

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en la empresa
Goldser Servicios Generales, Cajamarca 2020.

Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Acuña Idrogo, Flor Yovani

Asesora- ORCID:

Portales Pairazamán, Manuela Inocenta

0000-0001-5882-254X

Cajamarca- Perú

2020

Palabras clave y Líneas de Investigaciones

Palabras Clave:

Tema : Liderazgo Transformacional, satisfacción laboral.

Especialidad : Administración.

Keywords:

Topic : Transformational leadership, job satisfaction.

Specialty : Administration.

Línea de investigación:

Área : Ciencias Sociales.

Sub área : Economía y Negocios.

Disciplina : Negocios y Management.

Líneas de investigación : Talento Humano.

Line of research:

Area : Social sciences.

Sub area : Economy and business.

Discipline : Business and management.

Line of research : Human talent.

Título

Liderazgo Transformacional y Satisfacción Laboral en la empresa Goldser
Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020.

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación existente entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en la empresa Goldser SRL Cajamarca - 2020, la investigación fue aplicada y descriptiva, así mismo, de corte transversal y correlacional. La población fue 15 colaboradores, siendo la muestra 13 ya que no se contó a las jefaturas, la técnica de recolección de información fue la encuesta utilizando como instrumentos a los cuestionarios. Los resultados que se obtuvieron confirma la hipótesis planteada, que existe una relación directa y significativa entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en la empresa ya que el valor R de Pearson es de 0.912 con una significancia de 0.00 ($p < 0.05$), lo que indica que el nivel de confianza de la prueba es mayor a 95%, el nivel de liderazgo obtenido fue alto (90.87%) y el de satisfacción de igual manera (ISL=89%). Con estos resultados la empresa obtiene las herramientas necesarias para la toma de decisiones que permitan potenciar la satisfacción basada en un tipo de liderazgo que no solo ve el cumplimiento de las metas, sino también el desarrollo de personas. La presente investigación se enfocó en el estudio de gestión de las empresas, que permitan a estas ser más eficientes y eficaces, logrando también el desarrollo de competencias de sus colaboradores.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between transformational leadership and job satisfaction in the company Goldser SRL Cajamarca- 2020, the research was applied and descriptive, likewise, cross-sectional and correlational. The population consisted of 15 collaborators, the sample being 13 since the heads were not counted, the information collection technique was the survey using questionnaires as instruments. The results obtained confirming the proposed hypothesis, that there is a direct and significant relationship between transformational leadership and job satisfaction in the company since the Pearson R value is 0.912 with a significance of 0.00 ($p < 0.05$), which indicates that the confidence level of the test is greater than 95%, the level of leadership obtained was high (90.87%) and the satisfaction level in the same way (ISL=89%). With these results, the company obtains the necessary tools for making decisions that allow to enhance satisfaction based on a type of leadership that not only sees the fulfillment of goals, but also the development of people. This research was focused on the study of management of companies which manage to be more efficient and effective, also achieving the development of skills of their employees.

Contenido

Palabras Clave:	i
Keywords:	i
Línea de investigación:	i
Line of research:	i
1. Introducción	12
Antecedentes y fundamentación científica	12
Antecedentes	12
Fundamentación científica	15
2. Justificación de la investigación.....	26
3. Problema	27
4. Conceptualización y operacionalización de variables	27
5. Hipótesis	35
6. Objetivos Objetivo	35
7. Material y métodos (pasarlo de su proyecto de tesis) Tipo y Diseño de investigación	36
Tipo de investigación	36
Diseño de investigación	36
Población y muestra	36
Técnicas e instrumentos de investigación	37
Procesamiento y análisis de información	39
8. Resultados	40
9. Análisis y discusión	85
10. Conclusiones y recomendaciones.....	87
Conclusiones.....	87
Recomendaciones	89
Anexo 1: Matriz de consistencia	92

Anexo n° 03-cuestionario para determinar el nivel de satisfacción laboral de la empresa Goldser servicios generales SRL.....	97
Anexo n° 04 – alfa de Cronbach liderazgo transformacional	100
Anexo n° 05 – alfa de Cronbach satisfacción laboral.....	101
Anexo n° 06 – interpretación de subíndices (olivo, 2016).	102
Anexo n° 07 – Coeficientes de correlación - análisis.....	103
Anexo n° 08 – juicio de expertos para los instrumentos	104

Índice de figuras

Figura 1: Componentes del Liderazgo Transaccional, Transformacional y Pasivo	20
Figura 2: Componentes del Liderazgo Transaccional, Transformacional y Pasivo	21
Figura 3: Coordenadas de los 3 estilos de liderazgo.	21
Figura 4: Creencias y Supuestos.	40
<i>Figura 5: Valores y Creencias.</i>	<i>41</i>
Figura 6: Diferentes Perspectivas.	41
Figura 7: Habla del Futuro de Forma Optimista	42
Figura 8: Me siento orgulloso/a de Trabajar con Ellos.....	43
Figura 9: Habla con Entusiasmo Sobre las Metas	43
Figura 10: Importancia de Tener un Objetivo Claro	44
Figura 11: Me Enseña y me Orienta.....	45
<i>Figura 12: Va más Allá de sus Propios Intereses</i>	<i>45</i>
<i>Figura 13: Trato adecuado.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 14: Se gana mi respeto</i>	<i>46</i>
<i>Figura 15: Considera las consecuencias de sus decisiones</i>	<i>47</i>
<i>Figura 16: Genera confianza</i>	<i>48</i>
<i>Figura 17: Construye una visión estimulante</i>	<i>48</i>

<i>Figura 18: Consideración a mi persona</i>	49
<i>Figura 19: Perspectiva de los problemas</i>	50
<i>Figura 20: Desarrolla mis fortalezas</i>	50
<i>Figura 21: Sugiere nuevas formas de hacer el trabajo</i>	51
<i>Figura 22: Compartir misión de la empresa</i>	51
<i>Figura 23: Confianza en las metas</i>	52
<i>Figura 24: Salario Adecuado</i>	54
<i>Figura 25: Posibilidades de Desarrollo Profesional</i>	54
<i>Figura 26: Estabilidad Laboral</i>	55
<i>Figura 27: Planes de Adiestramiento</i>	56
<i>Figura 28: Adecuados Planes de Adiestramiento</i>	56
<i>Figura 29: Horario de Trabajo</i>	57
<i>Figura 30: Buenas Condiciones de Trabajo</i>	57
<i>Figura 31: Lugar de Trabajo Bien Abastecido de Material de Trabajo</i>	58
<i>Figura 32: Servicios Básicos en el Lugar de Trabajo</i>	58
<i>Figura 33: Acceso Seguro a las Instalaciones</i>	59
<i>Figura 34: Principios, Valores, Misión y Lema de la Empresa</i>	60
<i>Figura 35: Aplicación de Valores Organizacionales</i>	60

Figura 36: de Acuerdo con la Misión y Visión de la Empresa	61
Figura 37: Misión Consistente con la Razón de Ser de la Empresa.....	61
Figura 38: Se Delegan las Tareas Apropriadamente.	62
Figura 39: Estructuras Jerárquicas por Proyectos.	63
Figura 40: Se Atienden los Requerimientos de los Trabajadores.	63
Figura 41: Se Evitan o Resuelven los Conflictos Laborales.	64
Figura 42: Se Incentiva o Premia, por ser más Proactivo o Creativo.....	64
Figura 43: Actitudes de Colaboración.	65
Figura 44: Identificación con la Empresa.	66
Figura 45: No Existen Oportunidades de Actuar Indebidamente	66
Figura 46: Auditorias Favorables	67
Figura 47: Trabajo Retador e Interesante.	67
Figura 48: Evaluaciones, Justas, Objetivas, Confiables y Transparentes	68
Figura 49: Rendimiento y Calidad de Trabajadores en Evaluaciones.....	68
Figura 50: Importancia de Trabajar en la Empresa.	69
Figura 51: Área de Negocios	70
Figura 52: Relaciones Personales Armónicas, Entre Trabajadores.....	70
Figura 53: Adecuado Espíritu de Colaboración.	71

Figura 54: Pocos Conflictos Laborales.....	71
Figura 55: Suficientes Actividades de Supervisión.....	72
Figura 56: Comunicación Adecuada	73
Figura 57: Cuidado en el Manejo de Información Confidencial.....	73
Figura 58: Efectiva Comunicación Corporativa.....	74
Figura 59: Salario Justo de Acuerdo a Experiencia, Conocimientos y Desempeño.	74
Figura 60: Otros Beneficios Relevantes.	75
Figura 61: Rendimiento Contribuye a Conservar su Puesto de Trabajo	76
Figura 62: Otras Facilidades que le Brindan Confianza en la Empresa.	76
Figura 63: Orientaciones Recibidas le Ayudan a Realizar su Labor Satisfactoriamente. ..	77
Figura 64: Imagen Corporativa Conocida Ampliamente.....	78
Figura 65: Compenetrado con la Empresa.....	78
Figura 66: Emplean sus Mejores Habilidades en el Trabajo	79
Figura 67: Opiniones y Recomendaciones, Tomadas en Cuenta	80
Figura 68: Promociones Justas.	80
Figura 69: Trabajo Relevante para la Empresa.	81

Índice de tablas

Tabla 1: Medidas simétricas: Liderazgo transformacional y satisfacción laboral	81
Tabla 2: Medidas simétricas – Influencia idealizada y satisfacción	82
Tabla 3: Medidas simétricas – motivación inspiracional y satisfacción	83
Tabla 4: Medidas simétricas – estimulación intelectual y satisfacción	83
Tabla 5: Medidas simétricas – consideración individualizada y satisfacción.....	84

1. Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

Antecedentes

Espinoza, Morelo y Fuster (2015), en su investigación sobre “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de carabineros en Chile, estudiando los efectos mediadores de la identificación con el grupo y el compromiso laboral”. Luego de estudiar a los líderes a cargo, los instructores, y a los seguidores, se confirmó que existe una relación positiva y significativa entre el liderazgo transformacional y la variable satisfacción. Además, se demuestra que el carácter mediador del líder juega un papel importante con la identificación del grupo y el compromiso de los seguidores con la organización. El método de investigación es cuantitativo y correlacional, la población fue de 40 colaboradores, siendo la muestra de 35. Las técnicas e instrumentos fueron el cuestionario Font- Roja modificado y el Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ).

Perilla y Gómez (2017), en su investigación titulada “Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: El rol mediador de la confianza en el líder”, tienen varios propósitos, primero se quiso confirmar la relación del liderazgo transformacional y la satisfacción laboral y también se quiso establecer la relación de este estilo de liderazgo y otros indicadores de salud y bienestar de los colaboradores. El estudio que se llevó a cabo fue cuantitativo, de corte transversal correlacional, la muestra estuvo conformada por 597 trabajadores de varias organizaciones de México y Colombia (278 y 319 colaboradores respectivamente), participaron 13 empresas, de las cuales 1 fue pública y 12 privadas, siendo 5 del sector industrial y 8 de servicios, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Los instrumentos utilizados estuvieron compuestos por: variables sociodemográficas, liderazgo transformacional, confianza en el líder, salud y bienestar del empleado, autoeficacia en el trabajo, afectividad. Los resultados indican que el liderazgo transformacional se encuentra asociado de manera importante a la satisfacción laboral.

Chacón (2016), en su investigación sobre liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral, en Lima, tuvo como objetivo determinar la relación entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral en una empresa del sector privado. La muestra de la investigación fueron 65 empleados de una empresa privada Courier de Lima, con edades entre 18-58 años, los grados de instrucción de la muestra 33.8% cuenta con secundaria completa, 32.3% con estudios superiores técnicos completos, 33.9% estudios superiores finalizados, así también el 66.2% fueron de sexo masculino y 33% de sexo femenino. Los instrumentos que se utilizaron fueron ficha de datos generales, escala chamba es chamba y Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ). Los resultados que se obtuvieron muestran que el nivel de satisfacción laboral es alto, debido a que los colaboradores han visto sus metas cubiertas dentro de la organización, así también se atribuye a la existencia de programas de reconocimiento y gestión de personas entre otros. Al final, se concluye que la relación es positiva y de intensidad mediana. En cuanto a la relación entre sus dimensiones, se hallaron relaciones positivas y significativas.

Pacheco (2019), en su investigación titulada “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de una empresa privada de Lima Metropolitana”, tuvo como objetivo determinar la relación entre liderazgo transformacional con la satisfacción laboral en el personal de una empresa privada de esta ciudad, llegando a la conclusión de que no existe una relación significativa entre estas dos variables, ya que se encontró que el 41% del personal de esta semana obtuvo puntajes altos en liderazgo transformacional y 52% obtuvo puntajes bajos en satisfacción laboral. El tipo de investigación que se utilizó fue no experimental, transversal, diseño de investigación descriptivo – correlacional, la población y muestra estuvo compuesta por 300 colaboradores con edades entre 24 a 40 años. Los instrumentos que se utilizaron fueron la escala de liderazgo transformacional (ELT) el cual fue elaborado por Rafferty y Griffin en el 2004; así como la escala de satisfacción laboral (SL-SPC), construido por Palma en el 2005.

Quispe (2018) en su investigación “Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral de la micro red Quellouno – 2018” busca identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación intelectual y la consideración individual, llegando a la conclusión que existe correlación directa entre las variables liderazgo transformacional y satisfacción laboral y que el liderazgo tiene vital importancia para conducir a las organizaciones hacia las metas trazadas. El diseño de la investigación fue descriptivo – correlacional, no experimental o diseño ex post facto, el tipo de investigación es cuantitativo, la unidad de análisis son los colaboradores de la Micro red Quellouno, conformado por 35 colaboradores.

Paucar y Rojas (2018) en su investigación titulada “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la facultad de ciencias de la salud de la universidad peruana Los Andes Huancayo – 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Facultad de ciencias de la salud de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo 2017. El método científico utilizado fue el descriptivo, de tipo básica teórica, con un nivel de investigación correlacional, el diseño que se utilizó fue no experimental transaccional correlaciona, la población constituida por la unidad de análisis que son los 40 trabajadores conformado por el personal administrativo de sexo masculino y femenino, nombrados y contratados que trabajan en la facultad de ciencias de la salud de la universidad Los Andes Huancayo. En esta investigación se Concluyó que existe una relación directa y significativa entre el liderazgo transformacional y satisfacción laboral y que esta es positiva.

López (2017) en su investigación “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en trabajadores del área de operaciones de una institución pública” Lima. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo transformacional con la satisfacción laboral en los trabajadores del área de operaciones de una institución pública. El método de investigación que se utilizó fue hipotético deductivo, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental, la población fue 38 trabajadores, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento fue la encuesta tipo Likert. La tesis concluye que el 31.58% de colaboradores

indicó en un rango medio que existe un adecuado liderazgo transformacional, el 65.79% indicó en un rango alto, siente que no tiene un buen líder y por ende se encuentran insatisfechos, el 2.6% indicó en un rango bajo sienten que hay un líder que los orienta generando, por ende, insatisfacción laboral. Finalmente concluye que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y cada una de las dimensiones del liderazgo transformacional: entre el carisma y la satisfacción laboral, entre la inspiración y satisfacción laboral, entre estimulación intelectual y satisfacción laboral, finalmente entre consideración personal y satisfacción laboral.

Cárdenas (2018) en su investigación “Relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una cadena de hoteles cuatro y cinco estrellas en Lima en el 2018” tuvo como objetivo determinar la relación del liderazgo transformacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de una cadena de cuatro y cinco estrellas en Lima 2018, la tesis tuvo enfoque cuantitativo, el tipo es correlacional, con diseño no experimental transversal. La población incluyó a los 72 trabajadores de casa Andina Classic y 93 de Casa Andina Premium, ambas en la ciudad de Lima, de las distintas áreas de los hoteles. La muestra es no probabilística por conveniencia, la cual incluye a 40 colaboradores de las distintas áreas de ambos hoteles. Los instrumentos que se utilizaron fueron el Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) y el cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC. El autor concluye que el liderazgo transformacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral y concluye que, al elevar la percepción del liderazgo transformacional en los líderes inmediatos, la satisfacción laboral será mayor.

Fundamentación científica

Liderazgo transformacional

(D'Alessio, 2008), indica que el liderazgo estratégico es la capacidad de conducir al personal de una empresa para que se cumplan los objetivos de esta, esta

dirección está basada en un líder a quien se lo respeta por sus cualidades profesionales y personales, habilidades, competencias, enseñanzas y conocimientos. En este sentido el liderazgo transformacional es muy importante para tener éxito en el proceso estratégico, no contar con este tipo de liderazgo complicarían las cosas. (p.183).

(Burns, 1978), introduce por primera vez el término liderazgo transformacional, según el autor consiste en un proceso en el que “los líderes y seguidores hacen entre sí para avanzar a un nivel más alto de la moral y la motivación”.

Liderazgo transformacional comprende un proceso de dirección en el que la transformación del entorno es un aspecto fundamental que es posible gracias a la acción del líder que inspira y motiva a sus seguidores, enfocados en el logro de objetivos. Este tipo de liderazgo procura motivar e incentivar a los colaboradores para que puedan colaborar de manera activa de los cambios del entorno por ello compromete a cada uno de ellos con la misión y visión de la organización y así puedan alcanzarlas. Todo esto dentro de un clima laboral sano, laborando con entusiasmo, responsabilidad y productividad.

(Maxwell, 2007), indica que el líder transformador orienta sus esfuerzos en conseguir un alto índice de aprendizaje en la organización, se muestra de manera competente para dar a conocer el propósito estratégico, dirige sus acciones para lograr la efectividad en la producción, así como en las ideas.

(Bass & Avolio, 2006) los líderes transformacionales fomentan cambios de visión que conducen a cada persona a olvidar sus intereses personales, anteponiendo el objetivo grupal. Esto provoca que los colaboradores se transformen en líderes se dirijan, se regulen, se actualicen y se controlen a ellos mismos. A continuación, se mencionan las características del líder transformacional:

(Bass & Avolio, 2006) manifiesta que los colaboradores pueden seguir al líder carismático y tratar de imitarlo, teniendo en cuenta que este líder sea un modelo a seguir, así también los seguidores muestran lealtad y respeto. El líder carismático diseña formas de trabajo nuevas, identificando oportunidades de las amenazas que

van apareciendo, trata de salir de su zona de confort y trata de modificar el medio ambiente. Muestra proactividad.

Creatividad. (Bass & Avolio, 2006), Cuando los líderes asumen riesgos, motivan a los seguidores a emanar ideas, motivan e incentivan la creatividad, para que los que lo siguen pueden desempeñarse manera independiente.

Interactividad. (Bass & Avolio, 2006), el líder transformacional demuestra la interactividad del trabajo grupal, para generar una sinergia en la empresa. Busca la formación y desarrollo del personal, busca cambios y desarrollo de manera conjunta, con el fin de que todo el personal se comprometa y colabore.

Ética. (Bass & Avolio, 2006), El líder transformacional es auténtico, basa su actuar en valores, la moral y la ética, asume e interioriza las normas éticas, el comportamiento.

Orientación a las personas. (Bass & Avolio, 2006), referido al nivel que el líder atiende las necesidades de cada colaborador, el líder fomenta comunicación y vigila la resolución de conflictos, actúa como mentor y orientador preocupándose por sus inquietudes, necesidades y requerimientos.

Coherencia: (Bass & Avolio, 2006), manifiesta que el líder transformacional es coherente y se adapta, mantiene armonía entre lo que piensa, dice y hace, no modifica su conducta.

Para (Bryman, 1996), citado por (Salazar, 2006), “el liderazgo transformacional se sitúa dentro de los nuevos enfoques sobre el liderazgo”, orientado a la participación y flexibilidad dentro de la organización. Su fuente de influencia se centra en dar significado a la tarea, de modo que la visión, la cultura, y el compromiso de la organización pasan a ser sus dimensiones teóricas más esenciales.

(Méndez, 2009) manifiesta que el líder transformacional tiene éxito porque motiva

a las personas a tal punto de llevarlas al compromiso, motivan logros y autodesarrollo de las personas, así como también promueven el desarrollo grupal.

La teoría del liderazgo transformacional se enfoca en emociones, valores y visiones, existen también otros tipos de liderazgo y se va a realizar una diferenciación entre el liderazgo en estudio y los demás.

El liderazgo transformacional no es el liderazgo emocional, este último es aquel que tiene injerencia en las emociones de los demás a partir de la autoconciencia y el control propio de las emociones, así lo primero que se debe hacer es aplicar el auto reconocimiento de nuestras propias emociones y al analizar su funcionamiento se podrá comprender a los demás. (Salcedo, 2018), p. 10.

(Salcedo, 2018), el liderazgo transformacional tampoco es liderazgo de servicio, el objetivo último del líder transformacional es motivar al colaborador para que participe en acciones que ayuden a la organización a alcanzar sus objetivos, a diferencia del liderazgo de servicio, en el cual la piedra angular no es la organización, sino el trabajador. (p.12)

El liderazgo transformacional no es el liderazgo carismático, ya que el liderazgo transformacional prefiere delegar poder a sus colaboradores, en lugar de promocionar su propio resplandor.

(Salcedo, 2018), manifiesta que el líder transformacional, no pierde de vista los resultados esperados, pero además se ocupa de alinear el interés del colaborador con el de la empresa, con lo cual se podrá crear condiciones de trabajo adecuadas.

El líder transformacional es capaz de motivar e inspirar a sus equipos por medio de la conducta, intentan influir en actitudes y valores, esperando que se esfuercen y desarrollen su potencial de manera ética. Los líderes transformacionales son proactivos y buscan cumplir los objetivos tanto individuales como organizacionales. Indica los comportamientos: Influencia idealizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual, consideración individualizada. (Salcedo, 2018), p.19. A continuación, se muestran los factores del liderazgo

transformacional:

Influencia idealizada: Capacidad de líder para transmitir los siguientes aspectos: entusiasmo, confianza y respeto, el líder se convierte en un modelo idealizado a seguir por parte de sus colaboradores quienes lo quieren imitar y admirar. Estos líderes animan, aumentan el crisma y entusiasman a sus colaboradores, comparten su visión de sus objetivos y transmiten fluidez y seguridad, influyendo de manera directa en el desempeño y desarrollo de sus actividades. (Salcedo, 2018).

Motivación inspiracional: El líder estimula optimismo y entusiasmo, crea una visión estimulante y atractiva, dando convencimiento y enseña con el ejemplo. (Salcedo, 2018).

Estimulación intelectual: El líder motiva nuevos enfoques para la resolución de problemas, enfatiza la inteligencia, racionalidad, motiva a sus colaboradores para pensar distintas maneras de solucionar los problemas, delegándoles responsabilidad y confianza. (Salcedo, 2018).

Consideración individualizada: Capacidad del líder para detectar las necesidades individuales de su personal para poder encargarse de ellas de manera personalizada, practica la retroalimentación formando y dando consejos. El líder actúa como coach personalizado para cada colaborador, teniendo en cuenta sus necesidades personales. Crea un clima de apoyo, sabe escuchar y delega. (Salcedo, 2018).

Componentes del liderazgo transformacional, transaccional y pasivo

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	COMPOR TAMI ENTOS
Influencia idealizada/carisma (atribuida y conductual)	El líder tiene la capacidad de evocar una visión atrayente, y generar respeto y admiración.
Motivación inspiradora	Se comporta de manera que motiva a sus colaboradores, proporcionándoles un sentido a su trabajo y a los cambios que propone.
Estimulación intelectual	Favorece enfoques innovadores, haciendo hincapié en la inteligencia y en la creatividad para la solución de problemas.
Consideración individualizada	Vincula las necesidades individuales de sus seguidores con las de la organización, haciéndoles ver que su contribución individual es importante

Figura 1: Componentes del Liderazgo Transaccional, Transformacional y Pasivo

Fuente: Bass y Avolio, 2005. Citado por (Salcedo, 2018), p. 25.

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	COMPORTAMIENTOS
Influencia idealizada/carisma (atribuida y conductual)	El líder tiene la capacidad de evocar una visión atrayente, y generar respeto y admiración.
Motivación inspiradora	Se comporta de manera que motiva a sus colaboradores, proporcionándoles un sentido a su trabajo y a los cambios que propone.
LIDERAZGO PASIVO	COMPORTAMIENTOS
Dirección por excepción pasiva	Interviene cuando ya ha ocurrido el problema. Hasta entonces deja que las cosas sigan su curso.
Laissez-faire	No se compromete y se inhibe cuando se le necesita, demorando responder a cuestiones urgentes.

Figura 2: Componentes del Liderazgo Transaccional, Transformacional y Pasivo
Fuente: Bass y Avolio, 2005. Citado por (Salcedo, 2018), p. 25.

Coordenadas de los tres estilos de liderazgo descritos anteriormente:

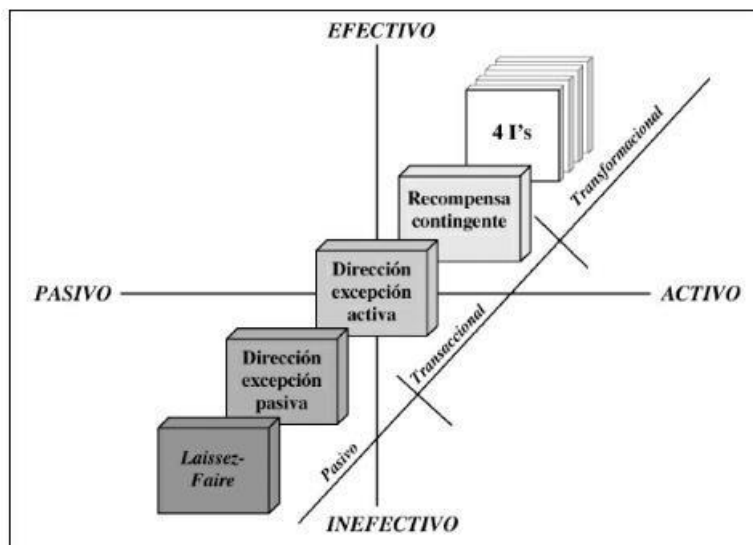


Figura 3: Coordenadas de los 3 estilos de liderazgo.

Fuente: Bass y Avolio, 2005. (Citado por (Salcedo, 2018), p. 25).

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012): los líderes transformacionales muestran una visión e inspiran a sus colaboradores, tiene la capacidad de motivar, construir una cultura y fomentar un clima adecuado para el cambio organizacional. Existen compañías que promueven el liderazgo transformacional como IBM y AT&T, para transformar sus empresas con agilidad y responder de manera rápida a los cambios.

Satisfacción Laboral

(Bevco's, 2017), manifiesta que satisfacción en el trabajo es la cantidad de satisfacción que los colaboradores emanan de su labor, para medirlo se usa una encuesta normalmente. También manifiesta que los líderes se preocupan verdaderamente de la satisfacción laboral basada en recompensas, confianza, empoderamiento, comunicación y crecimiento. Colaboradores felices permanecen en sus puestos, pero pueden no ser más productivos, con lo que la empresa no se beneficia. Los líderes se preocupan por la satisfacción de sus colaboradores en el trabajo, a través de algunas estrategias como:

Recompensas: Reconocimiento en el trabajo a parte del incentivo monetario, también se agradece el reconocimiento por los aportes del colaborador, a través de cosas simples, como un agradecimiento, un aplauso, entre otros.

