseguran que los jefes incluyen a los colaboradores que participan en su disposición individual y así tener rendimiento positivo de la empresa Como mencionan los autores los líderes son más eficaces porque van basarse en ser creativos e innovadores. Y este líder muestra importancia de responsabilidad, son hábiles para poder corregir los errores.

En tanto, este estilo de liderazgo se va evidenciar en el aumento de la confianza de los colaboradores, respecto en el proceso de sus habilidades y organización de los proyectos de la empresa, cómo también en el bienestar de los trabajadores, asimismo los autores coinciden que los lideres buscan la aceptación de una misión compartida, logrando ir hacia el futuro, ya que los líder transformacional son las personas inspiradoras ,son aquellas que darán el respaldo a sus seguidores motivándolos para alcanzar el objetivo de la organización (Ruíz, 2016).

Para Stephen y Timothy (2013) indican que “el liderazgo transformacional se constituye sobre el transaccional y se produce mayores niveles de esfuerzo y desempeño en los seguidores, que los que el liderazgo transaccional que puede lograr por sí mismo” (p. 383).

Las dimensiones de la variable liderazgo transformacional serán desarrolladas en el siguiente modelo.

- a) Influencia idealizada: Facilita un crecimiento de la organización dando a conocer la visión y misión, ganado respeto y confianza.

- b) Motivación inspirada: Brinda mayor probabilidad, utilizando métodos apropiados y centrándose en objetivos importantes.
- c) Estimulación intelectual: promueve el conocimiento, coherencias y respuestas solución metódico de las incógnitas.
- d) Consideración individualizada: Otorga interés individual, apoya a cada persona, dirige y motiva.

El liderazgo transformacional es una actitud muy importante para todo aquel que desea prender metas con riesgo, por lo cual es una de esas características que el profesor como agente de cambio debe influenciar en las personas, en este caso a los estudiantes para que se animan voluntariamente y admirado en la obtención de las objetivos o tareas establecidas (Cardona y Wilkinson 2010, p. 80).

De la misma forma Bass y Avolio (1994, como se citó en Bracho y García, 2013) definen que “al liderazgo transformacional ha sido un desarrollo orientado estimulación del conocimiento de los colaboradores, por tanto, el propósito es de poder transfórmalos de manera eficaces y brindarles la oportunidad de involucrarse en la misión empresarial, separando los sus intereses individuales y reuniéndolos en el interés general” (p.66). Es por ello que los líderes traformacionales mayormente se respaldan y ayudan al equipo de trabajo a que llegue a alcanzarlos los objetivos trazados.

Por tanto, Koontz y Weihrich (2003, como se citó en Cruz, et al. 2013) manifiestan que “los jefes transformacionales son los que organizan llegar al objetivo. Así mismo la capacidad de promover, las culturas y crecer en un ambiente favorable para el colaborador (p. 17).

Todo líder transformador que motiva a sus colaboradores transmitiendo comunicación, ideas creativas innovadoras, dialogo y ay sea analizando el potencial de cada colaborados. En criterio de Nogera et al. (2011, como se citó en Pertúz, 2018).

De igual manera Ling-Hui Yang (2018, como se citó en Bass y Avolio, 1995) precisa que una persona es líder cuando asocia a las actitudes individuales lo cual será la satisfacción

laboral a los resultados del rendimiento y apoyo de la organización, desarrollando confianza y valores con los empleados.

En tal sentido los autores mencionan que el liderazgo transformacional, se muestra de una forma activa, donde se tendrán que adaptar a situaciones nuevos y buscar trabajo en equipo desarrollando un trabajo con unido y beneficioso para la empresa.

De igual manera Ling-Hui Yang (2018, como se citó en Bass y Avolio, 1995) precisa que una persona es líder cuando asocia a las actitudes individuales lo cual será la satisfacción laboral a los resultados del rendimiento y apoyo de la organización, desarrollando confianza y valores con los empleados.

Según Pérez (2012, como se citó en Pertúz, 2018) considera el liderazgo transformacional de manera que dirige y visualiza a un líder ya que tiene la capacidad de identificar cambios de acciones de manera efectiva mejorando su desarrollo, valores y motivándolos a mejor su desempeño.

En tanto Pucheo (2009, como se citó en Hernández, 2018) el termino liderazgo se usa comúnmente para hacer referencia la habilidad y capacidad individual de la persona, de acuerdo a la teoría motivacional, esta se debe de manera voluntariado.

En un estudio de Bass (1985, como se citó en Ahmed, Ishak y Kamil, 2019) el líder transformacional demuestra un comportamiento poco común hacia los empleados, para así lograr una ventaja modesta en el establecimiento.

De igual manera Ling-Hui Yang (2018, como se citó en Bass y Avolio, 1995) precisa que una persona es líder cuando asocia a las actitudes individuales lo cual será la satisfacción laboral a los resultados del rendimiento y apoyo de la organización, desarrollando confianza y valores con los empleados.

Además los autores Buil et al. (2018) definieron liderazgo transformacional es un enfoque donde los subordinados desempeñan un rol para estimular a los colaboradores a logra que la organización cumpla las metas establecidas y bienestar de la empresa, así también a realizar más allá de sus expectativas de la compañía y llevando una buena administración efectiva y eficiente.

Sin embargo, Antonakis y House (2002, como se citó en Martin, 2016) los líderes transformacionales tienen altas expectativas que otros seguidores que trabajan arduamente para cumplirlo. El liderazgo transformacional es alta y positivamente relacionado a la organización con eficiencia y satisfacción en el trabajo.

De acuerdo con Spahr (2014, como se cito en Fadhilah et al., 2018) las recompensas y penalización pueden medirse a través del liderazgo transformacional, ahí se crea una autoridad formal entre empelado y empleador con una pasión mayor.

Para concluir Morrisette y Oberman (2013, como se citó en, Shafique y Nawaz, 2018) indican los líderes transformacional logran la aceptación de los colaboradores con respecto a la transformación de las estrategias y propósito de alcanzar el objetivo de la organización.

Finalmente, el liderazgo transformacional reduce el estrés y apoya con la eficiencia del trabajo. Se determina que el liderazgo transformacional y los empleadores llevan consigo la responsabilidad de los cambios de la organización, como también el desarrollo.

A continuación, se menciona a la segunda variable que es satisfacción laboral

La satisfacción laboral, se describe las capacidades de los trabajadores para realizar su trabajo. En tanto una persona con una actitud positiva tendrá resultados buenos y si existe insatisfacción se debe a una mala actitud del individuo. Cuando nos referimos a capacidades en general son capacidades que un colaborador tiene dentro de la organización (Stephen, 2004).

Así mismo, el desempeño laborales el producto de todas las conductas que posee un colaborador en su centro de labor, tales como en los supervisores, pagos, asensos, ambiente de trabajo, etc., en nuestra actualidad. En tanto satisfacción laboral es el grupo de conducta general del colaborador laborando, en tanto si un trabajador está satisfecho en su trabajo presenta actitud positiva, mientras que muestra un insatisfecho, serán conductas negativas (Castellano, 2010).

En tanto, satisfacción laboral es un proceso por lo cual las personas tiene oportunidad para demostrar sus capacidades y tener desafíos para conseguir buenos resultados, como también satisfacción de uno mismo, es necesario que aquel colaborador este trabajando se siente cómodo en la compañía, por tanto, es necesario que se le asigne benéficos para que

solventan sus necesidades básicas como también valoren sus esfuerzos mediante recompensas (Chiang, 2010).

Según Slocum (2009) menciona que “la satisfacción laboral se observa cuan agradable se encuentra una persona laborando en la empresa. En tanto la satisfacción laboral está unido con los colaboradores mientras permanece aún en el mismo puesto” (p. 53).

Es necesaria la participación de cada uno de los colaboradores de la empresa que brinde a cada uno de sus miembros una adecuada satisfacción laboral para así brindar una óptima calidad de servicio, productividad y posicionamiento en el mercado.

También podemos decir que la satisfacción laboral se determina a través de componentes lo cual se podrá evaluar si al colaborador se siente contento y satisfecho en el lugar de trabajo y el beneficio que se le otorga la organización (Robbins, 2005).

La satisfacción laboral es tendencia por mostrar las actitudes de los trabajadores dentro de la empresa para así solventar las necesidades de los colaboradores, así mismo se evidencian que colaboradores insatisfechos no asisten con frecuencia a su trabajo y como también llegan a renunciar, en tanto los trabajadores satisfechos disfruta de la facilidad que le brinda la organización y se quedan más años en la misma (Alonso2006).

Para lograr la satisfacción laboral en las organizaciones se ha de recurrir a una adecuada gestión del talento humano la cual es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales como también personales.

Según Slocum (2009) mide cinco facetas de satisfacción laboral, es evidente cuan satisfecho se siente el cliente interno con el estudio estas dimensiones:

- 1) Satisfacción de sueldo: El sistema tiene que ser percatado y honesto con los colaboradores para que así estén satisfechos, no deben de ser diferenciado de antiguos a nuevos y deben ser conforme a sus posibilidades.
- 2) Satisfacción con la seguridad. Va depender de acuerdo a las condiciones en que trabaja un colaborador en lo cual, se siente cómodo de manera física, lo cual proporcionan logros que producen satisfacción. En tanto es necesario

realizar estudios para evitar los accidentes y enfermedades profesionales, así también el orden en los cambios de condición de trabajo, promoviendo un mejoramiento en cuanto también a políticas de la organización.

- 3) Satisfacción social: Tiene propósito lograr bienestar individual, en esta dimensión la organización debe ver primero la necesidad, la posibilidad para así ve las posibilidades de crisis.
- 4) Con la finalidad de lograr el bienestar personal: se tendrá que optar primero por la necesidad, por lo cual se buscaran problemas, generalizadas que no provocan malestar y angustia ya que esto mayormente afecta al colaborador y el punto de partida será mentalmente (Slocum, 2009).
- 5) Satisfacción con la supervisión: En gran parte todos los colaboradores se sienten bien con sus supervisores, compañeros de trabajo o subordinados cuando ellos cuando se sienten recompensados. Puesto que de esta manera se sentirán más felices. El éxito de la organización se basa de las personas que forman parte de la transformación, es decir que sus habilidades, valores, conductas, favorece con texto cambiaste (Slocum,2009).

Según Hegney et al. (2006, como se citó en Faya et al., 2018) mencionan la “satisfacción laboral implica una determinada relación entre los trabajadores respecto a sus características y el medio ambiente donde los rodea” (p. 46).

Por tanto, Gonzales et al. (2011, como se citó en Faya et al., 2018) “la satisfacción laboral es la conducta general hacia el trabajo los cuales conlleva a varios aspectos. Con la correlación a la definición de satisfacción laboral, aplicado al ambiente de organizaciones productivas” (p. 45).

En tanto Westover (2012, como se citó en Sánchez y Sánchez, 2018) indica el concepto dinámico, es a través del tiempo y en diferentes contextos como se examinan y comprenden mejor los factores principales que le afectan” (p. 643).

Por consiguiente, Fritzsche y Parrish (2005, como se citó en Pujol y Dabos, 2018) definen a “la satisfacción laboral se define como nivel empleados les gusta su trabajo” (p. 5).

Se argumenta que la satisfacción laboral mencionar si los colaboradores están felices y satisfecho en los habientes de trabajo (Heathfield, 2018, p. 958).

Para Loke (1976, como se citó en Wisse et al., 2018) la satisfacción se ha definido como apego efectivo en el trabajo, o como un resultado apresurable de positivo emocional apropiado evaluación o valoración de experiencias en el trabajo.

Según los autores Ahmad et al. (2010, como se citó en De Bruin et al., 2015) la satisfacción laboral esta frecuentemente definida como emociones positivas y resultados de experiencia de evaluación del trabajo.

La satisfacción laboral es tendencia por mostrar las conductas de los colaboradores dentro organización para así solventar las necesidades de los colaboradores, así mismo se evidencian que colaboradores insatisfechos no asisten con frecuencia a su trabajo como también llegan a renunciar, en tanto los trabajadores satisfechos disfruta de la facilidad que le brinda la organización y se quedan más años en la misma (Alonso, 2006).

La satisfacción laboral es tendencia por mostrar las conductas de los colaboradores dentro organización para así solventar las necesidades de los colaboradores, así mismo se evidencian que colaboradores insatisfechos no asisten con frecuencia a su trabajo como también llegan a renunciar, en tanto los trabajadores satisfechos disfruta de la facilidad que le brinda la organización y se quedan más años en la misma (Alonso, 2006).

