



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL  
CONTRIBUYE A LA MOTIVACIÓN INTRINSECA  
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
SERVISCOM CHICLAYO 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (es):**

**Bach: Pérez Pérez Celida**

<https://orcid.org/0000-0001-7068-1372>

**Bach: Villanueva López Milagros**

<https://orcid.org/0000-0001-7068-1372>

**Asesor:**

**Dr. Merino Núñez Mirko**

<https://orcid.org/0000-0002-8820-6382>

**Línea de Investigación  
Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2022**

## HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

### LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL CONTRIBUYE A LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVISCOM CHICLAYO 2017.

Asesor (a)	:	Dr. Mirko Núñez, Mirko.
		_____
		Nombre Completo Firma
Presidente (a)	:	Dr. Urbina Cardenas Max Fernando.
		_____
		Nombre completo Firma
Secretario (a)	:	Mg. Reyes Carla Angelia
		_____
		Nombre Completo Firma
Vocal (a)	:	Mg. Gonzales Hidalgo Carlos Daniel
		_____
		Nombre Completo Firma

## **DEDICATORIA**

Dedico el éxito y la satisfacción de este estudio a dios por todas las bendiciones y protecciones que me ha dado, por llenarme de sabiduría y el entendimiento a mis padres y hermanos por la motivación y la confianza que siempre me brindaron para poder llevar a cabo la culminación de este proyecto.

Autor: Pérez Celida

Este éxito se la dedico a Dios por brindarme brindado la oportunidad de llegar hasta esta instancia y también por haberme brindado salud para poder cumplir todos mis objetivos, además de su amor y bondad infinita, también a mis padres por todas las enseñanzas brindadas, y por su incondicional apoyo en cada instante de mi vida. Sin todos ellos el presente trabajo no habría podido ser posible.

Autor: Villanueva López Milagros

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por que siempre se ha mantenido a nuestro lado en cada camino recorrido, brindándonos cuidado y fortaleciéndonos para poder seguir adelante, a nuestros padres, que son los que a través del tiempo han procurado nuestra educación y bienestar, depositando en nuestra persona mucha confianza en cualquier objetivo trazado y cumplido, sin presentar en ninguna oportunidad dudas sobre nuestra capacidad, entereza e inteligencia.

Al Dr. Mirko Merino Nuñez por habernos guiado con el desarrollo de este trabajo a todos mis amigos que participaron con su apoyo durante el proceso de ejecución de esta indagación.

## RESUMEN

El grado de influencia que se ejerce por parte de los directores, jefes o gerentes de la empresa sobre los trabajadores que los motiva a seguir trabajando para lograr sus metas y objetivos, se conoce como liderazgo, que a su vez es definido como aquella capacidad que se posee para guiar la mentalidad de un grupo determinado de individuos. El objetivo que se ha pretendido alcanzar a lo largo de esta investigación es el de Proponer un plan de desarrollo de liderazgo transformacional que contribuya al mejoramiento de la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo 2017. Para poder lograr el objetivo propuesto se ha realizado una investigación de tipo descriptivo y de enfoque cuantitativo, con un diseño de contrastación no experimental de corte transversal, para lo cual se ha trabajado con una población ascendente a un total de 20 personas que laboran en la empresa, las mismas que conforman la muestra objeto de estudio y a aquellos a quienes se les ha aplicado dos cuestionarios en escala Likert, con la finalidad de poder recabar datos informativos con respecto a la motivación intrínseca y al Liderazgo transformacional. Luego de unir y analizar toda la información recogida se concluye que es deficiente el nivel de liderazgo transformacional que se tiene, en ese sentido se tiene que en la figura 20 se puede observar que el 60% se sitúa en un nivel bajo con respecto a esta variable. Esto nos demuestra que el jefe o gerente de la empresa no tiene las cualidades suficientes para ser un líder, y menos aún un líder transformacional. Asimismo, en la figura 31 se puede observar que se posee un nivel bajo de motivación intrínseca, ya que existe un 55% de informantes que indican situarse en un nivel bajo.

***Palabras clave:*** Motivación intrínseca - Liderazgo transformacional.

## ABSTRACT

The degree of influence exerted by the directors, chiefs or managers of the company on the workers that motivates them to continue working to achieve their goals and objectives, is known as leadership, which in turn is defined as that ability that it is possessed to guide the mentality of a certain group of individuals. The objective that has been sought to be achieved throughout this research is to propose a transformational leadership development plan that contributes to improving the intrinsic motivation of the Serviscom Chiclayo 2017 company workers. carried out a descriptive research and a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional contrast design, for which a population of a total of 20 people working in the company has been worked, the same ones that make up the sample object of study and those to whom two Likert scale questionnaires have been applied, in order to collect informative data regarding intrinsic motivation and transformational leadership. After uniting and analyzing all the information collected, it is concluded that the level of transformational leadership that exists is deficient, in this sense, it can be seen in figure 20 that 60% is at a low level with respect to this variable. This shows us that the boss or manager of the company does not have enough qualities to be a leader, let alone a transformational leader. Likewise, in figure 31 it can be seen that there is a low level of intrinsic motivation, since there are 55% of informants who indicate that they are at a low level.

**Keyword:** Intrinsic Motivation - Transformational Leadership .

## ÍNDICE

<b>HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO</b> .....	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>IV</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>V</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>VII</b>
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática. ....	14
1.1.1. En el contexto internacional .....	14
1.1.2. En el contexto nacional .....	16
1.1.3. En el contexto local .....	18
1.2. Trabajos previos. ....	20
1.2.1. A nivel internacional .....	20
1.2.2. A nivel nacional .....	23
1.2.3. A nivel Local.....	25
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	27
1.3.1. Liderazgo transformacional. ....	27
1.3.2. La Motivación.....	32
1.4. Formulación del problema .....	36
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	36
1.6. Hipótesis.....	37
1.7. Objetivos .....	37
1.7.1. Objetivo general .....	37
1.7.2. Objetivos específicos .....	37
<b>II. MATERIAL Y METODO</b> .....	<b>39</b>

2.1. Tipo y diseño de investigación .....	39
2.1.1. Tipo de investigación.....	39
2.1.2. Diseño de investigación .....	39
2.2. Población y muestra .....	40
2.2.1. Población .....	40
2.3. Variables y Operacionalización.....	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 44	
2.4.1. Técnicas de recolección de datos: .....	44
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos: .....	44
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	44
2.6. Aspectos éticos .....	45
2.7. Criterios de rigor científico .....	45
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>47</b>
3.1. Tablas y figuras .....	47
3.2. Discusión de resultados.....	80
3.3. Aporte científico .....	84
3.3.1. Justificación .....	84
3.3.2. Cronograma de las actividades .....	100
3.3.3. Requerimientos y costos .....	100
3.3.4. Presupuesto total .....	101
3.3.5. Relación costo beneficio .....	101
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>103</b>
4.1. Conclusiones .....	103
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>104</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable independiente .....	41
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable dependiente .....	43
<b>Tabla 3</b> Fiabilidad de cuestionario de Liderazgo Transformacional .....	45
<b>Tabla 4</b> Fiabilidad de cuestionario de Motivación .....	46
<b>Tabla 5</b> Correlación de Spearman .....	80
<b>Tabla 6</b> Valoración respecto al sexo de los colaboradores .....	47
<b>Tabla 7</b> Valoración respecto a las edades de los colaboradores .....	48
<b>Tabla 8</b> Grado de instrucción.....	49
<b>Tabla 9</b> El líder de la organización se ha ganado mi respeto por su forma de actuar .....	50
<b>Tabla 10</b> El líder de la organización interviene procurando evitar situaciones problemáticas .....	51
<b>Tabla 11</b> El líder de la organización proporciona a los colaboradores nuevas formas de enfocar problemas .....	52
<b>Tabla 12</b> El líder de la organización mantiene una comunicación fluida y constante con el equipo de trabajo .....	53
<b>Tabla 13</b> El líder trabaja con el equipo de una forma satisfactoria .....	54
<b>Tabla 14</b> El líder de la organización habla de forma optimista sobre el futuro de la organización .....	55
<b>Tabla 15</b> El líder de la organización da a conocer cuáles son sus valores y principios más importantes.....	56
<b>Tabla 16</b> El líder de la organización se comunica de forma clara y precisa con los colaboradores de la empresa.....	57
<b>Tabla 17</b> El líder de la organización respeta las diferentes opiniones de los colaboradores .....	58
<b>Tabla 18</b> El líder de la organización expresa confianza en que las metas serán cumplidas .....	59
<b>Tabla 19</b> El líder de la organización me ayuda a mejorar mis capacidades .....	60
<b>Tabla 20</b> El líder de la organización delega responsabilidades y tareas que promueven mi crecimiento laboral e intelectual .....	61
<b>Tabla 21</b> El líder de la organización incrementa mi esfuerzo y motivación.....	62
<b>Tabla 22</b> El líder de la organización incrementa mi esfuerzo y motivación.....	63
<b>Tabla 23</b> El líder de la organización me motiva a ser mejor cada día .....	64

<b>Tabla 24</b> El líder de la organización soluciona los conflictos laborales, buscando soluciones justas .....	65
<b>Tabla 25</b> Soy persistente hasta lograr obtener un producto de calidad.....	67
<b>Tabla 26</b> Acepto nuevas funciones porque me gusta incrementar mis conocimientos y habilidades .....	69
<b>Tabla 27</b> Me capacito constantemente porque me gusta fortalecer mis aprendizajes .....	70
<b>Tabla 28</b> Me gusta tomar cursos de entrenamiento referente al área donde laboro para estar actualizado .....	71
<b>Tabla 29</b> Cumpló con todas las tareas asignadas porque es parte de mi responsabilidad. .	72
<b>Tabla 30</b> Me esfuerzo y doy todo de mi para que el área donde trabajo logre los objetivos de la organización.....	73
<b>Tabla 31</b> Al cumplir con las tareas diarias en el trabajo, me permite desarrollarme.....	74
<b>Tabla 32</b> Me gusta esforzarme en mi trabajo para lograr ser más competente .....	75
<b>Tabla 33</b> Promedio variable liderazgo transformacional.....	76
<b>Tabla 34</b> Promedio variable motivación intrínseca .....	77
<b>Tabla 35</b> Capacitación en liderazgo y autoestima .....	88
<b>Tabla 36</b> Capacitación en liderazgo personal .....	90
<b>Tabla 37</b> Capacitación en comunicación estratégica y el manejo de equipos para la resolución de conflictos.....	92
<b>Tabla 38</b> Capacitación en Coaching transformacional.....	94
<b>Tabla 39</b> Capacitación en liderazgo transformacional .....	96
<b>Tabla 40</b> Plan de motivación financiero .....	98
<b>Tabla 41</b> Plan de motivación no financiero.....	99
<b>Tabla 42</b> Cronograma de ejecución .....	100
<b>Tabla 43</b> Requerimientos y costos.....	100
<b>Tabla 44</b> Servicios .....	100
<b>Tabla 45</b> Presupuesto .....	101
<b>Tabla 46</b> Relación costo beneficio .....	101

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Valoración respecto al sexo de los colaboradores .....	47
<b>Figura 2</b> Valoración respecto a las edades de los colaboradores.....	48
<b>Figura 3</b> Grado de instrucción .....	<b>¡Error! Marcador no definido.2</b>
<b>Figura 4</b> El líder de la organización se ha ganado mi respeto por su forma de actuar .....	53
<b>Figura 5</b> El líder de la organización interviene procurando evitar situaciones problemáticas .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 6</b> El líder de la organización proporciona a los colaboradores nuevas formas de enfocar problemas.....	55
<b>Figura 7</b> El líder de la organización mantiene una comunicación fluida y constante con el equipo de trabajo .....	<b>¡Error! Marcador no definido.6</b>
<b>Figura 8</b> El líder trabaja con el equipo de una forma satisfactoria.....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
<b>Figura 9</b> El líder de la organización habla de forma optimista sobre el futuro de la organización.....	<b>¡Error! Marcador no definido.8</b>
<b>Figura 10</b> El líder de la organización da a conocer cuáles son sus valores y principios más importantes .....	<b>¡Error! Marcador no definido.9</b>
<b>Figura 11</b> El líder de la organización se comunica de forma clara y precisa con los colaboradores de la empresa.....	60
<b>Figura 12</b> El líder de la organización respeta las diferentes opiniones de los colaboradores .....	61
<b>Figura 13</b> El líder de la organización expresa confianza en que las metas serán cumplidas.....	<b>¡Error! Marcador no definido.2</b>
<b>Figura 14</b> El líder de la organización me ayuda a mejorar mis capacidades.....	63
<b>Figura 15</b> El líder de la organización delega responsabilidades y tareas que promueven mi crecimiento laboral e intelectual.....	64
<b>Figura 16</b> El líder de la organización incrementa mi esfuerzo y motivación.....	65
<b>Figura 17</b> El líder de la organización incrementa mi esfuerzo y motivación.....	66
<b>Figura 18</b> El líder de la organización me motiva a ser mejor cada día.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

<b>Figura 19</b> El líder de la organización soluciona los conflictos laborales, buscando soluciones justas .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 20</b> Soy persistente hasta lograr obtener un producto de calidad .....	70
<b>Figura 21</b> Acepto nuevas funciones porque me gusta incrementar mis conocimientos y habilidades .....	71
<b>Figura 22</b> Me capacito constantemente porque me gusta fortalecer mis aprendizajes.....	72
<b>Figura 23</b> Me gusta tomar cursos de entrenamiento referente al área donde laboro para estar actualizado .....	73
<b>Figura 24</b> Cumplo con todas las tareas asignadas porque es parte de mi responsabilidad.	74
<b>Figura 25</b> Me esfuerzo y doy todo de mi para que el área donde trabajo logre los objetivos de la organización.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 26</b> Al cumplir con las tareas diarias en el trabajo, me permite desarrollarme	<b>¡Error! Marcador no definido.6</b>
<b>Figura 27</b> Me gusta esforzarme en mi trabajo para lograr ser más competente .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 28</b> Promedio variable liderazgo transformacional	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 29</b> Promedio variable motivación intrínseco .....	80



## I. INTRODUCCION

La presente investigación muestra la importancia y la relación que existe entre las variables: liderazgo transformacional y motivación.

Por un lado, tenemos al liderazgo transformacional, el cual está dirigido a buscar un cambio de las relaciones que existen entre todos los colaboradores y del otro lado tenemos a la motivación intrínseca que es la que estimula, direcciona y mantiene el comportamiento y conducta de los seres humanos hacia el alcance de un objetivo determinado.

La pregunta planteada en la indagación es la siguiente: ¿En qué medida la proposición de experiencias de liderazgo transformacional favorece a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017?, para responder dicha interrogante se planteó como objetivo formular un método de mejora de liderazgo transformacional que auxilie al progreso de la estimulación intrínseca de los clientes internos de la organización SERVISCOM Chiclayo 2017.

El estudio está estructurado de la siguiente forma:

**CAPÍTULO I:** En el que se realiza una descripción de la introducción, realidad problemática que se vislumbra tanto en el ámbito internacional, nacional y local, los compromisos anteriores que conforman los antecedentes de la investigación, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación e importancia, hipótesis y finalmente se plantean los objetivos tanto principales como específicos.