Confianza: La confianza es fundamental en cualquier empresa, los colaboradores deben confiar en sus compañeros, en las jefaturas y en la organización, para que se puedan identificar con los objetivos de la misma. La ética está asociada con la confianza, ya que cuando un colaborador observa un comportamiento no ético, pierde la fe y la confianza en sus líderes, afectando a su satisfacción en el trabajo.

Empoderamiento: Referido a los colaboradores tienen la iniciativa y pueden resolver problemas basado en su toma de decisiones.

Comunicación: Los empleados deben conocer lo que espera la organización de ellos, necesitan dirección.

Crecimiento: Los colaboradores necesitan crecer dentro de su empresa.

(Olivo, 2016), manifiesta que es difícil procurar que los empleados se motiven y se sientan satisfechos, la satisfacción laboral se encuentra relacionada con la motivación y las necesidades humanas, se basa en: fortalecer la cultura organizacional, condiciones laborales óptimas, expectativas optimistas, metas y recompensas.

(Olivo, 2016), muestra los determinantes del éxito de las empresas sometidas a una investigación con el análisis de compañías triunfadoras que han logrado crecimientos excepcionales y rápidos, mejorando sus rendimientos a largo plazo, estos determinantes se detallan a continuación.

Liderazgo y gerencia de los directores: Los cuales muestran ambición y humildad, teniendo en cuenta la circunstancia.

Conformación del equipo gerencial: Capacidad de adquirir y retener al talento humano.

Manejo de información y de situaciones difíciles: Reconocimiento de problemas y de soluciones otorgándoles a los empleados la libertad de expresar sus sentimientos y emociones.

Concepto de hedgehog: Motor principal del éxito que se respalda en asociación y orientación estratégica y táctica operacional.

Cultura de la disciplina: Personal capacitado, responsable, que se encuentre motivado, entre otros.

Manejo de tecnología: Elección riguroso del sistema más adecuado.

Resistencia y persistencia: Crecimiento de manera permanente.

Para (Olivo, 2016), se consideran las siguientes dimensiones:

Adiestramiento: En referencia a si los trabajadores se sienten capacitados y las acciones de capacitación son efectivas dentro de la organización.

Condiciones del sitio de trabajo: Hace referencia a las condiciones físicas y ambientales del sitio de trabajo, así como la dotación de materiales y útiles necesarios para realizar sus funciones. De igual manera si cuenta con servicios básicos como agua, electricidad, etc., y si las instalaciones cuentan con accesos seguros.

Comunicación: Se refiere a si la comunicación entre el personal es adecuada, si existe cuidado en el manejo de la información confidencial y si las políticas comunicacionales corporativas son efectivas.

Cultura organizacional: Es decir, si se conocen los principios, valores, misión, visión y lema organizacional, si se aplican estos valores y si los trabajadores están de acuerdo con la misión y visión de la empresa. De igual manera se define como el manejo de conflictos laborales satisfactoriamente y si se incentiva o premia la pro actividad y creatividad.

Ética profesional: Determinar si la identificación del personal con la empresa los principios y valores organizacionales, y evalúa los resultados de las auditorias.

Gerencia y supervisión: Se refiere a si la supervisión delega apropiadamente las tareas, si se priorizan los requisitos de los trabajadores y si las actividades de supervisión son suficientes.

Imagen corporativa: Si el trabajador conoce el área de negocios de la empresa, es decir, el rubro, y si la imagen corporativa es conocida ampliamente.

Intereses y expectativas personales: Hace referencias a si el trabajador encuentra su trabajo retador e interesante, si considera importante trabajar en la empresa, si emplea sus mejores habilidades en el trabajo, si sus opiniones y recomendaciones

son tomadas en cuenta y si considera que su trabajo es relevante para la empresa.

Relaciones con los trabajadores: Si prevalecen relaciones armónicas entre los trabajadores, el espíritu de colaboración entre los trabajadores y que tanto se presenta los conflictos laborales.

Remuneración y beneficios: Si refiere a que, si su salario es adecuado para el cargo y labores que realiza y si de acuerdo a su experiencia y conocimiento, considera que su salario es justo.

Seguridad: En referencia a si la empresa garantiza la estabilidad laboral, horarios de trabajo adecuados, rendimiento y conservación de puesto de trabajo y la confianza que le brinda la empresa al trabajador.

Evaluación: El trabajador siente si la empresa le ofrece posibilidades de desarrollo y si el sistema de evaluación es justo, objetivo, confiable y transparente.

Para (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), la satisfacción laboral se entiende como el factor que determina el grado de satisfacción que un colaborador puede llegar a experimentar en su trabajo. Este ámbito de laboral de la calidad de vida de los colaboradores he llegado a captar el mayor interés por las organizaciones.

Para Locke (1976), tal como es citado por (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), la satisfacción laboral puede llegar a ser un estado placentero que resulta de valor del trabajo o de las experiencias de los colaboradores en relación a este. Se puede decir de esta definición que la satisfacción laboral abarca aspectos relacionados con la satisfacción como el trabajo en sí, los colegas, salarios e incentivos, supervisión, promoción, condiciones de trabajo, entre otros.

En general, satisfacción laboral se entiende como el conjunto de respuestas afectivas que un trabajador llega a experimentar ante el desarrollo de su trabajo y los diferentes aspectos relacionados al mismo, por lo que, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

Debido a la gran existencia de artículos de investigación relacionados con la satisfacción laboral, se recogen algunos de éstos. (Gamboa, 2010), en su investigación acerca de la recopilación de determinantes, menciona que, para Fisher, Harris, Kirk, Leopold, y Leverment, (2004), lo más importante para un trabajador es que se comuniquen las metas y los valores de la organización. Recomiendan que para poder medir la satisfacción laboral y contrarrestar la merca de la misma, ocho áreas consideradas como pasos de acción que deberán ser implementadas en la organización para generar resultados:

Pago

Entrenamiento y desarrollo

Estilo de gerencia Herramientas

de trabajo Equidad y diversidad

Bienestar físico

Involucramiento y comunicación del empleado

Carga de trabajo.

2. Justificación de la investigación

Justificación social:

La satisfacción laboral es importante para un adecuado desempeño de los colaboradores de una institución, por ello se investigó la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en la empresa Goldser servicios generales SRL, este tipo de liderazgo se distingue del liderazgo transaccional debido a que este último solo se enfoca en el cumplimiento de las metas, siendo el primero, más completo debido a que desarrolla las competencias y habilidades de los colaboradores y lo que busca la empresa es desarrollar el tipo de liderazgo transformacional lo que le permitirá lograr potenciar la satisfacción en los colaboradores.

Justificación teórico - práctico

Esta investigación se realiza con el fin de aportar conocimiento sobre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral teniendo en cuenta que el liderazgo es una de las competencias gerenciales más importante para realizar una adecuada

gestión, el liderazgo transformacional cumple un rol importante el cual no solo ve metas sino también desarrolla habilidades y competencias. Lo que se buscó con la presente investigación fue determinar y analizar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en la empresa, con los hallazgos encontrados se pudo realizar propuestas para mejorar la gestión de la organización siendo el fin, mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Justificación metodológica

El presente estudio al indagar sobre un tipo de liderazgo, como lo es el liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción de los colaboradores obtuvo resultados los cuales podrían ser replicados en otras organizaciones en el sector que cumplan con las mismas características y en las mismas condiciones.

3. Problema

¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de la empresa Goldser Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020?

4. Conceptualización y operacionalización de variables

Conceptualización

Liderazgo transformacional

(D'Alessio, 2008), indica que el liderazgo estratégico es la capacidad de conducir al personal de una empresa para que se cumplan los objetivos de esta, esta dirección está basada en un líder a quien se lo respeta por sus cualidades profesionales y personales, habilidades, competencias, enseñanzas y conocimientos. Cita a (Bass, 1985), quien encuentra los siguientes factores del liderazgo transformacional:

Influencia idealizada

Motivación inspiracional

Estimulación intelectual

Consideración individualizada

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el conjunto de respuestas afectivas que un trabajador llega a experimentar ante el desarrollo de su trabajo y los diferentes aspectos relacionados al mismo. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

(Olivo, 2016), la satisfacción laboral se encuentra relacionada con la motivación y las necesidades humanas, se basa en: fortalecer la cultura organizacional, condiciones laborales óptimas, expectativas optimistas, metas y recompensas.

Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Liderazgo transformacional	(D'Alessio, 2008), indica que el liderazgo estratégico es la capacidad de conducir al personal de una empresa para que se	Influencia idealizada	Cuestionario MLQ 5X corto en las dimensiones (IIA) y (IIC)	<ul style="list-style-type: none"> • Hace que se sienta orgulloso/a de trabajar con él/ella • Va más allá de sus propios intereses por el bienestar del grupo • Actúa de modo que se gana mi respeto • Se muestra seguro/a y genera confianza • Expresa abiertamente sus valores y creencias más importantes • Pone en manifiesto la importancia de tener un objetivo claro en lo que se hace • Considera las consecuencias morales y éticas de sus decisiones • Destaca la importancia de compartir la misión de la empresa

<p>cumplan los objetivos de esta, esta dirección está basada en un líder a quien se lo respeta por sus cualidades profesionales y personales, habilidades, competencias, enseñanzas y conocimientos.</p>	<p>Motivación inspiracional</p>	<p>Cuestionario MLQ 5X corto en las dimensión (MI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Habla de forma optimista acerca del futuro • Habla con entusiasmo sobre las metas a conseguir • Construye una visión estimulante del futuro • Muestra confianza en que se alcanzarán las metas propuestas
	<p>Estimulación intelectual</p>	<p>Cuestionario MLQ 5X corto en las dimensión (EI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acostumbra a evaluar críticamente creencias y supuestos, para ver si son los apropiados • Considera diferentes perspectivas a la hora de resolver los problemas • Consigue que vea los problemas desde diferentes puntos de vista • Me sugiere nuevas formas de hacer el trabajo
	<p>Consideración individualizada</p>	<p>Cuestionario MLQ 5X corto en las dimensión (CI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dedicar tiempo a enseñarme y a orientarme • Me trata como una persona y no solo como miembro de un grupo • Considera que tengo necesidades, habilidades y aspiraciones que son distintas a las de otros • Me ayuda a desarrollar mis fortalezas

Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es el conjunto de respuestas afectivas que un trabajador llega a experimentar ante el desarrollo de su trabajo y los diferentes aspectos relacionados al mismo. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010). Para (Olivo, 2016), tiene dimensiones	Adiestramiento	Adiestramiento y orientación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La empresa ofrece planes de adiestramiento? • ¿Los planes de adiestramiento son adecuados? • ¿Las orientaciones recibidas le permiten realizar su labor satisfactoriamente?
		Condiciones del sitio de trabajo	Condiciones físicas, ambientales, materiales, servicios	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las condiciones físicas y ambientales donde usted trabaja son buenas? • ¿El sitio de trabajo está dotado de materiales y útiles necesarios para desempeñar funciones? • ¿Disponibilidad de servicios básicos en el lugar de trabajo (agua, electricidad, etc.)? • ¿Acceso seguro a las instalaciones del sitio de trabajo?
		Comunicación	Comunicación y manejo de información	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La comunicación entre el personal es adecuada? • ¿Existe cuidado en el manejo de la información confidencial? • ¿Las políticas comunicacionales corporativas son efectivas?
		Cultura organizacional	Conocimiento e identificación con la	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce los principios, valores, misión, y lema organizacional?

			<p>misión, visión, valores y principios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se aplican los valores organizacionales? • ¿Está usted de acuerdo con la misión y visión de la empresa? • ¿La misión es consistente con la razón de ser de la empresa? • ¿Además de la estructura jerárquica, existen estructuras formales por proyectos? • ¿Los conflictos laborales se evitan o resuelven satisfactoriamente? • ¿Se le incentiva o premia por ser más proactivo o creativo? • ¿Hay actitudes de colaboración entre los colaboradores?
		<p>Ética Profesional</p>	<p>Práctica de la ética</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su identificación con la empresa refuerza los principios y valores organizacionales? • ¿No existen o hay pocas oportunidades de actuar indebidamente en el trabajo? • ¿Los resultados de las auditorías siempre son favorables?
		<p>Gerencia y</p>	<p>Delegar y supervisar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su supervisor delega apropiadamente las

		supervisión		<ul style="list-style-type: none"> • tareas? • ¿Se atienden de manera prioritaria los requerimientos de los trabajadores? • ¿Las actividades de supervisión son suficientes?
		Imagen corporativa	Compenetración con la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce el área de negocios de la empresa? • ¿La imagen corporativa es conocida ampliamente? • ¿Se siente compenetrado con la empresa?
		Intereses y expectativas personales	Desenvolvimiento en el centro laboral	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su trabajo es retador e interesante? • ¿Considera importante trabajar en la empresa? • ¿Emplea sus mejores habilidades en el trabajo? • ¿Por lo general, sus opiniones y recomendaciones son tomadas en cuenta? • ¿Considera que su trabajo es relevante para la empresa?
		Relaciones con los trabajadores	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Prevalecen relaciones personales armónicas entre los trabajadores? • ¿El espíritu de colaboración entre los trabajadores es adecuado? • ¿Se presentan pocos conflictos laborales?

		Remuneración y beneficios	Salarios y beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su salario es adecuado para el cargo y las labores? • ¿De acuerdo a su experiencia, conocimientos y desempeño, su salario es justo? • ¿Además del salario, cuenta con otros beneficios relevantes?
		Seguridad	Estabilidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La empresa garantiza la estabilidad laboral? • ¿El horario de trabajo es adecuado? • ¿Su rendimiento contribuye a conservar su puesto de trabajo? • ¿A parte de los beneficios económicos, existen otras facilidades, que le brindan confianza en la empresa?
		Evaluación	Evaluación de rendimiento de personal	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La empresa ofrece posibilidades de desarrollo profesional? • ¿El sistema de evaluaciones es justo, objetivo, confiable y transparente? • ¿Se considera el rendimiento y la calidad de los trabajos en las evaluaciones? • ¿Las promociones son justas?

5. Hipótesis

H1: El liderazgo transformacional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020.

H0: El liderazgo transformacional se relaciona de manera indirecta con la satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020.

6. Objetivos

Objetivo

Objetivo General

Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios General, Cajamarca 2020.

Objetivos específicos

- a.** Determinar y analizar el nivel de liderazgo transformacional.
- b.** Analizar la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada.
- c.** Analizar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en una empresa privada en Cajamarca en el 2020
- d.** Determinar la relación entre la dimensión influencia idealizada y la satisfacción laboral.
- e.** Determinar la relación entre la dimensión motivación inspiracional y la satisfacción laboral.
- f.** Determinar la relación entre la dimensión estimulación intelectual y la satisfacción laboral.

- g. Determinar la relación entre la dimensión consideración individualizada y la satisfacción laboral.

7. Material y métodos (pasarle de su proyecto de tesis) Tipo y Diseño de investigación

Tipo de investigación

Salkind (1998) como se citó en (Bernal, 2010), indica que una investigación descriptiva reseña las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio, Cerda (1998), citado por (Bernal, 2010) también manifiesta que describen aspectos, características o distintivos de la población que se está estudiando. En tal efecto la presente investigación fue descriptiva ya que permitió establecer relaciones entre las variables, en un determinado momento, también fue una investigación de campo.

Diseño de investigación

El diseño se refiere al plan o estrategia utilizada para recolectar la información deseada (Sampieri, Fernández y Baptista, 2010). Teniendo en cuenta lo indicado por los autores, la investigación es no experimental debido a que no se manipuló deliberadamente las variables. Transversal ya que recolectó datos en un solo momento. También fue cuantitativa. Finalmente, la investigación fue inductiva, ya que a partir de premisas se llegó a una conclusión.

Población y muestra

Para la presente investigación la población fueron los 15 colaboradores de la empresa Goldser Servicios Generales SRL, conformada por personal administrativo, de operaciones y de apoyo. La muestra estuvo conformada por los 13 trabajadores sin incluir a la gerencia general y a la gerencia de operaciones

gerencia de operaciones. La unidad de análisis fue el colaborador de la empresa Goldser Servicios Generales.

Técnicas e instrumentos de investigación

Al ser una investigación de campo, la técnica que se utilizó para la presente investigación fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario (documento), que fue aplicada a cada uno de los colaboradores de la empresa Goldser Servicios Generales SRL.

El instrumento que se utilizó para medir el liderazgo transformacional es el cuestionario MLQ 5X corto (Anexo 1), el cual ha sido validado en 9 investigaciones en empresas públicas y privadas en 9 países, consta de 45 preguntas de las cuales se tomarán las correspondientes al liderazgo transformacional, según las dimensiones que se toman en cuenta para la presente investigación IIA, IIC, EI, MI, CI, cada una de estas dimensiones representada por 4 ítems, IIA: (10,18,21,25), IIC: (6,14,23,34), EI: (2,8,30,32), MI: (9,13,26,36), CI: (15,19,29,31). El alfa de cronbach se encuentra entre el 0.74 y 0.94, con lo que le da confiabilidad al instrumento. El cuestionario mide percepciones de actitudes y comportamiento exhibidos por parte del líder, basado en una escala de Likert donde: (0) =nunca, (1) =rara vez, (2) =a veces, (3) = a menudo, (4) =frecuentemente. (Salcedo, 2018). Finalmente, a mayor valor obtenido en cada dimensión, mayor presencia de la conducta o actitud del líder transformacional. (Salcedo, 2018)

Para efectos de la presente investigación se propuso tabular teniendo en cuenta el valor obtenido entre el máximo posible, obteniendo un índice que se comparó con los siguientes parámetros:

85%-100% Alto

76% y 84% Medio alto

65% y 75% medio bajo

Menor a 65% bajo

El instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral es el utilizado para medir el índice de satisfacción laboral, para medir el grado de motivación, satisfacción, productividad. (Anexo 2), (Olivo, 2016).

Los resultados se tabularán de la siguiente manera: (Olivo, 2016).

(A) Totalizando por área de información

(B) Determinando el valor máximo del área, equivale a: N° Preguntas X 4 puntos X N° encuestados.

(A/B) calculando cada subíndice: $\text{total tabulado (A)} / \text{Valor máximo del área}$

(B).

Para la interpretación del Índice de satisfacción laboral y los subíndices. (Olivo, 2016).

ISL entre 85% - 100%: Resultado excelente, satisfacción laboral Alta. ISL entre

76% - 84%: Resultado bueno, satisfacción laboral Media-alta ISL entre 65% -

75%: Resultado regular, satisfacción laboral Baja-media ISL menor a 65%:

Resultado deficiente, satisfacción laboral baja.

Procesamiento y análisis de información

Se utilizará el SPSS para el tratamiento de los datos estadísticos, así como Microsoft Excel.

8. Resultados

Presenta los resultados obtenidos de la investigación realizada. Puede incluir, de ser necesario, cuadros, gráficos o pruebas estadísticas que ilustren los resultados.

Objetivo específico 1: Determinar y analizar el nivel de liderazgo transformacional: A continuación, se presenta los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Goldser Servicios Generales SRL.

Los resultados obtenidos muestran que el nivel de liderazgo transformacional de la empresa Goldser servicios generales SRL es de 90.87%, y en cada una de las dimensiones, Influencia idealizada muestra un resultado de 89% y 93%, motivación inspiradora muestra un resultado de 91%, estimulación intelectual muestra un resultado de 89%, consideración individualizada de 92%.

A continuación, se muestran los resultados del instrumento utilizado.

2) Evalúa críticamente creencias y supuestos:

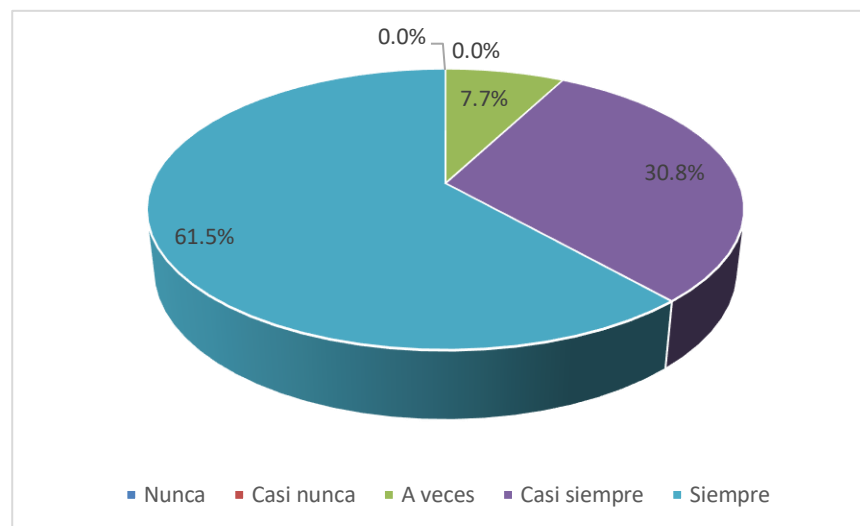


Figura 4: Creencias y Supuestos.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados, tenemos que a veces al 7.7% los evalúan críticamente, al 30.8% casi siempre y al 61.5% siempre.

6) Expresa abiertamente sus valores y creencias:

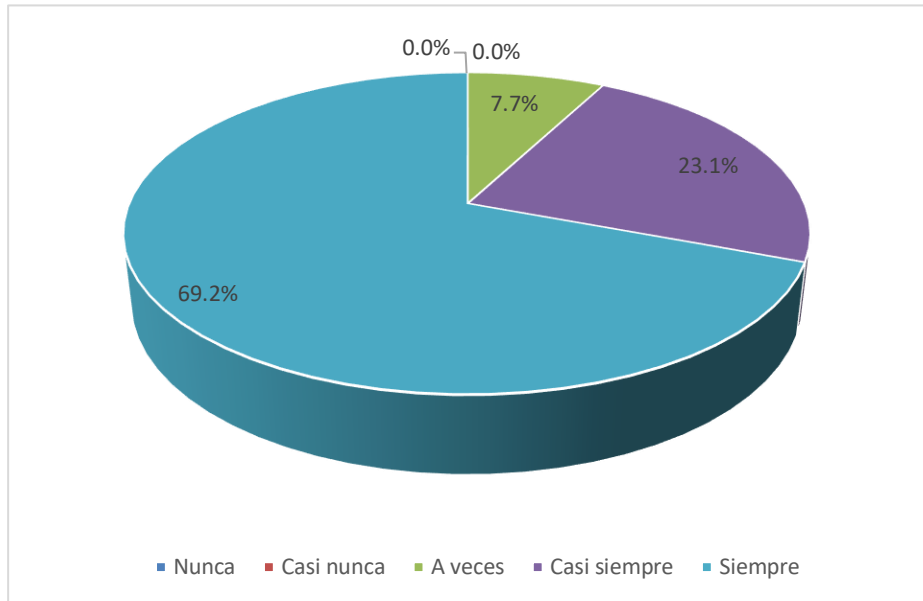


Figura 5: Valores y Creencias.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de los encuestados, tenemos que el 7.7% expresa sus valores y creencias a veces, el 23.1% casi siempre y el 69.2% siempre.

8) Considera diferentes perspectivas:

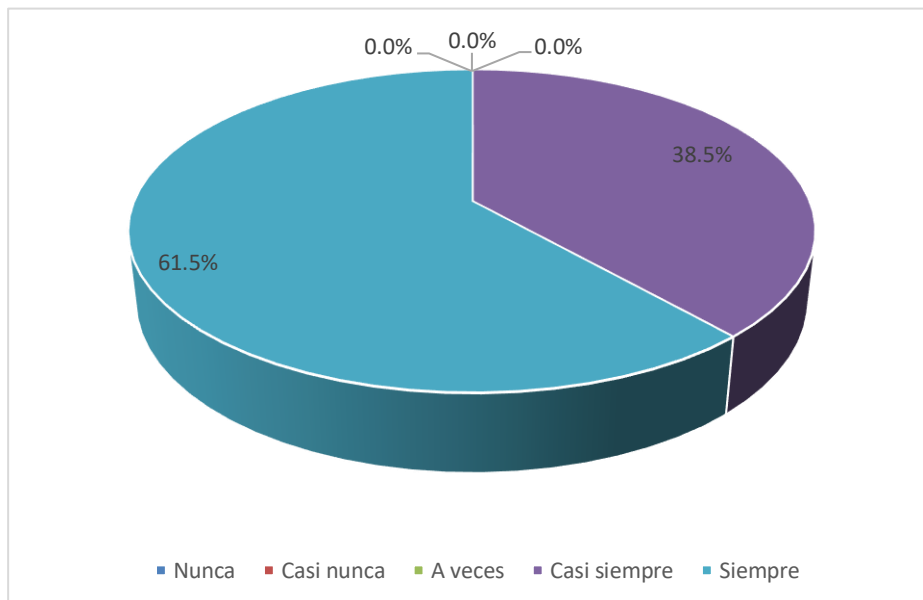


Figura 6: Diferentes Perspectivas.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 38.5% de los encuestados opina que casi siempre se consideran perspectivas diferentes, y el 61.5% dice que siempre se consideran perspectivas diferentes.

9) Habla de forma optimista acerca del futuro:

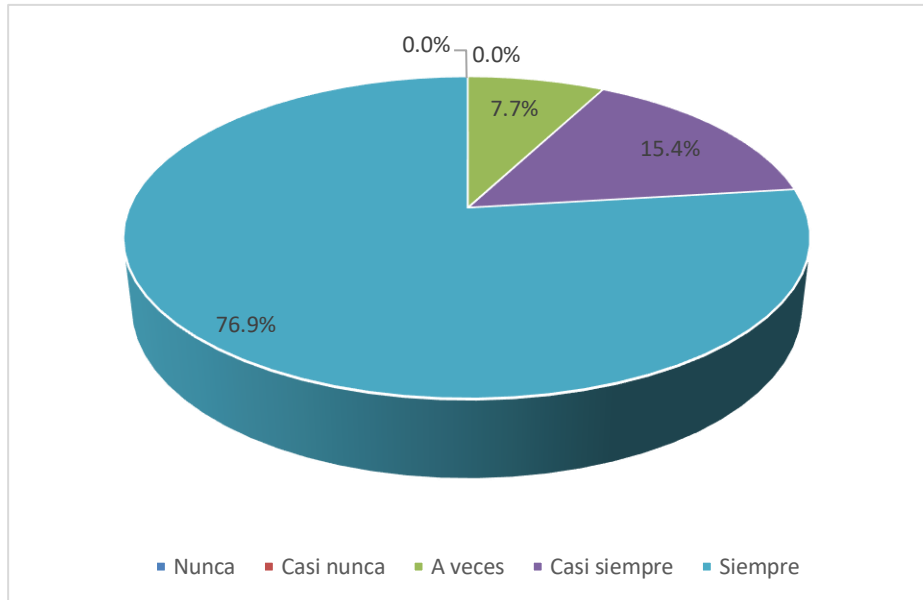


Figura 7: Habla del Futuro de Forma Optimista

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 7.7% considera que a veces se habla de forma optimista del futuro, el 15.4% cree que casi siempre y el 76.9% considera que siempre se habla de forma optimista del futuro.