En otras palabras, Aziri (2011, como se citó en Munir y Zafar, 2018) describe a la satisfacción laboral como experiencia sentimiento agradable en el trabajo y el lugar del trabajo tiene impacto y aspecto positivo de habilidades, motivaciones positivas y un gran compromiso laboral en la organización.

En cambio, Maliket et al., (2010, como se citó en Addai et al., 2018) confirman que la satisfdación laboral siempre va a considerar como emociones positivos y resultado de evaluaciones y dominios general en el trabajo de la persona.

Por consiguiente, Wagner y Herter (2006, como se citó en Minhajul, 2016) definen que los trabajadores son satisfechos cuando demuestran mayor nivel de lealtad en el trabajo.

De forma similar Urosevic y Pejic (2018) resaltan que satisfacción laboral se conecta el pensamiento emocional de cada individuo, relacionado con las tareas comerciales, supervisor, situación de trabajo y grupo de las organizaciones.

Finalmente, Madan (2017) determina que satisfacción laboral es un indicador ético del colaborador con lo cual es importante para la organizacional ya que indica mejor productividad de los trabajadores.

La formulación del problema de esta investigación fue dirigida:

¿Cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el área técnica de Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019?

Asimismo, se presentó los problemas específicos definidos por:

- ¿Cuál es la relación entre carisma y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019?
- ¿Cuál es la relación entre inspiración y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019?
- ¿Cuál es la relación entre estimulación intelectual y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019?
- ¿Cuál es la relación entre consideración personal y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019?

Respecto a la justificación teórico de esta investigación

Según Gómez (2012) menciona que “la justificación del estudio se debe demostrar porque es importante realizar una investigación y los beneficios, así mismo deberá explicarse el valor del trabajo a realizar” (p. 76).

Como también, Rivas (2010) señalo que “otro rasgo importante de la justificación teórica es generar reflexión académica confrontando teorías ya estudiadas” (p.85).

Mediante el trabajo de investigación se busca indagar estudios relacionados de las teorías y conceptos sobre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral, también se da a conocer conocimientos sobre la correlación que existe entre el liderazgo transformacional

y la satisfacción laboral en el área técnica de Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C.

De igual manera referente a la justificación practica

Como también en la justificación práctica este proyecto se realizó con la finalidad de implementar estrategias que permitan mejorar el liderazgo transformacional en el área de soporte técnico Speedy de la empresa Teleatento S.A.C., así contribuir a una mejor organización y también poder brindar una buena satisfacción a los trabajadores de la organización.

De esta forma tambien nos referimos a la justificacion social

En tanto la justificación social, hoy en día en todas las organizaciones se perciben como principal problema entre sus colaboradores la falta de comprensión, comunicación para trabajar unidos, no muestra eficiencia, tan solo eficacia. Asimismo, cada trabajador se preocupa por su propio beneficio, es por ello esta investigación será de mucha importancia ya que se va a contribuir la mejora del liderazgo transformacional para que así se obtenga mejores resultados.

De igual manera se prosiguió con la justificación metodológica

Se menciona también la justificación metodológica se construyó en base a información obtenida en la investigación es un estudio cuantitativo cuya finalidad es determinar la relación entre liderazgo transformacional y la satisfacción laboral. Será confiable a través del instrumento que se utilizará, herramientas de análisis de datos y el cual se podrá optar una estrategia metodológica. Las variables están medidas por instrumentos adaptados a cuestionarios de otros investigadores que se puede adaptar a cualquier otra organización.

En este trabajo de investigación se presentó como hipótesis general:

Existe relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

A continuación con la hipótesis específicas:

Existe relación entre el carisma y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

Existe relación entre la inspiración y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

Existe relación entre el estímulo intelectual y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

Existe relación entre la consideración personal y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

El objetivo general que se presentó es:

Determinar cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019.

Y como objetivos específicos:

Identificar la relación entre carisma y satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

Identificar la relación entre inspiración y satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate2019.

Identificar la relación entre estimulación intelectual y satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

Identificar la relación entre consideración personal y satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

2.1.1. Enfoque de Investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, es donde se busca implicancia de las variables mediante hipótesis que puedan ser probadas cuantitativamente.

Señala Hernández y Batista (2010) en cuanto al enfoque cuantitativo:

Es un conjunto de procesos probatorios, cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va cortándose, y una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco teórico. De las preguntas se establecen las hipótesis y determinan las variables; se desarrolla un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas, con frecuencia utilizando métodos estadísticos, y se establece una serie de conclusiones, respecto de la hipótesis (p. 4).

La investigación presentar un enfoque cuantitativo, porque se aplica magnitudes numéricas, se pueden probar las hipótesis en resultados estadísticos.

2.1.2. Tipo de Investigación

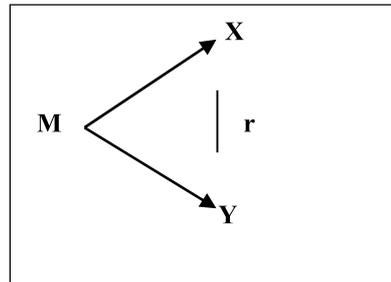
El tipo de investigación es aplicada por que busca dar información útil para la creación de alternativas de solución de problemas en un determinado tiempo. Esta investigación se diferencia por presentar propósitos prácticos inmediatos con el propósito de transformar, actuar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad.

En tanto Bernal (2014) “menciona que la investigación aplicada es aquella que se relaciona con la generación de conocimiento en forma de teoría o métodos en un determinado periodo” (p.113).

2.1.3. Nivel de Investigación

Este proyecto es correlacional, permite determinar la corrérelación que existe de las variables. Según Ferrer (2010) las investigaciones correlacionales son encargadas de realizar una descripción de las diferentes relaciones existentes entre dos o más variable, en un periodo determinado. El nivel correlacional permite detallar y describir las dimensiones e

indicadores de cada variable y posteriormente determinar su grado de relación entre la misma; bajo el siguiente esquema:



Dónde:

M: Colaboradores del área de servicio técnico de Speedy de la empresa Teateento Perú S.A.C., Ate 2019

X1: Variable independiente: Liderazgo transformacional

Y2: Satisfacción laboral

R: Relación que existe entre las dos variables

2.1.4. Diseño de la Investigación

Según, Ferrer (2010) en la investigación no experimental, las variables no son manipuladas, por ende, solo son observadas y descritas tal como estas se encuentran en su contexto natural. Este proyecto será desarrollado a través de un diseño no experimental porque no se realizará cambios o modificaciones a ninguna de las variables, los datos percibidos no serán manipulados o alterados, no buscan causas ni efectos, también fueron recopilados en su estado neutral.

Por otro lado, Hernández, et.al (2014) indicaron que una investigación es transversal porque se realizan estudios de sucesos y realidades, los datos se recolectan en un momento determinado del tiempo. Es por ello que este proyecto es de corte transversal porque se recopilara información en un tiempo detallado.

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variable 1: Liderazgo transformacional

La medición de esta variable se obtuvo a base del cuestionario tipo Likert con 5 alternativas, el cuestionario con 17 preguntas con las dimensiones carisma, Inspiración, Estimulación intelectual, consideración personal; para determinar la relación que existe entre liderazgo transformacional.

2.2.2 Variable 2: Satisfacción laboral

La medición de esta variable se obtuvo a base del cuestionario tipo Likert con 5 alternativas, el cuestionario consta de 17 preguntas con las dimensiones de satisfacción de sueldo, Satisfacción con la seguridad, Satisfacción Social, Con la finalidad de lograr el bienestar personal y Satisfacción con la supervisión; para determinar la relación que existe con la variable Satisfacción laboral.

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variable Liderazgo transformacional

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Liderazgo Transformacional	Según Slocum (2009) en su libro expone que en el liderazgo transformacional actúa y predece oportunidades futuras inspirando a sus simpatizantes a fin de emprender un nuevo propósito, desenvolvimiento de intermediarios individuos para así emprendan a liderar y ser mejores líderes e la empresa o grupo de trabajo de tal forma que sea cómodo entre las personas y aprendan y se enfrentan a retos (p. 301).	Para medir la primera variable se contrasto 4 dimensiones con 15 indicadores en un cuestionario de escala likert.	Carisma	Orgullo Respeto Confianza Relaciones interpersonal	P1, P2, P3, P4	Ordinal
			Inspiración	Esfuerzo Propósitos Expectativas Motivación	P5,P6, P7, P8	
			Estimulación intelectual	Inteligencia Racionalidad Solución de problemas Capacitación	P9, P10, P11, P12	
			Consideración personal	Atención personal Asesoría Identificación	P13, P14, P15, P16, P17	

Variable Satisfacción laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción Laboral	Según Slocum (2009), "La satisfacción laboral refleja el grado al que la persona encuentra en su trabajo. La Satisfacción laboral se ha vinculado con que los empleados permanezcan en el puesto y con una baja rotación de trabajo". (p.53)	La medición de esta variable se obtuvo a base de 4 dimensiones con 15 indicadores en un cuestionario de escala likert.	Satisfacción del Sueldo	Incentivos Recompensas Salud Remuneración	p18,p19,p20,p21,p22,p23 , p24	Ordinal
			Satisfacción con la Seguridad	Condiciones de trabajo Iluminación	p25, p26, p27, p28	
			Satisfacción con lo Social	Autoestima Prestigio Influencia	p29, p30, p31	
			Satisfacción con la supervisión	Desempeño Organización Comportamiento	p32, p33, p34	

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

La población en objeto de estudio o conformaran un total de 339 colaboradores del área de servicio técnico Speedy de la empresa Telcel Perú S.A.C., Ate 2019, todos ellos pertenecen a la misma área.

De acuerdo a Vera (2010), “la población es un conjunto de individuos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo (p.210).

2.3.2 Muestra

Para Bernal (2010) definió la muestra como “la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

En tanto realizando una investigación de estudio de muestra alterno no probabilística en donde la muestra representativa de la población fue un total de 180 colaboradores las cuales fueron elegidas de manera aleatoria.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 339}{(0.05)^2 \cdot (338) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 180$$

Dónde:

Es el tamaño de población (N) = 339

El nivel de confianza al 95% (Z) = 1.96

La probabilidad de cierto, se sume el 50%. (p)= 0.5

La probabilidad de no acierto se asume el 50%(q)=0.5

El error máximo permitido, que será de 5% e igual a $(E) = 0.05$

La muestra deseada (n) =180

Según el resultado se consideró una muestra de 180 colaboradores del área de servicio técnico Speedy de la empresa Telelatento Perú S.A.C., quienes contribuyeron a la medición de las variables en estudio.

2.3.3 Muestreo

El presente estudio es no probabilística intencional, puesto que los sujetos han sido seleccionados de forma aleatoria.

Para Hernández, et al (2014), Según Hernández, el muestreo es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población. El error que se comete debido a este hecho, es de qué se obtienen conclusiones sobre cierta realidad a partir de la observación de sólo una parte de ella, se denomina error de muestreo. Obtener una muestra adecuada significa lograr una versión simplificada de la población, que reproduzca de algún modo sus rasgos básicos.

2.3.4. Unidades de análisis

Se considera como unidad de análisis a cada colaborador del área de servicio técnico de Speedy de la empresa Teleatento de Perú S.A.C.

2.3.5. Criterios de inclusión y exclusión

2.3.5.1. Inclusión

Para el estudio se tomará en consideración a los colaboradores del área de servicio técnico de Speedy de la empresa Teleatento de Perú S.A.C.

2.3.4.2. Exclusión

Para el estudio no se considerara a los directivos, jefes y supervisores del área de servicio técnico de Speedy de la empresa Teleatento de Perú S.A.C., tampoco se tomará en cuenta aquellos que no desean participar del estudio.

2.4. Técnica de instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica e instrumento

2.4.1.1. Técnica

Para desarrollar el trabajo de investigación se utilizo la técnica de medición que será la encuesta, De acuerdo con Tamayo (2015), la encuesta permite responder una problemática desde un punto de vista descriptivo por medio de una recolección sistemática de datos que ha sido estructurados bajo un diseño previo que de seguridad de la robustez de la información a obtenerse (p. 24).

2.4.1.2 Instrumento

Así mismo se utilizará el instrumento del cuestionario que nos permite medir la variable liderazgo transformacional y la satisfacción laboral el cual serán validados por 3 expertos en la metodología del tema quienes verificarán la pertinencia de las preguntas realizadas.