**CAPITULO II:** Material y método, en donde se señala el tipo y diseño del estudio, población y muestra sobre la cual se ha trabajado, las variables y su correspondiente Operacionalización, las técnicas e instrumentos que se han empleado para la recolección de datos, los procedimientos de análisis de datos, aspectos éticos y por último los criterios de rigor científico que se han utilizado para esta investigación.

**CAPITULO III:** Donde se encuentran las tablas y figuras que grafican los resultados obtenidos, la discusión de resultados y finalmente se presenta aporte científico del autor.

**CAPITULO IV:** Que comprende las conclusiones y las respectivas recomendaciones.

## **1.1. Realidad problemática.**

En los últimos tiempos, uno de los elementos primordiales dentro de las organizaciones, es la motivación, debido a que, se considera que si los seres humanos se encuentran con un alto nivel de motivación, van a ser capaces de lograr un incremento en los objetivos organizacionales de las empresas, en ese sentido podemos señalar que mucho depende del liderazgo del empleador, del propio trabajador, de la cultura y el clima de las empresas u organizaciones, el hecho de que todos los trabajadores se encuentren motivados.

El liderazgo se define como aquella capacidad que se posee para influenciar y guiar la mentalidad y pensamiento de un cierto grupo de individuos, es por ello que podemos señalar que vendría a ser liderazgo aquel grado de influencia que es ejercida por los jefes directores o gerentes sobre sus trabajadores, el cual los va a motivar para trabajar en pro de lograr ciertos objetivos y metas que ya han sido determinados por la empresa. En ese sentido para poder ser un líder transformacional, se tienen que cumplir con algunos requisitos indispensables, tales como, ser una persona con una extensa habilidad de comunicación, alto grado de competitividad, capacidad para generar motivación dentro de un equipo de trabajo, y poseer un excelente sentido de la responsabilidad.

### **1.1.1. En el contexto internacional**

Palacios (2015) argumenta que, en España, la motivación del individuo al realizar sus funciones laborales no solo está determinada por como la administración trate de gestionar sus recursos humanos, sino que también existe el factor “cultura del individuo” (que son sus valores, creencias, principios, necesidades e intereses), por lo tanto, se debe entender al proceso motivacional como específico y aislado para cada sujeto en un contexto laboral determinado (p.27).

Existe la necesidad de identificar a aquellos factores culturales de los individuos, dentro de la empresa Serviscom, con la finalidad de gestionar de manera correcta la motivación de los mismos, adaptando las habilidades de liderazgo a la satisfacción de la necesidad del empleado.

Fernet y Austin (2016) nos señalan que, en Francia, después de realizar un estudio de las variables de motivación y liderazgo, se ha logrado llegar a la conclusión de que ambas se encuentran directamente relacionadas entre sí, debido a que vienen a ser los altos cargos aquellos que tienen la obligación de informar y promover entre los trabajadores

los intereses de la empresa y todos sus integrantes en conjunto, asimismo mencionan que dentro del liderazgo transformacional, la motivación intrínseca constituye un factor clave.

En la presente indagación, como objetivo específico se va tratar de identificar el vínculo que se presenta entre la motivación interior y el liderazgo transformacional de los clientes internos de la entidad denominado servicom, asimismo se van a probar las acciones de todos los líderes que existen dentro de la empresa para determinar cuáles son los que incentivan los intereses de la entidad y de sus integrantes.

Vilchez (2015) argumenta que, en España, se le puede llamar líder transformacional a aquel individuo que posee carisma, capacidad de inspirar, estimular y guiar a los demás. Por otro lado, este tipo de personas se encargan de guiar a los colaboradores de la empresa donde laboran. Muchas empresas consideran que el líder es quien dirige solamente a las personas, sin embargo, es quien dirige, pero con el ejemplo a seguir.

Por su parte, en la empresa Serviscom, aquellos que poseen el papel de líder de la empresa, no han aplicado ninguna estrategia motivacional, razón por la cual, no han conseguido constituirse como un modelo o fuente que inspire a los trabajadores a ser mejores y más productivos cada día.

Sandoval y Guevara, (2015) autores especialistas informan que, en Guatemala, la aplicación del liderazgo transformacional es aplicado en la gran mayoría de las organizaciones ecuatorianas, ya que estas se han visto en la necesidad de lograr que los colaboradores sigan a alguien que los dirija a cumplir los objetivos empresariales, además es considerado como un procedimiento sistemático y organizado en razón de que acoge una cadena de pasos a seguir con el objetivo de crear un vínculo entre los líderes y sus seguidores, haciendo que el líder sea una persona con un alto grado de carisma que influye en los seguidores, los cuales, gracias a ello, van a intentar imitar siempre a sus líderes.

A lo largo de este trabajo, se va a buscar describir a los líderes transformacionales de acuerdo al nivel de carisma que cada uno de los líderes de Serviscom poseen, y también tomando en cuenta el nivel de identificación que consiguen sobre sus trabajadores.

Cieza (2016) argumenta que, Guatemala, el desempeño laboral es deficiente por muchos factores como, nivel de motivación nula, falta de incentivos,

comunicación ineficiente, todo esto conlleva a desarrollar un desempeño deficiente, generando resultados negativos en las metas trazadas por la entidad.

En la empresa Serviscom se han logrado identificar en los trabajadores de la misma, los elementos de motivación intrínseca y las características o cualidades del liderazgo transformacional, en ese sentido, se puede emplear estrategias para lograr un mejoramiento e incremento del grado de desenvolvimiento laboral de los clientes internos.

### **1.1.2. En el contexto nacional**

Cáceres (2017) sostiene que, en Cusco, las empresas presentan deficiencias en la motivación de sus colaboradores, puesto que no se desarrollan los factores que se vinculan directamente con la motivación, como el respeto entre compañeros de trabajo, entusiasmo, carisma, trabajo en equipo y otros factores que permitan mejorar la satisfacción del cliente interno y este de como resultado un eficiente desempeño en las actividades que se le han encomendado desarrollar.

En la presente indagación se tiene como fin el expresar a Serviscom una técnica de optimización de liderazgo transformacional para mejorar la motivación intrínseca a través del desarrollo del respeto, gracia y enardecimiento en las crónicas interpersonales que poseen los clientes internos y los administradores.

Gutiérrez (2016) sostiene que, en Chimbote, para poder lograr un mejoramiento en la motivación de los empleados existen diversas estrategias, pero existe un factor que es importante y aplicado ya por muchas empresas y que también algunas que desconocen de la técnica, esta consiste en reconocer los resultados obtenidos de los trabajadores, generando confianza y de esta forma se van a sentir entusiasmados e incentivados para ir mejorando continuamente; otorgar a los trabajadores las oportunidades necesarias que les permitan emplear su creatividad e innovación en el perfeccionamiento de nuevas habilidades que les puedan permitir optimizar y simplificar sus actividades; valorar el trabajo que realizan los trabajadores, así como también el fomento del trabajo en equipo para lograr un mejoramiento de las relaciones entre los empleados y sus jefes.

De lo anterior, hacer uso de herramientas para mejorar la motivación, es realizar una inversión que en un determinado tiempo se obtendrá los beneficios, puesto que contar con talento motivado y preparado para afrontar cualquier situación es ideal para el progreso de las instituciones.

Gestión (2015) ha afirmado que, del total de las empresas peruanas, el 53% les muestran y ofrecen a sus trabajadores espacios laborales sin motivación. Asimismo, indica que solo son un 20 % las empresas que han invertido en la identificación y rastreo de posibles líderes, dentro de sus instalaciones, que posean una elevada inteligencia emocional.

Asimismo, en los trabajos realizados por HayGroup, se puede observar que el 53% de los gerentes de las empresas en el Perú, ofrecen a sus trabajadores ambientes de trabajo hostiles y carentes de motivación, lo cual se genera debido a que los líderes no se encuentran debidamente capacitados ni preparados para ello, de tal forma que, no hay posibilidad alguna de que sus cualidades puedan ser usadas en su totalidad en beneficio de la empresa. Además de ello, añaden que solo son un 20% de empresas peruanas las que se dedican a invertir tiempo y dinero para rastrear y lograr identificar a aquellas personas que poseen potencial para ser líderes, las mismas que deben también presentar una adecuada inteligencia emocional.

Del mismo modo, nos menciona que siempre estarán presentes las diferencias y disconformidades en cuanto a cómo se observan personalmente cada uno de los líderes de las empresas y como es que los ven los individuos que conforman sus respectivos grupos de trabajo. A pesar de ello, se tiene que, aquellos que dirigen una institución se consideran a sí mismos como personas democráticas y logran que los trabajadores se animen a participar en los planes de acción y se sientan más efectivos; para los trabajadores lo que más sobresale y resalta en los jefes, es el estilo positivo que poseen y transmiten al realizar una retroalimentación respecto a lo que han hecho mal y las consecuencias que se han ocasionado producto de ello, y trabajan para corregirlo.

Romero (2015) afirma que, en Lima, un líder transformacional se encarga de guiar a un grupo de personas, pero también es importante que cuente con las características que menciona el autor Cáceres, con la finalidad de dirigir a todos los órganos de una empresa hasta cumplir con los objetivos deseados. Si bien es cierto una persona que posee una motivación constante y el famoso carisma son personas idóneas y que la empresa debe valorarlos con el propósito de explotar todos sus conocimientos y lograr su fidelización dentro de la organización.

En el presente estudio lo que se busca es conocer cuáles son las características que deben presentar los líderes transformacionales teniendo como base la motivación, el carisma y la influencia que poseen los jefes de la empresa Serviscom.

Ulloa (2016) señala que, en Lima, todos los trabajos y esfuerzos que se realicen para motivar a los trabajadores, deben hacerse siempre teniendo como punto de partida a la autonomía, esto quiere decir que, el estímulo necesario para realizar cualquier actividad debe nacer de uno mismo, sin que exista la necesidad de tener otro premio que no sea la satisfacción propia. En conclusión, de lo que se trata es de desarrollar tareas o actividades por el simple hecho de hacerlas y sentir una satisfacción por tal hecho, es por ello que para todas las empresas lo primordial es realizar la contratación de personas que posean un alto índice de motivación intrínseca, debido a que cuando un empleado siente bienestar al realizar sus actividades, sin lugar a dudas, se puede asegurar que va a ser un trabajador bastante productivo y eficiente, además de que esto también constituye una señal de que estamos frente a un individuo con mucho potencial y talento.

Espinosa (2015) señala que, en Lima, existen diferentes maneras de mejorar el entusiasmo de los clientes internos de una institución, algunas empresas incrementan la motivación a través de las remuneraciones, incentivos, premios, ascensos, desarrollo personal y profesional. Si bien es cierto hoy en día mantener el personal motivado es clave para mejorar la productividad, de lo contrario sino se mejora la motivación conlleva a desmotivar a los trabajadores que lo rodean a la persona que atraviesa ese nivel de desmotivación.

### **1.1.3. En el contexto local**

Calderón, Chávarry y Chanduví (2016) en su trabajo de investigación denominado Presentación de administración transformacional para optimizar la labor del docente en la entidad educativa del nivel primario, observaron la problemática de que, en Pimentel, los docentes no poseían la capacidad de identificar conflictos, de igual manera no poseían la capacidad y madurez para resolverlos, además indican que la mayoría de docentes solo limita sus funciones a la transmisión de conocimientos y la gran mayoría presenta dificultades para manejar la disciplina, lo cual acarrea que les falten el respeto. Así para solucionar el problema aplicaron el plan de liderazgo transformacional el cual mejoró significativamente el desempeño de los docentes y lo incrementó en un 95%.

En la actualidad la empresa SERVISCOM se encuentra en la siguiente condición:

Respecto a los procesos de motivación, que es una capacitación que se realiza en esta entidad, se ha evidenciado que no se desarrolla de forma continua, los directores no muestran preocupación por subir los niveles de ocupación de los empleados, de tal forma que el desarrollo y desarrollo competitivo no se encuentra en la misma línea con el desempeño de los trabajadores. Se ha podido visualizar que no se desarrollan dentro de la empresa talleres o cursos de motivación, en el que los empleados desempeñen y desarrollen actividades sin recibir a cambio ningún tipo de premio o recompensa. Sin embargo, en referencia al trato que se le ofrece al cliente externo y clientes internos de la organización siempre son empáticos con el cliente generando la conformidad por parte de este último respecto al servicio brindado, lo cual viene a ser un reflejo del nivel de compromiso e identificación que el trabajador ha llegado a poseer respecto de la empresa, con el objetivo de poder conservar su puesto de trabajo.

En cuanto al aspecto tecnológico, podemos afirmar que los trabajadores tienen a la mano un adecuado sistema tecnológico, pero a pesar de ello no muestran un buen desempeño, y esto en razón de que solo aquellos que poseen altos cargos son los que vienen siendo capacitados constantemente, lo cual origina, por parte de los trabajadores, situaciones como: el estrés laboral, un nivel mínimo de esfuerzo y dedicación y un reducido grado de desempeño en beneficio de la empresa.

Además, se puede asegurar que, el no desarrollar talleres o cursos de capacitación para los trabajadores, quiere decir que no hay posibilidad de que se refuercen las acciones, comportamientos, actitudes y resultados positivos por parte de los empleados, y ello por su parte origina ambientes de incomodidad y disconformidad en el centro de labor y al mismo tiempo produce baja motivación para realizar esfuerzos necesarios para lograr un buen desempeño en el trabajo.

Ahora bien, si toda ésta situación de conflicto continua, va a generar un grado de eficiencia, menor al promedio, por parte de los trabajadores con respecto al desarrollo de sus labores, asimismo ocasiona un elevado estrés laboral, empleados con índices bajos de en cuanto al ánimo para ejercer y desarrollar sus actividades y surgir en el

ámbito profesional, razón por la cual, los consumidores de esta empresa van a dejar de visitar sus instalaciones.

Para que esta situación no acontezca y el problema pueda ir siendo solucionado, se propone realizar una indagación respecto al análisis como una forma de liderazgo transformacional y de cómo esto tiene influencia en la motivación interna que deben presentar los empleados de la empresa Serviscom.

## **1.2. Trabajos previos.**

### **1.2.1. A nivel internacional**

Salas (2017) en su investigación llamada “Liderazgo transformacional, capacidad de aprendizaje organizativo y felicidad en el trabajo” para obtener el grado de Doctor, Universidad de Valencia, Valencia. Ha llegado a la conclusión de todos aquellos altos cargos que otorgan a sus trabajadores la oportunidad de emitir opiniones durante el proceso de creación de objetivos, que siempre toman en cuenta los valores y las distintas necesidades que estos poseen, y, en definitiva, aquellos que incluyen a sus trabajadores en las decisiones de la empresa; van a generar un mayor nivel de comodidad y tranquilidad laboral para aquellos trabajadores que nunca han tenido la oportunidad de prestar servicios en esas condiciones. La inclusión de los trabajadores en la empresa puede ocasionar un incremento en la calidad y el grado de productividad, siempre y cuando esto se realice con la intención de conseguir la satisfacción de las necesidades de los trabajadores.