10) Hace que se sienta orgulloso/a de trabajar con él/ella:

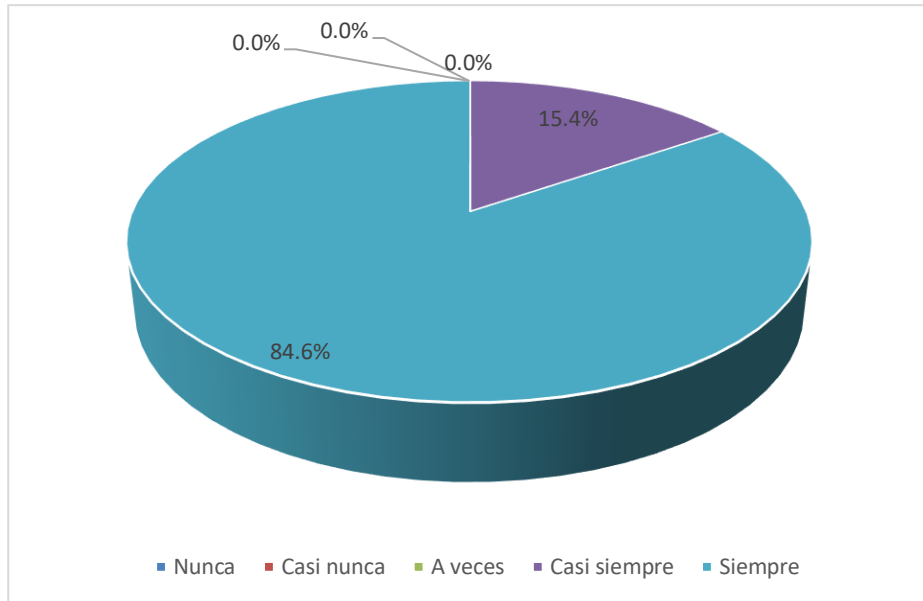


Figura 8: Me siento orgulloso/a de Trabajar con Ellos

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 15.4% del encuestados casi siempre se sienten orgullosos de trabajar con ellos y el 84.6% siempre se sienten orgullosos.

13) Habla con entusiasmo sobre las metas a conseguir:

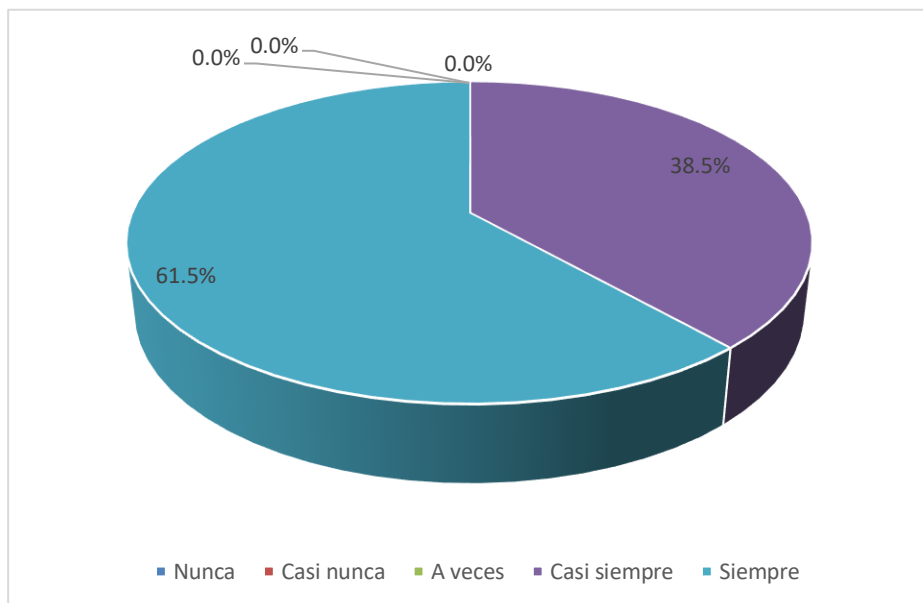


Figura 9: Habla con Entusiasmo Sobre las Metas

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de los encuestados el 38.5% dice que casi siempre se habla con entusiasmo y el 61.5% dice que siempre se habla con entusiasmo.

14) La importancia de tener un objetivo claro:

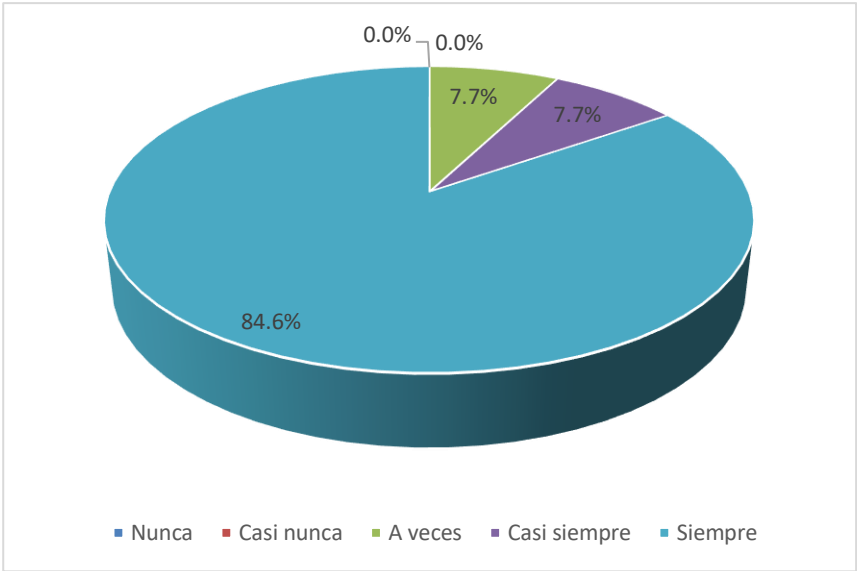


Figura 10: Importancia de Tener un Objetivo Claro

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 7.7% a veces tiene dificultad de la importancia de tener un objetivo, el otro 7.7% lo reconoce casi siempre y el 84.6% reconoce completamente la importancia.

15) Dedicar tiempo a enseñarme y a orientarme:

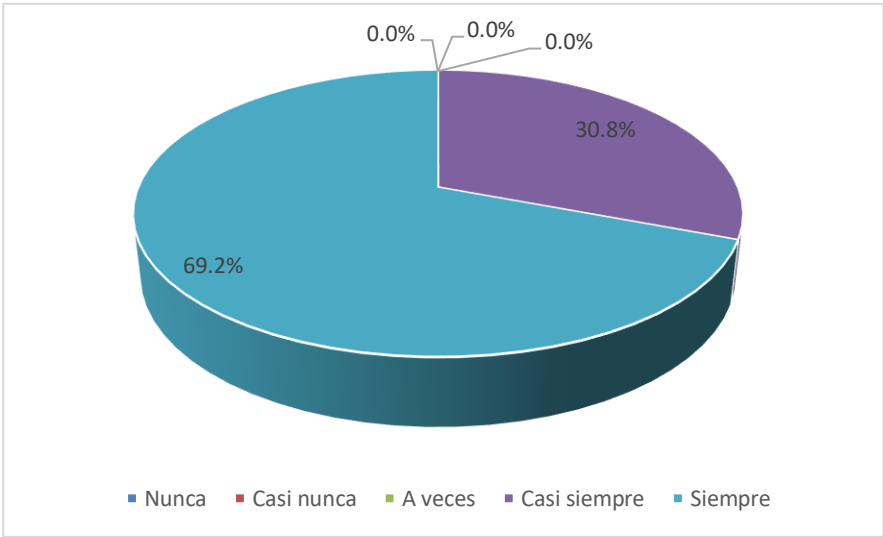


Figura 11: Me Enseña y me Orienta

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 30.8% del 100% de encuestados casi siempre sienten que se dedican a enseñarles y orientarlos y el 62.2% de encuestados siempre

18) Va más allá de sus propios intereses:

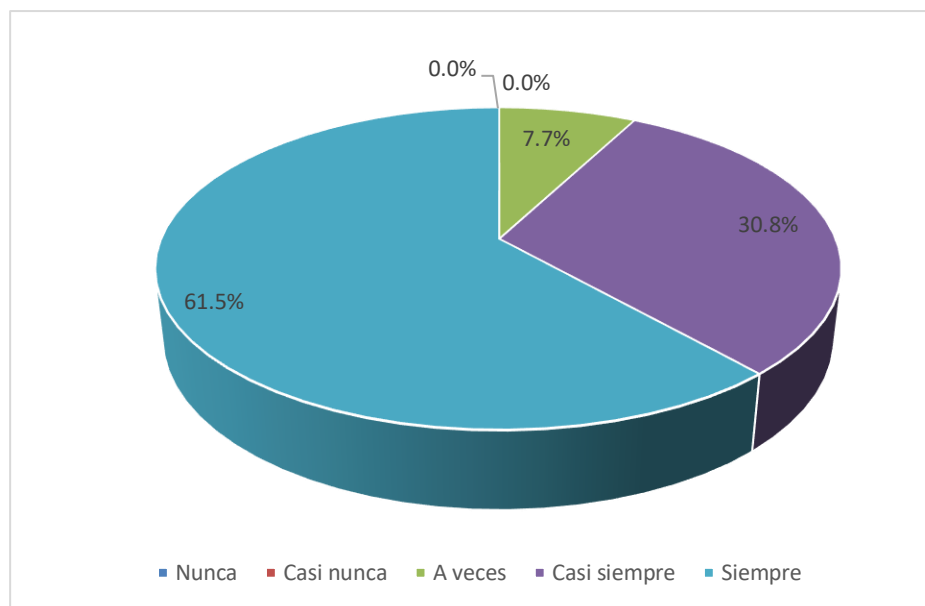


Figura 12: Va más Allá de sus Propios Intereses

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: De todos los encuestados el 7.7% considera que a veces la empresa si va más allá de sus propios intereses, el 30.8% casi siempre y el 61.5% siempre va más allá de sus propios intereses.

19) Me trata como una persona y no solo como miembro de un grupo:

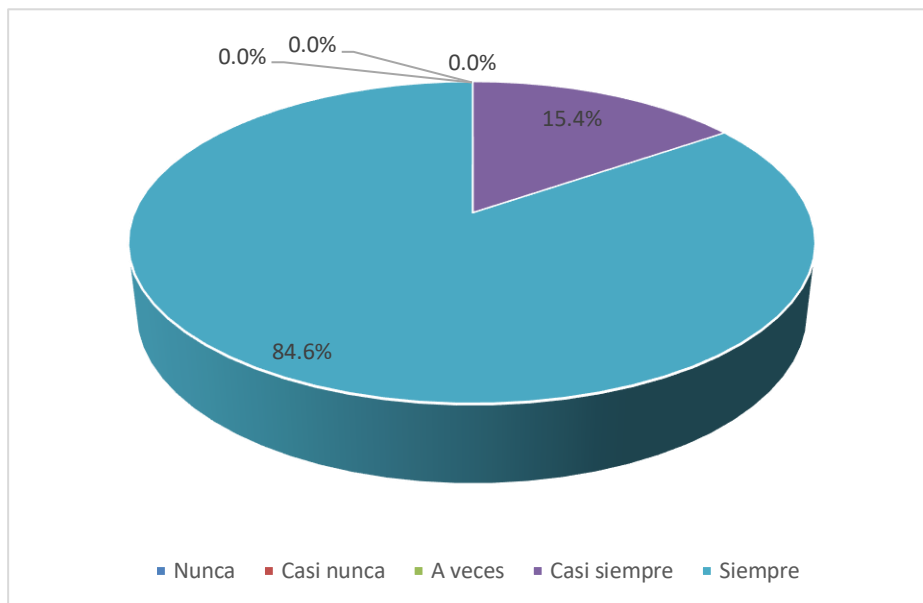


Figura 13: Trato adecuado

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 15.4% casi siempre sienten que los tratan más como personas que y no solo como miembros del grupo, y el 84% de encuestados siempre siente que lo tratan como persona.

21) Actúa de modo que se gana mi respeto:

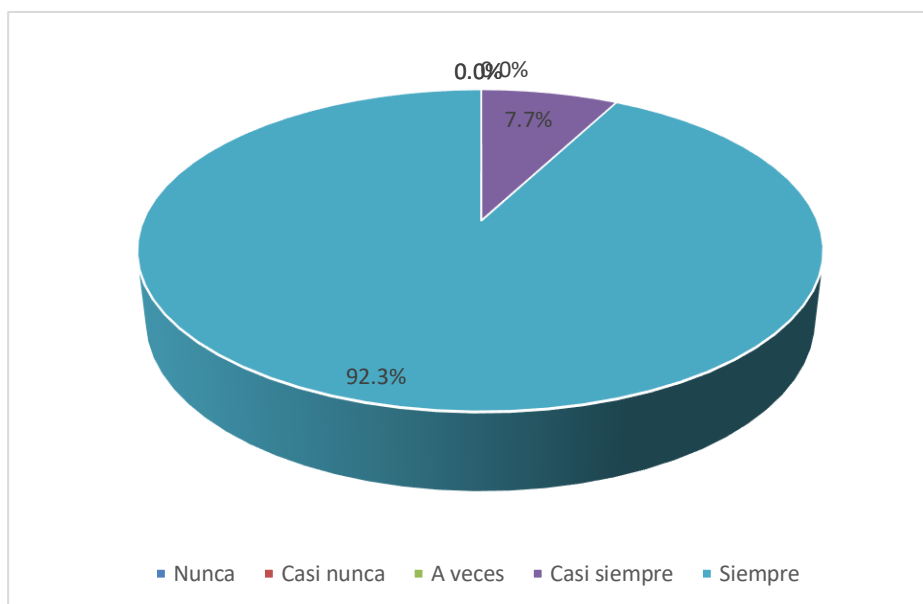


Figura 14: Se gana mi respeto

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 7.7% de los encuestados dice que casi siempre la empresa actúa de modo que se gana su respeto y el 92.3% nos dice que siempre la empresa actúa de la mejor manera.

23) Considera las consecuencias de sus decisiones:

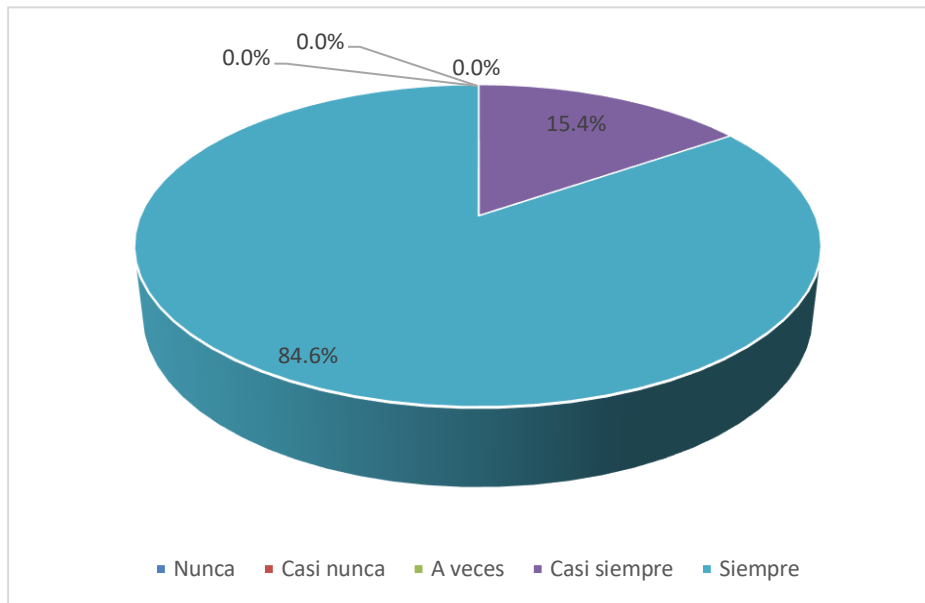


Figura 15: Considera las consecuencias de sus decisiones

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 15.4% considera que casi siempre se consideran las consecuencias y el 84.6% considera que siempre se toman en cuenta las consecuencias de sus decisiones.

25) Se muestra seguro/a y genera confianza:

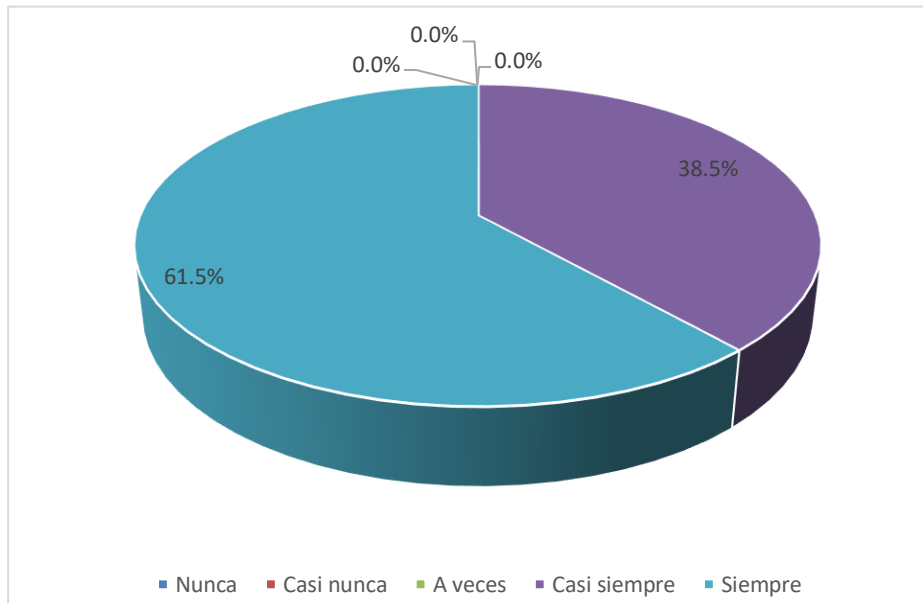


Figura 16: Genera confianza

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 61.5% de encuestados considera que siempre se muestran seguros y generan confianza y el 38.5% considera que casi siempre se muestra seguro y genera confianza.

26) Construye una visión estimulante del futuro:

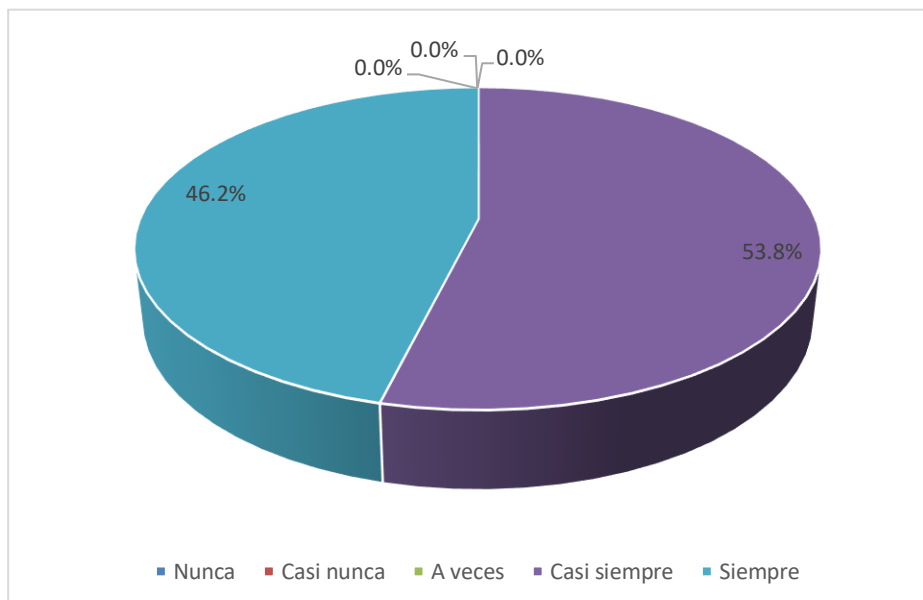


Figura 17: Construye una visión estimulante

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 46.2% nos dice que siempre se construye una visión de futuro y el 53.8% considera que casi siempre se construye dicha visión.

29) Considera que tengo necesidades, habilidades y aspiraciones distintas:

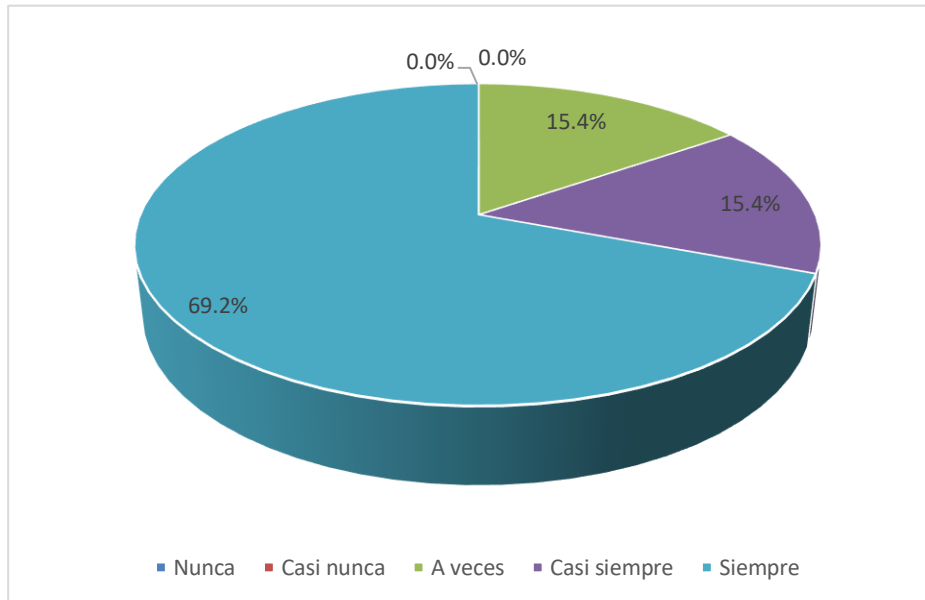


Figura 18: Consideración a mi persona

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 15.4% nos dice que a veces se les considera que tienen diferentes habilidades, el 15.4% casi siempre y el 69.2% siempre se les considera que tiene habilidades diferentes al resto.

30) Consigue que vea los problemas desde diferentes puntos de vista:

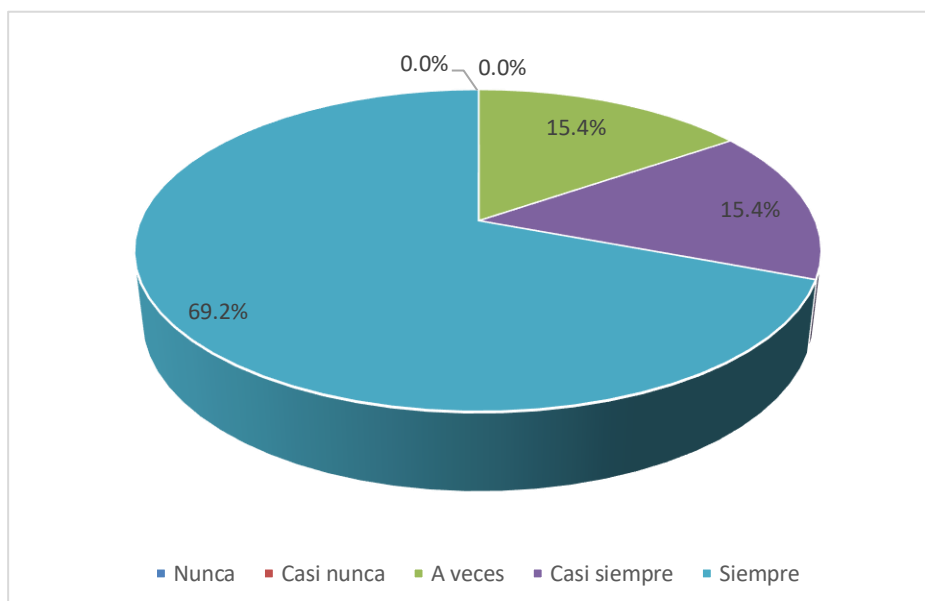


Figura 19: Perspectiva de los problemas

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 15.4% de encuestados a veces consigue ver los problemas desde otro punto de vista, el otro 15.4% lo consigue casi siempre y el 69.2% siempre.

31) Me ayuda a desarrollar mis fortalezas:

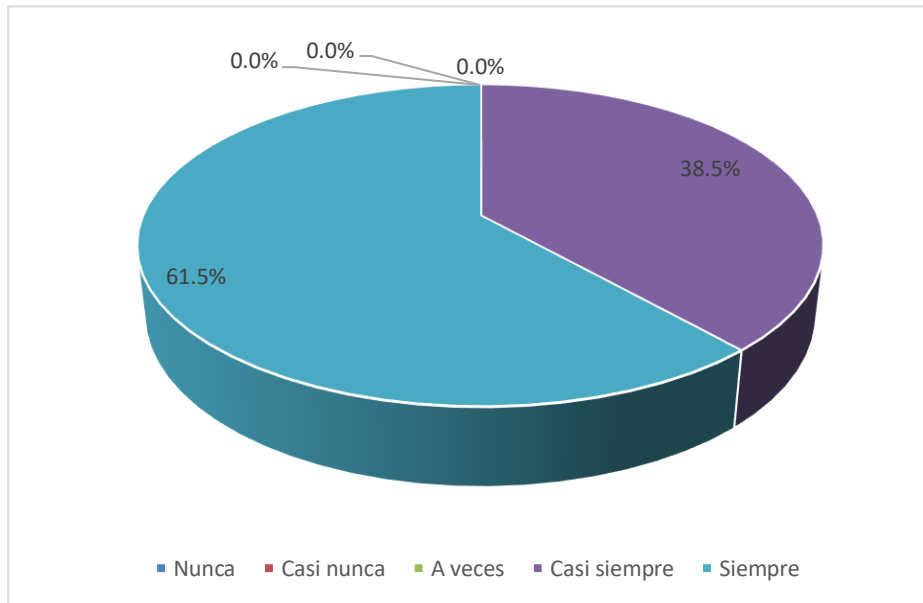


Figura 20: Desarrolla mis fortalezas

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 38.5% reconoce que casi siempre los ayudan a desarrollar sus fortalezas y el 61.5% reconoce que siempre es así.