Como instrumento se utilizará el cuestionario, el cual es definido como una serie de interrogantes que ayudara a la recolección de datos, de una determinada población, que necesitamos para la investigación, administrando de manera escrita, digital o por grabación de voz (Hechevarría, 2012).

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Liderazgo transformacional	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción Laboral	Encuesta	Cuestionario

2.4.2. Validez

El instrumento será validado por tres especialistas del tema. De acuerdo con Hernández, et al. (2014) explicaron “la validez es el grado en que un instrumento puede en realidad medir la variable que se desea, la validez de expertos mide la variable con profesionales entendidos en el tema a investigar” (pp. 200 - 204).

El desarrollo de validación del contenido tendrá la validez del instrumento a través del juicio de expertos en el área metodológica con fines de garantizar la calidad y certeza del instrumento, quienes estarán comprendidos por tres expertos.

A continuación, se muestra en la table N° 4 la información del grado y el nombres de los tres expertos que participaron en la evaluación de los instrumento.

Tabla N°4: Información personal de los expertos.

Grado y Nombre	
Experto N°1	Mg. Julio Pérez Huamán
Experto N°2	Mg. La Cruz Amingo Oscar
Experto N°3	Mg. Alonso López Alfredo

Tabla N°5: Validación por juicio de expertos:

Variable 1: Liderazgo transformacional				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	80	80	81	241
Objetividad	80	80	81	241
Pertenencia	80	80	81	241
Actualidad	80	80	81	241
Organización	80	80	81	241
Suficiencia	80	80	81	241
Intencionalidad	80	80	81	241
Consistencia	80	80	81	241
Coherencia	80	80	81	241
Metodología	80	80	81	241
			TOTAL	2410
			CV	80.33

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable liderazgo transformational relacional es de 80.33 %, obteniendo una calificación excelente (81% - 100%).

Validación por juicio de expertos

Tabla N°6: Validación por juicio de expertos

Variable 1: Satisfacción laboral				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	80	80	82	242
Objetividad	80	80	82	242
Pertenencia	80	80	82	242
Actualidad	80	80	82	242
Organización	80	80	82	242
Suficiencia	80	80	82	242
Intencionalidad	80	80	82	242
Consistencia	80	80	82	242
Coherencia	80	80	82	242
Metodología	80	80	82	242
			TOTAL	2420
			CV	80.66

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable posicionamiento es de 80.66%, logrando una calificación excelente (81% - 100%).

2.4.3. Confiabilidad del Instrumento

Para adquirir el nivel de confiabilidad aplicaremos una prueba piloto, se utilizará el cuestionario con la escala de tipo Likert, dicha confiabilidad será a través del alfa de Cronbach el cual está compuesta por 34 preguntas en un con grado de confiabilidad del 95% donde recogerán los datos a través del programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 25, para cada uno de las variables según lo generado.

Según Hernández et al. (2014. P.302) el alfa de Cronbach, se utilizó para calcular el coeficiente de fiabilidad de instrumento de medición. El coeficiente puede estar entre 0 y 1, donde 0 significa una confiabilidad nula o despreciable y 1 representa una máxima

confiabilidad, siendo perfecto (muy alto). La escala de valoración, para interpretar el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach es la siguiente:

Tabla 7: Escala de medición del alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0.81- 1.00	Muy alta
0. 61 - 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

Fuente: Hernández, et al, 2014. p, 439.

Tabla 8: Estadísticos de fiabilidad - Alfa de Cronbach global

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	34

- Rango de confiabilidad 0.81 – 1.00 (Muy alta), según Hernández, et al, (2014),
- En la tabla N 8 observamos que de acuerdo al resultado obtenido por el Alfa de Cronbach la fiabilidad que proporciona la consistencia interna del instrumento que se utilizó en la investigación es de .818 es decir, que el coeficiente del alfa es muy alta, aceptable para poder aplicarla.

Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad de la variable liderazgo transformacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,712	17

- Rango de confiabilidad 0.81 – 1.00 (Muy alta), según Hernández, et al, (2014).

- De manera que se aprecia en la tabla N°10, el análisis de confiabilidad que proporciona la consistencia interna del instrumento que se utilizó en el análisis de la variable liderazgo transformacional, según el coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.712. Es decir que el estadístico de fiabilidad es alta para poder aplicarla.

Tabla 10: Estadísticas de fiabilidad de la variable satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,713	17

- Rango de confiabilidad 0.81 – 1.00 (Muy alta), según Hernández, et al, (2014),
- De manera que se aprecia en la tabla N°10, el análisis de confiabilidad que proporciona la consistencia interna del instrumento que se utilizó en el análisis de la variable satisfacción laboral, según el coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.713. Es decir que el estadístico de fiabilidad es alta para poder aplicarla.

2.5.Procedimiento

En el presente estudio se aplicó la encuesta a los colaboradores de la empresa Teleatento Perú S.A.C., en un plazo determinado. Una vez obtenida total de la encuesta completada por la muestra de (180 colaboradores de la empresa), se procede a organizar la recolección de datos a través del registro de la base de datos empleando el programa Microsoft Excel 2015.

Así mismo se utilizará el estadístico de correlación de las variables, para obtener los estadísticos de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach, luego realizar el baremo para las variables y las dimensiones de la primera variable, realizar las tablas bivariadas y figuras estadísticas (Expresados en porcentajes), por último, determinar las correlaciones que existen en base al coeficiente Rho de Spearman.

2.6. Métodos de análisis de datos

Comprenden dos aspectos, en el nivel descriptivo se analiza el comportamiento de la variable al nivel individual y el de inferencial para demostrar las hipótesis.

2.6.1. Estadística descriptiva

Según Hernández, et al. (2014) refirió que la estadística descriptiva describe o buscar representar datos para después realizar un conjunto de análisis estadísticos con la finalidad de poder correlacionar las variables utilizadas en la investigación.

Es por ello que para esta investigación se elaborara un matriz de la variable 1 y variable 2 la que se cargara a la base de datos del SPSS (Statistical Package for Social Sciences), donde se establecerá los resultados se mostraran en tablas y figuras con interpretaciones respectivas.

2.6.2. Estadística inferencial

La estadística inferencial se utilizó para la contratación de las hipótesis con el coeficiente de correlación del Rho de Spearman, para ello también se utilizó la escala de Likert que presenta una medición ordinal, según los datos adquiridos sobre la hipótesis se rechaza o se acepta.

Como también Hernández, et. al., (2014), refirieron que la estadística inferencial permite más que describir la distribución de las variables correspondientes, en cuanto a las estadísticas de la población se les denominara parámetro. La estadística inferencial será utilizada para dos procedimientos, la primera es para constatar la hipótesis poblacional con la que se estimara parámetros. La segunda refiere respecto a la prueba de hipótesis en esta estadística será una proporción a una o más parámetros por lo que el investigador realiza por medio de esta prueba es determinar si la hipótesis planteada en la investigación es consistente con los datos que se obtienen de la muestra.

2.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos según Córdova (2015, p. 68) mencionó que su finalidad es que la investigación sea clara sin ambigüedades, coherente, veraz, respetando la propiedad de la información y confiabilidad.

La presente investigación se basa en cuanto a las medidas de investigación propuesto por la universidad César Vallejo. Así mismo, se respetarán las citas de los autores y su redacción según las normas APA (American Psychological Association) vigente, el cuestionario fue resuelto con consentimiento de los colaboradores del área de servicio técnico Speedy de la empresa Teatento Perú S.A.C., se reservará los datos de los entrevistados de forma anónima. La participación fue voluntariado, donde los colaboradores tuvieron conocimiento del propósito de la investigación en la que participaron.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivos de los resultados estadísticos

3.1.1 Estadística descriptiva de Carisma

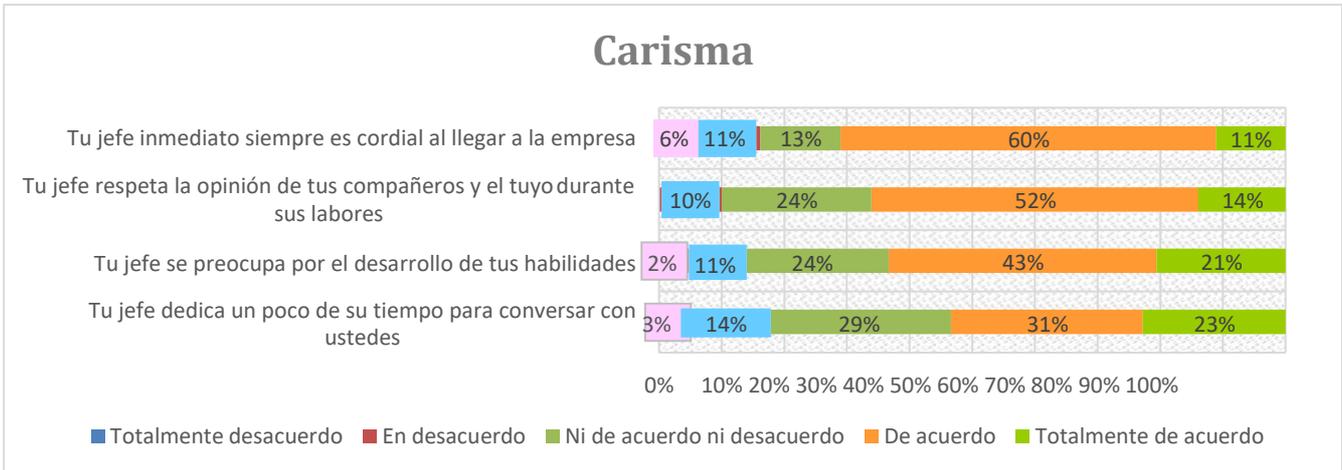


Figura 1. Carisma

Interpretación:

El resultado obtenido con respecto a carisma se observa que el 60% de los colaboradores se refieren que están de acuerdo ya que el jefe inmediato es cordial al llegar a la empresa y que el 52% de los colaboradores refieren también que están de acuerdo que el jefe respeta las opiniones de los compañeros, así como el 43% indican que el jefe dedica un poco de su tiempo para conversar con los colaboradores.

3.2.2. Estadísticos descriptivos de Inspiración

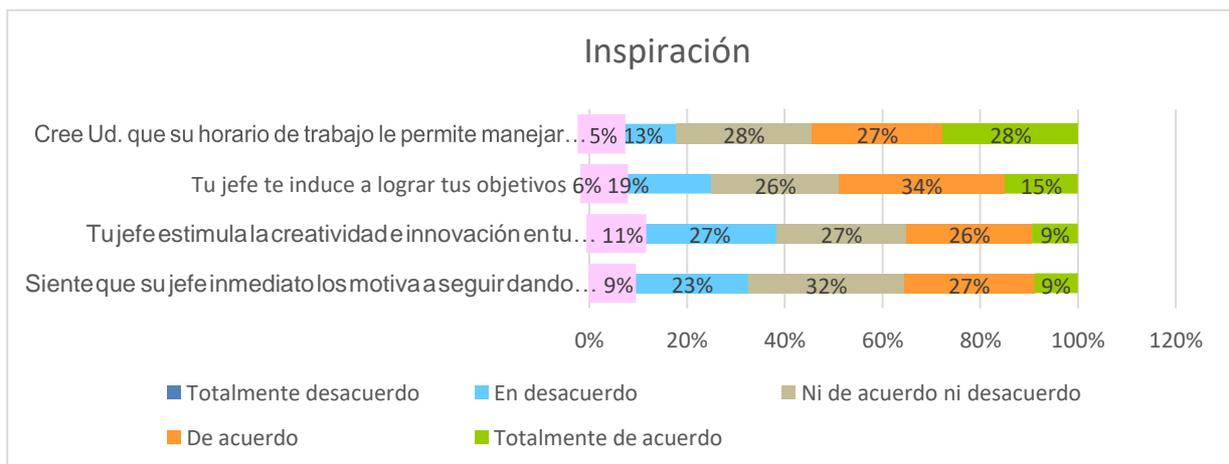


Figura 2. Inspiración

Interpretación:

El resultado obtenido con respecto al indicador inspiración se observa que el 34% de los colaboradores se refieren, que están de acuerdo ya que el jefe induce a lograr sus objetivos y que el 32 % de los colaboradores muestran sentirse ni de acuerdo ni desacuerdo, así como el 28% indican que es totalmente de acuerdo que los horarios de trabajo le permiten manejar un tiempo adecuado para desarrollarse profesionalmente.