Cuadra y Veloso (2016) en su tesis denominada “Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones de Talca – Chile”, Universidad de Tarapacá, Talca – Chile. Han determinado que siempre ha existido una significativa relación de influencia positiva del liderazgo sobre las variables de clima laboral y satisfacción del trabajador. Asimismo, obtuvieron resultados que indican que el 49% del ambiente o clima laboral tiene que ver con el liderazgo, y el 31% va a depender de la satisfacción laboral, lo que constituye un resultado bastante importante y no menor, esto quiere decir que el liderazgo se constituye como una variable que presenta más importancia dentro de la empresa y también se puede señalar que, la investigación que se ha realizado es una prueba más que confirma que los buenos líderes son aquellos que presentan estrategias transaccionales y transformacionales.

Del mismo modo, Sum (2016) en su indagación llamada “Estimulación personal y ocupación profesional” para obtener el grado de Licenciado en Psicología,

Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Tuvo como fin establecer cuál era la relación de influencia que existía por parte de la motivación intrínseca sobre nivel del desempeño laboral que presentan los colaboradores administrativos de la organización que se está estudiando. En ese sentido, para lograr dicho objetivo, la investigación fue realizada tomando un rumbo cuantitativo y el tipo de indagación empleado fue el descriptivo-correlacional, asimismo se seleccionó un total de 34 trabajadores administrativos como población, los cuales estaban distribuidos en dos grupos, el primero conformado por 12 trabajadoras femeninas y el segundo conformado por 22 trabajadores masculinos, con edades que oscilan entre los 18 44 años, y fue a este total de personas a los que se les logro aplicar la encuesta que contenía un cuestionario de tipo Likert. Posteriormente, se realizó una interpretación y análisis de la información recabada y se determinó que la estimulación personal interviene sobre el desempeño de los trabajadores administrativas de la entidad.

Suyapa (2016) en su tesis denominada “La motivación interna del servidor y su vínculo o nexo con el recelo de peligros laborales en la organización tecnológica de planes” realizada para conseguir el grado de Maestro en RRHH, Universidad Tecnológica de Honduras, San Pedro Sula. Tenía como objetivo principal el determinar si es que existía una vinculación entre la motivación interna y la prevención de los riesgos laborales dentro de la empresa en la que se desarrollaba la investigación. En ese sentido, para alcanzar dicho objetivo, se realizó una indagación de tipo correlacional y con un enfoque mixto, y se ha trabajado con un total de 46 trabajadores, que conformaron la muestra, aplicándose como mecanismo de recolección de datos, una encuesta. Posteriormente, luego de haber realizado un análisis de datos recabados se pudo observar que los elementos que presentan un mayor grado de relación son: el sentido de competencia con la higiene industrial, con la prevención psicosocial y con la formación en seguridad, respectivamente. Los resultados que se pudieron obtener, permitió el desarrollo de una propuesta dirigida a crear ciertas condiciones con la finalidad de lograr conservar la motivación intrínseca de los trabajadores y así menguar e incluso extinguir los riesgos laborales que siempre se presentan en las entidades u organizaciones de este tipo.

Castro (2016) en su estudio titulado “Herramientas de liderazgo transformacional para el mejoramiento de la productividad de los trabajadores” para optar por el título de Licenciado en Administración, Universidad Autónoma de México, Amecameca. Ha planteado como objetivo principal la identificación de los factores o

elementos que son determinantes y concluyentes en el liderazgo transformacional y los cuales a su vez podrían ser utilizados como mecanismos para lograr un mejoramiento en la producción eficiente de los trabajadores de la empresa estudiada. Para poder lograr dicho objetivo, se ha realizado un estudio de tipo descriptivo, con un enfoque cualitativo y con un diseño no experimental, y se tomó una muestra ascendente a 15 colaboradores de la empresa a los que se les realizó entrevistas para la recolección de datos informativos. Asimismo, luego de haber realizado un análisis de las herramientas se demostró que, de todos los elementos principales del liderazgo transformacional que se encuentran en la entidad, la empatía y el carisma son los primordiales y los que ejercen un significativo grado de influencia sobre la productividad o rendimiento de los trabajadores.

Aguirre (2015) en su tesis denominada “Programas de motivación para el mejoramiento de la percepción del ambiente laboral de los colaboradores”, ejecutada para optar el título de Licenciado en Psicología, Bogotá. Nos menciona que, con el paso del tiempo, se han ido desarrollando varias indagaciones respecto a la motivación en el trabajo, sin embargo, los investigadores no han logrado llegar a un acuerdo, por este motivo, se presentan muchas teorías y formas de realizar un trabajo de investigación de esta naturaleza. Asimismo, el autor asegura que la motivación como tal, tiene importancia organizacional y se presenta en los procedimientos psicológicos humanos básicos; además, realiza un estudio de las causas que promueven un comportamiento distinto en cada persona, y es en ello que se debe trabajar para guiar dichos comportamientos a los objetivos y metas que se ha trazado la empresa. Por lo mencionado con anterioridad, podemos señalar que el investigador ha pretendido mostrarnos lo importantes que son tanto el clima organizacional como también lo es la motivación, todo ello con el objetivo de lograr que los directivos de las empresas entiendan que es necesario estar trabajando siempre para motivar al personal que trabaja en las distintas áreas de la entidad, ya que con ello se va a lograr una mejora del ambiente de trabajo y el nivel de eficacia en la producción de sus trabajadores.

Gonzales (2015) en su investigación denominada “Liderazgo Transformacional docente en la Universidad Nacional de Colombia”, Universidad Nacional de Colombia, Medellín. Como objetivo general se planteó caracterizar el liderazgo de los docentes de la universidad mencionada. El estudio se desarrolló tomando un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal; y se tomó como población a un total de 8994 estudiantes; la técnica para recabar datos informativos

fue la encuesta y la semántica diferencial. Después de haber reunido la información obtenida, el autor concluye que necesariamente los profesores deberían ser líderes transformacionales y deberían también contribuir para implantar una base ideológica en los estudiantes. Asimismo, desde otro ángulo, el aplicar la metodología le dio la posibilidad al autor de llegar a la conclusión de que los profesores universitarios son líderes transformacionales, que deben actuar de forma honesta, incentivando a los estudiantes a cumplir las metas de la entidad y a sobrepasar expectativas en el cumplimiento de los objetivos.

### **1.2.2. A nivel nacional**

Cervera (2017) en su tesis denominada “Liderazgo transformacional del director y su vinculación con el ambiente organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de Los Olivos” ejecutada para optar el grado académico de Doctora en Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Señala que siempre se presenta un vínculo significativo entre el Liderazgo Transformacional por parte del Director y el Clima Organizacional que debe existir dentro de las Instituciones Educativas del distrito de Los Olivos, además el investigador también ha analizado las diferencias que se presentan entre los profesores hombres y mujeres, con relación al Liderazgo Transformacional; asimismo nos menciona que hay diferencias estadísticas muy importantes en los temas de idealizada influencia, estimulación intelectual, motivación que inspire y en general del liderazgo transformacional, de donde se puede observar que las profesoras mujeres poseen un nivel más alto en cuanto a valores, respecto de los varones.

Por su parte Miyashiro, (2017) en su indagación denominada “Liderazgo y ambiente laboral en la empresa Millaje y cia, situada en Miraflores y Camacho, Lima – Perú”. Señala que los resultados obtenidos de la investigación realizada demuestran que en la empresa Millaje y cia existen ambientes laborales que son adecuados para los trabajadores, que los directivos se encontraban preocupados siempre por el ambiente en el que trabajan los colaboradores y comunicándose de forma constante para poder conocer todo lo que les hacía falta, además de promover la participación de sus empleados en la determinación de los objetivos y metas de la institución. Ese agradable ambiente de trabajo se demuestra en los siguientes comportamientos: siempre tomar un almuerzo en el comedor de la entidad y charlar con sus trabajadores de esta forma tomaban conocimiento de las aflicciones que cada uno de ellos presenta, emplean incentivos por ejemplo recompensando mes a mes a las áreas o departamentos que lograban el cumplimiento de los objetivos trazados; asimismo la

realización de almuerzos de camaradería en el cual los directivos tienen a cargo la responsabilidad de brindar atención y aliento a todos sus empleados.

Huerta & Padilla (2016) en su indagación denominada “Aplicación de un taller de Liderazgo transformacional para la mejora del clima laboral en la empresa Brando’s Chicken EIRL en la Ciudad de Trujillo”, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Privada Antenor Orrego, de la ciudad de Trujillo. La investigación se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con un diseño cuasi experimental, y se cogió como muestra a un total de 10 empleados de la empresa, a los mismos que se les aplicaron dos encuestas. La investigación demostró que antes de que realicen los cursos o talleres, siempre se producen problemas al interior, pero, sin embargo, después de que el taller se logra aplicar estos disminuyen de forma considerable, ello se demuestra cuando el 90% de los trabajadores aseguro que después del taller ya no se presentaban más las discusiones. Asimismo, se llegó a la conclusión de que los talleres sobre liderazgo transformacional han ocasionado un efecto positivo en el ambiente de trabajo, sobre todo en los aspectos como el desarrollo de actividades en equipo, así como en la motivación. Este mejoramiento se demuestra en el trabajo en equipo que desarrollan los trabajadores, el buen trato al usuario y en la empatía.

Parrages (2015) en su investigación denominada “Liderazgo transformacional del director y el desempeño del trabajador de servicio en las instituciones educativas públicas, según los docentes de la Red 18 – Ate” para obtener el grado académico de Magister en Administración de la Educación, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Lo que buscó como objetivo principal es determinar la forma en que se relaciona el Liderazgo transformacional de los directores con el desempeño de los trabajadores en la institución objeto de estudio. La investigación se realizó teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de tipo transversal correlacional, y la muestra seleccionada para ello consta de un total de 165 profesores que trabajan en la institución mencionada, a los cuales se les ha aplicado una encuesta para recabar información. Después de haber analizado la información obtenida el autor logró determinar que existe un fuerte grado de influencia del liderazgo transformacional de los directores sobre el desempeño de los trabajadores.

Arquímedes (2015) en su indagación denominada “Programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo ALMER, Trujillo – 2015”, realizada para obtener el título de licenciado de Administración, Universidad

Nacional de Trujillo, Trujillo. Tenía como objetivo general la determinación sobre si el Programa de Compensación e Incentivos presenta algún vínculo con la Motivación de los trabajadores de la organización. Después de haberse analizado la información recogida se llegó a la conclusión de que el grado de satisfacción de los trabajadores son los siguientes: un 28% de los informantes se sienten totalmente satisfechos, y por su parte un 12% se encontraba satisfecho, por otro lado, el 38% no opinaba sobre el tema mientras que el 22% no se encontraba satisfecho con respecto a la motivación que la entidad producía en ellos. Finalmente pudo demostrar que mientras los trabajadores reciban más incentivos y compensaciones el grado de motivación en ellos se incrementaba, lo cual demuestra que si existe un vínculo fuerte y cercano entre el Programa de Incentivos y Compensación con la Motivación de los empleados.

Mendoza (2015) en su tesis denominada “Liderazgo transformacional y personalidad proactiva investigada en el personal de una empresa de alimentos”, Lima. Investigación que se realizó en la zona de atención al usuario con una muestra de 202 colaboradores, es de tipo básica correlacional; se propuso determinar si hay o no un vínculo entre estas dos variables. Para eso se empleó los siguientes instrumentos; el test de Liderazgo Transformacional de Rafferty y Griffin y test de personalidad proactiva de Crant, logrando obtener como conclusión de que hay un vínculo débil entre las dos variables estudiadas, asimismo se evidencio una baja relación entre personalidad proactiva y el factor de liderazgo transformacional. La presente investigación concluyó indicando que si se presenta un vínculo directo y significativo entre estas variables.

### **1.2.3. A nivel Local.**

Tone (2017) a lo largo de su estudio denominado “La analogía entre las inconstantes de compromiso empresarial y el liderazgo transformacional en la institución financiera MiBanco Ferreñafe”, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Como muestra se tomó a los 55 colaboradores de la institución, se terminó la indagación hallando una analogía eficiente de 0,789 entre las dos inconstante, en consideración a las extensiones de liderazgo transformacional, dominio elevado (0, 762), estimulación instigadora (0,701), estimulación específica (0,678) también se halló concordancia con la invariante responsabilidad empresarial.

Trebejo (2017) en su estudio denominado “Responsabilidad organizacional y engagement en colaboradores civiles de la Fuerza Aérea del Perú” para

conseguir el título de Licenciada en Psicología, Universidad Nacional Cesar Vallejo, Chiclayo. Sus fines importantes fueron fijar si se presenta algún vínculo entre las variables y determinar los niveles de cada variable, para ello se empleó una muestra de tipo censal ya que se tomó en cuenta al total de la población conformada por 120 trabajadores. La investigación se realizó con un diseño fue no experimental, de tipo descriptivo correlacional, nivel básico. Se usaron la herramienta de adudo institucional de allen y meyer, y tambien el método Utrecht Work Engagement (UWES) de los autores Schaufeli y Bakker del 2003. Las secuelas afirman la suposición planteada, encontrando un lazo entre las dos inconstantes y el ras que denota en la indagación es el promedio, conformado por el 60% de la muestra.

De la Puente (2017) en su trabajo denominado “Responsabilidad institucional y estimulación de beneficio en el colaborador funcionario de la Municipalidad Provincial Mórrope”, para obtener el grado de Licenciado en Psicología, en la Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. se tuvo como objetivo principal detallar el vínculo que podría haber entre el débito empresarial y la estimulación de logro en los trabajadores administrativos de la comuna de Mórrope, para ello se aplicó un método explicativo, con una muestra constituida por un total de 108 empleados, con edades que oscilan entre los 18 y 65 años de edad. Es así que, en esta indagación se logró concluir que se presenta un grado de vinculación muy significativo entre la responsabilidad institucional y la estimulación de logro en los colaboradores administrativos.

Portilla (2017) en su tesis denominada “Satisfacción y compromiso organizacional de los empleados de un hospital de salud mental”, para obtener el grado de licenciado en Psicología, en la Universidad de Chiclayo, Chiclayo. Se planteó como objetivo principal realizar un estudio del vínculo que se presenta entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional por parte de los empleados del hospital, usando el método descriptivo correlacional sobre una muestra integrada por un total de 200 trabajadores; se pudo concluir que, si podemos asegurar que hay un vínculo entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Nanfuñay (2017) dentro de tesis denominada “la relación entre el Liderazgo transformacional y el Compromiso organizacional en docentes de una institución en Chiclayo”. Realizo una indagación de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental de corte transaccional, dentro de una muestra constituida por 120 profesores. Para recabar la información se emplearon dos pruebas, la primera ELT de Rafferty y Griffin

y la segunda el CCO de Meyer y Allen. La conclusión que obtuvo fue que no existe correlación entre las variables en mención.