32) Me sugiere nuevas formas de hacer el trabajo:

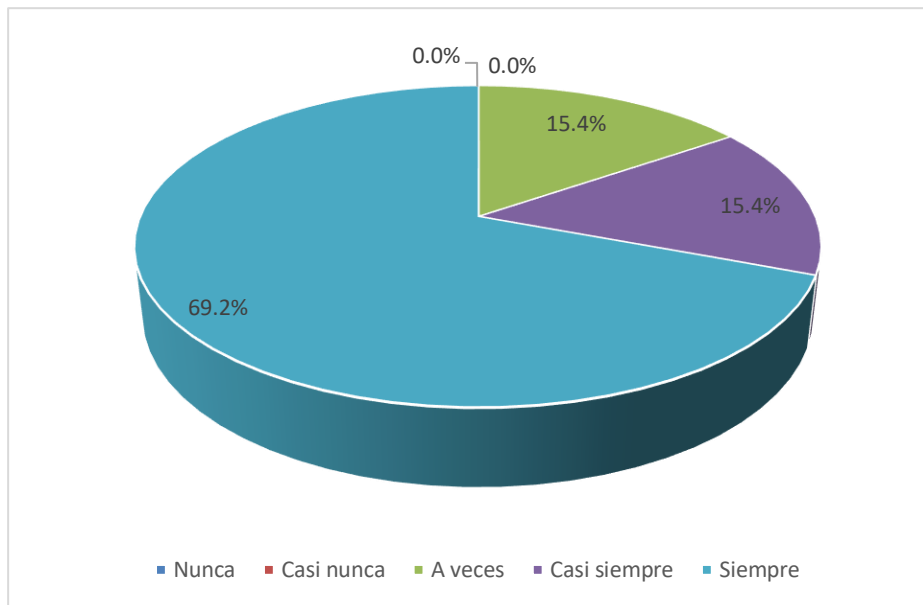


Figura 21: Sugiere nuevas formas de hacer el trabajo

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados al 15.4% a veces le sugieren nuevas formas de trabajo, a otro 15.4% casi siempre le sugieren nuevas formas de trabajo y al 69.2% siempre le sugieren nuevas formas de hacer su trabajo.

34) Destaca la importancia de compartir la misión de la empresa:

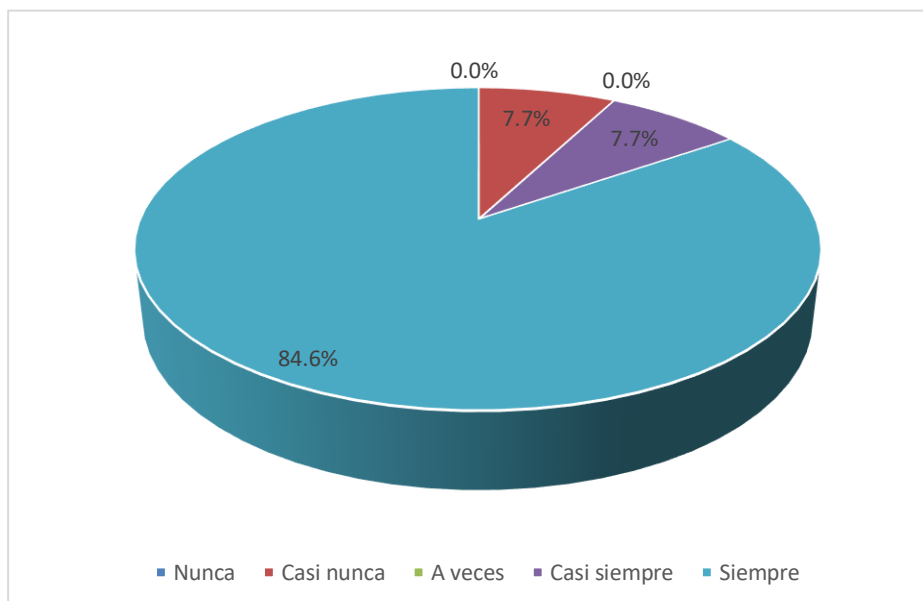


Figura 22: Compartir misión de la empresa

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 7.7% respondió que casi nunca se destaca la misión de la empresa, el otro 7.7% nos dice que casi siempre se destaca la misión y el 84.6% respondió que siempre se destaca la importancia de la empresa.

36) Muestra confianza en que se alcanzarán las metas propuestas:

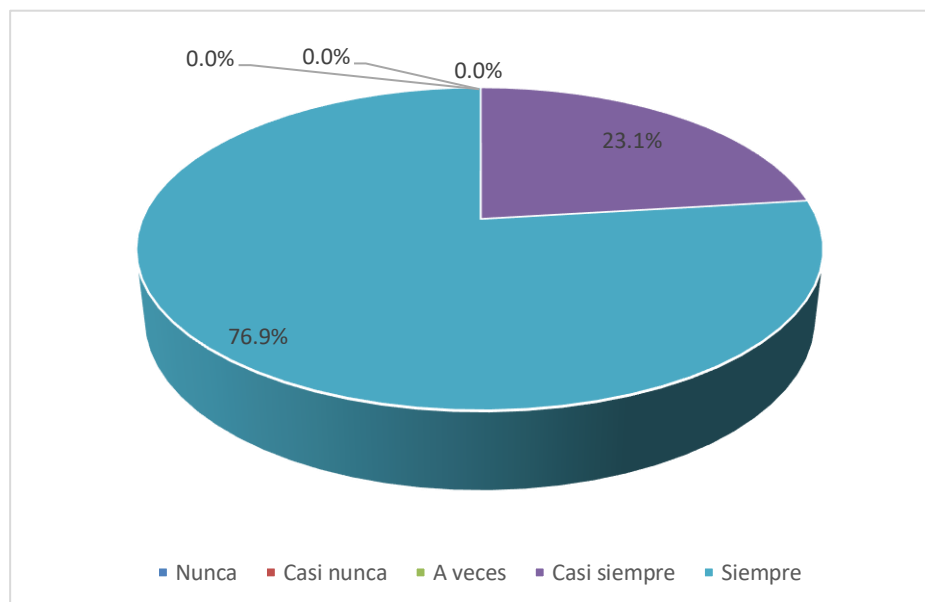


Figura 23: Confianza en las metas

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 23.1% respondió que casi siempre la empresa muestra confianza y el 76.9% considera que la empresa siempre muestra confianza de que se alcanzaran las metas propuestas.

Objetivo específico 2: Analizar la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada: A continuación, se presenta los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Goldser Servicios Generales SRL. Según los datos obtenidos, teniendo en cuenta la metodología utilizada para hallar el nivel de satisfacción laboral (Olivo, 2016), y teniendo en cuenta a cada una de las dimensiones, los resultados son los siguientes, (Anexo 6):

Para la dimensión de Adiestramiento el índice obtenido es de 87%, lo que significa que es satisfactorio.

Para la dimensión Condiciones del sitio de trabajo el índice obtenido es de 87%, lo

que significa que es satisfactorio.

Para la dimensión Comunicación y manejo de información, el resultado obtenido es de 93%, lo que significa que es satisfactorio.

Para la dimensión Cultura organizacional, el resultado obtenido es de 89%, esto significa que es satisfactorio.

La dimensión ética profesional muestra un resultado de 88%, con lo cual se puede indicar que es satisfactorio.

Para la dimensión gerencia y supervisión, el resultado obtenido es de 89%, es decir es satisfactorio.

La dimensión Imagen corporativa presente un resultado de 94%, es decir es satisfactorio.

La dimensión intereses y expectativas personales muestra un resultado de 90%, es decir es satisfactorio.

La dimensión relaciones con los trabajadores muestra un 89% como resultado, lo que significa que es satisfactorio.

La dimensión remuneración y beneficios laborales muestra un indicador de 85% lo que significa que es satisfactorio.

La dimensión seguridad y facilidades de empleo muestra un resultado de 86%, quiere decir que es satisfactorio.

Los sistemas de evaluación y meritocracia dentro de la empresa muestran un resultado de 95%, lo que quiere decir que es satisfactorio.

Teniendo en cuenta lo indicado y siguiendo la metodología para obtener el índice de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Goldser servicios generales SRL, se obtuvo que la institución muestra un nivel de satisfacción laboral $ISL=89\%$. Es decir, se encuentra entre el rango de 85% a 100%, resultado excelente, los colaboradores muestran: motivación, satisfacción en el trabajo, y productividad laboral, ALTA.

A continuación, se muestran los resultados de las encuestas que respaldan lo anteriormente aseverado:

1) ¿Su salario es adecuado para el cargo y las labores?

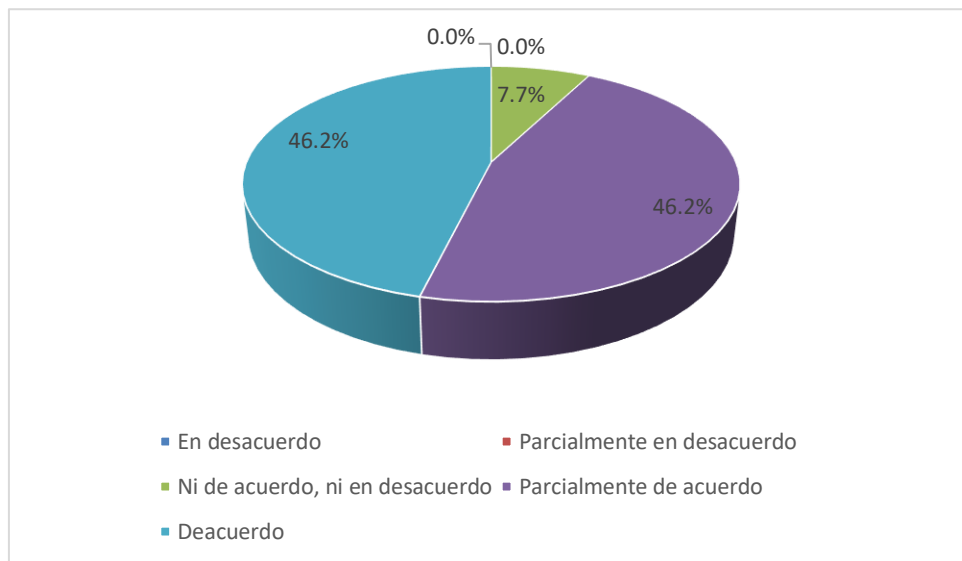


Figura 24: Salario Adecuado.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 7.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con su salario, el 46.2% está parcialmente de acuerdo y el otro 46.2% está de acuerdo

2) ¿La empresa ofrece posibilidades de desarrollo profesional?:

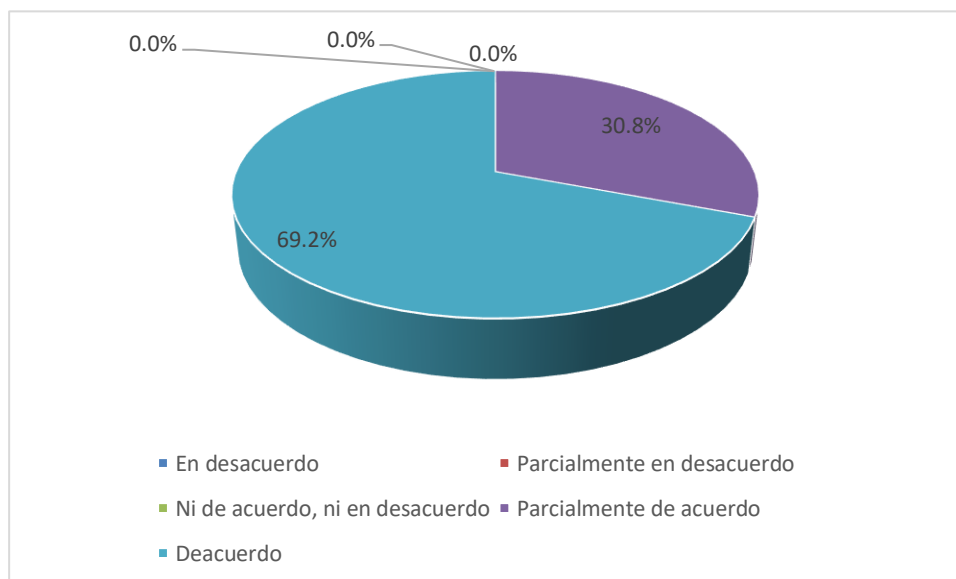


Figura 25: Posibilidades de Desarrollo Profesional

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 30.8% está parcialmente de acuerdo en que la empresa ofrece posibilidades de desarrollo y el 69.2% está de acuerdo.

3) ¿La empresa garantiza la estabilidad laboral?:

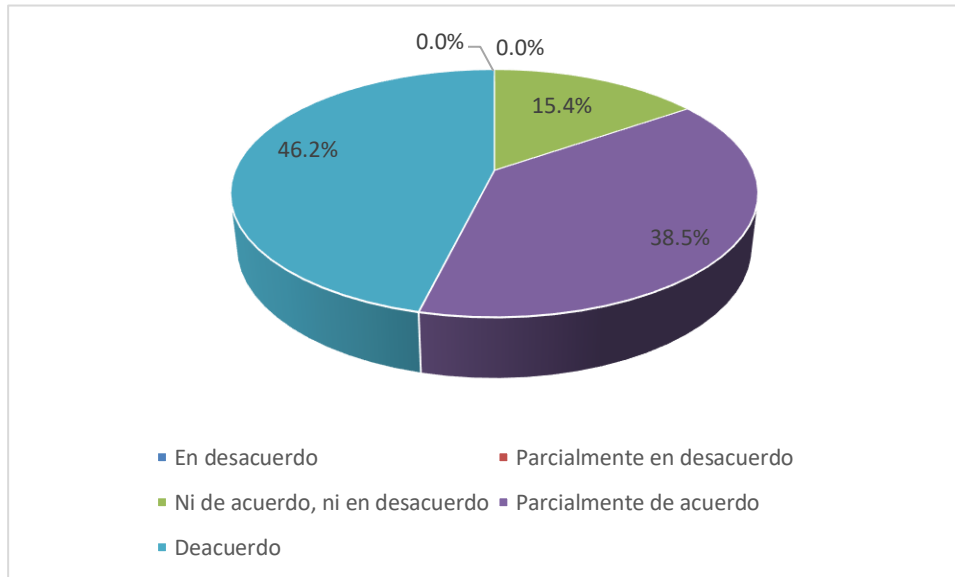


Figura 26: Estabilidad Laboral

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 15.4% de encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 38.5% está parcialmente de acuerdo y el 46.2% está de acuerdo con que la empresa garantiza estabilidad laboral.

4) ¿La empresa ofrece planes de adiestramiento?:

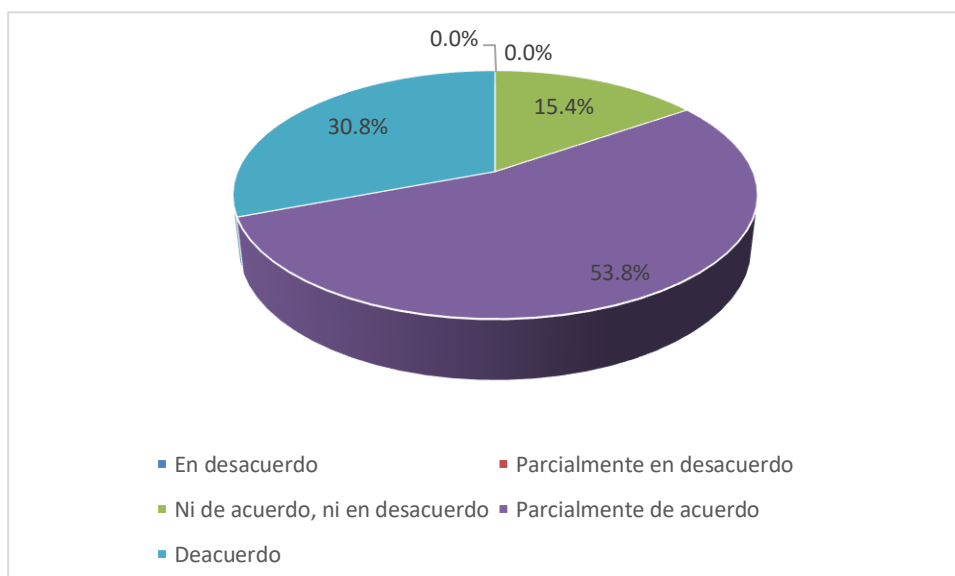


Figura 27: Planes de Adiestramiento

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 15.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo con que la empresa les ofrece planes de adiestramiento, el 53.8% está parcialmente en acuerdo y el 30.8% está de acuerdo

5) ¿Los planes de adiestramiento son adecuados?

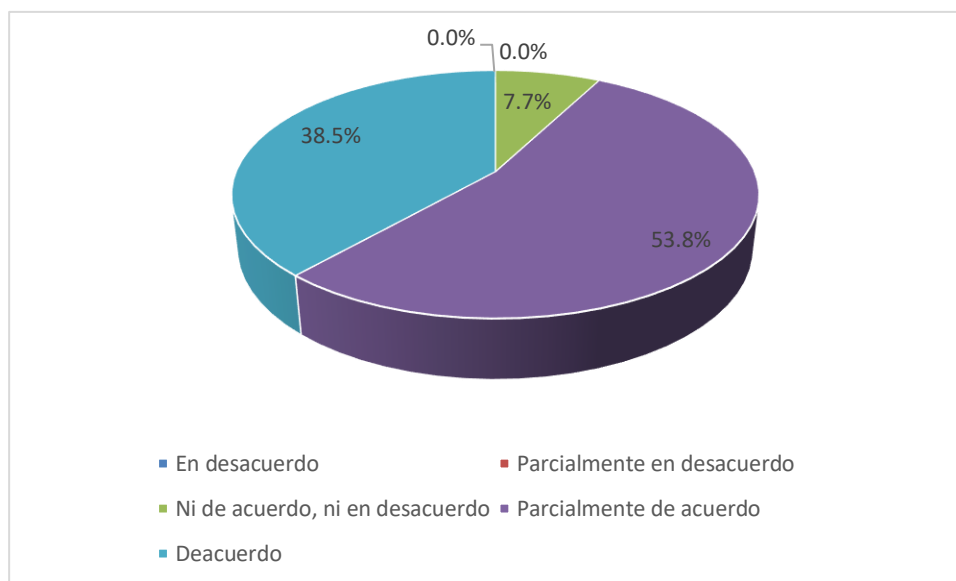


Figura 28: Adecuados Planes de Adiestramiento.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: del 100% de encuestados el 7.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que los planes son los adecuados, 53.8% está parcialmente de acuerdo, y el 38.5% está de acuerdo.

6) ¿El horario de trabajo es adecuado?:

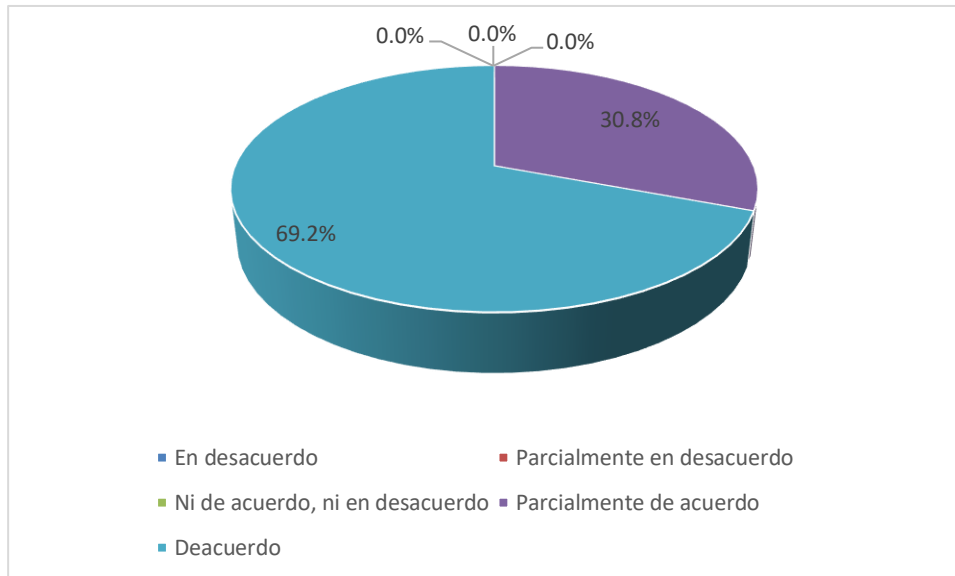


Figura 29: Horario de Trabajo.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: el 30.8% de encuestados está parcialmente de acuerdo con el horario de trabajo y el 69.2% está de acuerdo con ese horario.

7) ¿Las condiciones físicas y ambientales donde usted trabaja son buenas?:

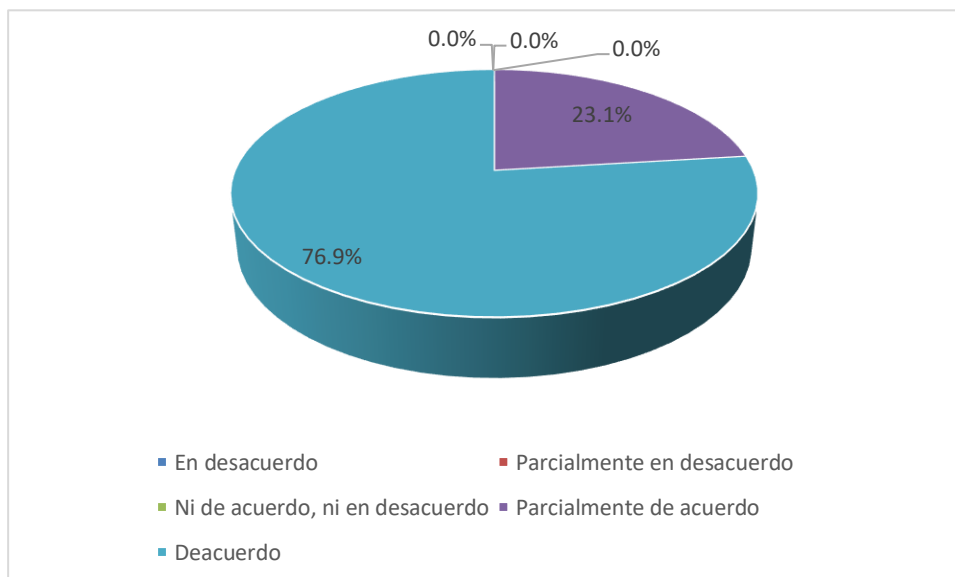


Figura 30: Buenas Condiciones de Trabajo

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 23.1% está parcialmente de acuerdo con las condiciones físicas y ambientales de donde trabaja y el 76.9% está de acuerdo

con ellas.

8) ¿El sitio de trabajo está dotado de materiales y útiles necesarios para desempeñar funciones?:

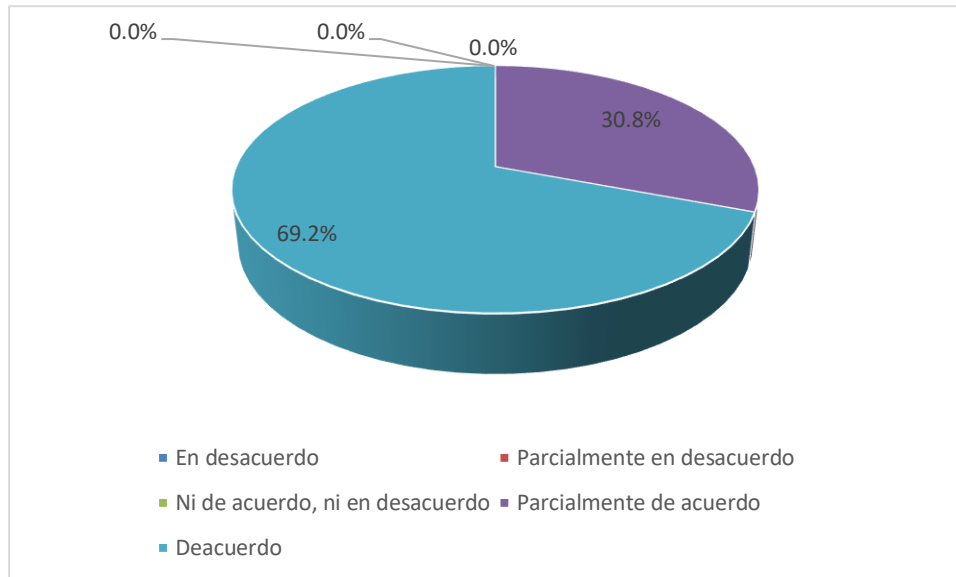


Figura 31: Lugar de Trabajo Bien Abastecido de Material de Trabajo

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 30.8% de encuestados está parcialmente de acuerdo con que el sitio de su trabajo tiene todo lo necesario y el 69.2% está de acuerdo.

9) ¿Disponibilidad de servicios básicos en el lugar de trabajo?:

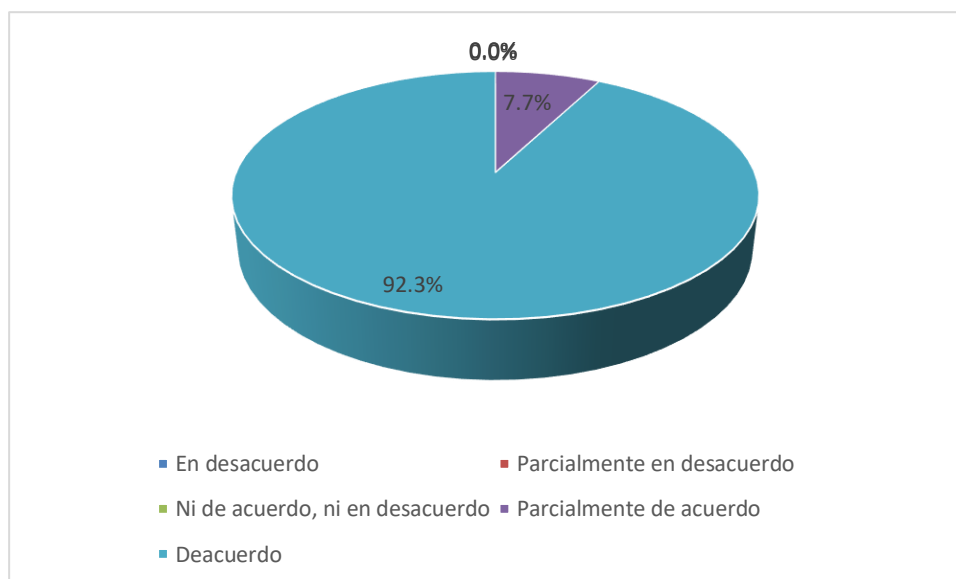


Figura 32: Servicios Básicos en el Lugar de Trabajo

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 7.7% está parcialmente de acuerdo con que el lugar de trabajo si dispone de los servicios básicos y el 92.3 está de acuerdo.

10) ¿Acceso seguro a las instalaciones del sitio de trabajo?:

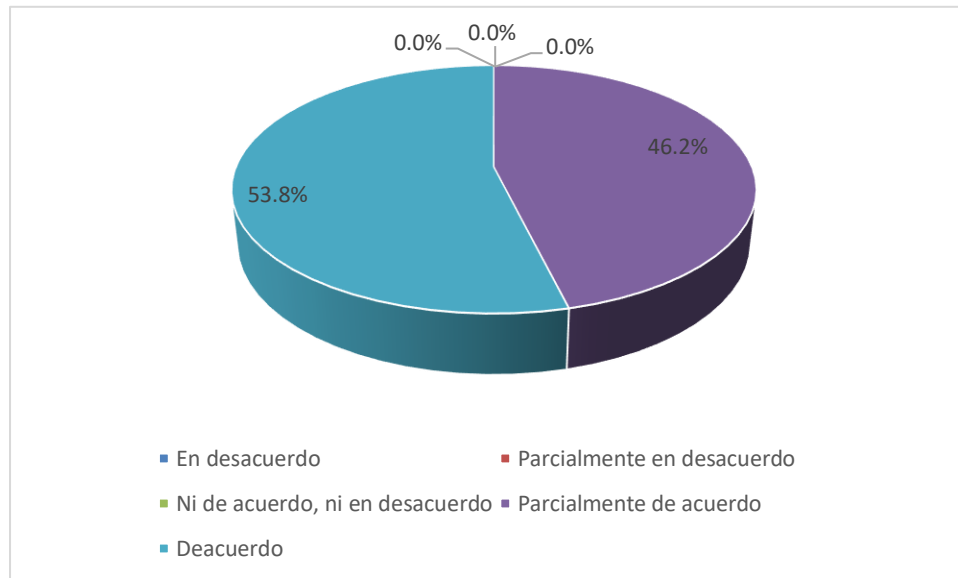


Figura 33: Acceso Seguro a las Instalaciones.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 53.8% está de acuerdo que el acceso a las instalaciones es seguro y el 46.2% está parcialmente de acuerdo.