3.2.2. Estadísticos descriptivos de la estimulación intelectual

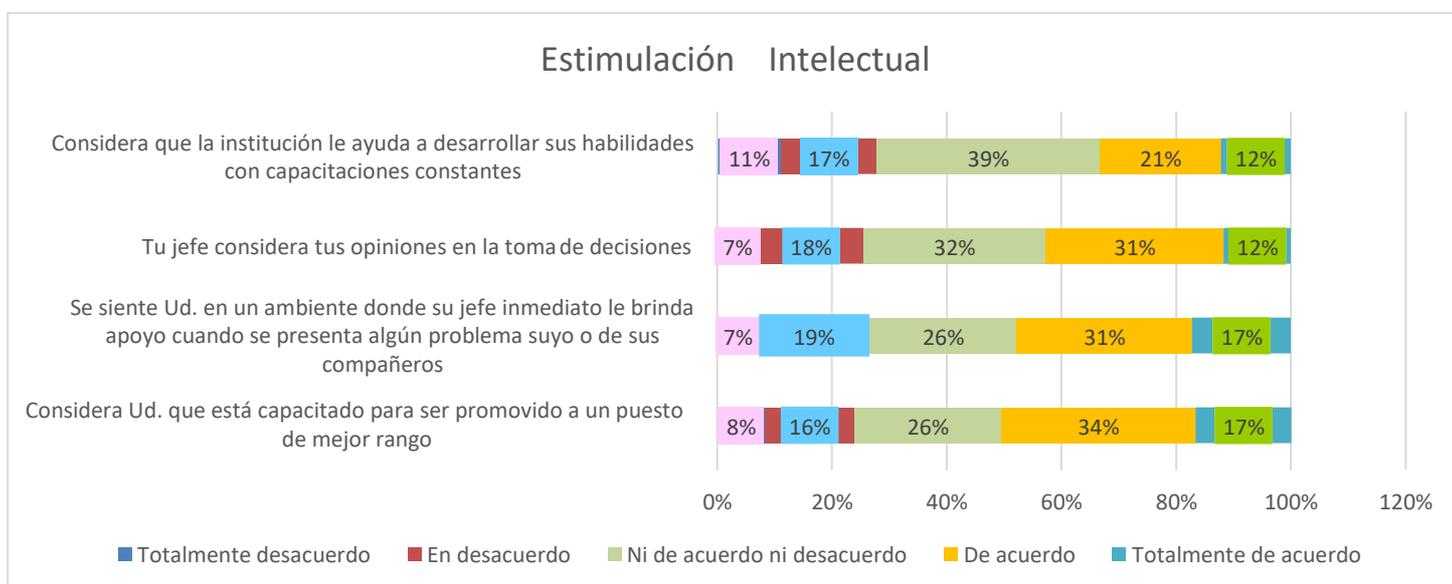


Figura 3. Estimulación intelectual

Interpretación:

Los resultados obtenidos con respecto a se observan que el 39% de los colaboradores se refieren que están ni de acuerdo ni desacuerdo que la institución le ayuda a desarrollar sus habilidades con capacitaciones constantes y que el 34% de los colaboradores refieren, que están de acuerdo que están capacitados para ser promovido a un puesto de mejor rango, así como el 32 % indican sentirse ni de acuerdo ni desacuerdo que el jefe considera las opiniones en la toma de decisiones que se llevan a cabo.

3.1.3 Estadística descriptiva de Consideración personal

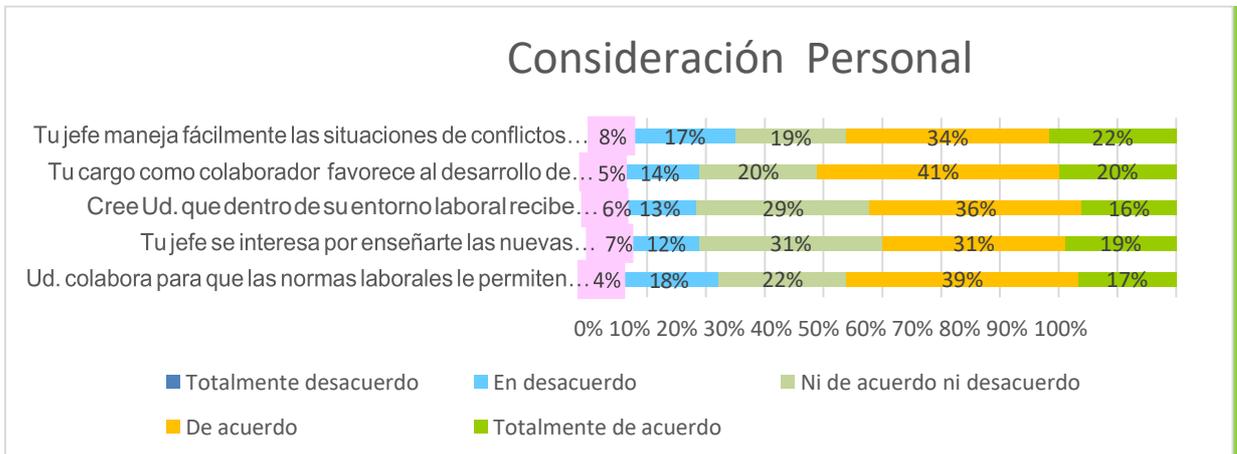


Figura 4. Consideración personal

Interpretación:

El resultado obtenido con respecto a la consideración personal se observa que el 41% de los colaboradores se refieren que están de acuerdo que el cargo como colaborador favorece al desarrollo de tus habilidades y que el 39% de los colaboradores refieren que están de acuerdo colaborar para que las normas laborales le permiten cumplir su trabajo, así como el 36% indican que están de acuerdo ya que dentro de su entorno laboral recibe asesoría permanente lo que permite realizar sus funciones con mayor efectividad.

3.1.4 Estadística descriptiva de Satisfacción de sueldo

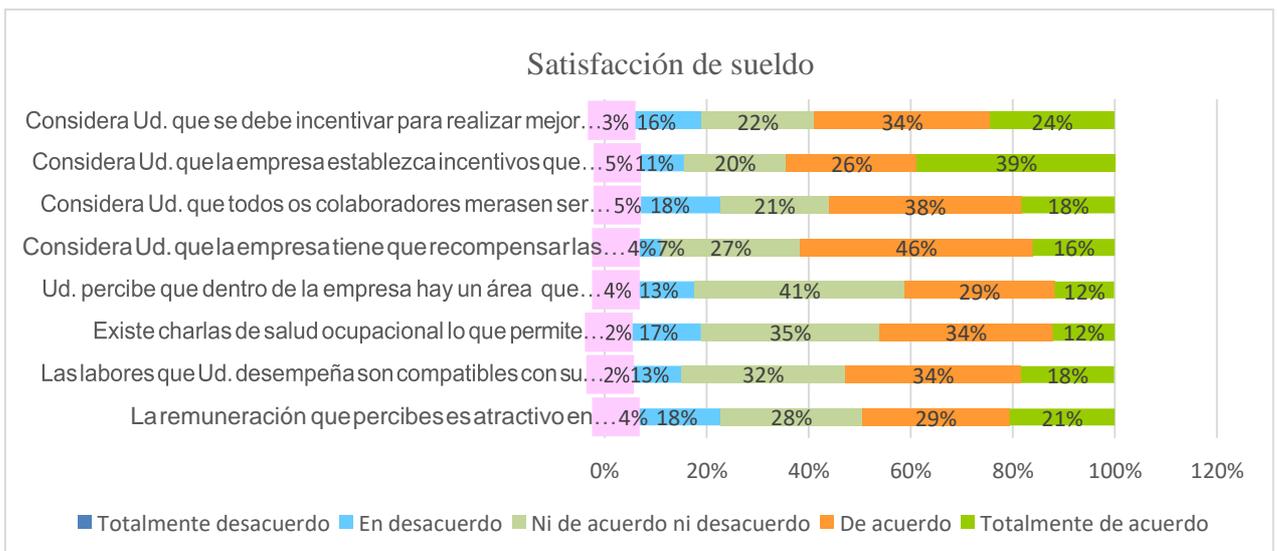


Figura 5. Satisfacción de sueldo

Interpretación:

El resultado obtenido con respecto a Satisfacción de sueldo se observa que el 46% de los colaboradores se refieren que están de acuerdo que la empresa tiene que recompensar las buenas acciones del colaborador y que el 39%, están totalmente de acuerdo en que la empresa establezca incentivos que motive al personal, así como el 38% indican de los colaboradores se encuentra en de acuerdo que todos los colaboradores merecen ser premiados por su desempeño realizado.

3.1.5 Estadística descriptiva de Satisfacción con la Seguridad



Figura 6. Satisfacción con la Seguridad

Interpretación:

Los resultados obtenidos con respecto Satisfacción con la Seguridad se observa que el 34% de los colaboradores se refieren que están ni de acuerdo ni desacuerdo que la ubicación donde se encuentra la empresa le puede causar estrés y que el 32% de los colaboradores refieren estar de acuerdo ya que ellos disfrutan de cada labor que realiza en la empresa, así como el 31% indican sentirse de acuerdo ya que existe renovación periódica del aire acondicionado del lugar donde laboral.

3.1.6 Estadística descriptiva de Satisfacción de supervisor

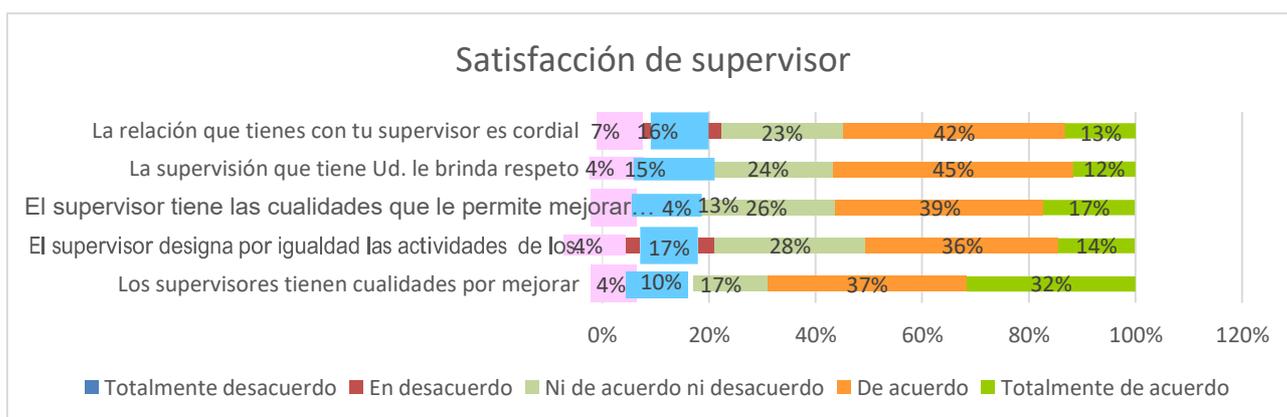


Figura 7. Satisfacción de supervisor

Interpretación:

El resultado obtenido con respecto a Satisfacción de supervisor se observa que el 45% de los colaboradores se refieren que están de acuerdo que la supervisión que tienen le brindan respeto y que el 42% de los colaboradores refieren sentirse de acuerdo ya que la relación que tienes con tu supervisor es cordial, así como el 37% indican estar de acuerdo ya que los supervisores tienen cualidades por mejorar.

3.2 Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

H0: La distribución estadística de la muestra es normal

H1: La distribución estadística de la muestra no es normal

Decisión:

Sig. p valor $\geq 0,05$ se acepta H0

Sig. p valor $< 0,05$ se rechaza H0

Tabla N°11

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo transformacional	,081	180	,006	,992	180	,425
Satisfacción laboral	,073	180	,021	,956	180	,000

Interpretación:

Según los resultados con respecto a la tabla N° 11, se decidió usar el estadístico Kolmogorov-Smirnov Por ende, consideramos el grado de libertad de 180 encuestados cuya muestra fue utilizada en el trabajo de investigación.

Sig. e =0,000 < 0,05 se rechaza H0

Contrastación de hipótesis

Para esta investigación se aplicaran pruebas no paramétricas, mediante la Prueba de Rho de Spearman, debido a que se empleó como instrumento el cuestionario tipo Likert.