Talavera y Alemán (2017) durante su tesis denominada “El vínculo entre el Liderazgo transformacional y el Compromiso organizacional dentro de la I.E ADEU”. El método utilizado fue de tipo descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental. Se trabajó con una muestra constituida por 110 docentes. La información fue recabada a través de dos cuestionarios, uno para la primera variable y otro para la medición de la segunda variable de estudio. La conclusión que obtuvieron fue que se presenta un nivel significativo y directo de vinculación entre la variable 1 y 2 de estudio en la muestra seleccionada.

Calderón, Chávarry y Chanduví (2015) en su tesis denominada “Programa de liderazgo transformacional para mejorar el desempeño docente en las instituciones educativas de nivel primario”, Chiclayo. Para poder lograr el objetivo propuesto, la indagación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, y se aplicó una encuesta como herramienta para recabar información, esta se pudo aplicar a un total de 17 profesores que constituían la muestra objeto de estudio. Asimismo, luego de haber reunido y analizado la información obtenida se concluyó que una vez que los profesores tomaran cursos o talleres de liderazgo, estos mostraban un bajo grado de desempeño.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Liderazgo transformacional.**

##### ***1.3.1.1. Conceptualización.***

Según Bass y Avolio (2006), el liderazgo viene a ser el procedimiento que tiene como objetivo el incremento de la productividad de los trabajadores mediante la generación de estímulos en el subconsciente de aquellos, de tal forma que ellos se involucren en el alcance de los objetivos y metas de la organización; si ese fuere el caso, los trabajadores van a tener que dejar en segundo lugar sus metas propias y se van a poner a trabajar para lograr cumplir las metas de la entidad para la que trabajen. (p. 34).

Por su parte Velásquez (2006), este tipo de liderazgo lo que busca es generar un cambio en los nexos que se desarrollan entre los trabajadores, asimismo intenta producir un cambio en el pensamiento egoísta que se tiene al creer en una organización en la que solo debería existir un apoyo mutuo, este se enfoca en el progreso completo de la empresa. Esta forma de liderazgo incrementa el estado moral, produce índices de motivación

y un mejoramiento y optimización de la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las labores del trabajador.

Para el autor Lerma (2007), los trabajadores van a actuar siempre que en función al grado de motivación e inspiración que reciban de sus líderes transformacionales; ya que los trabajadores que poseen visión, van a encontrar en sus líderes, el factor adecuado que los incentive a lograr los objetivos que poseen importancia.

### ***1.3.1.2. Características del líder transformacional.***

Todos los líderes transformacionales, necesariamente tienen que poseer algunas características que los diferencien de los demás, las mismas que posteriormente se van a tener que utilizar para generar motivación, la misma que va a servir para influir y cambiar el pensamiento de los trabajadores; en ese sentido se tiene que dichas diferencias son las siguientes:

a. Carisma: Esta principalmente incluye un conjunto de características dentro de las cuales está la proactividad, orientando sus esfuerzos y energías en motivar a los trabajadores para que estos posean un pensamiento crítico y que no dependa de las actividades que realicen. También, estos líderes siempre van a buscar trabajar en búsqueda de un bien colectivo, concentrándose en la búsqueda de resultados con objetivos necesarios e importantes.

Con esta característica, según Bass y Avolio (2006), se tiene la posibilidad de alcanzar que los trabajadores se sientan identificados con sus líderes, y de esta manera traten de replicar esta cualidad, por esta razón es que los líderes siempre deben conservar una intachable imagen frente a los demás, de tal forma que los trabajadores puedan admirarlos y respetarlos, gracias a la demostración de conductas que se basan en la moral y la ética.

b. Creatividad: Esta característica engloba una secuencia de habilidades, las cuales, a su vez, le dan al líder la posibilidad de preparar el futuro, con un enfoque prospectivo que le va a permitir tomar riesgos que estén bajo control, la inteligencia, la apertura de razonamiento y la innovación, siempre van a producir creatividad. Los líderes que sean creativos no necesitan utilizar ideologías convencionales o paradigmas, lo que necesita, por el contrario, es poseer y desarrollar iniciativa para poder dar soluciones que sean innovadoras.

Para Bass y Avolio (2006), esta se fundamenta principalmente, de forma individual, en la gestión de riesgos, en donde, el líder, incentiva a sus trabajadores a dar a conocer abiertamente sus ideas, sus pensamientos y a realizar una evaluación de las desventajas y las ventajas que las mismas podrían ocasionar. En ese sentido la labor de los líderes consisten en incentivar y explotar toda la creatividad que los trabajadores podrían poseer, de tal forma que estos se desarrollen de forma independiente, tomando el control de las cosas y haciéndose responsables de los peligros y riesgos de los nuevos instrumentos que utilicen en sus lugares de trabajo.

c. Interactividad: esta se utiliza para conservar una comunicación permanente entre los trabajadores de la organización, con el objetivo de lograr el progreso y desarrollo de estos, tanto como personas, así como profesionales, otorgando para esto novedosas tecnologías de información, las mismas que deben siempre estar acompañadas de sus respectivas capacitaciones.

Según Bass y Avolio (2006), los líderes tienen que hacer uso de las capacidades que poseen para interactuar con los trabajadores, para ocasionar que estos realicen trabajos en equipo, de tal forma que esto pase a convertirse en una maniobra que incluya a todos los trabajadores y los organice para que trabajen en la búsqueda y logro de un conjunto de metas comunes.

d. Visión: Los líderes transformacionales que poseen visión siempre utilizan distintos instrumentos de comunicación, para obtener la voluntad de sus trabajadores para colocar mayor cantidad de esfuerzo y dedicación en las actividades que desarrollan, lo cual los va a motivar para que confíen aún más en las capacidades que poseen. Asimismo, estos líderes también adoptan una idea de empresa, en la que se pretende lograr la unificación de objetivos, reglas, normas y valores, los que a su vez le dan un sentido a la empresa.

En ese sentido, Bass y Avolio (2006) indican que, un líder de este tipo, deben ser capaces de programar visiones poderosas, consientes y llamativas, de tal forma que los trabajadores se sientan motivados y de esta manera laboren para poder alcanzarlas.

e. Ética: El líder transformacional siempre basa su comportamiento teniendo en cuenta un grupo de reglas y valores que han sido establecidos con anterioridad, los líderes los difunden, promueven, defienden y comparten con los demás integrantes de la empresa. Este tipo de líder siempre va a demostrar poseer competencia ética, lo que a su vez genera credibilidad y confianza en sus trabajadores.

Todos los líderes deben desenvolverse teniendo como fundamento razones éticas y morales. Por ello los autores Bass y Avolio (2006) aseguran que los líderes transformacionales deben asumir estas razones en su vida diaria, como parte de la misma, mas no como un simple espejismo para impulsar e incentivar a sus trabajadores. (p. 53).

f. Orientación a las Personas: Los líderes transformacionales siempre buscan el bienestar de sus seguidores, para ello utilizan mecanismos de comunicación efectivos que les permitan poder resolver las situaciones problemáticas y conflictivas que se presenten entre los trabajadores de una organización. Estos siempre mantienen actitudes vigilantes frente a los problemas que se puedan generar. Asimismo, los líderes deben construir una relación estrecha, que se base en el respeto reciproco con sus trabajadores y con el entorno.

Para Bass y Avolio (2006), este carácter de los líderes, muestra que estos deben actuar como mentores en el crecimiento y progreso personal de las personas, siempre teniendo como principal preocupación ya ayuda que se les debe ofrecer para la solución de los problemas, necesidades e inquietudes que las personas pudieran presentar en cualquier momento. (p. 54).

g. Coherencia: Frente a una situación complicada, el líder transformacional debe demostrar cierto nivel de coherencia entre lo que predica y lo que hace, para poder inspirar confianza y en las personas, además debe también demostrar compromiso con los grupos de interés.

Para Bass y Avolio (2006), la coherencia, quiere decir que, los líderes deben mostrar frente a los demás, armonía entre lo que hace y lo que dice; ya que, si esta armonía no existiera o se desvaneciera, los seguidores no mostrarían ningún interés en su líder y como consecuencia se vería afectado el progreso y crecimiento de la empresa.

### ***1.3.1.3. Factores del liderazgo transformacional.***

Al respecto podemos indicar que existen 5 y son los siguientes:

a. Consideración individual: Tomar conocimiento de las necesidades y carencias de cada uno de sus trabajadores debería constituir un factor importante e indispensable para que las personas puedan ser consideradas como líderes transformacionales, debido a que ellos deben necesariamente brindar una atención personal a cada seguidor, guiándolo y apoyándolo para que se desarrolle y crezca como persona. Esta,

no solo debería ser una característica de los líderes, sino que, debería también ser un objetivo el cual tiene que ser logrado por ellos, para reducir el grado de insatisfacción de los trabajadores y comprometerlos con los intereses y actividades de la empresa. (Velásquez, 2006).

Para Lerma (2007), este factor, brinda una atención preponderante a las metas personales de cada uno de los trabajadores, en otras palabras, muestra y brinda un interés especial en la necesidad de logro, desarrollo individual y profesional del trabajador, para ello los líderes los deben apoyar y ayudarlos en el desarrollo de un estudio FODA, el cual va a contribuir en su desarrollo personal.

b. Estimulación intelectual: Para Bass y Avolio (2006), este significa que los líderes deben tratar de dejar atrás el pensamiento de que las decisiones y las contribuciones de valor que manejan las empresas, siempre se van a encontrar en la cima de la pirámide organizacional; esto quiere decir que, este factor lo que hace es incentivar y apoyar al trabajador a desarrollar capacidades intelectuales propias, estimulándolo para que reflexione y genere ideas nuevas con el objetivo de solucionar problemas de la empresa, de esta forma se eliminaría el tipo de empresa vertical y se daría lugar a una horizontal, en la que cada uno de los aportes poseen un elevado valor para el crecimiento de la organización.

c. Motivación/Inspiración: Según Bass y Avolio (2006), esta se determina por la capacidad que poseen los líderes para inspirar a los trabajadores respecto del incremento de sus niveles de eficiencia de tal forma que alcancen el perfeccionamiento en su desenvolvimiento laboral, a través de este factor, los líderes incitan a los trabajadores a realizar actividades extraordinarias para poder alcanzar un conjunto de metas comunes, con las que se van a ver beneficiados tanto la organización, así como también los trabajadores.

Según Velásquez (2006), los líderes deben presentar habilidades para efectuar un resultado inspirador en relación a la transformación de posibilidades esperadas respecto del interés personal y dirigirlos a la producción de un interés general en la búsqueda de soluciones de situaciones problemáticas que presente la empresa.

d. Influencia Idealizada: en cuanto a este factor, se puede señalar que significa transmitir ideales a los trabajadores; los líderes proporcionan a los trabajadores de algunas estructuras de pensamientos idealizados, los mismos que les dan propósitos a los trabajadores en relación a los cargos que desempeñan dentro de la empresa. De esta forma los

líderes tendrán las oportunidades para conectarse de forma profunda con sus trabajadores y entablar modelos elevados de comportamiento moral y ético.

e. Tolerancia Psicológica: en palabras de los autores Bass y Avolio (2006), este factor nos quiere decir que los líderes deben hacer, en ocasiones, el papel de psicólogos organizacionales, en otras palabras, deben guiar a los trabajadores para que estos detallen los problemas que se puedan presentar, así también como las críticas que tengan que realizar con relación a las demás personas. Para solucionar estas situaciones problemáticas, los líderes deberán utilizar mecanismos que le permitan influir en el estado de ánimo de los trabajadores, de tal forma que estos puedan sobrellevar los problemas.

### **1.3.2. La Motivación.**

#### ***1.3.2.1. Conceptualización.***

En cuanto a esta variable podemos señalar que, viene a ser un elemento motivador que produce, conserva y guía el comportamiento humano con dirección al logro de metas y objetivos. La motivación, actualmente, se dice que debe gestionarse teniendo como fundamento a la cultura organizacional que a la vez posea solidez y confianza. (Candela, 2008, p. 67).

Asimismo, la motivación también puede ser entendida, como el factor que conduce y guía las decisiones de los individuos hacia el desarrollo de una labor sobre una situación determinada. En ese sentido, la motivación viene a estar en directa relación y conexión con el impulso, en razón de que, siempre va a depender del empeño y las ganas que pongan los trabajadores para poder cumplir las metas, las expectativas, y los objetivos que posee la institución.

#### ***1.3.2.2. Tipos de Motivación.***

En cuanto a los tipos o clases de motivación, se puede señalar que se presentan diversas formas, ello va a depender siempre del nivel del punto de apoyo e incentivo, esto a su vez va a demostrar la cantidad de motivación que poseen los trabajadores y del contorno de la motivación, es decir en razón de que meta, se encuentran motivados los sujetos. (Candela 2008, p. 89).

Para poder hacer un estudio y análisis de la motivación, la podemos separar en dos tipos, los cuales son: motivación interna (intrínseca) y motivación externa (extrínseca).

Se cree, que las personas están motivadas de forma interna cuando no hay ninguna causa probable o aparente, tal como alguna retribución o recompensa que lo motive, y solo tienen como incentivo el desarrollo de las funciones que tienen a cargo dentro de la empresa. Sin embargo, de forma contraria, se asegura que, en cuanto a la motivación externa, esta conduce a las personas a realizar determinadas labores siempre teniendo como incentivo el recibir un premio al final. (Candela, 2008, p. 69).

Entre estos dos tipos, resulta ser que la motivación que se produce dentro de la persona, es más importante al momento de desarrollar un estudio, debido a que mediante ella se logra demostrar el grado de voluntad natural que tiene la persona para adoptar nuevo conocimiento. Por su parte, se tiene que la motivación externa tiene que ver con el auto control humano, el cual siempre está influenciado por un factor, el cual produce cambios en la independencia de la persona.

#### **A. Motivación Intrínseca**

Para el autor Candela (2008), la motivación interna, tiene que ver con el desarrollo de las labores asignadas con la única finalidad de lograr satisfacerse personalmente, dejando de lado, el premio o recompensa que la empresa ofrece a cambio del buen desempeño laboral. (p. 100).

Este tipo de motivación origina el comportamiento y la actividad de una persona por el simple hecho de percibir sus responsabilidades y funciones a desarrollar, como un reto u objetivo personal, esto ocasiona que dicha persona satisfaga la necesidad de logro que posee. La motivación interna, consiste entonces, en buscar internamente retos y metas que permitan desarrollar habilidades o capacidades y para adquirir conocimiento nuevo. (Candela, 2008, p. 100).

En ese sentido, podemos señalar que, el factor intrínseco debe ser un componente que enriquezca la construcción del crecimiento personal. Este factor entonces no está enfocado en el ahora, en el cual se piensa quien soy actualmente, si no que por el contrario esta direccionado a lograr mejoras en el futuro, como, por ejemplo, quien llegare a

ser o puedo llegar a ser así, y esto como consecuencia permite conducirnos a mejorar nuestro aspecto personal. (Candela, 2008, p. 100).