11) ¿Conoce los principios, valores, misión, y lema organizacional?:

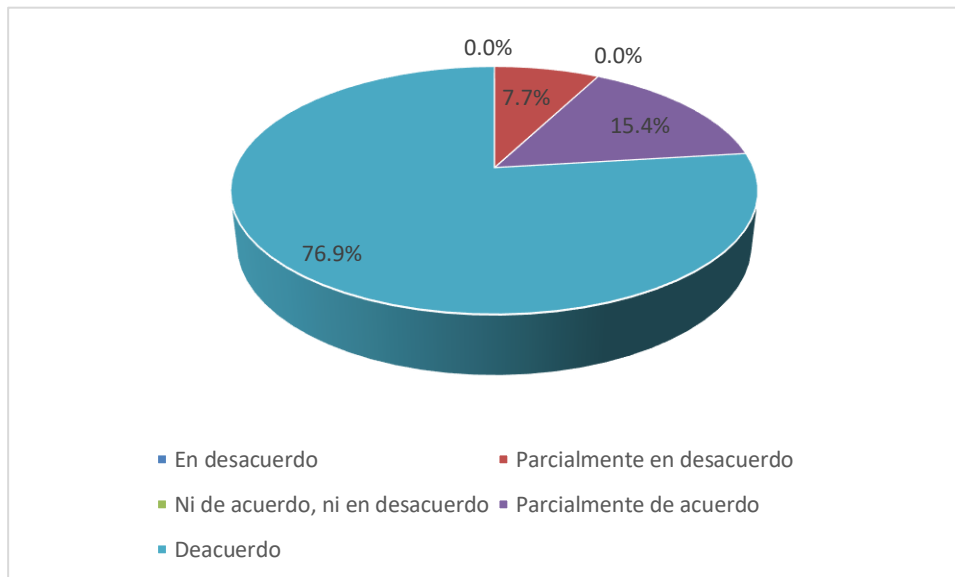


Figura 34: Principios, Valores, Misión y Lema de la Empresa

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 7.7% está parcialmente en desacuerdo con conocer los principios, valores, la misión y lema de la empresa, el 15.4% está parcialmente de acuerdo con conocerlos y el 76.9% está de acuerdo con conocerlos.

12) ¿Se aplican los valores organizacionales?:

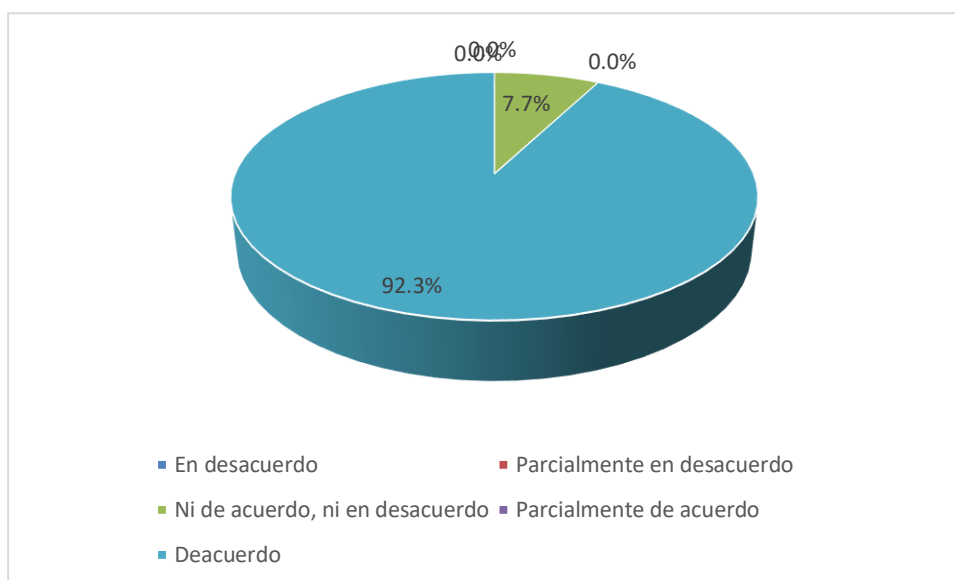


Figura 35: Aplicación de Valores Organizacionales

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 7.7% de encuestados no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que se aplican los valores y el 92.3% está de acuerdo con que se aplican los valores.

13) ¿Está usted de acuerdo con la misión y visión de la empresa?:

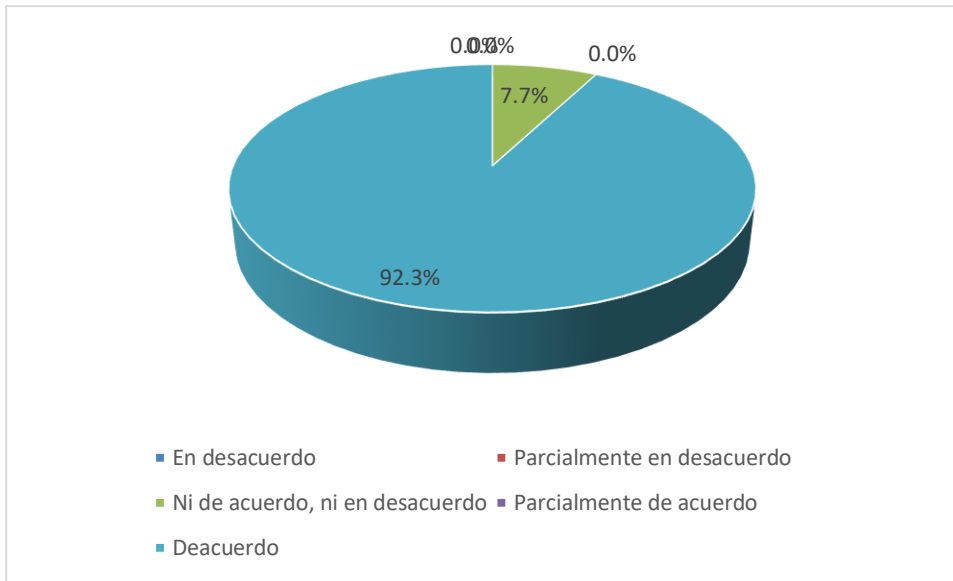


Figura 36: de Acuerdo con la Misión y Visión de la Empresa

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 7.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la misión y visión de la empresa y el 92.3% está de acuerdo.

14) ¿La misión es consistente con la razón de ser de la empresa?:

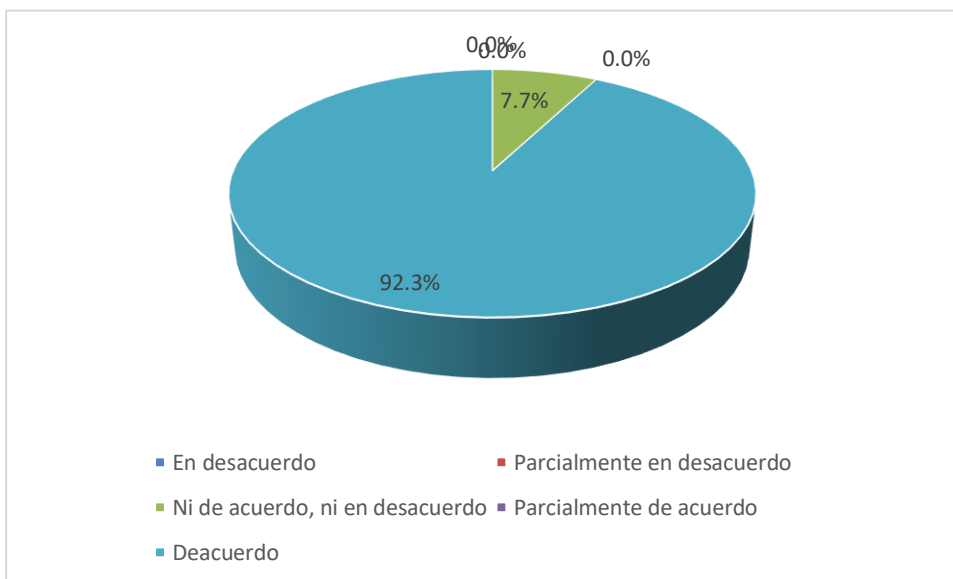


Figura 37: Misión Consistente con la Razón de Ser de la Empresa

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 7.7% de encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con

que la misión consiste con la razón de ser de la empresa y el 92.3% está de acuerdo

15) ¿Su supervisor delega apropiadamente las tareas?:

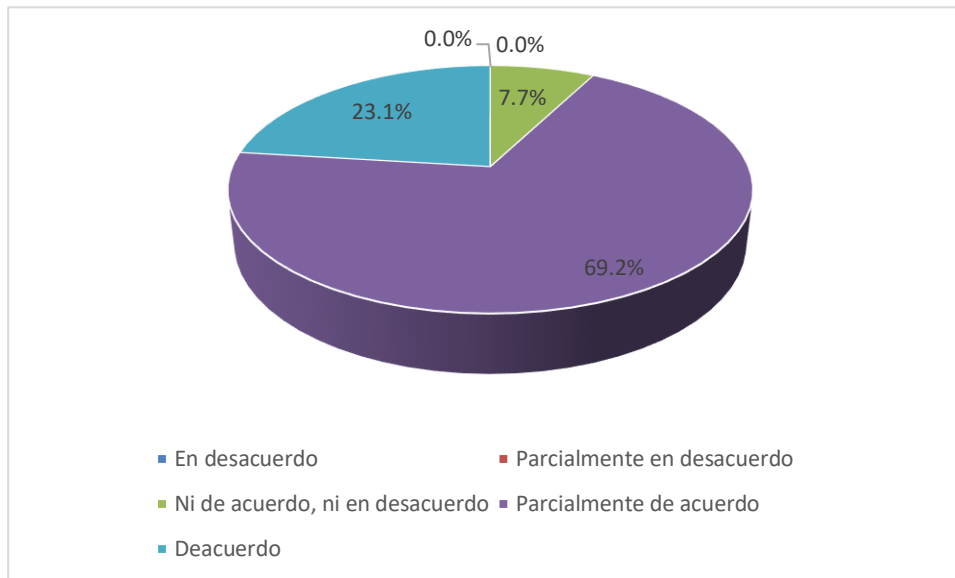


Figura 38: Se Delegan las Tareas Apropiadamente.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 7.7% no esa ni de acuerdo ni en desacuerdo con que su supervisor delega las tareas apropiadamente, el 69.2% está parcialmente de acuerdo y el 23.1% está de acuerdo.

16) ¿Además de la estructura jerárquica, existen estructuras formales por proyectos?:

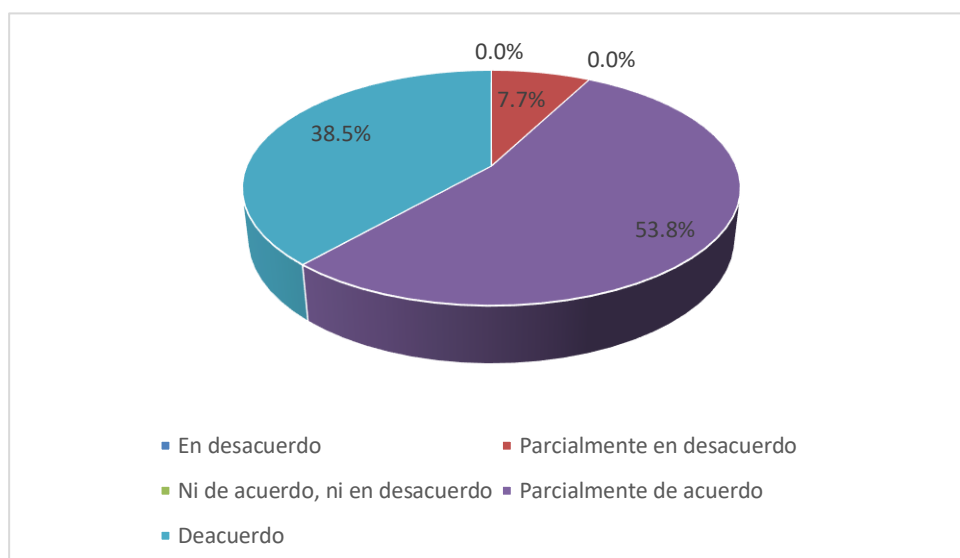


Figura 39: Estructuras Jerárquicas por Proyectos.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 7.7% está parcialmente en desacuerdo de que exista una estructura jerárquica formal por proyecto, el 53.8% está parcialmente de acuerdo y el 38.5% está de acuerdo de que existen estructuras jerárquicas por proyecto.

17) ¿Se atienden de manera prioritaria los requerimientos de los trabajadores?:

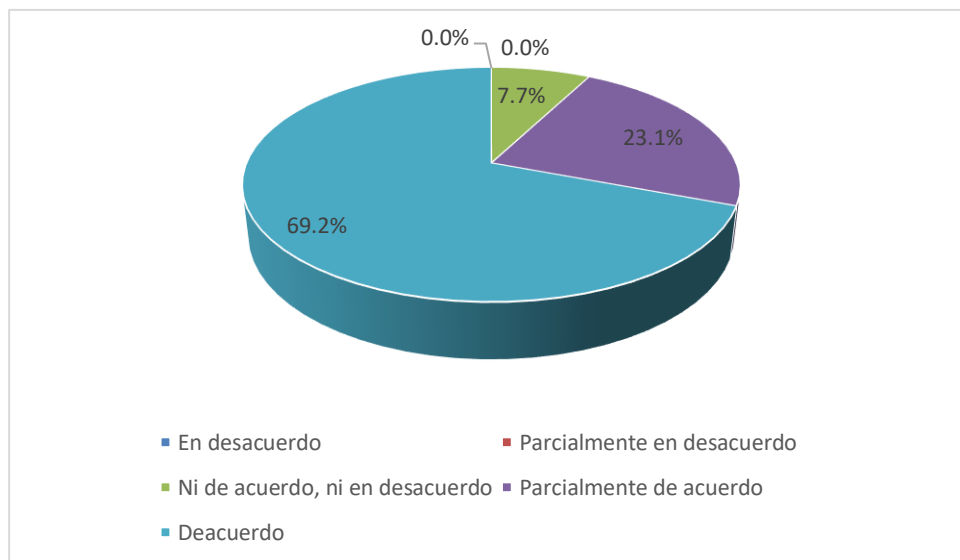


Figura 40: Se Atienden los Requerimientos de los Trabadores.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 7.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que se atienden prioritariamente los requerimientos de los trabajadores, el 23.1% está parcialmente de acuerdo y el 69.2% está de acuerdo con que se atienden los requerimientos de los trabajadores de manera prioritaria.

18) ¿Los conflictos laborales se evitan o resuelven satisfactoriamente?:

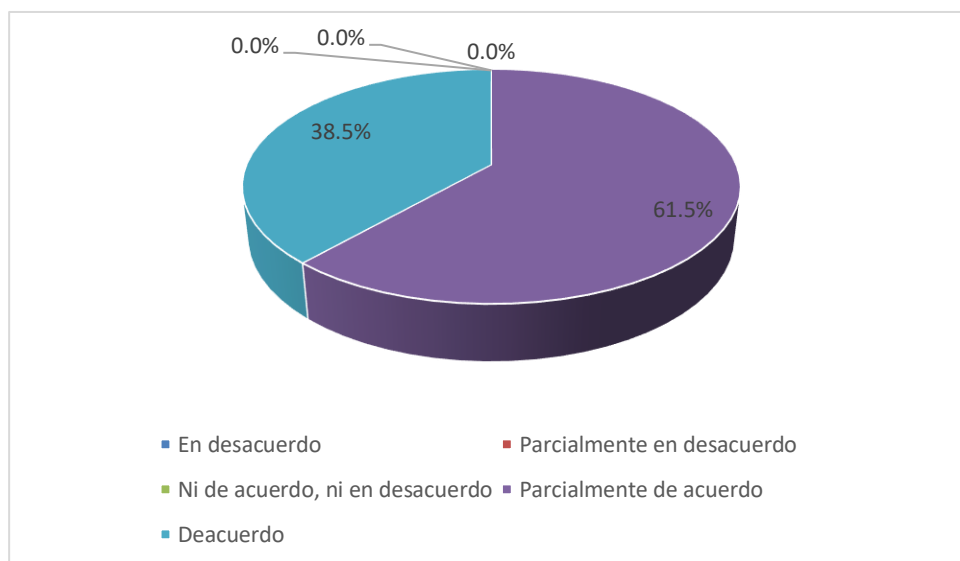


Figura 41: Se Evitan o Resuelven los Conflictos Laborales.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 61.5% está parcialmente de acuerdo con que los conflictos se logran resolver o se evitan satisfactoriamente y el 38.5% está de acuerdo con eso.

19) ¿Se le incentiva o premia por ser más proactivo o creativo?:

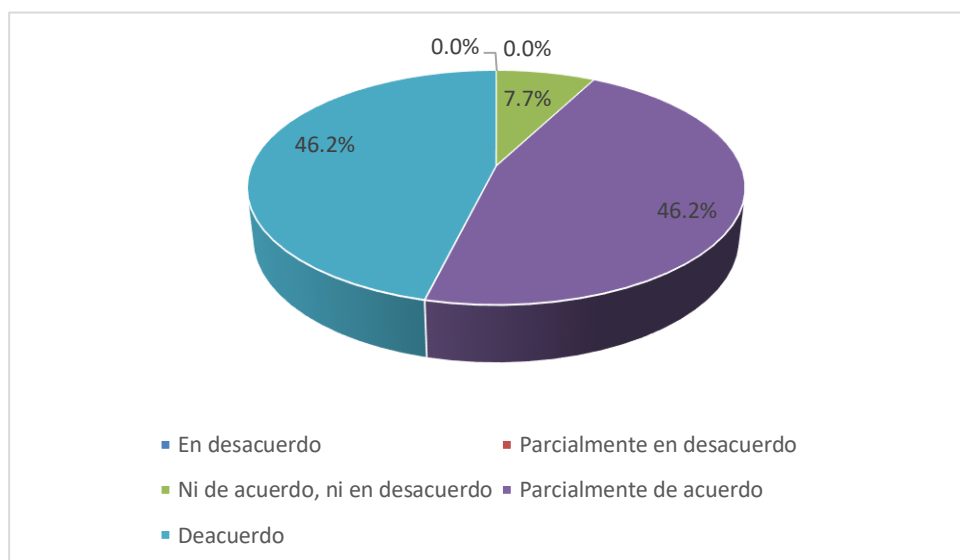


Figura 42: Se Incentiva o Premia, por ser más Proactivo o Creativo.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 7.7% de encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que se le incentiva o premia por ser más creativo o proactivo, el 46.2% está parcialmente de acuerdo y el otro 46.2% está de acuerdo.

20) ¿Hay actitudes de colaboración entre los colaboradores?:

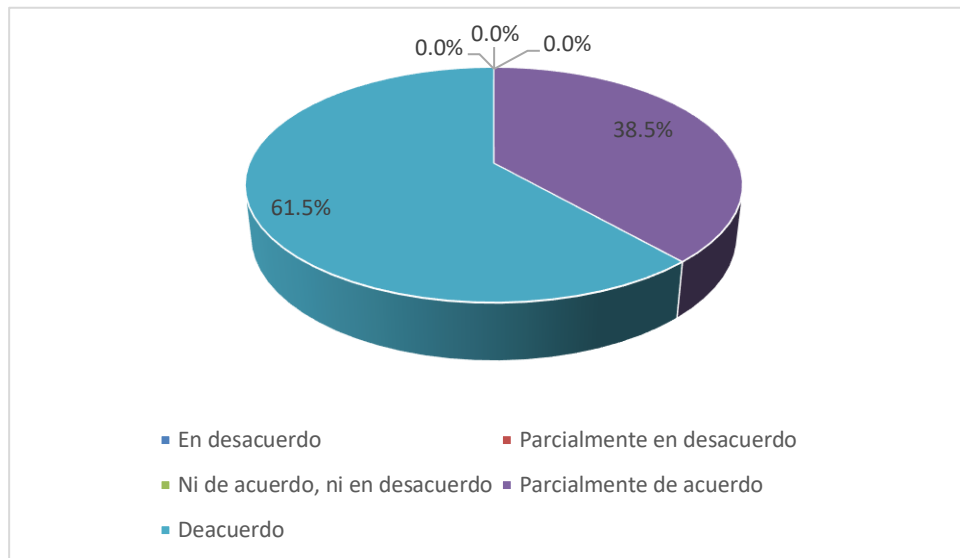


Figura 43: Actitudes de Colaboración.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 38.5% está parcialmente de acuerdo que hay actitudes de colaboración y el 61.5% está de acuerdo.

21) ¿Su identificación con la empresa refuerza los principios y valores organizacionales?:

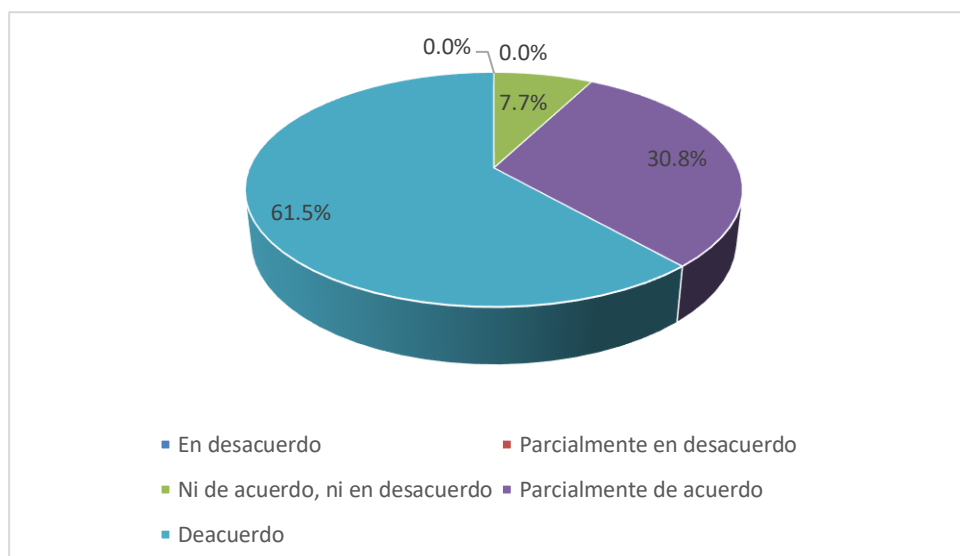


Figura 44: Identificación con la Empresa.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 7.7% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que, si identificación con la empresa refuerza los principios y valores, el 30.8% está parcialmente de acuerdo y el 61.5% está de acuerdo.

22) ¿No existen o hay pocas oportunidades de actuar indebidamente en el trabajo?:

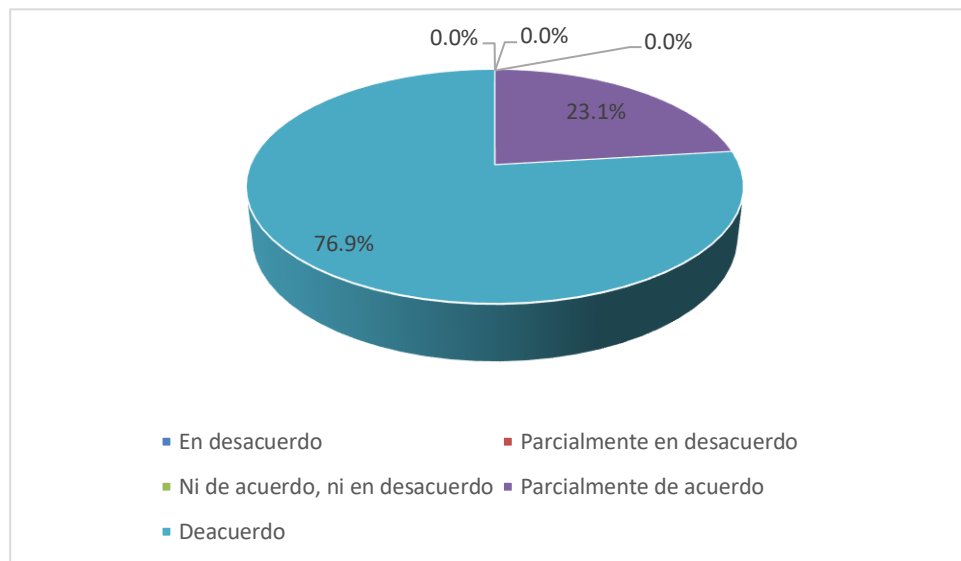


Figura 45: No Existen Oportunidades de Actuar Indebidamente

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 23.1% de encuestados está parcialmente de acuerdo de que no existen oportunidades de actuar indebidamente o simplemente no existen y el 76.9% está de acuerdo.

23) ¿Los resultados de las auditorías siempre son favorables?:

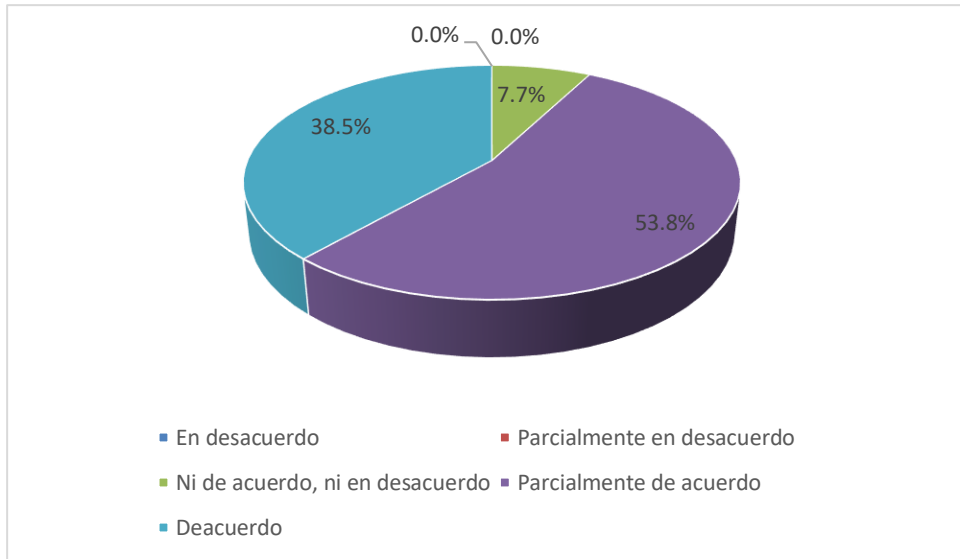


Figura 46: Auditorias Favorables

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 7.7% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre que los resultados de las auditorias son favorables, el 53.8% está parcialmente de acuerdo y el 38.5% está de acuerdo.