Según Hernández et al. (2014, p. 305), indica que el coeficiente de correlación de Spearman, “es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón”, la cual se detalla a continuación.

Rango de interpretación de correlación

Valor de rho	Significado
-0.96 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a 0.50	Correlación positiva media
+0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragón, A. (2014).

Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis entre el liderazgo transformacional y satisfacción laboral

HO: No Existe relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

H1: Existe relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

Estrategia de la prueba

Si el valor de sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Si el valor de sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla N° 12

Prueba de hipótesis entre el liderazgo transformacional y satisfacción laboral

Correlaciones			Liderazgo transformacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Liderazgo transformacion	Coeficiente de correlación	1,000	,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

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

Fuente: Elaboración propia – base de datos. SPSS versión 25

Interpretación

En la Tabla 12 se muestra los resultados de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E< Sig T) y por consecuente se rechaza la hipótesis nula, (Ho) y aceptamos la Hipótesis alterna (HA), la cual es equivalente a la hipótesis general. Mediante esta premisa se afirma que las variables del

presente estudio, tienen una correlación positiva considerable 0. 598 y, por lo tanto, existe relación entre el liderazgo transformational y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

3.3 Prueba de hipótesis específica

3.3.1 Prueba de hipótesis correlacional entre el carisma y la satisfacción laboral

H0: No Existe relación entre el carisma y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

H1: Existe relación entre el carisma y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

Estrategia de la prueba

Si el valor de sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Si el valor de sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla N° 13

Prueba de hipótesis entre carisma y la satisfacción laboral

			Correlaciones	
			carisma	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	carisma	Coefficiente de correlación	1,000	,441**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,441**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

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

Fuente: Elaboración propia – base de datos. SPSS versión 25

Interpretación

En la Tabla 13 se ve los resultados de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig. E=0,000 menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E< Sig T, no obstante, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la Hipótesis alterna (HA), la cual es

equivalente a la hipótesis específica 1. De igual modo podemos se puede mencionar que la variable carisma y satisfacción laboral , tienen una correlación positiva media de 0. 441** y por lo tanto, existe relación entre el carisma y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

3.3.2 Prueba de hipótesis entre la inspiración y la satisfacción laboral

H0: No Existe relación entre la inspiración y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

H1: Existe relación entre la inspiración y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019

Estrategia de la prueba

Si el valor de sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Si el valor de sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla N°14

Prueba de hipótesis entre la inspiración y la satisfacción laboral

			Correlaciones	
			Inspiración	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Inspiración	Coefficiente de correlación	1,000	,409**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,409**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

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

Fuente: Elaboración propia – base de datos. SPSS versión 25

Interpretación

En la Tabla 14 se ve los resultados de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig. E=0,000 menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E< Sig T) y según la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) y aceptamos la Hipótesis alterna (HA), la cual es equivalente a la hipótesis

especifica 1. Es así que hay suficiente evidencia estadística para poder afirmar la relación con el coeficiente de Rho de Spearman = 0. 409** y, por lo tanto, existe relación entre la inspiración y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

3.3.3 Prueba de hipótesis entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral

H0: No Existe relación entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

H1: Existe relación entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

Estrategia de la prueba

Si el valor de sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Si el valor de sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla N°15

Prueba de hipótesis entre la estimulación intelectual y la satisfacción laboral en

Correlaciones			Estimulación	Satisfacción
			intelectual	Laboral
Rho de Spearman	Estimulación intelectual	Coeficiente de correlación	1,000	,300**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,300**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

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

Fuente: Elaboración propia – base de datos. SPSS versión 25

Interpretación:

En la Tabla 15 vemos los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E< Sig T) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (HA), la cual es equivalente a la hipótesis específica 1, Es así que hay suficiente

evidencia estadística para poder afirmar la relación del presente estudio, tienen una correlación positiva media de 0.300 y, por lo tanto, existe relación.

3.3.4 Prueba de hipótesis entre la consideración personal y la satisfacción laboral

H0: No existe relación entre la consideración personal y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

H1: Existe relación entre la consideración personal y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.

Estrategia de la prueba

Si el valor de sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Si el valor de sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla N°16

Prueba de hipótesis entre la consideración personal y la satisfacción laboral

			Correlaciones	
			Consideración personal	satisfacción laboral
Rho de Spearman	Consideración personal	Coefficiente de correlación	1,000	,439**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	180	180	
	satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,439**	1,000

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

Fuente: Elaboración propia – base de datos. SPSS versión 25

Interpretación

En la Tabla 16 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E< Sig T) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (H0) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna (HA), la cual es equivalente a la hipótesis específica 3, En consecuencia existe evidencia suficiente estadística para poder afirmar la correlación que existe, mediante el nivel de relación positiva considerable de Rho de Spearman = 0.439.

IV. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019. Para ello se validó el instrumento, a través de un juicio de expertos con coeficiente de (80%). Asimismo, la confiabilidad del instrumento se realizó utilizando la técnica del Alfa de Cronbach con un valor de 0.818, el cual nos da un coeficiente muy alto, datos que al ser comparados con lo encontrado por Paucar y Rojas (2018), en su tesis titulado liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad los Andes Huancayo -2017. A través del coeficiente de correlación de Spearman se halló el valor de $r = 0,652$ y con un nivel de significancia de 0.05. Como también Redolfo (2017) en su tesis titulado Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017. Mediante los resultado de chi- cuadrado de Pearson muestra un valor de 21.792, lo cual muestra el valor de significancia de $p. \text{value} < 0.005$ ($0.00 < 0.005$). Con estos resultados se confirma que a mayor liderazgo transformacional existe mayor satisfacción laboral. Además Olomuc (2009) en su libro expone que los liderazgos transformacionales actúan, predecir oportunidades futuras inspirando a sus simpatizantes a fin de emprender un nuevo propósito, desenvolvimiento de intermediarios individuos para así emprendan a liderar y ser mejores líderes e la empresa o grupo de trabajo de tal forma que sea cómodo entre las personas y aprendan y se enfrentan a retos (p. 301).

Según el primer objetivo específicos de la investigación, el cual es identificar la relación entre carisma y satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019. Los resultados obtenidos en la tabla 13 está respaldado a través del resultado obtenido en el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=0.4441$). Se concluye que hay relación entre el carisma y la satisfacción laboral ya que se da a entender mientras oiga atención cordial con el supervisor los colaboradores también estarán cómodos, datos al ser comparados por Bolívar y Castro se logró obtener en r de Pearson 0.432 cual evidencia relación moderada y positiva con una alta significancia de 0.01, lo cual permite rechazar (H_0) de que la variable liderazgo transformacional y la satisfacción laboral no tiene relación por lo que se acepta la (H_1), lo cual se llega afirmar que el carisma y satisfacción laboral son dependientes y se relacionan. Asi mismo Vega, B. (2017) en su tesis tituado liderazgo transformacional y satisfacción laboral del personal asistencial de salud,

centro de salud San Jerónimo, 2017, empleo una metodología de estudio descriptivo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, con estos resultados obtenidos se reafirma que guarda similitud carisma de una manera favorable en la satisfacción laboral. Además, Stephen y Timothy (2013) indican que “el liderazgo transformacional se constituye sobre el transaccional y se produce mayores niveles de esfuerzo y desempeño en los seguidores, que los que el liderazgo transaccional que puede lograr por sí mismo” (p. 383).

Considerando el segundo objetivo específico de la presente investigación el cual es identificar la relación entre inspiración y satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019. En la Tabla 14 se ve los resultados de la prueba de Rho de Spearman, con tienen una correlación positiva media de 0. 409 un nivel de significancia Sig. E=0,00. Se permite contrastar con la investigación de Pacheco (2019) en su tesis titulado liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de una empresa privada de Metropolitana, datos que se llegaron aportar con la metodología empleada tipo de diseño no experimental y trasversal, también Villegas y Vellegas (2014) en su tesis titulada Implicancia del estilo de liderazgo transformacional o transaccional en la satisfacción laboral del personal de ventas de las empresas departamentales de retail. Por ello se considera cierta investigación como respaldo para el desarrollo de la presente, es necesario que exista un equilibrio entre estos, que se existan altos índices de la presencia de ambos estilos de liderazgos en las compañías para generar una satisfacción general en los trabajadores de las empresas departamentales de Retail. Con estos resultados se afirma, que al comprar los resultados, la satisfacción laboral tiene una influencia de inspiración entre los colaboradores de la organización. En tanto Pucheo (2009, como se citó en Hernández, 2018) el termino liderazgo se usa comúnmente para hacer referencia la habilidad y capacidad individual de la persona, de acuerdo a la teoría motivacional, esta se debe de manera voluntariado.

Por otro lado, mencionamos el tercer objetivo específico que es identificar la relación entre estimulación intelectual y satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019. Las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva media de 0. 300 y, por lo tanto, existe relación entre la estimulación intelectual y la Satisfacción Laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019. Así mismo nuestros resultados son contrastables con los obtenidos en la investigación de López (2017) lo cual desarrolla en su tesis: liderazgo

transformacional y satisfacción laboral en trabajadores del área de operaciones de una institución pública, dónde obtuvo un coeficiente de correlación alta de $r= 0,809$, con una $p=0.000$ ($p < .01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además Vásquez (2015), en su tesis titulado: estudio de satisfacción laboral en el estamento Administrativo Metropolitano de la Central Nacional de Abastecimiento del Servicio Nacional de Salud de Chile, la metodología empleada en la investigación es carácter exploratorio descriptivo. Con estos resultados se afirma que si existe una correlación directa y significativa alta entre la variable liderazgo transformacional y la satisfacción por que a mayor liderazgo mayor satisfacción laboral en tanto, Pérez (2012, como se citó en Pertúz, 2018) considera el liderazgo transformational es la manera que dirige y visualiza a un líder ya que tiene la capacidad de identificar cambios de acciones de manera efectiva mejorando su desarrollo, valores, motivándolos a mejor su desempeño y satisfacción laboral de los colaboradores.

Según el cuarto objetivo específico es de identificar la relación entre consideración personal y satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019. Los resultados obtenidos en la tabla 14, la cual es equivalente a la hipótesis especifican 4, se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva moderada de 0.439 y, por lo tanto, existe relación entre la consideración personal y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019. Datos al ser comparados por Omar (2011) en su tesis titulado liderazgo transformacional y satisfacción laboral el rol de la confianza del supervisor el cual se llega a la conclusión que se muestran las debilidades y fortalezas del trabajo y se ofrecen sugerencias para futuros estudios”. En tanto Redolfo (2017), en su tesis titulado liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017. que se ha demostrado mediante el estadístico Chi cuadrado de Pearson que estadísticamente existe relación entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Ugel 04 Comas, 2017, ($p - value = 0.000 < 0.005$). Con estos resultados se reafirmo, que al comparar los resultados permite observar la dimensión consideración personal y satisfacción laboral por del liderazgo transformacional y satisfacción laboral además, Buil et al. (2018) definieron liderazgo transformacional es un enfoque donde los subordinados desempeñan un rol para estimular a los colaboradores a logra que la organización cumpla las metas establecidas y bienestar de la empresa.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados en la investigación y los resultados obtenidos en el proceso de la indagación, se determinan y se mencionan las siguientes conclusiones:

primera: se logró determinar respecto al objetivo general que, si existe relación entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el área de servicio técnico speedy de la Empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019, según el coeficiente de correlación (rho de spearman 0.598), siendo una relación positiva considerable.

segunda: siendo el primer objetivo específico identificar la relación entre carisma y satisfacción laboral en el área de servicio técnico speedy de la Empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019, según el coeficiente de correlación (rho de spearman = 0.4441) siendo esta una relación positiva media.

tercera: respecto al segundo objetivo específico que es identificar la relación entre inspiración y satisfacción laboral en el área de servicio técnico speedy de la Empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019, según el coeficiente de correlación (rho de spearman = 0.409), siendo esta una relación positiva media. .

cuarta: con relación al tercer objetivo específico que es identificar la relación entre estimulación intelectual y satisfacción laboral en el área de servicio técnico speedy de la Empresa Teleatento Perú s.a.c, Ate 2019. según el coeficiente de correlación (rho de spearman = 0.300), siendo esta una relación positiva media.

quinta: con respecto al cuarto objetivo específico identificar la relación entre consideración personal y satisfacción laboral en el área de servicio técnico speedy de la Empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019, según el coeficiente de correlación (rho de spearman = 0.439), siendo esta una relación positiva moderada.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados expuestos en la presente investigación, permiten sugerir las siguientes recomendaciones

Primera. Se recomienda a la empresa que a través de todas sus dependencias descentralizadas debe fortalecer el liderazgo transformacional, para así consolidar sus habilidades de dirección y enriquecer los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores.