Ahora bien, Candela (2008), nos señala que dentro es este tipo de motivación encontramos tres subtipos, lo cuales son:

i) La motivación de saber: en la cual, las personas se han propuesto la adquisición de conocimiento nuevo, de desarrollo de nuevas habilidades, capacidades y técnicas para desarrollar las actividades encomendadas.

ii) La motivación de lograr objetivos: importa la estimulación y las ganas que poseen las personas de lograr el cumplimiento de determinados retos propuestos; en ese sentido, las personas que poseen esta motivación, están estimuladas para lograr las metas de la organización, siendo la única razón el crecimiento propio durante el desempeño de sus labores y empleo de sus habilidades.

iii) La motivación de experimentar la simulación: esta está referida, al hecho de que los individuos se llegan a involucrar en ciertas actividades, con el propósito de sentir la simulación que producen las mismas.

### **B. Motivación Intrínseca Laboral:**

Respecto a este tipo de motivación, el autor Candela (2008) nos asegura que, esta tiene su soporte y fundamento en las actividades empresariales. Para él, esta constituye un proceso que va a determinar el comportamiento de las personas con el único objetivo de que estas cumplan con los intereses de la entidad. (p.122).

Asimismo, el autor nos menciona que la motivación interna puede ser abordada a partir de dos perspectivas: la primera perspectiva contiene los componentes efectivos y de cognición que la constituyen; mientras que la segunda perspectiva, viene a ser el proceso dentro del que se va a ejecutar la motivación; en ese sentido, de acuerdo a esta perspectiva la ejecución de labores va a ser el resultado de las respuestas ya sean cognitivas o afectivas que ocasionen la influencia motivadora. (Candela, 2008).

#### ***1.3.2.3. El ciclo Motivacional.***

Para lograr que los trabajadores puedan sentirse motivados a la realización de ciertas actividades, necesariamente se debe continuar un procedimiento que inicia con el

recibimiento de motivación y termina con el desarrollo de las labores gracias a que se está motivado; es por esta razón que este procedimiento puede ser llamado ciclo motivacional.

Este ciclo está conformado por los siguientes momentos:

i) La Homeostasis: según la cual las personas siempre equilibran los que hacen y los que quieren, en otras palabras, cuando no existe un elemento que incentive e impulse la labor motivacional.

ii) Estímulo: este constituye el instante en el que aparece el estímulo e inmediatamente después se produce la necesidad.

iii) Necesidad: es la que se genera producto del estímulo, y se muestra siempre con una situación de tensión por lograr la satisfacción de las necesidades.

iv) Estado de Tensión: ésta a su vez genera una consecuencia, que viene a ser el impulso, de cual también se genera un comportamiento o conducta.

v) Comportamiento: el cual tiene como objetivo lograr una meta antes planteada.

vi) Satisfacción: una vez que las necesidades se satisfacen, las personas vuelven a estar en armonía, hasta que llegue el momento en el que absorban un estímulo nuevo y nuevamente se genera e inicia este ciclo motivacional, pasando por todas las fases antes descritas.

#### ***1.3.2.4. Importancia de la motivación.***

Sobre este aspecto, el autor Candela (2008) ha mencionado que la empresa debe integrar a la motivación, en sus sistemas de gestión, como un mecanismo para producir valores agregados en sus recursos humanos. (p. 167).

Los altos mandos de las empresas deben valerse de distintos conductos para generar servicios y bienes, con cualidades excelentes. Estos conductos, están referidos a la elaboración de un plan estratégico, que integre adecuadas políticas de gestión del recurso humano, de la utilización de tecnología, entre otros. En ese sentido, los mecanismos de desarrollo y dirección de los trabajadores, constituyen el elemento indispensable que permite lograr las metas de la empresa. (Candela, 2008, p. 168).

Al interior de este campo, se presentan procesos muy complejos, dentro de los cuales tenemos: a las capacitaciones, la remuneración, las condiciones o ambientes de trabajo, la motivación, el ambiente organizacional, las interrelaciones, la seguridad, las políticas de contratación de personal, el liderazgo, entre muchos otros.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿De qué manera contribuye el liderazgo transformacional en la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017?

##### **Problemas específicos**

¿Cuál es el estilo de liderazgo de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017?

¿Cuál es el nivel de motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017?

¿Cuál es la relación del liderazgo transformacional con la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

##### **Justificación teórica**

La justificación teórica de las investigaciones se apoya en la necesidad que existe de realizar un estudio del problema para aperturar, comparar, analizar y finalmente discutir determinada teoría o base científica, esto supone comprobar que el estudio que se realiza presenta una característica científica por la simple razón de efectuar una innovación sobre el tema estudiado, recogiendo los resultados recabados para compararlos con las conclusiones de otros investigadores, de esta forma se va a poder contradecir o amplificar una teoría. (Ñaupas & Mejía, 2011. p.126).

En la investigación que se está presentando, se han tomado varias teorías que han sido objeto de validación en el ámbito internacional, también se ha realizado un minucioso examen de las referencias actuales sobre el tema. Asimismo, para estudiar las variables investigadas, se ha tomado a Lema (2007) y a Candela (2008).

##### **Justificación metodológica**

En cuanto a esta, se tiene que encuentra su sustento en la utilización de técnicas o herramientas para recolectar información, tales como el cuestionario, modelos metodológicos o matemáticos, comprobación de hipótesis, muestro, entre otros, que se puedan aplicar en indagaciones similares. (Ñaupas & Mejía, 2011. p.126).

El estudio posee un carácter cuantitativo, y es de tipo descriptivo – propositivo, y un diseño no Experimental, lo que nos va a permitir hacer una descripción del nivel de motivación interna de los empleados de Serviscom, asimismo, también nos va a permitir determinar las características que tiene que poseer la proposición planteada en esta indagación.

### **Justificación social**

Por su parte, los autores Ñaupas & Mejía (2011) nos mencionan que este tipo de justificación se presenta cuando la finalidad que se busca es otorgar soluciones a un grupo de situaciones problemáticas que un conjunto social, organización o población presenta.

La indagación que se presenta, va a proporcionar a los propietarios y a los representantes de Serviscom, un entorno practico y metodológico, que permite un mejoramiento de competencias y habilidades del liderazgo transformacional, con la finalidad de mejorarlos índices de motivación interna de los trabajadores de la empresa Serviscom, teniéndose presente que un mejoramiento en este tipo de motivación se va a reflejar en la ejecución de labores y en el logro de metas de la organización.

### **1.6. Hipótesis**

H1: El liderazgo transformacional contribuye de manera directa a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom.

H0: El liderazgo transformacional no contribuye de manera directa a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom.

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera contribuye el desarrollo de liderazgo transformacional en la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa SERVISCOM Chiclayo 2017.

#### **1.7.2. Objetivos específicos**

Medir el nivel de desarrollo de liderazgo transformacional de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017.

Medir el nivel de la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017.

Evaluar la correlación entre el nivel de desarrollo y el nivel de liderazgo transformacional de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017.

Diseñar un plan de desarrollo de liderazgo transformacional que contribuya a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017.

## **II. MATERIAL Y METODO**

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

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

Esta indagación posee un tipo descriptivo porque su objetivo es realizar una descripción de la realidad de la organización, conforme se demuestra en el instante en que se desarrolla la información. Teniendo esto en cuenta, en este estudio se describen los caracteres que poseen los jefes y directores de la empresa Serviscom respecto al modelo de liderazgo transformacional, también se describen los elementos que perturben la motivación interna de los trabajadores de Serviscom. (Gómez, 2009, p.76).

Asimismo, según Gómez (2009), la investigación desarrollada es de tipo correlacional ya que evalúa el nivel del vínculo que se presenta entre las variables, usando factores de interrelación estadísticos. En otras palabras, evalúa cada una de las variables que se presume se relacionan y después de ello analizan y calculan su vínculo. (p.76).

Además, la investigación también es de tipo Propositiva, ya que a raíz de la descripción de los factores y características que se presentan en la construcción del grado de motivación interna de los empleados de Serviscom, se elaboró una proposición de prácticas de liderazgo transformacional que tiene como destino las áreas directivas de la organización.

Para Hernández (2014), “las investigaciones propositivas tienen como objetivo formular una proposición para dar solución al problema objeto de estudio.” (p.120).

#### **2.1.2. Diseño de investigación**

La indagación que se presenta posee un diseño no experimental, esto nos quiere decir que la propuesta de esta indagación no va a ser aplicada para poder mejorar el problema existente, conforme lo detalla Kerlinger y Lee (2002) autores que aseguran que esta investigación es aquella en la cual los investigadores no controlan ni manipulan las variables, solo se limitan a realizar una observación de estas para obtener las conclusiones necesarias sobre el tema. (p. 122).

En el estudio que se está presentando se utilizó el esquema siguiente:



**En dónde:**

M= Muestra de estudio O= Observación P= Propuesta

## **2.2. Población y muestra**

### **2.2.1. Población**

Según Arias (2006), esta viene a ser un grupo ilimitado o limitado de seres humanos con caracteres similares, las mismas que son importantes en una investigación para poder obtener las conclusiones necesarias.

Para este estudio se tomó una población ascendente a un total de 20 trabajadores de la empresa Serviscom. Así mismo, no se utilizará muestra dado que se tiene una población pequeña y se trabajara con el total de la misma.

## **2.3. Variables y Operacionalización**

Variable independiente - Liderazgo transformacional

En palabras de Velásquez (2006), este tipo de liderazgo tiene como finalidad lograr una transformación entre los trabajadores, también tiene como objetivo generar un cambio en la manera egoísta de creer en una organización en la que solo se practique el apoyo mutuo; esto con un enfoque de crecimiento general de la empresa. El liderazgo transformacional, incrementa la situación moral, produce motivación y un mejoramiento de la eficiencia en el desarrollo de los trabajadores.

Variable dependiente - Motivación intrínseca

Esta, viene a ser el elemento que estimula, conserva y guía el comportamiento de la persona, con dirección al logro de una meta. La motivación, actualmente, tiene que ser tramitada sobre teniendo como fundamento y punto de apoyo a una cultura en la cual la organización con solidez y confiabilidad. (Candela, 2008)

**Tabla 1**

Operacionalización de la variable independiente

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Técnica / Instrumento</b>
<b>Liderazgo transformacional</b>	Carisma	Nivel de admiración	Los líderes de la empresa ha obtenido mi respeto debido a su forma de actuar	Likert	
		Nivel de proactividad	Los administradores de la organización interfieren con el propósito de minorar los conflictos.		
	Creatividad	Nivel de iniciativas innovadoras	El administrador de institución otorga a los clientes internos nuevas maneras de orientar conflictos.		
		Nivel de comunicación con el equipo de trabajo	El gerente de la institución conserva una comunicación constante y fluida con el conjunto laboral.		
	Interactividad	Nivel de trabajo en equipo	El administrador labora con los colaboradores de manera eficiente.		
		Visión	Nivel de visión compartida		
Ética	Nivel de valores	El administrador de la entidad muestra cuáles son sus principios y valores más significantes.	Cuestionario		

**Liderazgo transformacional**

---

Orientación a las personas	Nivel de comunicación efectiva	El administrador de la entidad se comunica de manera precisa y clara con los trabajadores de la institución.
	Nivel de relaciones armoniosas	El administrador de la entidad respeta los diversos puntos de vista de los trabajadores.
Coherencia	Nivel de confianza	El administrador de la entidad otorga confianza en que los objetivos serán considerados
Consideración individual	Nivel de conocimiento de las necesidades de los colaboradores	El administrador de las entidades me socorre a perfeccionar mis capacidades
Estimulación intelectual	Nivel de empoderamiento	El administrador de la entidad encomienda funciones y tareas que originan mi incremento personal como laboral.
	Nivel de convencimiento	El administrador de la entidad acrecenta mi estimulación y esfuerzo.
Inspiración	Nivel de motivación	El administrador de la entidad me motiva a desarrollar más de lo que yo tenía pensado hacer.
Influencia	Nivel de sentido de propósitos	El administrador de la entidad me incita a ser optimo cada día
Tolerancia	Nivel de resolución de conflictos	El administrador de la entidad corrige los problemas laborales, indagando soluciones óptimas.

---

Fuente: Elaborada por el autor

**Tabla 2**

Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Técnica / Instrumento
<b>Motivación intrínseca</b>	Satisfacción inherente	Nivel de persistencia	Soy perseverante hasta conseguir un bien de óptimo.	Likert	
		Nivel de curiosidad intelectual	Afronto nuevas medidas porque me agrada conseguir más conocimientos y habilidades.		
	Motivación de saber	Nivel de motivación de aprender	Me educó frecuentemente porque me agrada fortificar mis saberes. Me agrada tomar clases de adiestramiento pertinente al departamento donde trabajo para estar renovado		Encuesta
	Motivación de logro de objetivos	Nivel de satisfacción de logro Nivel de involucramiento en el proceso de logro	Soy responsable con todas las labores asignadas porque es parte de mi compromiso Me esmero y doy lo mejor de mí para que el departamento de labores alcance las metas de la entidad		Cuestionario
	Motivación de experimentar la simulación	Nivel de satisfacción de necesidades personales Nivel de competencia	Al terminar con todas mis actividades laborales, me otorga poder crecer Me agrada dar todo de mí en mi centro laboral para ser más eficiente.		

*Fuente: Elaborada por el autor*

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos:**

En esta investigación, se ha utilizado a la encuesta como técnica para la recolección de la investigación.

Esta técnica se trata de aplicar un sistema de reactivos estandarizados que brindan la oportunidad de rescatar datos informativos, de tal forma que aplicada sobre una muestra que represente a los sujetos que se estudia; este instrumento se centra en recolectar información respecto a las actitudes que muestran los sujetos. (Del Cid ., 2007, p.85).

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos:**

El cuestionario fue el instrumento para esta indagación, el cual está constituido por una serie interrogantes que intentan examinar la situación real de una determinada variable objeto de estudio.

Para Del Cid (2007), los elementos de un cuestionario son una cadena de preguntas que se encuentran articuladas, y a través de estas es que se recaba datos informativos. (p.109).

Se ha utilizado la escala Likert, como escala para realizar una medición, la misma que trata de medir los comportamientos humanos.

Según los autores García, Aguilera y Castillo (2011), dicha escala, en su momento fue ofrecida por Rengis Likert, según la cual se miden los comportamientos y valores de un grupo de individuos en relación a una variable en estudio, el total de las interrogantes presentan la misma sucesión de valores, la cual esta formulada en 5 niveles, los mismos que necesariamente pasan inicialmente por lo positivo, por un estado neutro y finalmente se llega a lo negativo.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

El método de la indagación es el cuantitativo, el cual, según los autores Bernal, Salavarrieta, Sánchez, y Salazar (2006), se caracteriza principalmente por que elabora medidas cuánticas del problema estudiado.

Para esta indagación se han tomado en cuenta información estadística y cuantitativa que ha sido recolectada después de haberse aplicado el cuestionario, dicha información nos permite elaborar una discusión del resultado obtenido de cada variable.

## 2.6. Aspectos éticos

Según lo mencionado por los investigadores Noreña, Rebolledo, Rojas y Moreno (2012), los aspectos éticos que se han tomado en consideración, son los siguientes:

i) Consentimiento informado: los que participen en la encuesta serán informados, con la finalidad de que tomen conocimiento de la meta que persigue este instrumento al momento de ser aplicado.

ii) Confidencialidad: se toma en cuenta este aspecto en razón de que la identificación de las personas a las que se les aplica la encuesta, va a estar bajo protección, ya que no se van a necesitar la proporción de dicha información por parte de los informantes.

iii) Observación participante: el investigador participará de la investigación, siempre con un límite, pues solo va a hacer una observación de los resultados de la manera en cómo llegan a sus manos.