24) ¿Su trabajo es retador e interesante?:

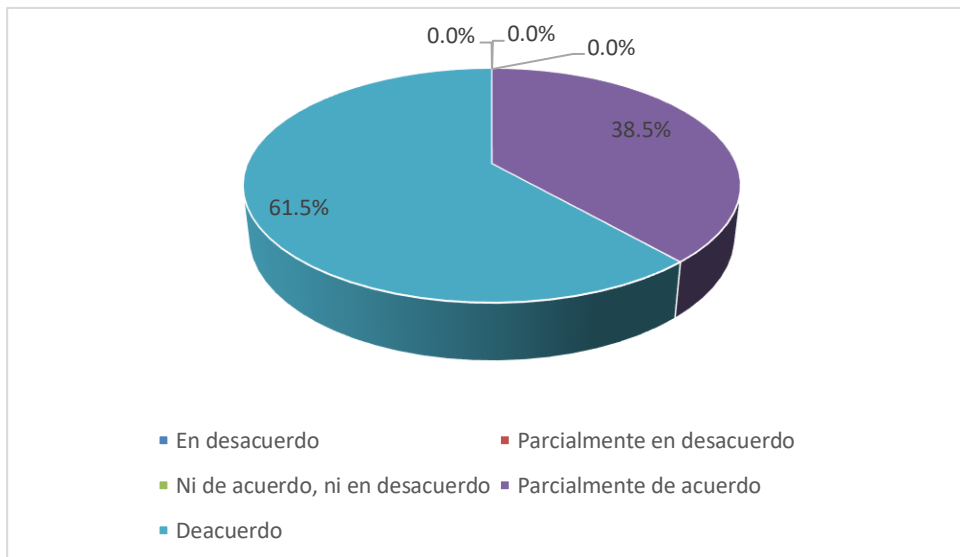


Figura 47: Trabajo Retador e Interesante.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 38.5% está parcialmente de acuerdo con que su trabajo es retador e interesante y el 61.5% está de acuerdo.

25) ¿El sistema de evaluaciones es justo, objetivo, confiable y transparente?:

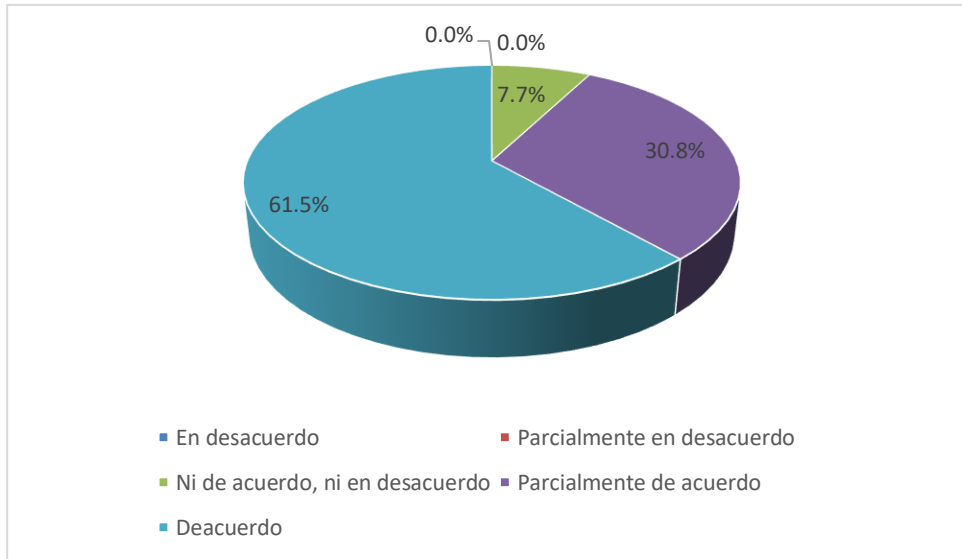


Figura 48: Evaluaciones, Justas, Objetivas, Confiables y Transparentes

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 7.7% de encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que el sistema de evaluaciones es justo, objetivo, confiable y transparente, el 30.8% está parcialmente de acuerdo con el sistema de evaluaciones y el 61.5% está de acuerdo.

26) ¿Se considera el rendimiento y la calidad de los trabajos en las evaluaciones?:

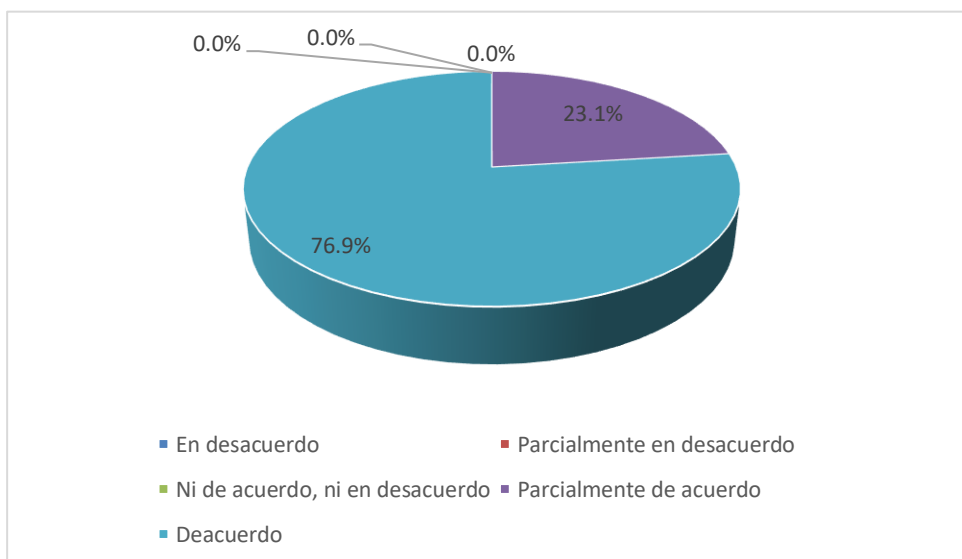


Figura 49: Rendimiento y Calidad de Trabajadores en Evaluaciones.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 23.1% está parcialmente de acuerdo que se considera el rendimiento y calidad de los trabajos en las evaluaciones y el 76.9% está de acuerdo.

27) ¿Considera importante trabajar en la empresa?:

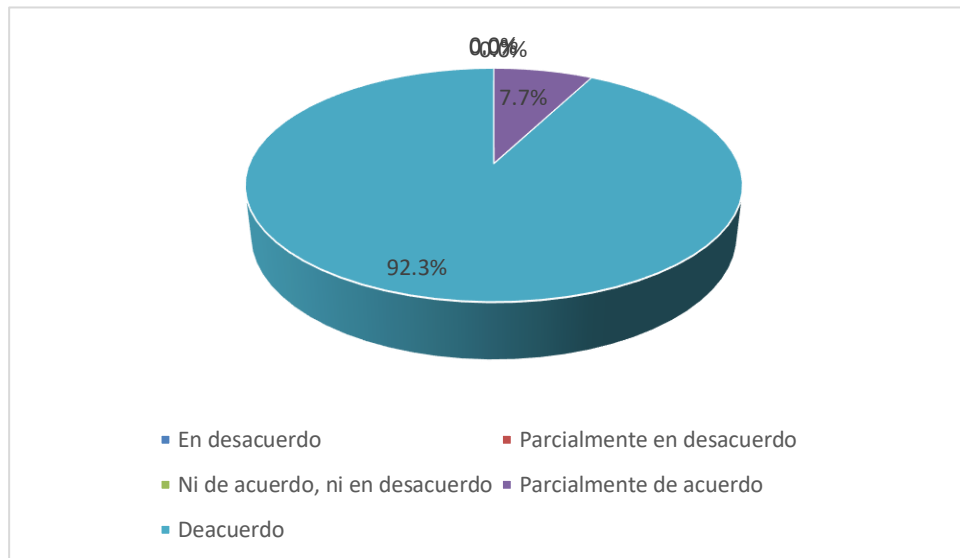


Figura 50: Importancia de Trabajar en la Empresa.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 7.7% está parcialmente de acuerdo que considera importante trabajar en la empresa y el 92.3% está de acuerdo

28) ¿Conoce el área de negocios de la empresa?:

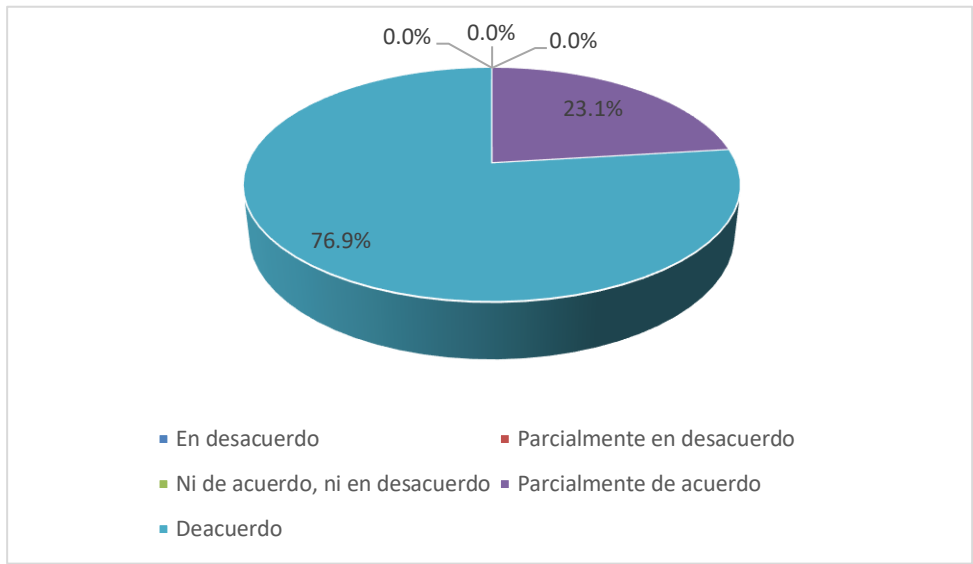


Figura 51: Área de Negocios

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 23.1% de encuestados está parcialmente de acuerdo que conoce el área de negocios de la empresa y el 76.9% está de acuerdo de conocer el área de negocios de la empresa.

29) ¿Prevalcen relaciones personales armónicas entre los trabajadores?:

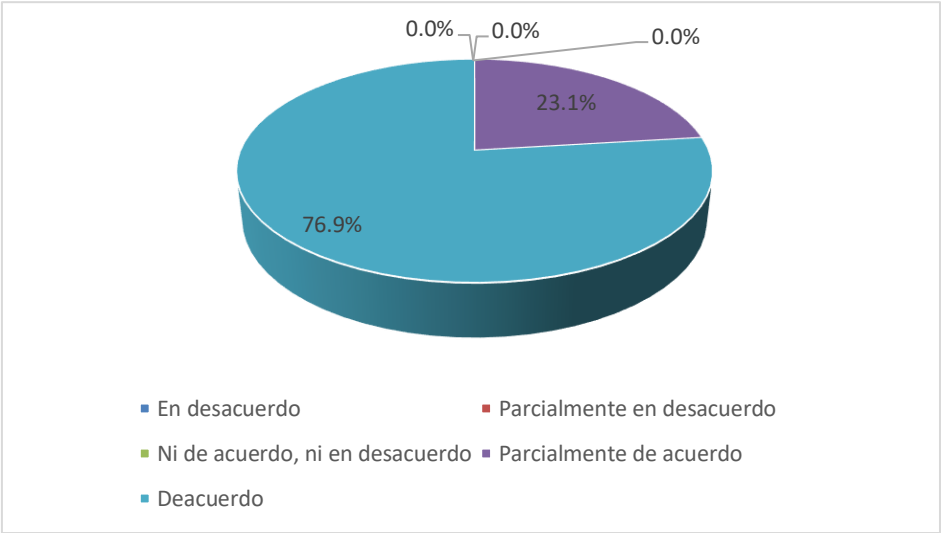


Figura 52: Relaciones Personales Armónicas, Entre Trabajadores

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 23.1% está parcialmente de acuerdo que prevalecen relaciones personales armónicas entre los trabajadores y el 76.9 está de acuerdo.

30) ¿El espíritu de colaboración entre los trabajadores es adecuado?:

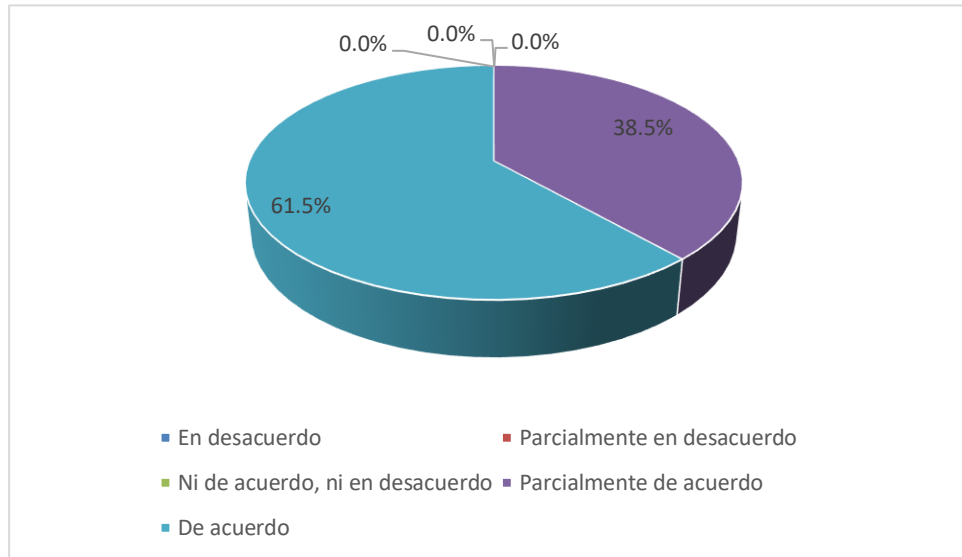
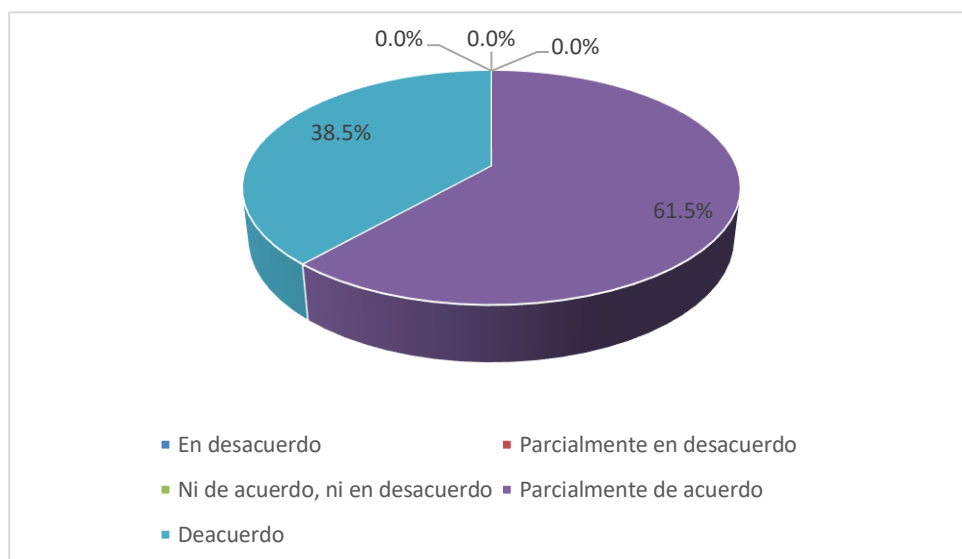


Figura 53: Adecuado Espíritu de Colaboración.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 38.5% está parcialmente de acuerdo con que el espíritu de colaboración es adecuado y el 61.5% está de acuerdo.

31) ¿Se presentan pocos conflictos laborales?:



54: Pocos Conflictos Laborales.

Figura

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 61.5% de encuestados está parcialmente de acuerdo con que se presentas pocos conflictos y el 38.5% está de acuerdo.

32) ¿Las actividades de supervisión son suficientes?

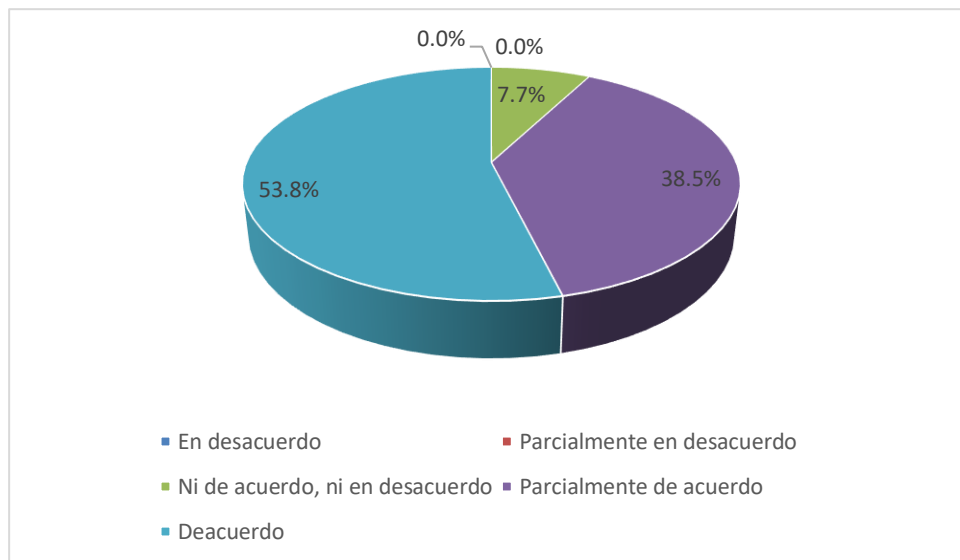


Figura 55: Suficientes Actividades de Supervisión.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 7.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que las actividades de supervisión son suficientes, el 38.5% está parcialmente de acuerdo y el 53.8% está de acuerdo.

33) ¿La comunicación entre el personal es adecuada?

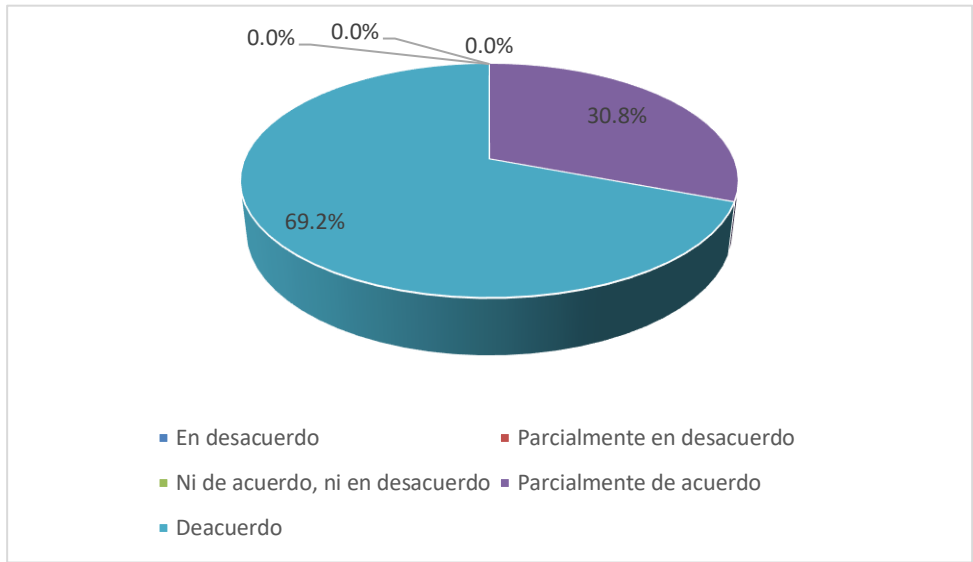


Figura 56: Comunicación Adecuada

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 30.8% está parcialmente de acuerdo que la comunicación entre el personal es adecuada y el 69.2% está de acuerdo.

34) ¿Existe cuidado en el manejo de la información confidencial?

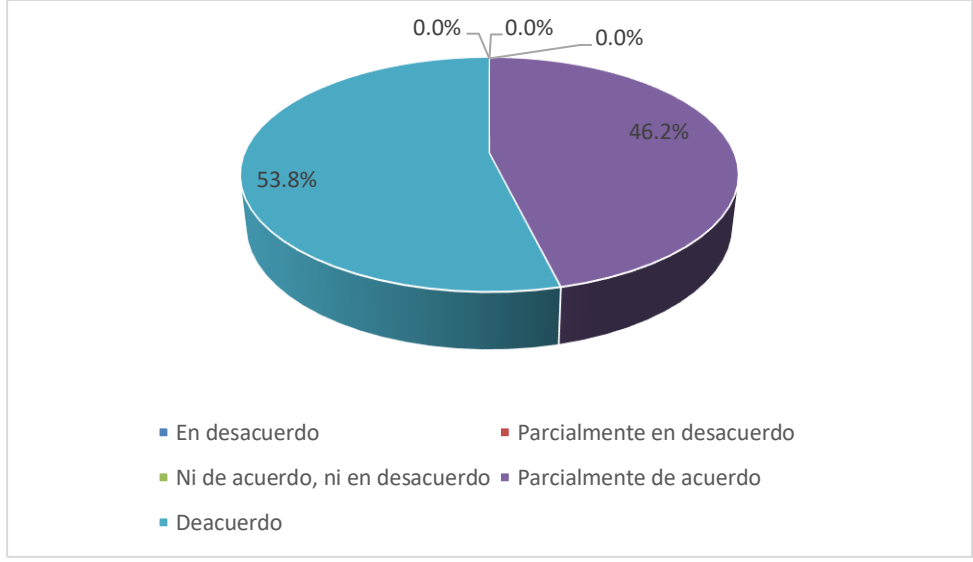


Figura 57: Cuidado en el Manejo de Información Confidencial

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 46.2% de encuestados está parcialmente de acuerdo que existe un buen manejo de la información confidencial y el 53.8% está de acuerdo.

35) ¿Las políticas comunicacionales corporativas son efectivas?

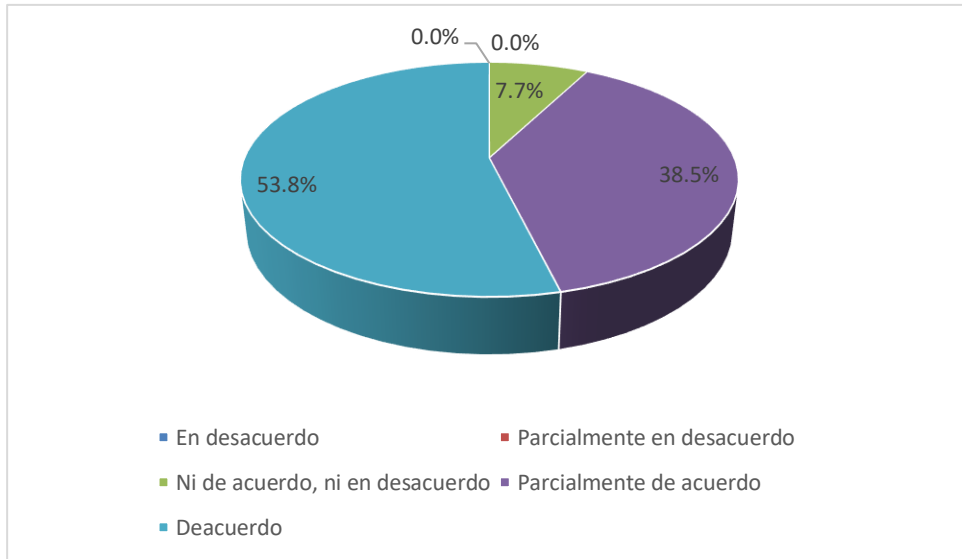


Figura 58: Efectiva Comunicación Corporativa

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 7.7% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que las políticas comunicacionales corporativas son efectivas, el 38.5% está parcialmente de acuerdo y el 53.8% está de acuerdo.

36) ¿De acuerdo a su experiencia, conocimientos y desempeño, su salario es justo?

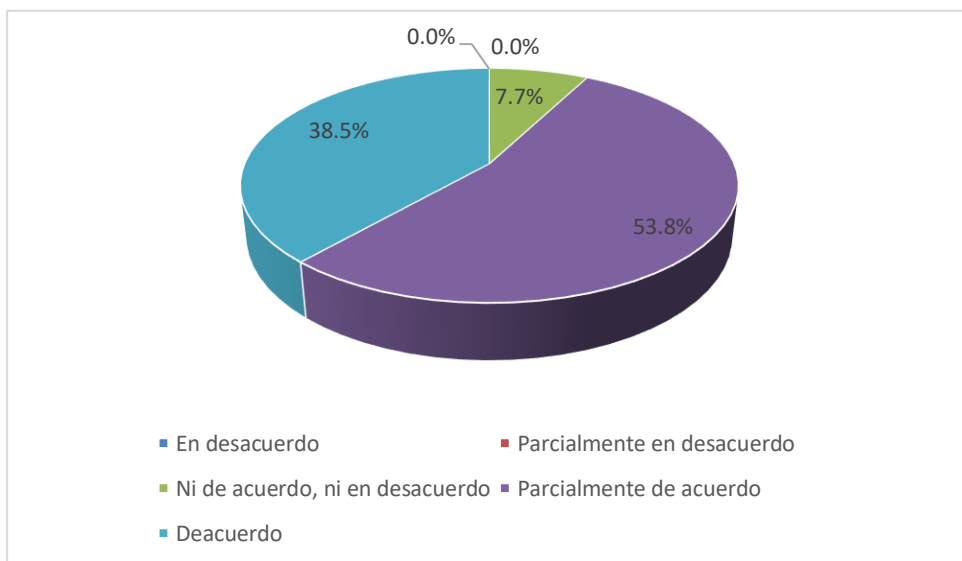


Figura 59: Salario Justo de Acuerdo a Experiencia, Conocimientos y Desempeño.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 7.7% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo que su salario sea justo de acuerdo a su experiencia, conocimientos y desempeño, el 53.8% está parcialmente de acuerdo y el 38.5% está de acuerdo que su salario es justo.

37) ¿Además del salario, cuenta con otros beneficios relevantes?