Segunda. Se recomienda difundir y emitir talleres, charlas, capacitaciones, trabajos en equipo con la finalidad de proponer e implementar nuevas perspectivas organizacionales que entusiasme al colaborador durante su labor.

Tercera. Se recomienda a los superiores difundir, la visión, misión, valores y expectativas organizacionales, inspirarlos con pasión a seguir con objetivo trazado, comunicando de manera sencilla y comprensible mediante las plataformas virtuales, de esta manera el colaborador se sentirá satisfecho por el compromiso asumido y desarrollado.

Cuarta. Se recomienda atender iniciosamente a las necesidades de atención de los colaboradores, diseñando programas de crecimiento profesional como también el jefe inmediato o supervisor tiene que brindar el ejemplo y preocuparse más por los colaboradores ya que la organización depende de ellos.

Quinta. Se recomienda promover una cultura de reflexión y de autoevaluación aplicando las técnicas de relación con el personal, mantener la relación personalizada con cada colaborador para seguir mejorando los resultados de la organización.

REFERENCIAS

- Ahmed, O. M., Ishak, A. K., & Kamil, B. A. M. (2019). Transformational Leadership and Employee Psychological Wellbeing among Faculty Staff: The Mediating Role of Self-Efficacy. *International Journal of Management, Accounting & Economics*, 6(2), 184–197. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=136233987&lang=es&site=eds-live>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra Ed.). Colombia: Pearson
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la investigación*. (3ª. Ed.). Pearson Educación. Colombia
- Begum, N., Begum, S., Rustam, A., & Rustam, S. (2018). Gender Perspectives of Transformational Leadership Style and Leadership Effectiveness: A Case Study of Pakistan and Turkey. *Dialogue (1819-6462)*, 13(2), 211–224. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=131826692&lang=es&site=eds-live>
- Bonsu, S., & Twum-Danso, E. (2018). Leadership Style in the Global Economy: A Focus on Cross-Cultural and Transformational Leadership. *Journal of Marketing & Management*, 9(2), 37–52. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=135820423&lang=es&site=eds-live>
- Bolívar y Castro (2014) *liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la facultad de ciencias de la salud de la universidad los andes Huancayo -2017. (titulo para optar de licenciado en administracion)*. Universidad Catolica Andres Vello.
- Buil, I., Martinez, E. and Matute, J. (2018). Transformational leadership and employee performance: The role of identification, engagement and proactive personality. *International Journal of Hospitality Management*. doi:10.1016/j.ijhm.2018.06.014
- Cardona, P. y Wilkinson, H. (2010). *Creciendo como líder* (2.a ed.). Pamplona: Eunsa.
- Cruz-Ortiz, V., Salanova, M., & Martínez, I. M. (2013). Liderazgo transformacional: investigación actual y retos futuros. *Universidad & Empresa*, 25, 13–32. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=95041724&lang=es&site=eds-live>
- D'Alessio, F. A. (2009). Liderazgo y atributos gerenciales. *Una visión global y estratégica*. México, D.F., México: Pearson Educación Prentice Recuperado:

<https://www.academia.edu/33885343/Administracion-11ed-Don-Hellriegel-S.-E.-Jackson-J.-W.-Slocum.pdf>

- Do Nascimento, T. T., Porto, J. B., & Kwantes, C. T. (2018). Transformational leadership and follower proactivity in a volunteer workforce. *Nonprofit Management & Leadership*, 28(4), 565–576. <https://doi.org/10.1002/nml.21308>
- DuránGamba, M. G., &Castañeda Zapata, D. I. (2015). Relación Entre Liderazgo Transformacional Y Transaccional Con La Conducta De Compartir Conocimiento en Dos Empresas De Servicios. *Acta Colombiana de Psicología*, 18(1), 135–147. <https://doi.org/10.14718/ACP.2015.18.1.13>
- Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., Herrera Salazar, M., & Hernández, R. M. 5. rhernandezv@usil. edu. p. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. (Spanish). *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 8(3), 43–56. <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Fernando, D´F. (2010), " *liderazgo y atributos generales: una visión global y estratégica*". México. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Ferrer, J. (2010). Tipos de investigación y diseño de investigación. Obteniendo de <https://metodologia02.blogspot.com /p/operonalización-de-variables.html>
- García, M., Salas, L. y Gaviria, E. (2017). *Estilos de liderazgo de hombres y mujeres en las pymes*. <URL:file:///D:/TESIS/GARCÍA%20SALAS%20Y%20GAVIRIA%202017.pdf>
- Gillet, N. y Vandenberghe, C. (2014). *Transformational leadership and organizational commitment: The mediating role of job characteristics*. *Human Resource Development Quarterly*, 25(3), 321-347. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrdq.21192>
- Ghani, F. A., Derani, N. E. S., Aznam, N., Mohamad, N., Zakaria, S. A. A., & Toolib, S. N. (2018). An Empirical Investigation of the Relationship Between Transformational, Transactional Female Leadership Styles and Employee Engagement. *Global Business and Management Research: An International Journal*, (2), 724. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.567634640&lang=es&site=eds-live>

- Hallazgos en Otros Países. *Maderas: Ciencia y Tecnología*, 20(4), 641–660.
<https://doi.org/10.4067/S0718-221X2018005041101>
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° Ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Gracia, T. J., & Avila, D. D. (2018). Diagnostic study of transformational leadership in nursing staff working in Mexican public hospitals. (Spanish). *Cimexus*, 13(2), 89. Retrieved from
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=134656005&lang=es&site=eds-live>
- Ling-Hui Yang, & Tzu-Jiun Yeh. (2018). How Transformational Leadership Contributes to Employees' Commitment to an Organization via the Mediating Effect of Motivation within Taiwan's Nursing Homes. *International Journal of Organizational Innovation*, 11(2), 270–279. Retrieved from
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=132233511&lang=es&site=eds-live>
- López, I. (2017). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en. (Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru.
- Martin, J. jmartin2@stetson. ed. (2016). Perceptions of Transformational Leadership in Academic Libraries. *Journal of Library Administración*, 56(3), 266–284.
<https://doi.org/10.1080/01930826.2015.1105>.
- OIT (lima, 2014) Oficina Regional para América Latina y el Caribe. Revista Ilo Recuperado.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_325664.pdf
- Omar (2011) *liderazgo transformacional y satisfacción laboral el rol de la confianza del supervisor, (Para título para optar de licenciado en administración)*. Universidad Nacional del Rosario, Argentina.

- Paucar, L. y Rojas, P. (2018) *liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la facultad de ciencias de la salud de la universidad los andes Huancayo -2017*. (título para optar de licenciado en administracion). Uuniversidad los Andes Huancayo.
- Pacheco, F. (2019) *en su tesis titulado liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de una empresa privada de Lima Metropolitana*. (Tesis para optar el titulo de psdicológia)Univercidad Autonoma del Perú.
- Pertúz, F. (2018). Transformational Leadership in Social Enterprises from the Ethical Perspective of Corporate Social Responsibility. *RevistaTelos*, 20(2), 377–400. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=130973819&lang=es&site=eds-live>
- Pujol-Cols, L. J., &Dabos, G. E. (2018). Satisfaccion laboral: una revision de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, (146), 3. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Recuperado de <https://www.europapress.es/sociedad/noticia-40-trabajadores-logra-satisfaccion-laboral-cuando-divierte-20150330113121.html>
- Red Iberoamericana de Prensa Económica (18 de agosto 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Redolfo, L.(2017). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel*. (Tesis par obtener el grado academico de Maestro en Gestion Publica). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru.
- Silva Peralta, Y., Olsen, C., Pezzi, L., &Sanjurjo, N. (2016). Liderazgo transaccional y transformacional de voluntarios jóvenes y adultos de Mar del Plata. *Psicoperspectivas*, 15(3), 146–157. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol15-Issue3-fulltext-769>
- Silvia, A. y Meza, B. (2015) *Liderazgo transformacional y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados funcionarios de la subgerencia de Vinculación, capacitación y desarrollo de la EP PETROCUADOR*. (Para optar Titulo de Psicóloga Industrial) Universidad Central DEL Ecuador.

Stephen, R. y Timothy, J. (2013).” *Comportamiento Organizacional*”. (15ª ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Slocum, H. (2009) *Comportamiento humano en el trabajo*. (12ª ed.). México, D.F.: McGraw Hill

Vásquez, F. (2015) *Estudio de satisfacción laboral en el estamento administrativo metropolitano de la central nacional de abastecimiento del servicio nacional de salud de Chile. (Tesis para optar al título de Administrador Público)*. Universidad Academia Humanismo Cristiano, Santiago.

Vega, B. (2017) *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral del personal asistencial de salud, centro de salud San Jerónimo, 2017. (Tesis para optar al grado académico de maestro en salud pública mención en gerencia en servicios de salud)* Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Villegas y Vellegas (2014) *Implicancia del estilo de liderazgo transformacional o transaccional en la satisfacción laboral del personal de ventas de las empresas departamentales de retail ubicadas en la ciudad de puerto montt. (Título para optar el grado de licenciado en administración)* Universidad Austral de Chile.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO : Liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el área técnica de Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre carisma y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico de Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre inspiración y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico de Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre estimulación intelectual y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico de Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar relación favorable entre carisma y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019.</p> <p>Identificar relación entre inspiración y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019.</p> <p>Identificar relación entre estimulación intelectual y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre el carisma y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.</p> <p>Existe relación entre la inspiración y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.</p> <p>Existe relación entre el estimulo intelectual y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C, Ate 2019.</p>	VARIABLE 1: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL			
			Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de Valorización
			Carisma	Orgullo Respeto Relaciones interpersonales Confianza	P1, P2, P3, P4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Inspiración	Esfuerzo Propósitos Expectativas Motivación	P5,P6, P7, P8	
			Estimulación intelectual	Inteligencia Racionalidad Solución de problemas Capacitación	P9, P10, P11, P12	
Consideración personal	Atención personal Asesoría Identificación Influencia	P13, P14, P15, P16				

			VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL			
			Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de Valorización
¿Cuál es la relación entre consideración personal y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico de Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019?	Identificar relación entre la consideración personal y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019.	Existe relación entre la consideración personal y la satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019.	Satisfacción del Sueldo	Incentivos Recompensas Salud Remuneración	P17,P18,P19,P20,P21, P22,P23	1.Totalmente desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni desacuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo
			Satisfacción con la seguridad	Condiciones de trabajo Iluminación Ubicación geográfica	P24, P25, P26, P27	
			Satisfacción con lo Social	Autoestima Prestigio Influencia	P28,P29,P30	
			Satisfacción con la supervisión	Desempeño Organización Comportamiento	P31,P32,P33	
TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL	
El presente estudio será descriptivo correlacional, al respecto Según Hernández et al. (2014) refirió que “la investigación descriptiva consiste en registrar determinada participación, tanto de las peculiaridades como los atributos significativos de todo aquello que acontece en el entorno que pueda ser estudiado”.		La población del presente estudio estará constituida por 350 trabajadores del área de servicio técnico Speedy de la empresa Teleatento Perú S.A.C., Ate 2019. TIPO DE MUESTRA: Se aplicará el método probabilístico aleatorio simple	Variable 1 Liderazgo transformacional Instrumento: Se aplicará un cuestionario según ficha técnica.		Para el tratamiento estadístico de los datos se procesarán en el programa estadístico SPSS última versión donde elaboraremos tablas de contingencia y figuras para el análisis descriptivo, de las variables y dimensiones.	