## 2.7. Criterios de rigor científico

Los instrumentos se han validado mediante el juicio de expertos, los cuales, mediante un minucioso estudio de los elementos y niveles de respuesta, han juzgado y señalado que dicho instrumento logro hacer una medición de lo que se tenía programado con anterioridad.

De otro lado, el grado de confiabilidad se logró mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, el mismo que constituye una relación que hace una medición de la escala de comportamientos. En ese sentido el instrumento utilizado termino siendo bastante confiables, ya que se pudo obtener los resultados esperados.

**Tabla 3**

*Fiabilidad de cuestionario de liderazgo transformacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	16

**Tabla 4**

*Fiabilidad de cuestionario de Motivación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	8

En estas tablas se da a conocer que el grado de confiabilidad Alfa de Cronbach es muy alto; en cuanto al cuestionario que contiene interrogantes de liderazgo transformacional este criterio demostró un índice de confiabilidad de 84.5%, por su parte, el cuestionario sobre motivación intrínseca arroja un resultado de confiabilidad de 93.1%. Por ello necesariamente se debe resaltar que dichos instrumentos son totalmente confiables, siempre que se acerquen en mayor grado a la unidad.

### III. RESULTADOS

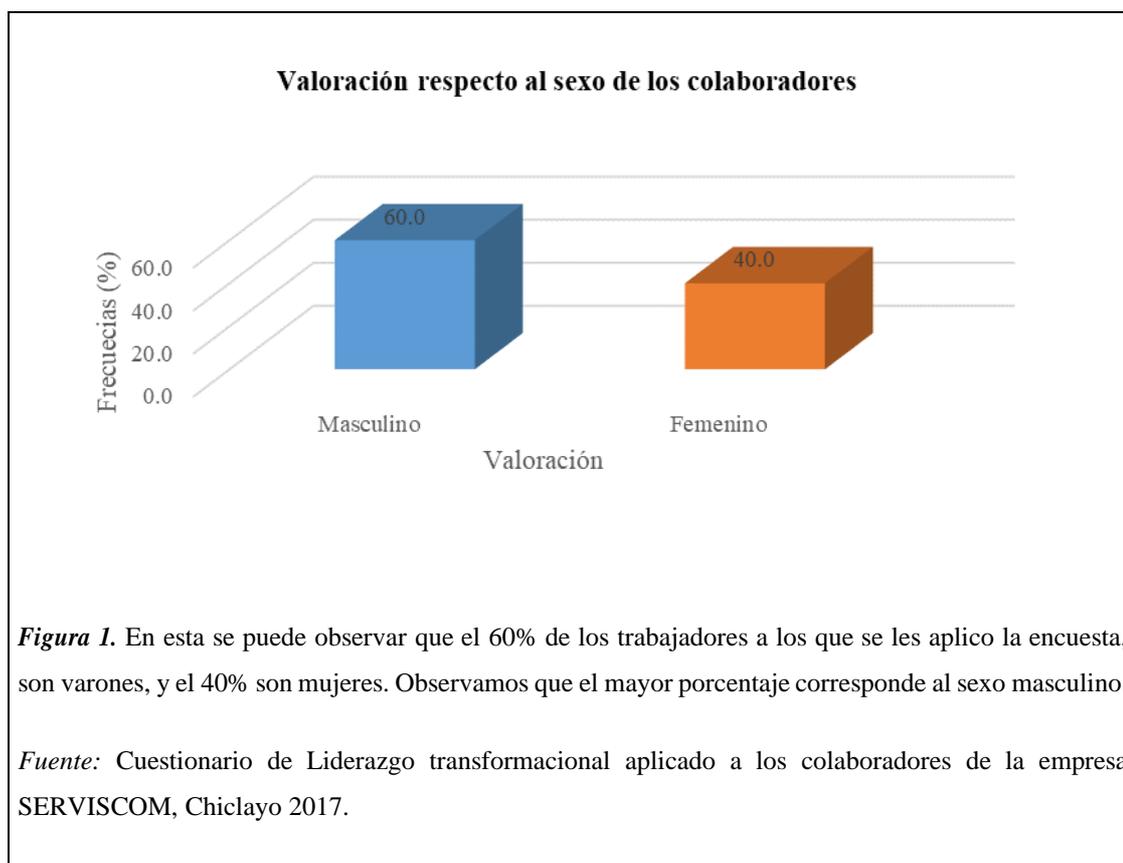
#### 3.1. Tablas y figuras

**Tabla 5**

*Valoración teniendo en cuenta el sexo de los colaboradores*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	12	60.0
Femenino	8	40.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

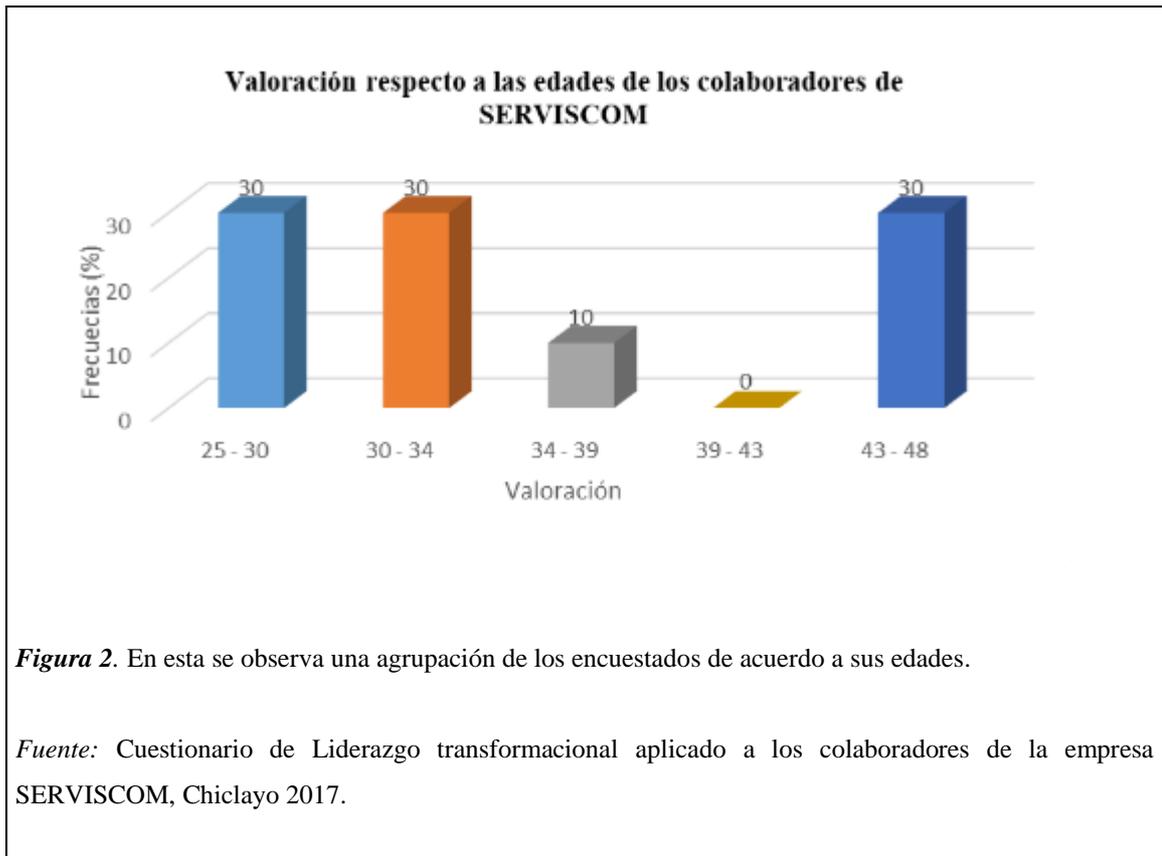


**Tabla 6**

*Valoración respecto a las edades de los colaboradores de SERVISCOM*

	Frecuencia	Porcentaje
25 – 30	6	30
30 – 34	6	30
34 – 39	2	10
39 – 43	0	0
43 – 48	6	30
Total	20	100

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.



**Figura 2.** En esta se observa una agrupación de los encuestados de acuerdo a sus edades.

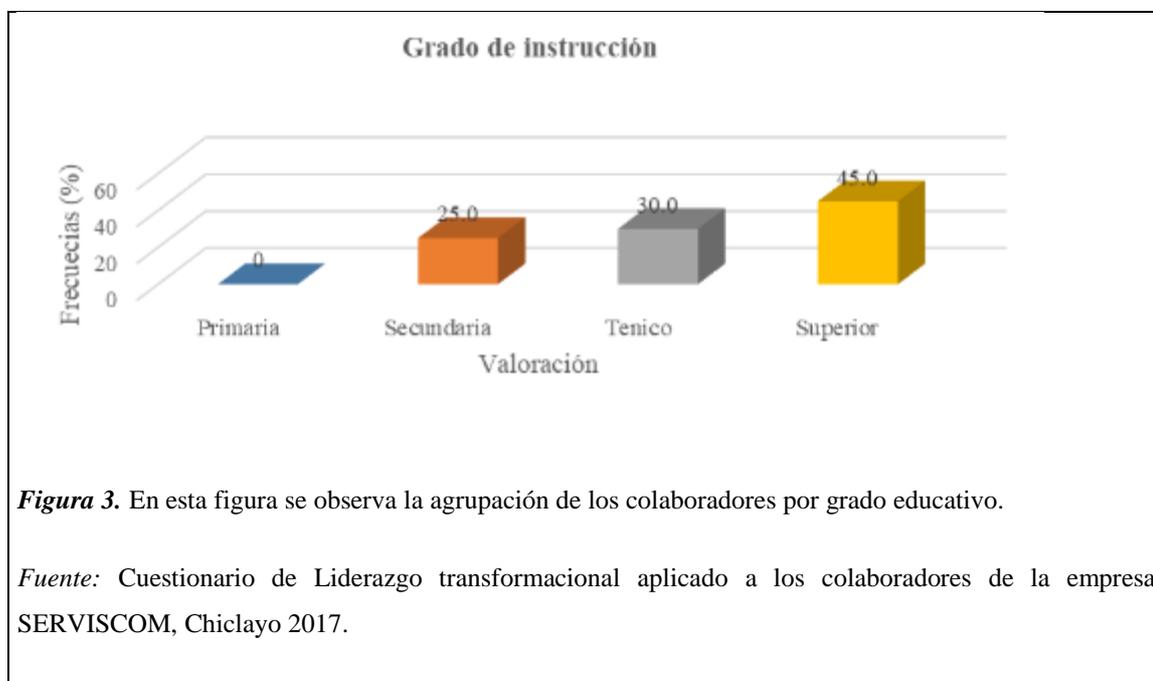
*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

**Tabla 7**

*Nivel de educación*

	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0
Secundaria	5	25.0
Tenido	6	30.0
Superior	9	45.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

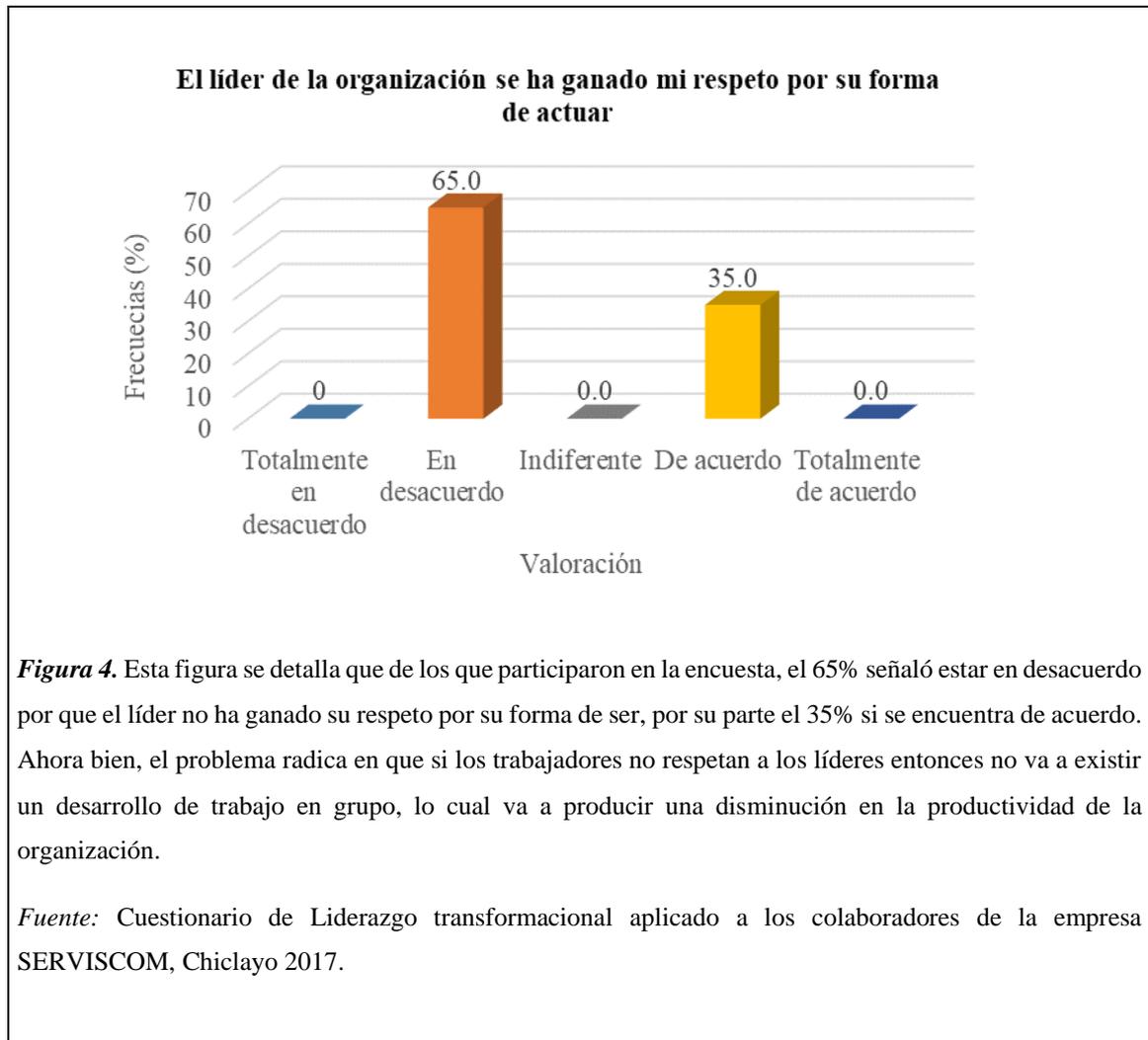


**Tabla 8**

*Los líderes de la empresa ha obtenido mi respeto debido a su forma de actuar*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	13	65.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	7	35.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