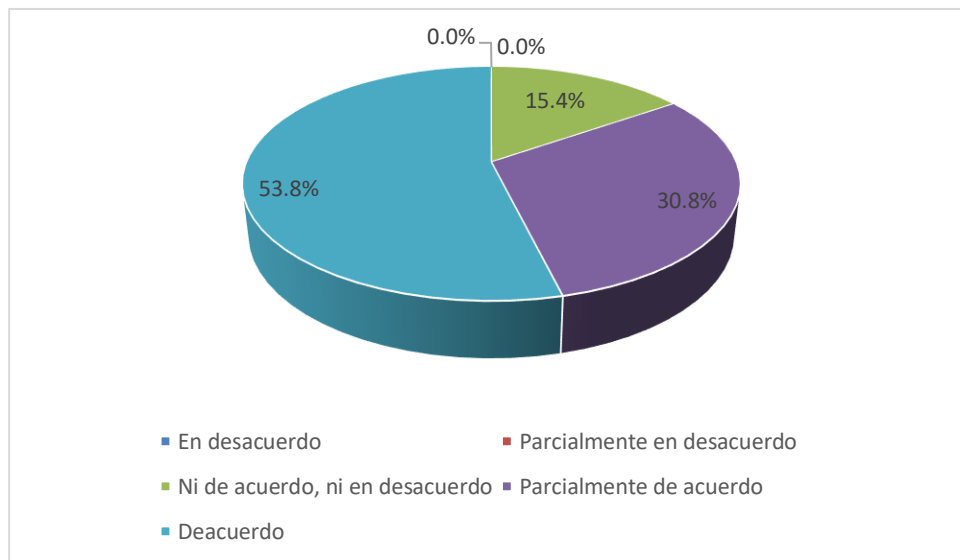


Figura 60: Otros Beneficios Relevantes.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 15.4% de encuestados no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre si cuenta con otros beneficios relevantes, el 30.8% está parcialmente de acuerdo y el 53.8% está de acuerdo

38) ¿Su rendimiento contribuye a conservar su puesto de trabajo?

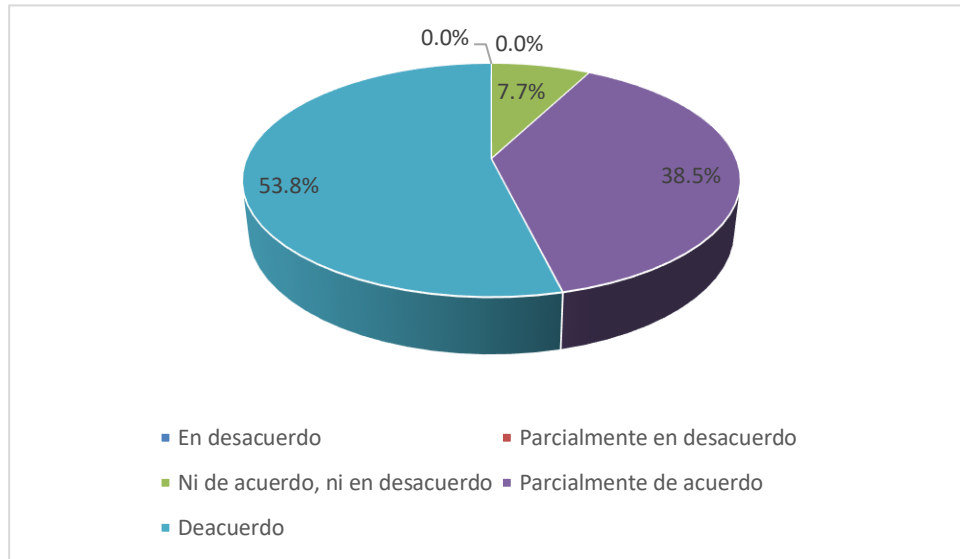


Figura 61: Rendimiento Contribuye a Conservar su Puesto de Trabajo

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 7.7% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre si su rendimiento contribuye a conservar su puesto de trabajo, el 38.5% está parcialmente de acuerdo y el 53.8% está de acuerdo.

39) ¿A parte de los beneficios económicos, existen otras facilidades, que le brindan confianza en la empresa?

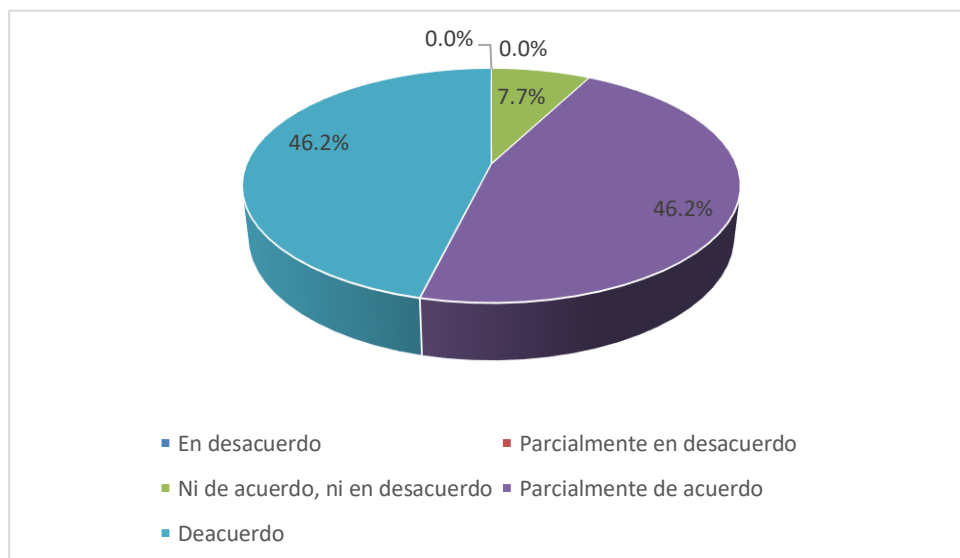


Figura 62: Otras Facilidades que le Brindan Confianza en la Empresa.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 7.7% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre que existen otras facilidades que le brindan confianza en la empresa, el 46.2% está parcialmente de acuerdo y el otro 46.2% está de acuerdo.

40) ¿Las orientaciones recibidas le permiten realizar su labor satisfactoriamente?

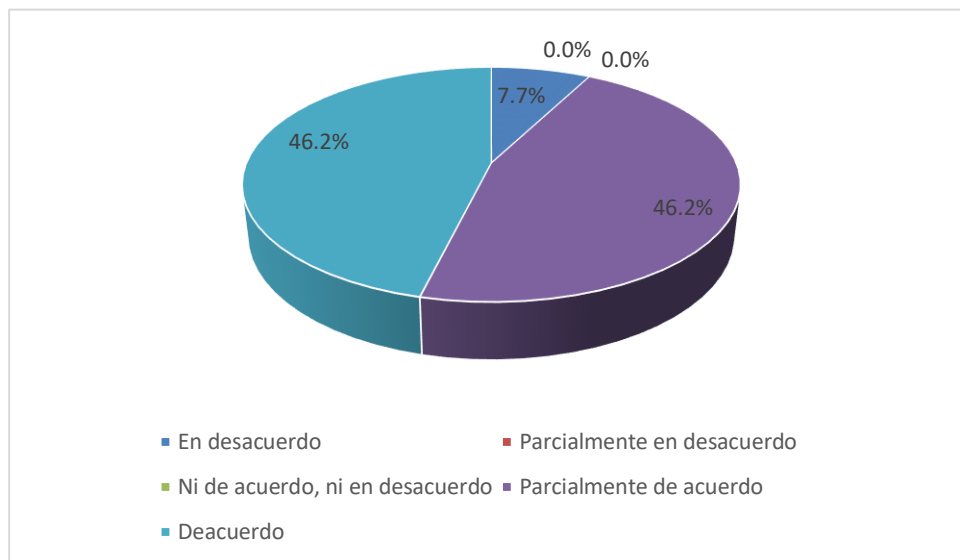


Figura 63: Orientaciones Recibidas le Ayudan a Realizar su Labor Satisfactoriamente.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 7.7% está en desacuerdo sobre que las orientaciones le permiten realizar su labor satisfactoriamente, el 46.2% está parcialmente de acuerdo y el otro 46.2% está de acuerdo con que las orientaciones si le permiten realizar su labor satisfactoriamente.

41) ¿La imagen corporativa es conocida ampliamente?

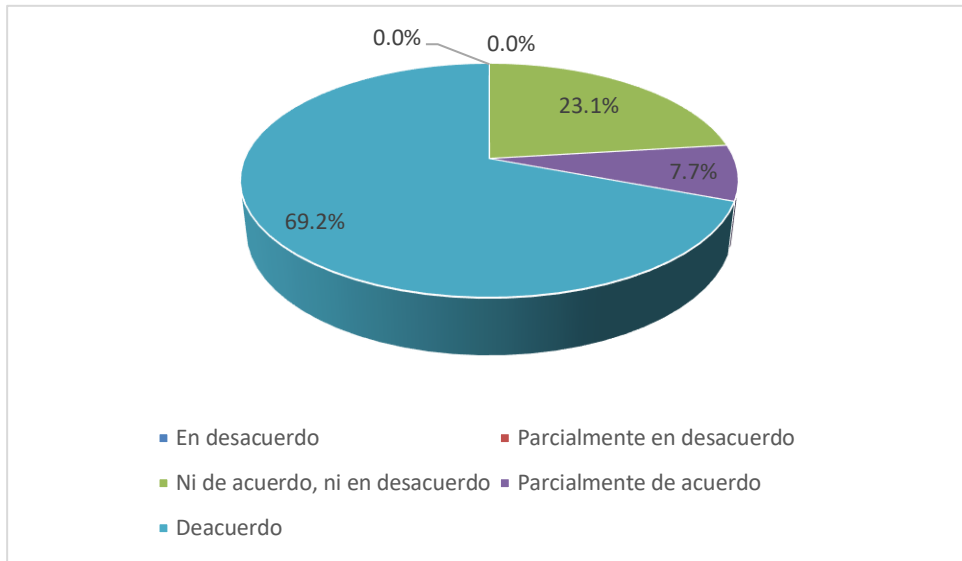


Figura 64: Imagen Corporativa Conocida Ampliamente

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 23.1% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre que la imagen corporativa es conocida, el 7.7% está parcialmente de acuerdo y el 69.2% está de acuerdo

42) ¿Se siente compenetrado con la empresa?

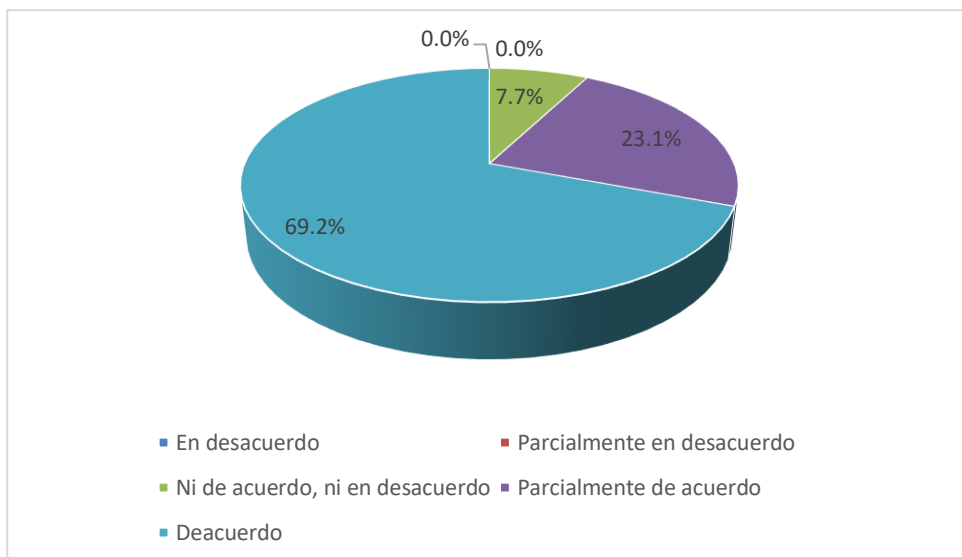


Figura 65: Compenetrado con la Empresa.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 7.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre sentirse compenetrado con la empresa, el 23.1% está parcialmente de acuerdo y el 69.2% está de acuerdo sobre sentirse compenetrado con la empresa

43) ¿Emplea sus mejores habilidades en el trabajo?

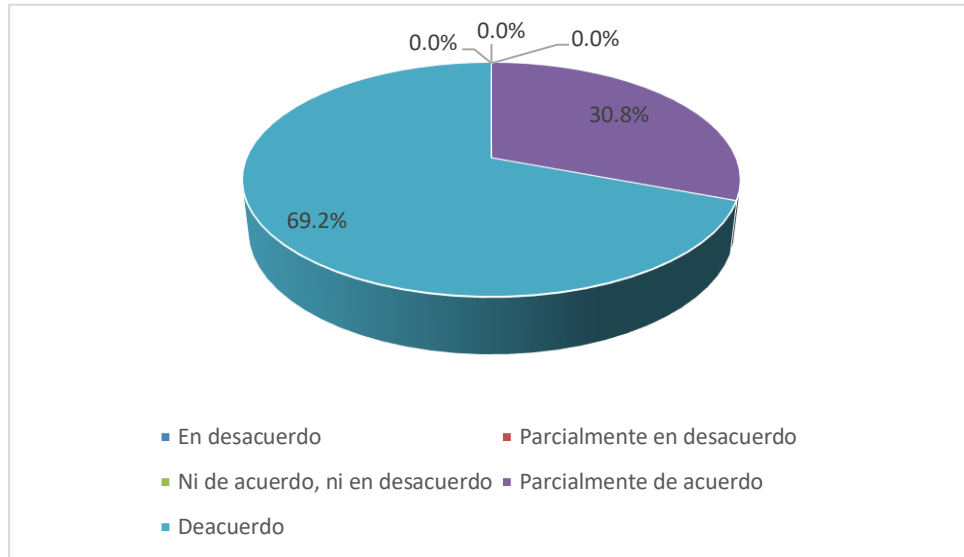


Figura 66: Emplean sus Mejores Habilidades en el Trabajo

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 30.8% de encuestados está parcialmente de acuerdo con que emplea sus mejores habilidades y el 69.2% está de acuerdo.

44) ¿Por lo general, sus opiniones y recomendaciones son tomadas en cuenta?

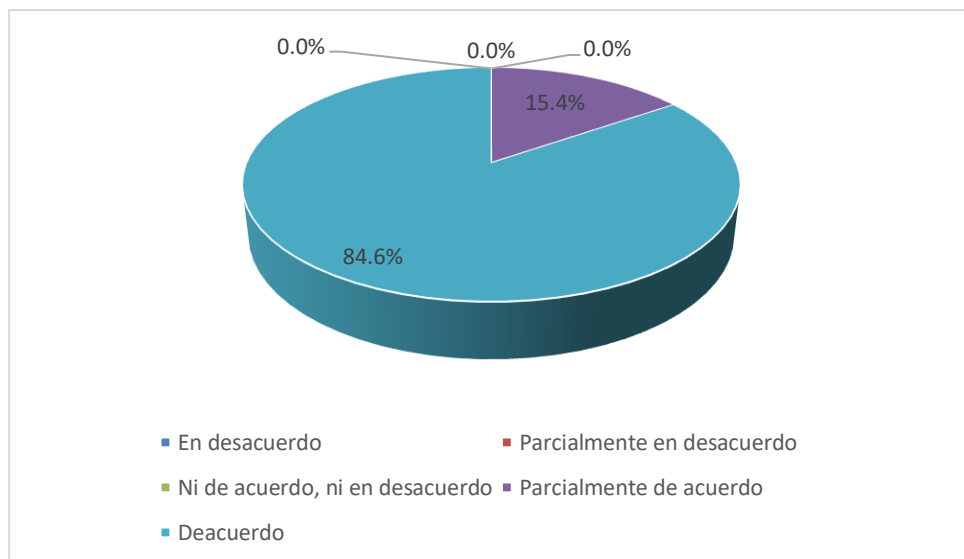


Figura 67: Opiniones y Recomendaciones, Tomadas en Cuenta

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del total de encuestados el 15.4% está parcialmente de acuerdo sobre que sus opiniones son tomadas en cuenta y el 84.6% está de acuerdo

45) ¿Las promociones son justas?

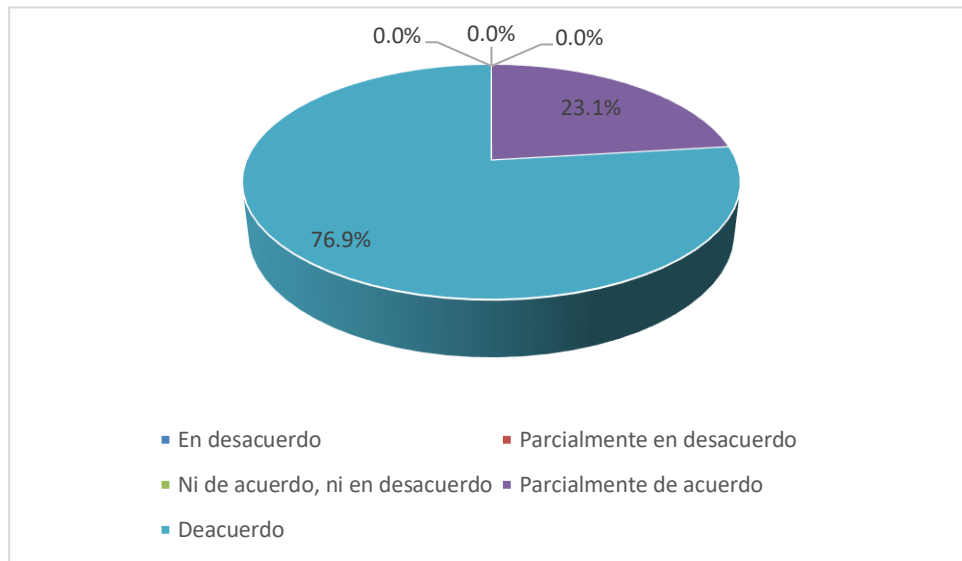


Figura 68: Promociones Justas.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: Del 100% de encuestados el 23.1% está parcialmente de acuerdo sobre que las promociones laborales son justas y el 76.9% está de acuerdo.

46) ¿Considera que su trabajo es relevante para la empresa?

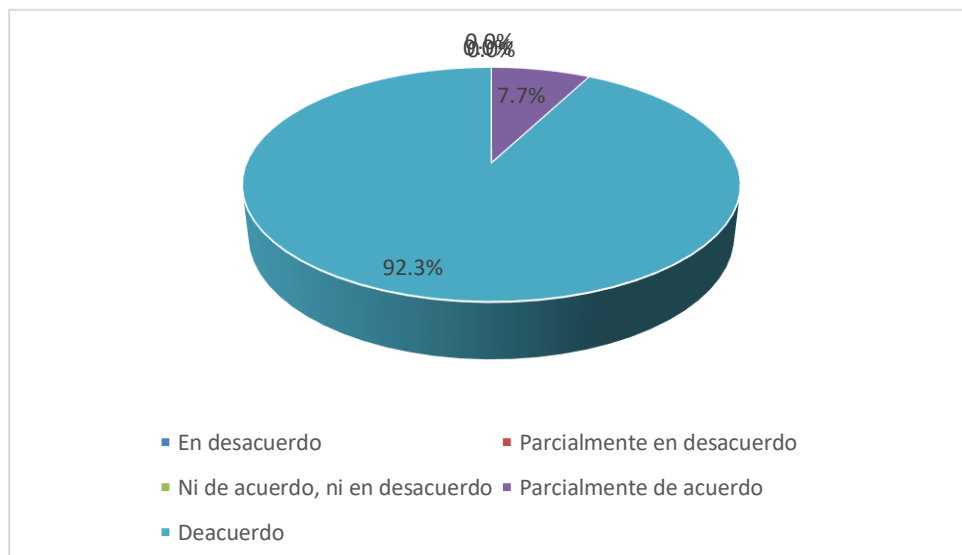


Figura 69: Trabajo Relevante para la Empresa.

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores

Interpretación: El 7.7% de encuestados está parcialmente de acuerdo que su trabajo se considera relevante para la empresa y el 92.3% está de acuerdo que su trabajo es relevante.

Objetivo específico 3: Analizar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en una empresa privada en Cajamarca en el 2020: A continuación, se presenta los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Goldser Servicios Generales SRL.

Tabla 1: Medidas simétricas: Liderazgo transformacional y satisfacción laboral

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada ⁿ
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,912	,060	7,368	,000 ^c
Ordinal ordinal	Correlación de Spearman	,900	,052	6,831	,000 ^c
N de casos válidos		13			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Teniendo en cuenta el coeficiente R de Pearson, el valor de significación bilateral de 0.00, menor a 0.01, ($p < 0.05$) es decir el nivel de confianza de la prueba es de 95%, por lo que se acepta la hipótesis planteada H1: El liderazgo transformacional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la dimensión influencia idealizada y la satisfacción laboral: Al analizar la dimensión influencia idealizada como parte del liderazgo transformacional se obtuvo que existe una relación positiva y significativa, teniendo en cuenta el coeficiente de correlación de Pearson, donde el valor es de 0.84 (alto), con una significancia bilateral de 0.00, menor a 0.05.

Tabla 2: Medidas simétricas – Influencia idealizada y satisfacción

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,840	,135	5,128	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,681	,216	3,088	,010 ^c
N de casos válidos		13			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la dimensión motivación inspiracional y la satisfacción laboral: Al analizar la dimensión motivación inspiracional como parte del liderazgo transformacional se obtuvo que existe una relación positiva y con un valor de coeficiente de correlación de Pearson de 0.612 (moderada), con una significancia bilateral de 0.026, menor a 0.05.

Tabla 3: Medidas simétricas – motivación inspiracional y satisfacción

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,612	,092	2,568	,026 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,688	,151	3,147	,009 ^c
N de casos válidos		13			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Objetivo específico 6: Determinar la relación entre la dimensión estimulación intelectual y la satisfacción laboral: Al analizar la dimensión estimulación intelectual como parte del liderazgo transformacional se obtuvo que existe una relación positiva y significativa y con un valor de coeficiente de correlación de Pearson de 0.811 (alto), con una significancia bilateral de 0.001, menor a 0.05.

Tabla 4: Medidas simétricas – estimulación intelectual y satisfacción

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,811	,126	4,599	,001 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,709	,142	3,337	,007 ^c
N de casos válidos		13			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Objetivo específico 7: Determinar la relación entre la dimensión consideración individualizada y la satisfacción laboral: Al analizar la dimensión consideración individualizada como parte del liderazgo transformacional se obtuvo que existe una relación positiva y significativa, y con un valor de coeficiente de correlación de Pearson de 0.738 (alta), con una significancia bilateral de 0.004, menor a 0.05.

Tabla 5: Medidas simétricas – consideración individualizada y satisfacción

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,738	,108	3,630	,004 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,772	,107	4,031	,002 ^c
N de casos válidos		13			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

9. Análisis y discusión

El objetivo general quiso demostrar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral, los resultados obtenidos muestran que existe una relación entre el liderazgo transformacional y satisfacción laboral, esta relación es directa, es decir que las variables se mueven en la misma dirección, a tal efecto, a mayor nivel de liderazgo transformacional, mayor satisfacción laboral; así también la relación encontrada es significativa, es decir que el grado de satisfacción laboral depende en gran medida del liderazgo transformacional que se practica en la empresa. Estos resultados concuerdan con los resultados obtenidos por (Espinoza, Morelo, & Fuster, 2015), quienes realizan la investigación en los carabineros de Chile, la relación obtenida es positiva, siendo una dimensión importante el carácter mediador del líder, quien juega un papel determinante en el grupo. (Perrilla & Gómez, 2017) llegan a concluir que el liderazgo se encuentra asociado de manera importante a la satisfacción laboral. A la misma conclusión llegan (López, 2017) y (Cárdenas, 2018).

Por su parte (Pacheco, 2019), en su investigación concluye que no existe relación entre estas variables de estudio, la muestra utilizada fue más grande, pero los rangos de edades, son similares a los que presentó la población de la empresa Goldser servicios generales, en su investigación los resultados obtenidos evidencian que la satisfacción laboral depende de otros factores, no siendo determinante el liderazgo transformacional, por lo que la empresa debería identificar la variable que tenga una mayor incidencia en la satisfacción laboral, más en este caso, la empresa Goldser debería invertir y seguir perfeccionando sus niveles de liderazgo transformacional, para que con ello sus colaboradores se encuentren motivados, productivos y satisfechos.

En cuanto al objetivo de analizar la situación de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Goldser, se obtuvo que existe un nivel excelente, es importante realizar este análisis que sirva como un diagnóstico de la situación actual de la satisfacción, no siempre se obtiene una relación alta entre las variables de estudio, en este caso (Chacón, 2016) concluye que la relación que existe es positiva, pero de intensidad mediana, es decir, los resultados obtenidos en su

investigación demuestran que la satisfacción laboral es alta, pero no depende en gran medida del liderazgo transformacional, sino de otros factores que podrían estar interviniendo. Los resultados que se obtuvieron muestran que el nivel de satisfacción laboral es alto, debido a que los colaboradores han visto sus metas cubiertas dentro de la organización, así también se atribuye a la existencia de programas de reconocimiento y gestión de personas entre otros.

El objetivo específico de analizar el nivel de liderazgo transformacional muestra que en la empresa Goldser el nivel es alto, teniendo en cuenta las dimensiones influencia idealizada en sus dos vertientes como atribución y como conducta, estimulación intelectual, motivación inspiracional y consideración individualizada, estas dimensiones recogiendo información sobre salarios, capacitaciones, motivación para comprometerse con la empresa, el líder genera confianza. Estos factores hacen que se evidencia un buen líder en la organización y además de ello tenga un impacto en la satisfacción de los colaboradores, estos resultados difieren con lo mencionado por (Pacheco, 2019), quien manifiesta que el liderazgo no tiene gran influencia sobre la satisfacción y que esta depende otros factores.

En cuanto a las relaciones específicas que se encontraron en la investigación se quiso determinar la relación entre cada una de las dimensiones del liderazgo transformacional, con la variable satisfacción laboral, para analizar cuál de ellas tiene mayor incidencia o impacto en la satisfacción laboral obteniendo que 3 de las cuatro dimensiones muestran una relación alta (estimulación intelectual, influencia idealizada y consideración individualizada), mostrando una de ellas una relación moderado (motivación inspiracional), por lo que el líder debe trabajar más en cuanto a su optimismo, entusiasmo, visión estimulante, y confianza para alcanzar las metas propuestas.

10. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Existe una relación directa entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Goldser Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020.

El nivel de liderazgo transformacional de la empresa Goldser Servicios Generales SRL, muestra un resultado de 90.87%, el cual es considerado como alto, y en cada una de las dimensiones, Influencia idealizada muestra un resultado de 89% y 93%, motivación inspiradora muestra un resultado de 91%, estimulación intelectual muestra un resultado de 89%, consideración individualizada de 92%.