ANEXO N° 2: Matriz de operacionalización variable 1

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala de Valoración
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	Carisma	Orgullo	1. ¿Tu jefe inmediato siempre cordial al llegar a la empresa?	1. Totalmente en acuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Respeto	2. ¿Tu jefe respeta la opinión de tus compañeros y el tuyo durante sus labores?	
		Relación Interpersonales	3. ¿Tu jefe se preocupa por el desarrollo de tus habilidades?	
		Confianza	4. ¿Tu jefe dedica un poco de su tiempo para conversar con ustedes?	
	Inspiración	Esfuerzo	5. ¿Cree Ud. que su horario de trabajo le permite manejar un tiempo adecuado para desarrollarse profesionalmente?	
		Propósito	6. ¿Tu jefe te induce a lograr tus objetivos?	
		Expectativas	7. ¿Tu jefe estimula la creatividad e innovación en tu centro de labor?	
		Motivación	8. ¿Siente que su jefe inmediato los motiva a seguir dando lo mejor para la institución?	
	Estimulación Intelectual	Inteligencia	9. ¿Considera que la institución le ayuda a desarrollar sus habilidades con capacitaciones constantes?	
		Racionalidad	10. ¿Tu jefe considera tus opiniones en la toma de decisiones?	
		Solución de problemas	11. ¿Se siente Ud. en un ambiente donde su jefe inmediato le brinda apoyo cuando se presenta algún problema suyo o de sus compañeros?	
		Capacitación	12. ¿Considera Ud. que está capacitado para ser promovido a un puesto de mejor rango?	
	Consideración Personal	Atención personal	13. ¿Tu jefe maneja fácilmente las situaciones de conflictos y tensión laboral?	
			14. Tu cargo como colaborador favorece al desarrollo de tus habilidades?	
		Asesoría	15. Cree Ud. que dentro de su entorno laboral recibe asesoría permanente lo que permite realizar sus funciones con mayor efectividad?	
		Identificación	16. ¿Tu jefe se interesa por enseñarte las nuevas innovaciones de la empresa?	
	Influencia	17. ¿Ud. colabora para que las normas laborales le permiten cumplir su trabajo?		

Matriz de operacionalización variable 2

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala de
----------	-------------	-------------	-----------	-----------

			Valoración	
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción de sueldo	Incentivo	18. ¿Considera Ud. que se debe incentivar para realizar mejor sus labores?	1. Totalmente en acuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			19. ¿Considera Ud. que la empresa establezca incentivos que motive al personal?	
		Recompensa	20. ¿Considera Ud. que todos los colaboradores merezcan ser premiados por su desempeño realizado?	
			21. ¿Considera Ud. que la empresa tiene que recompensar las buenas acciones del colaborador?	
		Salud	22. ¿Ud. percibe que dentro de la empresa hay un área que se ocupa de la salud preventiva de sus colaboradores?	
			23. ¿Existe charlas de salud ocupacional lo que permite sentirse con total seguridad en caso de alguna emergencia?	
	Remuneración	24. ¿Las labores que Ud. desempeña son compatibles con su remuneración?		
		25. ¿La remuneración que percibes es atractivo en comparación con otra organización?		
	Satisfacción con la Seguridad	Condición de trabajo	26. ¿Ud. cuenta con equipo de protección adecuado al ejecutar sus labores?	
		Iluminación	27. ¿El ambiente físico donde realiza sus labores se encuentra debidamente iluminado?	
		Ubicación geográfica	28. ¿Considera que la ubicación donde se encuentra la empresa le puede causar estrés?	
		Autoestima	29. ¿Ud. disfruta de cada labor que realiza en la empresa?	
	Satisfacción de supervisor	Prestigio	30. ¿La relación que tengo con mis supervisores es cordial?	
		Influencia	31. ¿La supervisión que tiene Ud. le brinda respeto?	
		Desempeño	32. ¿El supervisor tiene las cualidades que le permite mejorar su desempeño?	
		Organización	33. ¿El supervisor designa por igualdad las actividades de los colaboradores?	
		Comportamiento	34. ¿Los supervisores tienen cualidades por mejorar?	

ANEXO N° 3: Cuestionario

Cuestionario

Estimado colaborador, a continuación, se presenta un conjunto de preguntas sobre liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el área de servicio técnico Speedy de la Empresa Teleatento, Ate por favor responder con sinceridad, ya que es parte de un trabajo de investigación que estoy llevando a cabo. Por ese motivo le solicito a Ud. Que colabore respondiendo las preguntas según su apreciación.

Marque con una cruz o aspa la respuesta que más acomode a su apreciación

N°	PREGUNTAS	1 Totalmente en acuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
1	¿Tu jefe inmediato siempre es cordial al llegar a la empresa?	1	2	3	4	5
2	¿Tu jefe respeta la opinión de tus compañeros y el tuyo durante sus labores?	1	2	3	4	5
3	¿Tu jefe se preocupa por el desarrollo de tus habilidades?	1	2	3	4	5
4	¿Tu jefe te dedica un poco de su tiempo para conversar con ustedes?	1	2	3	4	5
5	¿Cree Ud. que su horario de trabajo le permite manejar un tiempo adecuado para desarrollarse profesionalmente?	1	2	3	4	5
6	¿Tu jefe te induce a lograr tus objetivos?	1	2	3	4	5
7	¿Tu jefe estimula la creatividad e innovación en tu centro de labor?	1	2	3	4	5
8	¿Siente que su jefe inmediato los motiva a seguir dando lo mejor para la institución?	1	2	3	4	5
9	¿Considera que la institución le ayuda a desarrollar sus habilidades con capacitaciones constantes?	1	2	3	4	5
10	¿Tu jefe considera tus opiniones en la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
11	¿Se siente Ud. en un ambiente donde su jefe inmediato le brinda apoyo cuando se presenta algún problema suyo o de sus compañeros?	1	2	3	4	5
12	¿Considera Ud. que está capacitado para ser promovido a un puesto de mejor rango ?	1	2	3	4	5
13	¿Tu jefe maneja fácilmente las situaciones de conflictos y tensión laboral?	1	2	3	4	5

14	Tu cargo como colaborador favorece al desarrollo de tus habilidades?	1	2	3	4	5
15	¿Cree Ud. que dentro de su entorno laboral recibe asesoría permanente lo que permite realizar sus funciones con mayor efectividad?	1	2	3	4	5
16	¿Tu jefe se interesa por enseñarte las nuevas innovaciones de la empresa?	1	2	3	4	5
17	¿Ud. colabora para que las normas laborales le permiten cumplir su trabajo?	1	2	3	4	5
18	¿Considera Ud. que se debe incentivar para realizar mejor sus labores?	1	2	3	4	5
19	¿Considera Ud. que la empresa establezca incentivos que motive al personal?	1	2	3	4	5
20	¿Considera Ud. que todos os colaboradores merasen ser premiados por su desempeño realizado?	1	2	3	4	5
21	¿Considera Ud. que la empresa tiene que recompensar las buenas acciones del colaborador?	1	2	3	4	5
22	¿Ud. percibe que dentro de la empresa hay un área que se ocupa de la salud preventiva de sus colaboradores?	1	2	3	4	5
23	¿Existe charlas de salud ocupacional lo que permite sentirse con total seguridad en caso de alguna emergencia?	1	2	3	4	5
24	¿Las labores que Ud. desempeña son compatibles con su remuneración?	1	2	3	4	5
25	¿La remuneración que percibes es atractivo en comparación con otra organización?	1	2	3	4	5
26	¿Ud. cuenta con equipo de protección adecuado al ejecutar sus labores?	1	2	3	4	5
27	¿El ambiente físico donde realiza sus labores se encuentra debidamente iluminado?	1	2	3	4	5
28	¿Considera que la ubicación donde se encuentra la empresa le puede causar estrés?	1	2	3	4	5
29	¿Ud. disfruta de cada labor que realiza en la empresa?	1	2	3	4	5
30	¿La relación que tengo con mis supervisores es cordial?	1	2	3	4	5
31	¿La supervisión que tiene Ud. le brinda respeto?	1	2	3	4	5
32	¿El supervisor tiene las cualidades que le permite mejorar su desempeño?	1	2	3	4	5
33	¿El supervisor designa por igualdad las actividades de los colaboradores?	1	2	3	4	5
34	¿Los supervisores tienen cualidades por mejorar?	1	2	3	4	5

Anexo N° 4 :Validación del instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. LA CRUZ AMNEGO OSCAR
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE-UCV
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: Orellano Cerrón Euido Roxana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGIA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12				

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate, 21 de septiembre del 2019



Firma de experto informante
DNI N° 09400298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. LA CRUZ AMANGO OSCAR
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE - UCV
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- I.5. Autor del instrumento: DIRECCION GENERAL DE INVESTIGACION

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate, 21. de septiembre del 2019



 Firma de experto informante
 DNI N° 09499498

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg.) ALONZO LÓPEZ, ALFREDO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR INVESTIGADOR
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: ORELLANA CERRON ELIOD ROXANA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

81%

Ate, 21 de septiembre del 2019



Firma de experto informante
DNI N° 04460324

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg.) ALONZO LÓPEZ, ALFREDO
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR, INVESTIGADOR
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: ORELLANA CEBRON EUIDA ROXANA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					82%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

82%

Ate, 21 de SEPTIEMBRE del 2019



Firma de experto informante
DNI N° 09400329

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. JULIO PÉREZ HUAYÁN
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV
- 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADA
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- 1.5. Autor del instrumento: DAELINDA CERRÓN ELIDA ROSANA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate 21 de SEPTIEMBRE del 2019

Firma de experto informante
DNI N° 08976788

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. JULIO PÉREZ HUAYÁN
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV
- 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- 1.5. Autor del instrumento: CAROLINA CERRÓN ELIDA ROXANA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Ate, 21 de SEPTIEMBRE del 2019

Firma de experto informante
DNI N° 88978788



ANEXO N° 5: Matriz de datos

MATRIZ DE DATOS VARIABLE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL																						
N	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	Dimensión 1	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	Dimensión 2	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem12	Dimensión 3	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	Dimensión 4	TOTAL
1	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	19	65
2	4	4	5	4	17	5	4	3	4	16	3	4	4	5	16	4	4	4	5	4	21	70
3	4	5	4	4	17	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	66
4	2	3	4	4	13	4	5	5	4	18	3	4	4	5	16	4	5	2	4	4	19	66
5	4	4	3	3	14	2	2	3	4	11	4	3	5	4	16	4	4	3	3	4	18	59
6	5	4	4	3	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	70
7	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	2	4	2	4	4	16	71
8	3	4	3	3	13	3	3	2	2	10	2	3	4	3	12	2	1	2	4	4	13	48
9	5	3	4	5	17	5	3	4	4	16	4	3	4	3	14	4	5	4	2	4	19	66
10	3	2	3	2	10	1	3	4	3	11	4	2	4	5	15	4	4	3	4	4	19	55
11	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	3	3	3	3	12	1	2	1	2	2	8	34
12	4	3	4	5	16	5	4	4	3	16	3	4	3	4	14	3	5	4	5	5	22	68
13	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	3	4	5	4	16	5	4	4	3	5	21	73
14	5	5	4	4	18	4	5	3	3	15	4	5	5	5	19	5	4	4	3	4	20	72
15	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	5	5	4	3	4	21	77
16	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	5	5	4	5	23	81
17	4	4	4	4	16	2	2	2	4	10	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	18	60
18	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	5	5	4	4	18	2	3	4	4	3	16	63
19	5	5	4	1	15	5	3	3	4	15	2	3	5	4	14	4	4	3	4	4	19	63
20	4	5	3	4	16	5	4	4	3	16	3	4	3	4	14	5	4	2	3	4	18	64
21	4	5	3	2	14	4	4	4	3	15	3	3	5	5	16	5	4	4	4	3	20	65
22	4	4	4	3	15	5	2	2	3	12	4	4	4	3	15	5	4	4	5	5	23	65
23	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	3	3	2	2	10	2	3	4	3	3	15	60
24	4	4	4	4	16	3	3	1	2	9	2	4	5	5	16	5	4	3	3	3	18	59
25	4	5	4	4	17	3	3	3	4	13	5	5	2	3	15	4	4	4	5	5	22	67
26	4	4	4	3	15	5	5	3	3	16	4	4	1	2	11	4	4	5	1	4	18	60
27	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	4	5	5	5	3	22	69
28	4	3	2	5	14	5	3	3	4	15	2	4	5	3	14	5	5	3	3	4	20	63
29	4	4	4	4	16	3	3	4	5	15	5	4	3	3	15	2	3	2	3	4	14	60
30	4	4	5	5	18	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	5	4	5	3	4	21	68
31	4	5	5	4	18	4	3	3	4	14	2	2	2	3	9	4	4	4	1	3	16	57
32	4	4	4	5	17	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	5	5	4	3	3	20	66
33	3	3	4	4	14	3	4	5	5	17	4	3	4	4	15	4	5	5	5	4	23	69
34	4	4	4	3	15	4	3	2	1	10	1	2	3	4	10	4	4	4	3	2	17	52
35	4	4	3	3	14	4	3	4	2	13	1	4	4	4	13	2	5	3	3	5	18	58
36	4	3	3	4	14	2	3	2	3	10	2	2	3	5	12	2	3	3	3	3	14	50