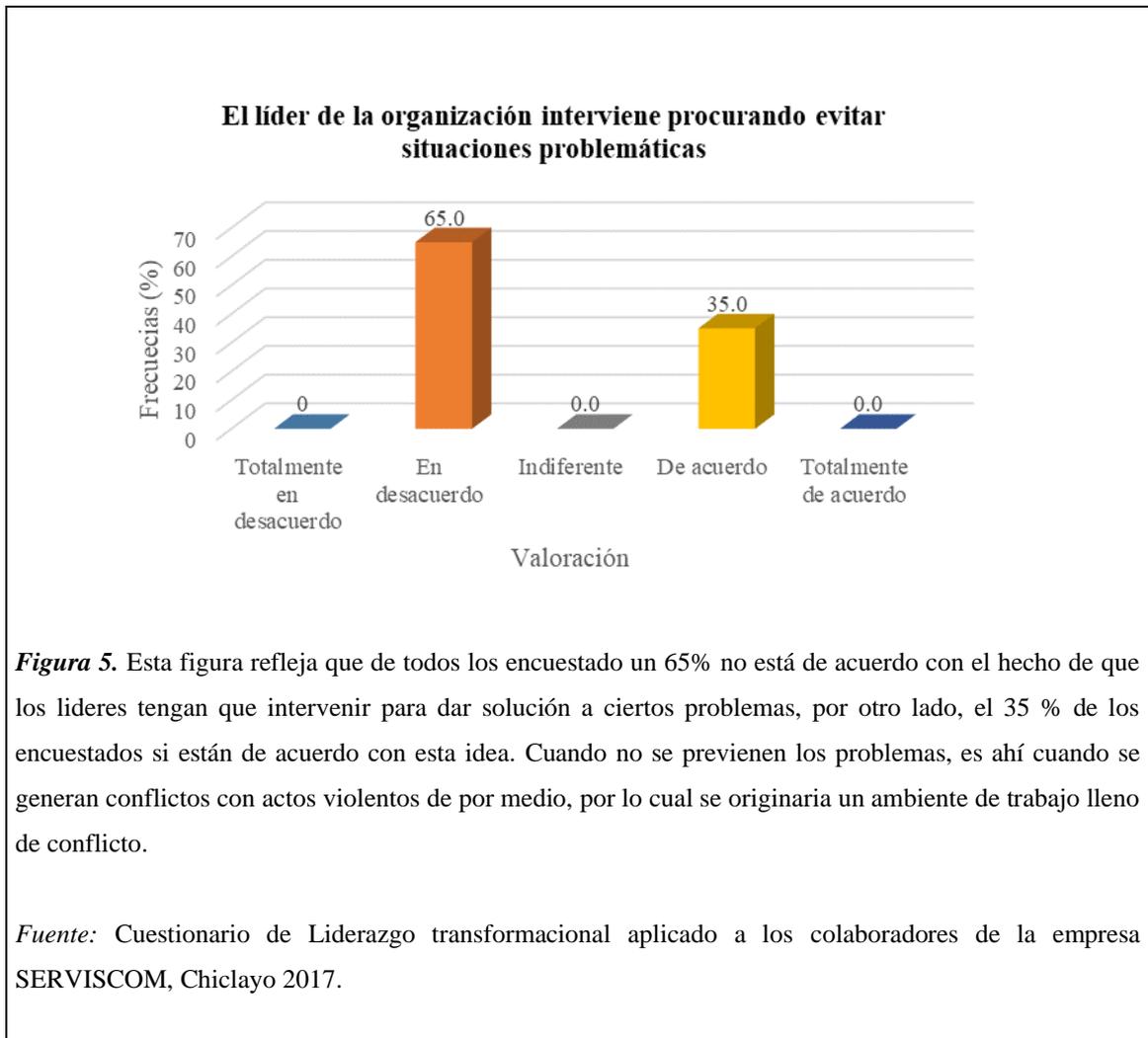


**Tabla 9**

*Los administradores de la organización interfieren con el propósito de minorar los conflictos.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	13	65.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	7	35.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

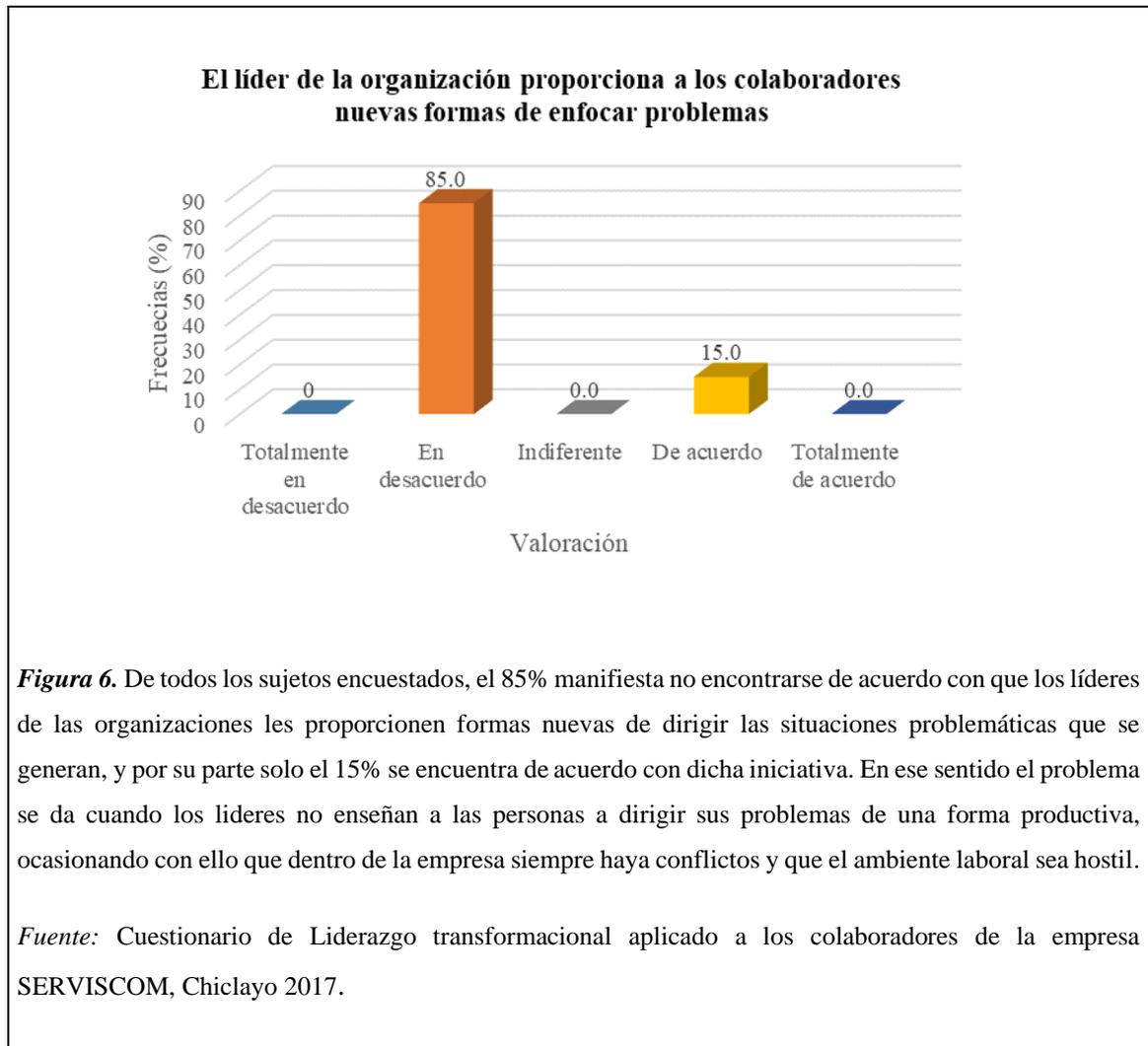


**Tabla 10**

*El administrador de institución otorga a los clientes internos nuevas maneras de orientar conflictos.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	17	85.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	3	15.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

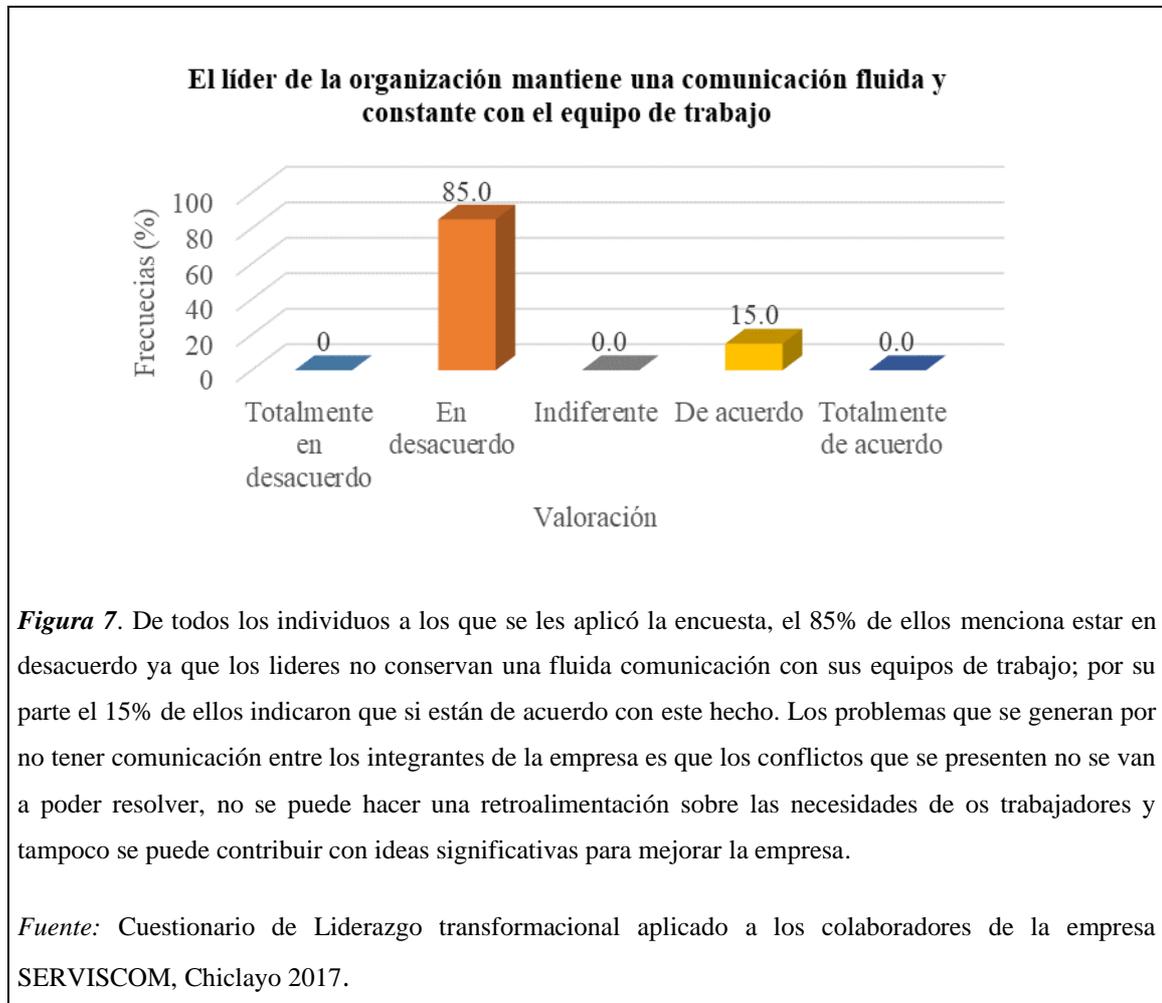


**Tabla 11**

*El gerente de la institución conserva una comunicación constante y fluida con el conjunto laboral.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	17	85.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	3	15.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

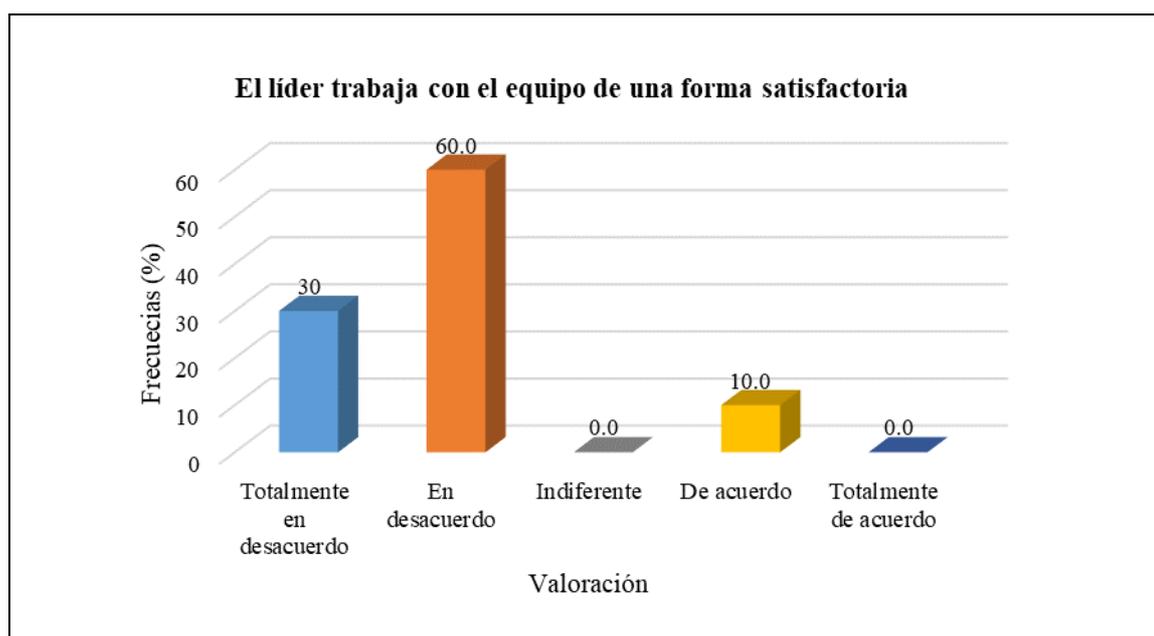


**Tabla 12**

*El administrador labora con los colaboradores de manera eficiente.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	30
En desacuerdo	12	60.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	2	10.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.



**Figura 8.** De todos los informantes que han sido encuestados, el 90% de ellos se encuentran en desacuerdo con que los líderes trabajen de forma satisfactoria con los grupos de trabajo, y por su parte el 10% señala estar de acuerdo con esta situación. El no realizar trabajos en equipo, tiene como consecuencia que los problemas no se pueden resolver y las actividades no se van a ejecutar de forma eficiente, lo cual genera una pésima atención al usuario.