El nivel de satisfacción laboral de la empresa Goldser Servicios Generales SRL, es de ISL=89%, es decir, se encuentra entre el rango de 85% a 100%, resultado excelente, los colaboradores muestran: motivación, satisfacción en el trabajo, y productividad laboral, ALTA. Así también para la dimensión de Adiestramiento el índice obtenido es de 87%, lo que significa que es satisfactorio. Para la dimensión Condiciones del sitio de trabajo el índice obtenido es de 87%, lo que significa que es satisfactorio. Para la dimensión Comunicación y manejo de información, el resultado obtenido es de 93%, lo que significa que es satisfactorio. Para la dimensión Cultura organizacional, el resultado obtenido es de 89%, esto significa que es satisfactorio. La dimensión ética profesional muestra un resultado de 88%, con lo cual se puede indicar que es satisfactorio. Para la dimensión gerencia y supervisión, el resultado obtenido es de 89%, es decir es satisfactorio. La dimensión Imagen corporativa presente un resultado de 94%, es decir es satisfactorio. La dimensión intereses y expectativas personales muestra un resultado de 90%, es decir es satisfactorio. La dimensión relaciones con los trabajadores muestra un 89% como resultado, lo que significa que es satisfactorio. La dimensión remuneración y beneficios laborales muestra un indicador de 85% lo que significa que es satisfactorio. La dimensión seguridad y facilidades de empleo muestra un resultado de 86%, quiere decir que es satisfactorio. Los sistemas de evaluación y meritocracia dentro de la empresa muestran un resultado de 95%, lo

que quiere decir que es satisfactorio.

Existe una relación directa y significativa entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Goldser Servicios Generales SRL, teniendo en cuenta el coeficiente R de Pearson, el valor de significación bilateral de 0.00, menor a 0.01, ($p < 0.05$) es decir el nivel de confianza de la prueba es de 95%, por lo que se acepta la hipótesis planteada. Lo indicado quiere decir que, a mayor nivel de liderazgo transformacional, mayor será la satisfacción de los colaboradores para la empresa.

La dimensión influencia idealizada como parte del liderazgo transformacional, muestra una relación alta con la satisfacción laboral teniendo en cuenta el R de Pearson de 0.840.

La dimensión motivación inspiracional como parte del liderazgo transformacional, muestra una relación moderada con la satisfacción laboral teniendo en cuenta el R de Pearson de 0.612.

La dimensión estimulación intelectual como parte del liderazgo transformacional, muestra una relación alta con la satisfacción laboral teniendo en cuenta el R de Pearson de 0.811.

La dimensión consideración individualizada como parte del liderazgo transformacional, muestra una relación alta con la satisfacción laboral teniendo en cuenta el R de Pearson de 0.738.

Recomendaciones

- Se recomienda tener en cuenta que el liderazgo transformacional tiene una relación alta en la satisfacción de los colaboradores de la empresa, por lo que se recomienda a la dirección mantener el tipo de liderazgo y potenciar los puntos débiles para motivar de manera directa a la satisfacción.
- Se recomienda seguir practicando el tipo de liderazgo transaccional, mejorando y potenciando los puntos débiles como en estimulación intelectual, e influencia idealizada, los cuales muestran un puntaje menor a 90%.
- Se recomienda realizar seguimiento al nivel de satisfacción laboral ya que, si bien mostró un nivel alto, hay puntos en los que se debe mejorar, en adiestramiento, condiciones del sitio de trabajo, cultura organizacional, ética profesional, supervisión, remuneración, relaciones y seguridad, los cuales muestran valores menores a 90%.
- Teniendo en cuenta la dimensión influencia idealizada, algunos puntos a mejorar serían preocuparse de mayor manera por los intereses del grupo, y mostrar mayor seguridad para generar confianza en el grupo.
- Para la dimensión motivación inspiracional se recomienda socializar la visión, planes y objetivos de la organización con sus empleados, para hacerlos parte de estos y generar compromiso y seguridad.
- Teniendo en cuenta la dimensión estimulación intelectual, se recomienda que la gerencia potenciar en evaluar críticamente creencias y supuestos, y analizar los problemas desde distintos puntos de vista.
- Para la dimensión consideración individualizada se recomienda que la gerencia muestre mayor interés en las preocupaciones de las necesidades, habilidades y aspiraciones de sus colaboradores, inclusive teniendo presente que cada colaborador tiene necesidades, habilidades y aspiraciones distintas a los de los demás.

11. Referencias bibliográficas

- Bass, B., y Avolio, B. (2006). *Manula for the multifactor leadership questionnaire*. California, Estados Unidos: Consulting Psychologist Press.
- Berna. (s.f.).
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson education.
- Bevoc's. (2017). *Satisfacción laboral*. Sistema de NutriNiche LLC.
- Bryman, A. (1996). *Charisma & leadership in oirganizations*. Londres: Sage Publications.
- Burns. (1978). *Leadership*. Harper & Row. USA.
- Cárdenas. (2018). *Relación entre el Liderazgo Transformacional y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de una Cadena de Hoteles Cuatro y Cinco Estrellas en Lima en el 2018*. Lima.
- Chacón. (2016). *Liderazgo Transformacional y su Relación con la Satisfacción Laboral*. Lima.
- Chiang, Martín, y Nuñez. (2010). *Satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.
- D'Alessio. (2008). *El proceso estratégico, un enfoque de gerencia*. México: Pearson Education.
- Espinoza, Morelo, y Fuster. (2015). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de carabineros en Chile, estudiando los efectos mediadores de la identificación con el grupo y el compromiso laboral*. Chile.
- Gamboa. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista psicológiacientífica*.
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta ed.). México: MC Graw Hill.
- López. (2017). *Liderazgo Transformacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores del Área de Operaciones de una Institución Pública*. Lima.
- Maxwell, J. (2007). *Liderazgo. Principios de Oro*. Estados Unidos: Editorial Grupo Nelson.
- Méndez. (2009). *Roger mendez benavides Blog*. Obtenido de <http://rogermendezbenavides.blogspot.com/2009/10/teoria-del-liderazgo-transformacional.html>
- Olivo. (2016). *El índice de satisfacción laboral*.
- Pacheco. (2019). *Liderago Transformacional y Satisfacción Laboral en el personal de una Empresa Privada de Lima Metropolitana*. Lima.

- Perrilla, y Gómez. (2017). *Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: El rol mediador de la confianza en el líder*.
- Pucar, y Rojas. (2018). *Liderazgo Transformacional y Satisfacción Laboral Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo – 2017*. Huancayo.
- Quispe. (2018). *Liderazgo Transformacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de la Micro Red Quellouno – 2018*.
- Salazar, M. (2006). El Liderazgo transformacional ¿modelo para organizaciones educativas que aprenden? *UNIrevista*, 2-12.
- Salcedo. (2018). *Liderazgo Transformacional*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores S.A. de C.V.

Apéndices y anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

OBJETIVO : La presente matriz tiene como finalidad establecer la coherencia entre los elementos del planteamiento del problema de investigación.

TITULO : Título de la tesis.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES DE VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de la empresa Goldser Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020?	H1: El liderazgo transformacional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios	GENERAL: Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en la empresa Goldser	V1. Liderazgo Transformacional	Influencia idealizada, Motivación inspiracional, Estimulación intelectual, Consideración individualizada,	ENFOQUE: Cuantitativo
					DISEÑO: No experimental
					POBLACION: Empresa Goldser Servicios Generales
					MUESTRA: 13 Trabajadores de la empresa Goldser Servicios Generales

	Generales SRL, Cajamarca 2020.	Servicios General, Cajamarca 2020.			
	<p>H0: El liderazgo transformacional se relaciona de manera indirecta con la satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020.</p>	<p>ESPECIFICOS:</p> <p>a. Determinar y analizar el nivel de liderazgo transformacional.</p> <p>b. Analizar la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada.</p> <p>c. Analizar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción</p>	<p>V2.</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Adiestramiento, Condiciones del sitio de trabajo, Comunicación, Cultura organizacional, Ética Profesional, Gerencia y supervisión, Imagen corporativa, Intereses y expectativas personales, Relaciones con los Trabajadores, Remuneración y</p>	<p>TECNICAS: Encuestas</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>El instrumento que se utilizó para medir el liderazgo transformacional es el cuestionario, el cual ha sido validado en 9 investigaciones en empresas públicas y privadas en 9 países, consta de 45 preguntas de las cuales se tomarán las correspondientes al liderazgo transformacional.</p> <p>El instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral es el utilizado para medir el índice de satisfacción laboral, para medir el grado de motivación,</p>

		laboral en una empresa privada en Cajamarca en el 2020.		beneficios, Seguridad, Evaluación.	satisfacción, productividad. (Anexo 2), (Olivo, 2016). Los resultados se tabularán de la siguiente manera: (Olivo, 2016)
--	--	---	--	------------------------------------	--

:

Anexos n° 02-Cuestionario para determinar el nivel de liderazgo transformacional de la empresa Goldser servicios generales SRL.

Ítem	Descripción	0	1	2	3	4
2	Acostumbra a evaluar críticamente creencias y supuestos, para ver si son los apropiados					
6	Expresa abiertamente sus valores y creencias más importantes					
8	Considera diferentes perspectivas a la hora de resolver los problemas					
9	Habla de forma optimista acerca del futuro					
10	Hace que se sienta orgulloso/a de trabajar con él/ella					
13	Habla con entusiasmo sobre las metas a conseguir					
14	Pone en manifiesto la importancia de tener un objetivo claro en lo que se hace					
15	Dedica tiempo a enseñarme y a orientarme					
18	Va más allá de sus propios intereses por el bienestar del grupo					
19	Me trata como una persona y no solo como miembro de un grupo					
21	Actúa de modo que se gana mi respeto					
23	Considera las consecuencias morales y éticas de sus decisiones					
25	Se muestra seguro/a y genera confianza					
26	Construye una visión estimulante del futuro					
29	Considera que tengo necesidades, habilidades y aspiraciones que son distintas a las de otros					
30	Consigue que vea los problemas desde diferentes puntos de vista					
31	Me ayuda a desarrollar mis fortalezas					
32	Me sugiere nuevas formas de hacer el trabajo					

34	Destaca la importancia de compartir la misión de la empresa					
36	Muestra confianza en que se alcanzarán las metas propuestas					

Fuente: (Salcedo, 2018)

Anexo n° 03-cuestionario para determinar el nivel de satisfacción laboral de la empresa Goldser servicios generales SRL.

Ítem	Descripción	0	1	2	3	4
1	¿Su salario es adecuado para el cargo y las labores?					
2	¿La empresa ofrece posibilidades de desarrollo profesional?					
3	¿La empresa garantiza la estabilidad laboral?					
4	¿La empresa ofrece planes de adiestramiento?					
5	¿Los planes de adiestramiento son adecuados?					
6	¿El horario de trabajo es adecuado?					
7	¿Las condiciones físicas y ambientales donde usted trabaja son buenas?					
8	¿El sitio de trabajo está dotado de materiales y útiles necesarios para desempeñar funciones?					
9	¿Disponibilidad de servicios básicos en el lugar de trabajo (agua, electricidad, etc.)?					
10	¿Acceso seguro a las instalaciones del sitio de trabajo?					
11	¿Conoce los principios, valores, misión, y lema organizacional?					
12	¿Se aplican los valores organizacionales?					
13	¿Está usted de acuerdo con la misión y visión de la empresa?					
14	¿La misión es consistente con la razón de ser de la empresa?					
15	¿Su supervisor delega apropiadamente las tareas?					
16	¿Además de la estructura jerárquica, existen estructuras formales por proyectos?					
17	¿Se atienden de manera prioritaria los requerimientos de los trabajadores?					
	¿Los conflictos laborales se evitan o resuelven					

18	satisfactoriamente?					
19	¿Se le incentiva o premia por ser más proactivo o creativo?					
20	¿Hay actitudes de colaboración entre los colaboradores?					
21	¿Su identificación con la empresa refuerza los principios y valores organizacionales?					
22	¿No existen o hay pocas oportunidades de actuar indebidamente en el trabajo?					
23	¿Los resultados de las auditorías siempre son favorables?					
24	¿Su trabajo es retador e interesante?					
25	¿El sistema de evaluaciones es justo, objetivo, confiable y transparente?					
26	¿Se considera el rendimiento y la calidad de los trabajos en las evaluaciones?					
27	¿Considera importante trabajar en la empresa?					
28	¿Conoce el área de negocios de la empresa?					
29	¿Prevalcen relaciones personales armónicas entre los trabajadores?					
30	¿El espíritu de colaboración entre los trabajadores es adecuado?					
31	¿Se presentan pocos conflictos laborales?					
32	¿Las actividades de supervisión son suficientes?					
33	¿La comunicación entre el personal es adecuada?					
34	¿Existe cuidado en el manejo de la información confidencial?					
35	¿Las políticas comunicacionales corporativas son efectivas?					
36	¿De acuerdo a su experiencia, conocimientos y desempeño, su salario es justo?					

37	¿Además del salario, cuenta con otros beneficios relevantes?					
38	¿Su rendimiento contribuye a conservar su puesto de trabajo?					
39	¿A parte de los beneficios económicos, existen otras facilidades, que le brindan confianza en la empresa?					
40	¿Las orientaciones recibidas le permiten realizar su labor satisfactoriamente?					
41	¿La imagen corporativa es conocida ampliamente?					
42	¿Se siente compenetrado con la empresa?					
43	¿Emplea sus mejores habilidades en el trabajo?					
44	¿Por lo general, sus opiniones y recomendaciones son tomadas en cuenta?					
45	¿Las promociones son justas?					
46	¿Considera que su trabajo es relevante para la empresa?					

Fuente: (Olivo, 2016)

Anexo n° 04 – alfa de Cronbach liderazgo transformacional

El alfa de cronbach de la variable liderazgo transformacional muestra un resultado de 0.913, es decir la confiabilidad del instrumento es muy alta ya que se encuentra en el rango de 0.81 a 1.00.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	20

Anexo n° 05 – alfa de Cronbach satisfacción laboral

El alfa de cronbach de la variable satisfacción laboral muestra un resultado de 0.965 es decir la confiabilidad del instrumento es muy alta, ya que se encuentra en el rango de 0.81 a 1.00.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	46

Anexo n° 06 – interpretación de subíndices (olivo, 2016).

- Subíndice entre 76% y 100% muestra resultados satisfactorios, pero se debe monitorear siempre a la organización y detectar problemas.
- Subíndice menor a o igual a 75% Evidencia resultados insatisfactorios, se debe detectar y analizar los problemas de manera obligatoria.

Anexo n° 07 – Coeficientes de correlación - análisis

Coeficiente	Interpretación
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente Nula
De 0.21 a 0.40	Correlación Baja
De 0.41 a 0.70	Correlación Moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación alta
De 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Hinkle, D.E., Wiersma, W. & Jurs, S.G. (2003).

Anexo n° 08 – juicio de expertos para los instrumentos



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario para medir el nivel de liderazgo transformacional, que hace parte de la investigación titulada: Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Saúl Enrique Vigil Barreda

FORMACIÓN ACADÉMICA: Lic En Nutrición con grado de MBA

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Proyectos de Desarrollo Social

TIEMPO 20 años CARGO ACTUAL Gerente de Programas y Proyectos

INSTITUCIÓN: Asociación Los Andes de Cajamarca

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales – Cajamarca 2020

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.


MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor, indique)
Influencia identificada	<ul style="list-style-type: none"> Hace que se sienta orgulloso/a de trabajar con él/ella Va más allá de sus propios intereses por el bienestar del grupo Actúa de modo que se gana mi respeto Se muestra seguro/a y genera confianza Expresa abiertamente sus valores y creencias más importantes Pone en manifiesto la importancia de tener un objetivo claro en lo que se hace Considera las consecuencias morales y éticas de sus decisiones Destaca la importancia de compartir la misión de la empresa 	4	4	4	4	
Motivación inspiracional	<ul style="list-style-type: none"> Habla de forma optimista acerca del futuro Habla con entusiasmo sobre las metas a 					

	<p>conseguir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construye una visión estimulante del futuro • Muestra confianza en que se alcanzarán las metas propuestas 	4	4	4	4	
Estimulación intelectual	<ul style="list-style-type: none"> • Acostumbra a evaluar críticamente creencias y supuestos, para ver si son los apropiados • Considera diferentes perspectivas a la hora de resolver los problemas • Consigue que vea los problemas desde diferentes puntos de vista • Me sugiere nuevas formas de hacer el trabajo 	4	4	4	4	
Consideración individualizada	<ul style="list-style-type: none"> • Dedica tiempo a enseñarme y a orientarme • Me trata como una persona y no solo como miembro de un grupo • Considera que tengo necesidades, habilidades y aspiraciones que son distintas a las de otros • Me ayuda a desarrollar mis fortalezas 	3	3	4	3	

Calificar de 1 a 4 puntos.
ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por SAUL VIGIL BARRERA		Fecha	28/12/2020
Firma:	Teléfono: 976393966		Email: saul.vigil@losandes.org.pe
			



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario Satisfacción laboral (Olivo 2016), que hace parte de la investigación titulada: Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Saúl Enrique Vigil Barreda

FORMACIÓN ACADÉMICA: Lic En Nutrición con grado de MBA

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Proyectos de Desarrollo Social

TIEMPO 20 años CARGO ACTUAL Gerente de Programas y Proyectos

INSTITUCIÓN: Asociación Los Andes de Cajamarca

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales – Cajamarca 2020

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indicar)
Adiestramiento	• ¿La empresa ofrece planes de adiestramiento?	3	3	4	4	
	• ¿Los planes de adiestramiento son adecuados?					
	• ¿Las orientaciones recibidas permiten realizar su trabajo satisfactoriamente?					
Condiciones de trabajo	• ¿Las condiciones físicas ambientales donde usted trabaja son buenas?	4	4	4	4	
	• ¿El sitio de trabajo está dotado de materiales y útiles necesarios para desempeñar funciones?					
	• ¿Disponibilidad de servicios básicos en el lugar de trabajo (agua, electricidad, etc.)?					
	• ¿Acceso seguro a las instalaciones del sitio de trabajo?					
Comunicación y manejo de información	• ¿La comunicación interna en la empresa es adecuada?	3	4	4	4	
	• ¿Existe cuidado en el manejo de la información confidencial?					
	• ¿Las políticas comunicacionales corporativas son efectivas?					
Cultura organizacional	• ¿Conoce los principios, valores, misión, y lema organizacional?					


<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se aplican los valores organizacionales? • ¿Está usted de acuerdo con la misión y visión de la empresa? • ¿La misión es consistente con la razón de ser de la empresa? • ¿Además de la estructura jerárquica, existen estructuras formales por proyectos? • ¿Los conflictos laborales se evitan o resuelven satisfactoriamente? • ¿Se le incentiva o premia por ser más proactivo o creativo? • ¿Hay actitudes de colaboración entre los colaboradores? 						
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su identificación con la empresa refuerza los principios y valores organizacionales? • ¿No existen o hay pocas oportunidades de actuar indebidamente en el trabajo? • ¿Los resultados de las auditorías siempre son favorables? 	4	4	4	3	4	
Ética profesional						
Gerencia y						

supervisión	<p>apropiadamente las tareas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se atienden de manera prioritaria los requerimientos de los trabajadores? • ¿Las actividades de supervisión son suficientes? 	3	4	4	4	
Imagen corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce el área de negocios de la empresa? • ¿La imagen corporativa es conocida ampliamente? • ¿Se siente comprometido con la empresa? 	3	3	4	4	
Interés y expectativas personales	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su trabajo es retador e interesante? • ¿Considera importante trabajar en la empresa? • ¿Emplea sus mejores habilidades en el trabajo? • ¿Por lo general, sus opiniones y recomendaciones son tomadas en cuenta? • ¿Considera que su trabajo es relevante para la empresa? 	4	3	4	4	
Relaciones con los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Prevalecen relaciones personales armónicas entre los trabajadores? • ¿El espíritu de colaboración entre los 	3	4	4	4	

Remuneración y beneficios laborales	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se presentan pocos conflictos laborales? • ¿Su salario es adecuado para el cargo y las labores? • ¿De acuerdo a su experiencia, conocimientos y desempeño, su salario es justo? • ¿Además del salario, cuenta con otros beneficios relevantes? 	3	3	4	4	
Seguridad y Facilidades en el empleo	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La empresa garantiza la estabilidad laboral? • ¿El horario de trabajo es adecuado? • ¿Su rendimiento contribuye a conservar su puesto de trabajo? • ¿A parte de los beneficios económicos, existen otras facilidades, que le brinden confianza en la empresa? 	4	4	4	4	
Sistemas de evaluación y meritocracia	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La empresa ofrece posibilidades de desarrollo profesional? • ¿El sistema de evaluaciones es justo, objetivo, confiable y transparente? • ¿Se considera el 					

	rendimiento y la calidad de los trabajos en las evaluaciones?	4	4	4	4
	• ¿Las promociones son justas?				

Calificar de 1 a 4 puntos, ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por:	Saul Vigil Barreda		Fecha: 28/12/2020
Firma:			Email: saul.vigil@losandes.org.pe
	Teléfono: 976393966		



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario para medir el nivel de liderazgo transformacional, que hace parte de la investigación titulada: Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: MAED JUAN SANCHEZ VARGAS
FORMACIÓN ACADÉMICA: DOCTOR EN CIENCIAS ECONÓMICAS
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: DISEÑO, DIRECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS, GESTION EMP
TIEMPO 12 AÑOS CARGO ACTUAL ESPECIALISTA EN PROYECTOS
INSTITUCIÓN: ASOCIACIÓN LOS ANDES DE CAJAMARCA

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales – Cajamarca 2020

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Influencia idealizada	<ul style="list-style-type: none"> Hace que se sienta orgulloso/a de trabajar con él/ella Va más allá de sus propios intereses por el bienestar del grupo Actúa de modo que se gana mi respeto Se muestra seguro/a y genera confianza Expresa abiertamente sus valores y creencias más importantes Pone en manifiesto la importancia de tener un objetivo claro en lo que se hace Considera las consecuencias morales y éticas de sus decisiones Destaca la importancia de compartir la misión de la empresa 	4	4	4	4	
Motivación inspiracional	<ul style="list-style-type: none"> Habla de forma optimista acerca del futuro Habla con entusiasmo sobre las metas 	4	4	4	4	

	<ul style="list-style-type: none"> • conseguir una visión estimulante del futuro • Muestra confianza en que se alcanzarán las metas propuestas 						
Estimulación intelectual	<ul style="list-style-type: none"> • Acostumbra a evaluar críticamente creencias y supuestos, para ver si son los apropiados • Considera diferentes perspectivas a la hora de resolver los problemas • Consigue que vea los problemas desde diferentes puntos de vista • Me sugiere nuevas formas de hacer el trabajo 	4	4	4	4	4	
Consideración individualizada	<ul style="list-style-type: none"> • Dedica tiempo a enseñarme y a orientarme • Me trata como una persona y no solo como miembro de un grupo • Considera que tengo necesidades, habilidades y aspiraciones que son distintas a las de otros • Me ayuda a desarrollar mis fortalezas 	4	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.
ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: MNEO JUAN SANCHEZ URGAS	Fecha: 20/12/2020		
Firma: 	Teléfono: 942710115	Email: Mneojuan.urgas@unipol.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario Satisfacción laboral (Olivo 2016), que hace parte de la investigación titulada: Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: MARCO JUAN SANCHEZ VARGAS
FORMACIÓN ACADÉMICA: DOCTOR EN CIENCIAS ECONÓMICAS
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: DISEÑO, DIRECCIÓN Y MONITOREO DE PROYECTOS, COSTOS EMPRESARIAL
TIEMPO 12 AÑOS CARGO ACTUAL ESPECIALISTA EN PROYECTOS
INSTITUCIÓN: ASOCIACION LOS AULOS DE CAJAMARCA

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales - Cajamarca 2020

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en la empresa Goldser Servicios Generales SRL, Cajamarca 2020.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Adiestramiento	<ul style="list-style-type: none"> ¿La empresa ofrece planes de adiestramiento? ¿Los planes de adiestramiento son adecuados? ¿Las orientaciones recibidas le permiten realizar su labor satisfactoriamente? 	3	4	4	4	
Condiciones del sitio de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ¿Las condiciones físicas y ambientales donde usted trabaja son buenas? ¿El sitio de trabajo está dotado de materiales y útiles necesarios para desempeñar funciones? ¿Disponibilidad de servicios básicos en el lugar de trabajo (agua, electricidad, etc.)? ¿Acceso seguro a las instalaciones del sitio de trabajo? 	4	4	4	4	
Comunicación y manejo de información	<ul style="list-style-type: none"> ¿La comunicación entre el personal es adecuada? ¿Existe cuidado en el manejo de la información 	3	4	4	4	

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las políticas comunicacionales corporativas son efectivas? 					
<p>Cultura organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce los principios, valores, misión, y tema organizacional? • ¿Se aplican los valores organizacionales? • ¿Está usted de acuerdo con la misión y visión de la empresa? • ¿La misión es consistente con la razón de ser de la empresa? • ¿Además de la estructura jerárquica, existen estructuras formales por proyectos? • ¿Los conflictos laborales se evitan o resuelven satisfactoriamente? • ¿Se le incentiva o premia por ser más proactivo o creativo? • ¿Hay actitudes de colaboración entre los colaboradores? 	4	4	4	4	4
<p>Ética profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su identificación con la empresa refuerza los principios y valores organizacionales? 	3	3	4	4	4


	<ul style="list-style-type: none"> • ¿No existen o hay pocas oportunidades de actuar indebidamente en el trabajo? • ¿Los resultados de las auditorias siempre son favorables? 					
Gerencia y supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su supervisor delega apropiadamente las tareas? • ¿Se atienden de manera prioritaria los requerimientos de los trabajadores? • ¿Las actividades de supervisión son suficientes? 	3	4	4	4	
Imagen corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce el área de negocios de la empresa? • ¿La imagen corporativa es conocida ampliamente? • ¿Se siente comprometido con la empresa? 	3	3	4	4	
Interés y expectativas personales	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su trabajo es retador e interesante? • ¿Considera importante trabajar en la empresa? • ¿Emplea sus mejores habilidades en el trabajo? • ¿Por lo general, sus opiniones y recomendaciones son tomadas en cuenta? 	4	3	4	4	

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que su trabajo es relevante para la empresa? 						
Relaciones con los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Prevalecen relaciones personales armónicas entre los trabajadores? • ¿El espíritu de colaboración entre los trabajadores es adecuado? • ¿Se presentan pocos conflictos laborales? 	3	4	4	4		
Remuneración y beneficios laborales	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su salario es adecuado para el cargo y las labores? • ¿De acuerdo a su experiencia, conocimientos y desempeño, su salario es justo? • ¿Además del salario, cuenta con otros beneficios relevantes? 	3	4	4	4		
Seguridad y Facilidades en el empleo	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La empresa garantiza la estabilidad laboral? • ¿El horario de trabajo es adecuado? • ¿Su rendimiento contribuye a conservar su puesto de trabajo? • ¿A parte de los beneficios económicos, existen otras facilidades, que le brinden confianza en la empresa? 	4	4	4	4		

Sistemas de evaluación y meritocracia	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La empresa ofrece posibilidades de desarrollo profesional? • ¿El sistema de evaluaciones es justo, objetivo, confiable y transparente? • ¿Se considera el rendimiento y la calidad de los trabajos en las evaluaciones? • ¿Las promociones son justas? 	4	4	4	4	
---------------------------------------	--	---	---	---	---	--

**Calificar de 1 a 4 puntos.
ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
	X		
	SI	NO	

Validado por: MAED JUAN SANCHEZ VARGAS		Fecha: 20/12/2020
Firma: 	Teléfono: 942710115	Email: Maed.Sanchez@qmail.com