37	2	4	3	2	11	5	4	1	3	13	5	4	2	4	15	5	2	3	4	5	19	58
38	4	4	3	3	14	4	2	2	3	11	3	4	3	5	15	3	5	3	1	5	17	57
39	4	4	3	3	14	2	4	2	3	11	2	4	3	2	11	1	4	3	2	3	13	49
40	4	2	3	3	12	2	3	3	3	11	4	4	1	2	11	3	2	2	3	3	13	47
41	3	3	4	1	11	4	5	4	3	16	5	2	5	2	14	4	2	5	3	3	17	58
42	2	3	5	2	12	3	4	2	4	13	3	2	3	3	11	2	3	3	4	5	17	53
43	2	3	3	4	12	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	4	4	4	3	4	19	66
44	3	2	4	5	14	3	1	4	2	10	4	5	3	4	16	3	2	4	5	5	19	59
45	2	4	2	3	11	4	2	3	1	10	2	3	3	2	10	3	1	3	4	2	13	44
46	3	4	2	3	12	5	2	4	3	14	2	5	1	4	12	2	4	1	3	4	14	52
47	3	4	2	4	13	1	3	2	5	11	3	4	2	5	14	3	1	5	2	3	14	52
48	4	5	4	4	17	3	1	5	3	12	4	1	3	1	9	5	3	4	2	3	17	55
49	2	5	3	4	14	2	4	1	3	10	3	2	4	2	11	4	5	2	5	4	20	55
50	1	2	4	2	9	3	5	4	2	14	3	1	3	4	11	2	1	5	3	4	15	49
51	4	4	5	2	15	4	3	2	4	13	5	3	4	2	14	2	2	3	1	1	9	51
52	4	2	4	3	13	1	2	2	3	8	3	4	4	3	14	4	2	3	5	5	19	54
53	4	3	4	2	13	1	1	1	2	5	4	5	3	1	13	4	3	5	5	2	19	50
54	5	5	4	4	18	3	4	4	5	16	3	3	2	1	9	1	3	5	5	5	19	62
55	4	4	4	5	17	5	3	3	4	15	3	4	5	4	16	3	1	2	3	5	14	62
56	4	4	3	1	12	3	4	4	2	13	2	2	5	5	14	5	3	4	4	4	20	59
57	2	4	5	4	15	3	5	5	4	17	3	5	5	3	16	2	4	4	5	4	19	67
58	4	4	4	5	17	5	4	3	2	14	4	5	5	5	19	4	4	4	3	2	17	67
59	1	3	4	4	12	2	2	2	1	7	1	3	2	2	8	3	3	2	3	4	15	42
60	3	3	4	1	11	3	5	2	5	15	3	2	2	1	8	3	4	3	5	5	20	54
61	3	2	2	3	10	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	5	5	3	2	4	19	56
62	2	5	3	2	12	1	1	1	1	4	1	1	2	4	8	3	3	3	3	3	15	39
63	2	3	4	2	11	2	3	4	2	11	3	5	2	3	13	4	3	2	4	2	15	50
64	4	4	5	4	17	3	4	5	3	15	5	4	5	5	19	5	3	1	4	4	17	68
65	4	5	4	4	17	4	5	5	3	17	3	4	4	5	16	4	4	4	5	5	22	72
66	4	4	2	5	15	4	3	3	4	14	3	5	4	3	15	3	5	4	5	2	19	63
67	1	2	3	2	8	3	2	3	4	12	4	4	4	3	15	2	3	4	5	3	17	52
68	1	2	3	4	10	3	4	2	1	10	5	4	2	1	12	3	3	2	4	3	15	47
69	3	4	5	3	15	2	1	3	4	10	3	3	5	3	14	2	4	3	3	2	14	53
70	1	4	5	2	12	3	1	2	3	9	4	3	2	5	14	4	3	3	3	2	15	50
71	4	3	2	3	12	4	5	3	4	16	3	3	3	4	13	3	3	3	3	2	14	55
72	2	3	4	2	11	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	4	3	2	3	3	15	54
73	5	3	2	3	13	4	3	3	3	13	4	5	2	3	14	2	1	1	1	1	6	46

Anexo 6: Matriz de datos

MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACÓN LABORAL																					
N°	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Dimensión 1	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28	Ítem 29	Dimensión 2	Ítem 30	Ítem 31	Ítem 32	Ítem 33	Ítem 34	Dimensión3	TOTAL
1	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	4	5	4	17	4	4	4	4	5	21	71
2	5	5	4	4	3	2	4	4	31	2	4	3	3	12	4	4	4	4	4	20	63
3	5	5	5	5	3	3	2	2	30	3	4	2	3	12	4	4	4	4	4	20	62
4	5	5	5	5	4	3	4	3	34	4	3	2	4	13	4	3	4	4	4	19	66
5	4	3	3	3	2	2	4	3	24	2	3	3	4	12	4	5	4	3	4	20	56
6	4	4	5	5	5	4	4	4	35	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	70
7	5	5	5	4	2	2	3	3	29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	65
8	5	5	4	5	3	2	2	1	27	3	3	3	1	10	4	4	2	3	3	16	53
9	5	5	5	4	2	3	4	2	30	3	4	5	4	16	3	4	3	4	3	17	63
10	5	5	5	5	2	2	2	2	28	3	2	4	4	13	4	4	5	2	4	19	60
11	2	1	2	1	1	2	2	2	13	1	2	1	1	5	4	1	1	2	1	9	27
12	4	2	4	3	4	4	5	5	31	4	3	3	3	13	2	2	1	2	1	8	52
13	5	4	5	5	4	2	3	2	30	3	4	3	4	14	5	5	5	4	4	23	67
14	5	5	5	3	2	2	3	2	27	3	3	1	3	10	5	5	4	4	5	23	60
15	5	5	5	5	3	3	3	2	31	3	4	3	3	13	5	5	5	5	4	24	68
16	4	3	5	5	3	3	3	2	28	3	3	4	4	14	4	4	5	5	4	22	64
17	4	4	4	4	2	2	2	2	24	2	4	2	2	10	2	3	3	3	4	15	49
18	3	5	4	4	3	5	4	4	32	5	2	4	5	16	5	5	4	3	5	22	70
19	4	5	5	5	4	2	4	5	34	3	5	4	2	14	3	4	3	4	2	16	64
20	4	4	3	4	4	3	5	5	32	4	2	2	3	11	3	3	4	4	1	15	58
21	3	4	5	5	2	2	3	1	25	2	4	1	5	12	3	4	4	4	4	19	56
22	5	5	4	4	3	3	3	5	32	5	4	3	4	16	4	4	2	3	5	18	66
23	5	5	4	5	5	3	3	3	33	3	2	4	5	14	5	5	4	4	4	22	69
24	4	2	4	4	4	5	5	5	33	5	3	3	4	15	4	4	5	2	2	17	65
25	5	5	4	4	3	4	3	3	31	5	5	4	4	18	4	4	5	3	4	20	69
26	5	5	4	5	4	4	3	2	32	2	3	5	4	14	4	4	5	2	2	17	63
27	4	4	5	5	3	2	3	3	29	3	4	5	5	17	5	4	3	4	4	20	66
28	4	4	3	4	2	2	5	3	27	3	5	4	4	16	4	4	2	2	2	14	57
29	4	4	5	4	3	3	3	4	30	4	4	3	2	13	3	3	4	5	5	20	63
30	4	4	3	4	5	4	3	4	31	5	5	4	3	17	4	4	4	5	2	19	67
31	5	5	3	4	4	4	5	5	35	3	2	1	2	8	4	4	4	2	3	17	60
32	3	3	4	4	4	3	3	3	27	5	5	4	5	19	4	4	4	3	3	18	64
33	4	5	4	4	2	3	3	2	27	4	3	3	5	15	2	2	1	2	3	10	52

34	1	5	5	4	3	3	2	2	25	3	3	3	4	13	3	3	2	2	3	13	51
35	5	3	5	5	3	2	4	2	29	5	3	5	3	16	4	3	2	3	4	16	61
36	2	4	5	4	2	3	3	2	25	4	3	3	3	13	4	3	3	3	4	17	55
37	2	5	1	2	2	4	4	3	23	2	2	3	2	9	3	2	3	3	3	14	46
38	3	4	3	3	4	3	3	2	25	4	3	3	3	13	3	3	3	2	2	13	51
39	3	3	2	4	2	3	4	2	23	5	2	4	3	14	2	3	2	1	3	11	48
40	3	2	5	5	5	4	3	3	30	1	2	2	2	7	3	4	3	2	3	15	52
41	4	4	4	4	3	4	3	4	30	4	4	5	5	18	4	3	2	2	2	13	61
42	3	2	5	4	3	4	2	5	28	3	1	2	4	10	5	3	4	3	5	20	58
43	4	2	2	4	3	5	5	4	29	3	2	4	3	12	2	4	5	3	4	18	59
44	2	3	2	4	3	4	4	5	27	3	5	4	2	14	3	4	5	4	1	17	58
45	4	2	2	4	1	3	5	5	26	5	2	4	3	14	2	3	2	3	4	14	54
46	4	1	3	2	4	2	3	5	24	5	5	3	1	14	3	5	5	3	3	19	57
47	3	5	2	4	5	3	5	4	31	4	4	5	3	16	2	3	4	5	4	18	65
48	2	3	2	1	4	5	4	5	26	4	3	5	4	16	5	3	2	3	4	17	59
49	2	3	1	4	5	1	5	3	24	2	1	4	2	9	3	2	4	3	4	16	49
50	3	2	2	3	1	4	3	3	21	5	4	5	5	19	5	5	2	3	1	16	56
51	3	1	1	1	3	4	5	3	21	2	3	5	5	15	4	3	2	4	5	18	54
54	5	5	4	4	4	5	4	3	34	4	5	5	4	18	2	4	4	4	4	18	70
55	5	5	2	4	3	3	2	2	26	1	4	3	4	12	4	4	5	5	5	23	61
56	4	4	5	5	4	4	4	3	33	2	2	4	4	12	3	3	3	3	5	17	62
57	4	5	5	5	5	4	4	4	36	3	2	3	2	10	3	3	4	4	5	19	65
58	3	4	4	4	4	3	3	4	29	5	5	4	4	18	5	5	4	4	4	22	69
59	2	3	2	3	2	3	2	3	20	3	2	2	3	10	2	3	2	3	3	13	43
60	5	4	3	2	3	4	5	4	30	4	5	2	3	14	3	2	2	2	3	12	56
61	3	4	2	3	4	4	5	3	28	4	2	1	2	9	4	5	3	2	4	18	55
62	3	3	2	3	4	3	2	5	25	5	3	2	3	13	4	2	3	3	2	14	52
63	5	3	3	4	3	2	2	3	25	4	4	3	5	16	4	3	4	5	3	19	60
64	5	5	5	4	3	2	4	4	32	5	5	5	4	19	2	4	4	4	5	19	70
65	4	4	5	5	4	4	3	3	32	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20	68
66	4	4	4	5	3	3	5	4	32	3	3	2	3	11	3	3	4	5	5	20	63
67	4	4	2	3	2	3	4	3	25	4	4	3	3	14	4	5	3	4	4	20	59
68	2	2	3	4	1	2	3	3	20	4	5	2	2	13	3	1	3	5	1	13	46
69	4	3	3	2	1	3	4	5	25	5	1	1	2	9	3	2	3	4	4	16	50
70	4	3	4	3	3	3	3	5	28	2	2	5	3	12	4	4	4	3	2	17	57
71	2	3	2	3	3	4	3	3	23	4	5	2	1	12	3	4	3	2	3	15	50
72	2	5	2	4	3	3	3	4	26	5	2	1	3	11	3	3	4	4	4	18	55
73	2	3	1	2	3	3	3	4	21	3	1	3	5	12	3	3	3	3	4	16	49

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Orellana Cerrón Elida Roxana, con DNI N° 48100382, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se presenta en la tesis son auténticas y veraces.

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

Lima, 10 de diciembre del 2019


.....
ORELLANA CERRÓN ELIDA ROXANA
DNI 48100382