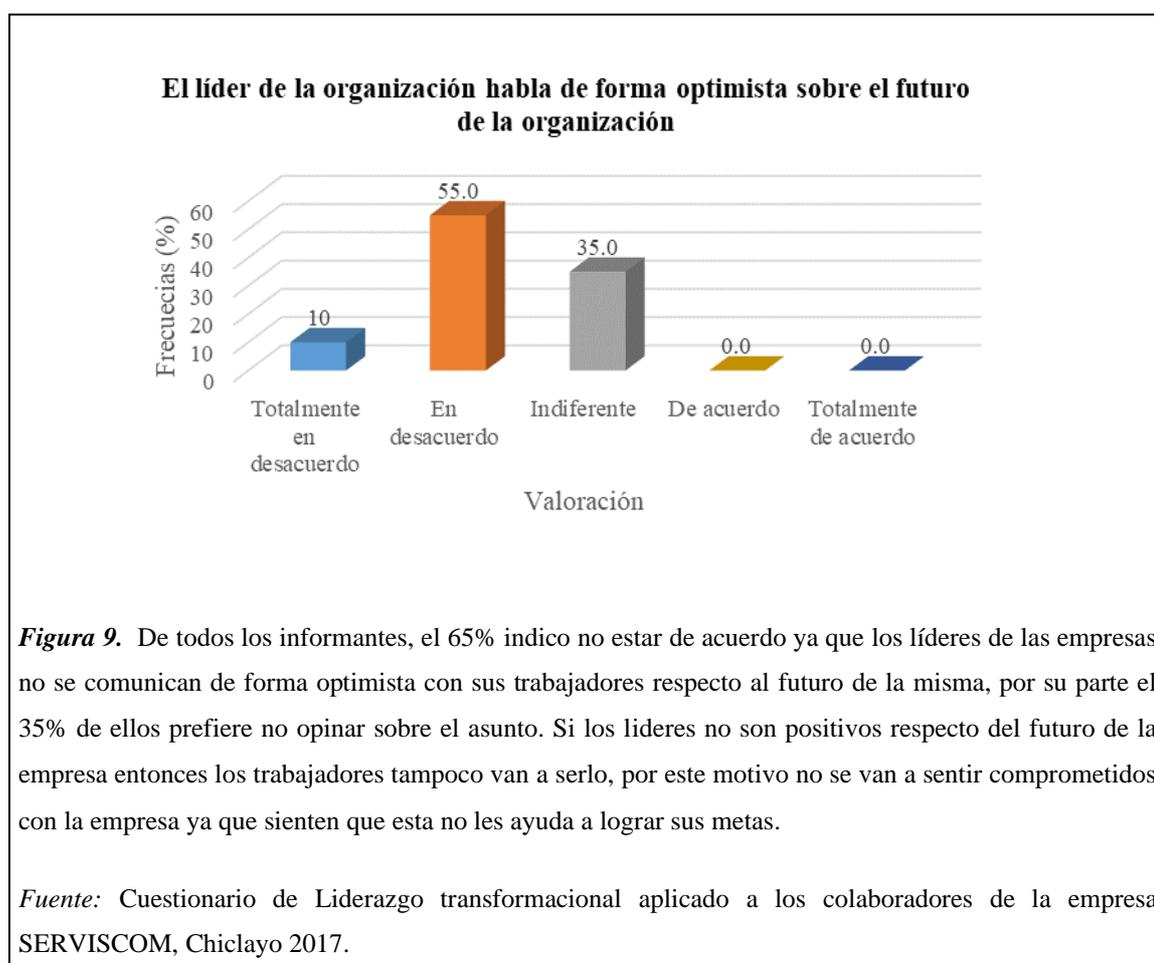
*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

**Tabla 13**

*El administrador de la entidad dialoga de manera positiva sobre lo que pueda pasar con la institución en el futuro*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	10
En desacuerdo	11	55.0
Indiferente	7	35.0
De acuerdo	0	0.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

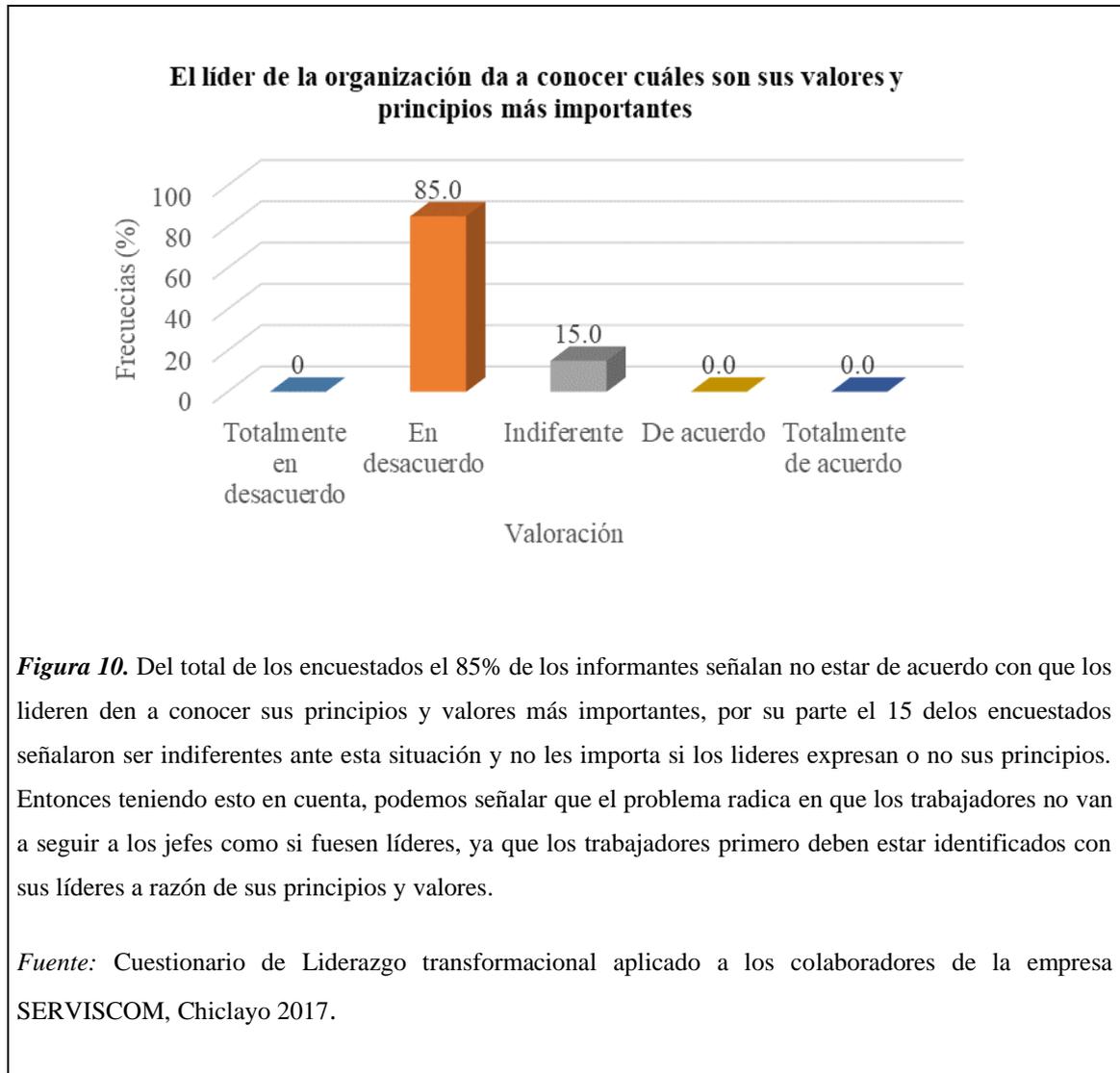


**Tabla 14**

*El administrador de la entidad muestra cuáles son sus principios y valores más significantes.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	17	85.0
Indiferente	3	15.0
De acuerdo	0	0.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

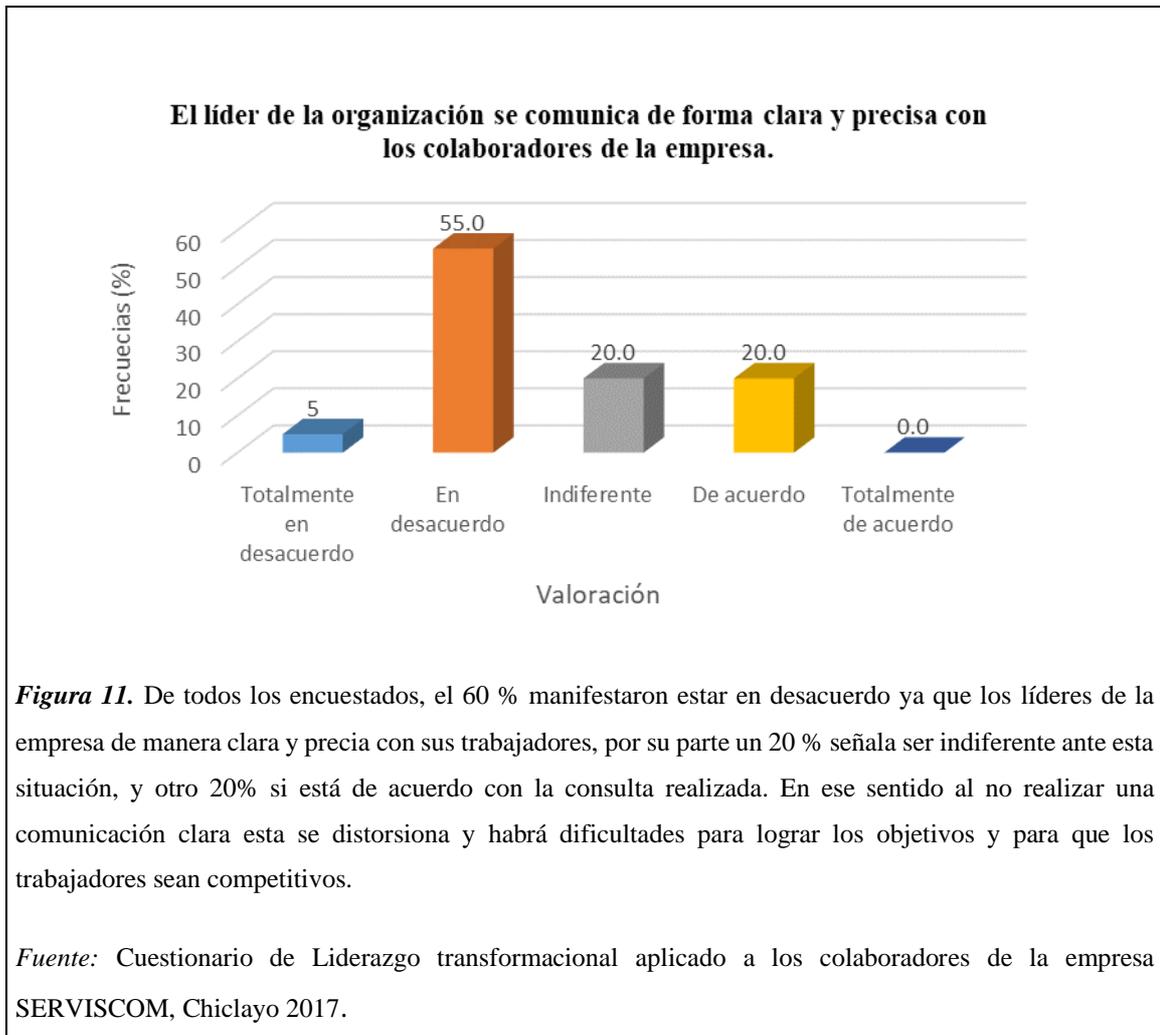


**Tabla 15**

*El administrador de la entidad se comunica de manera precisa y clara con los trabajadores de la institución.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5
En desacuerdo	11	55.0
Indiferente	4	20.0
De acuerdo	4	20.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

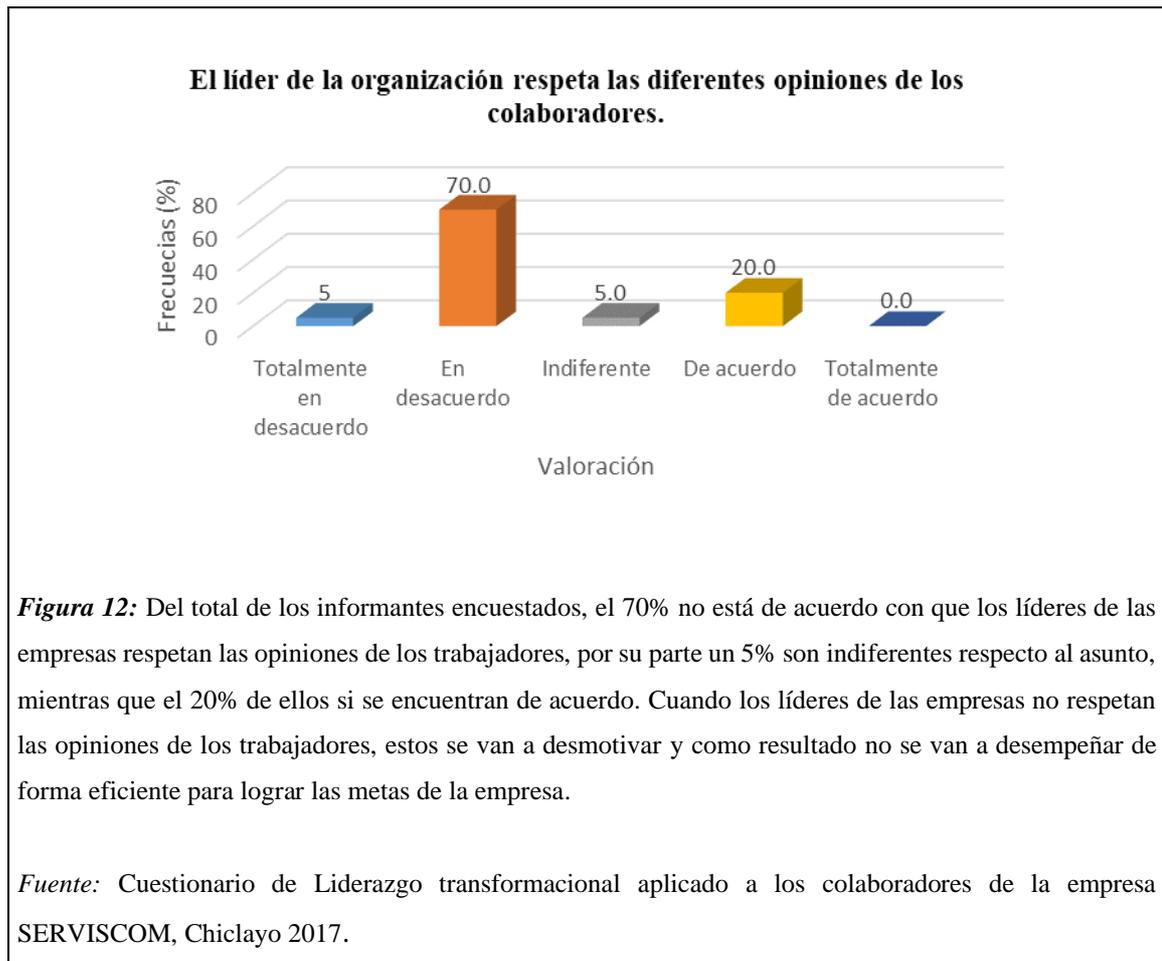


**Tabla 16**

*El administrador de la entidad respeta los diversos puntos de vista de los trabajadores.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5
En desacuerdo	14	70.0
Indiferente	1	5.0
De acuerdo	4	20.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

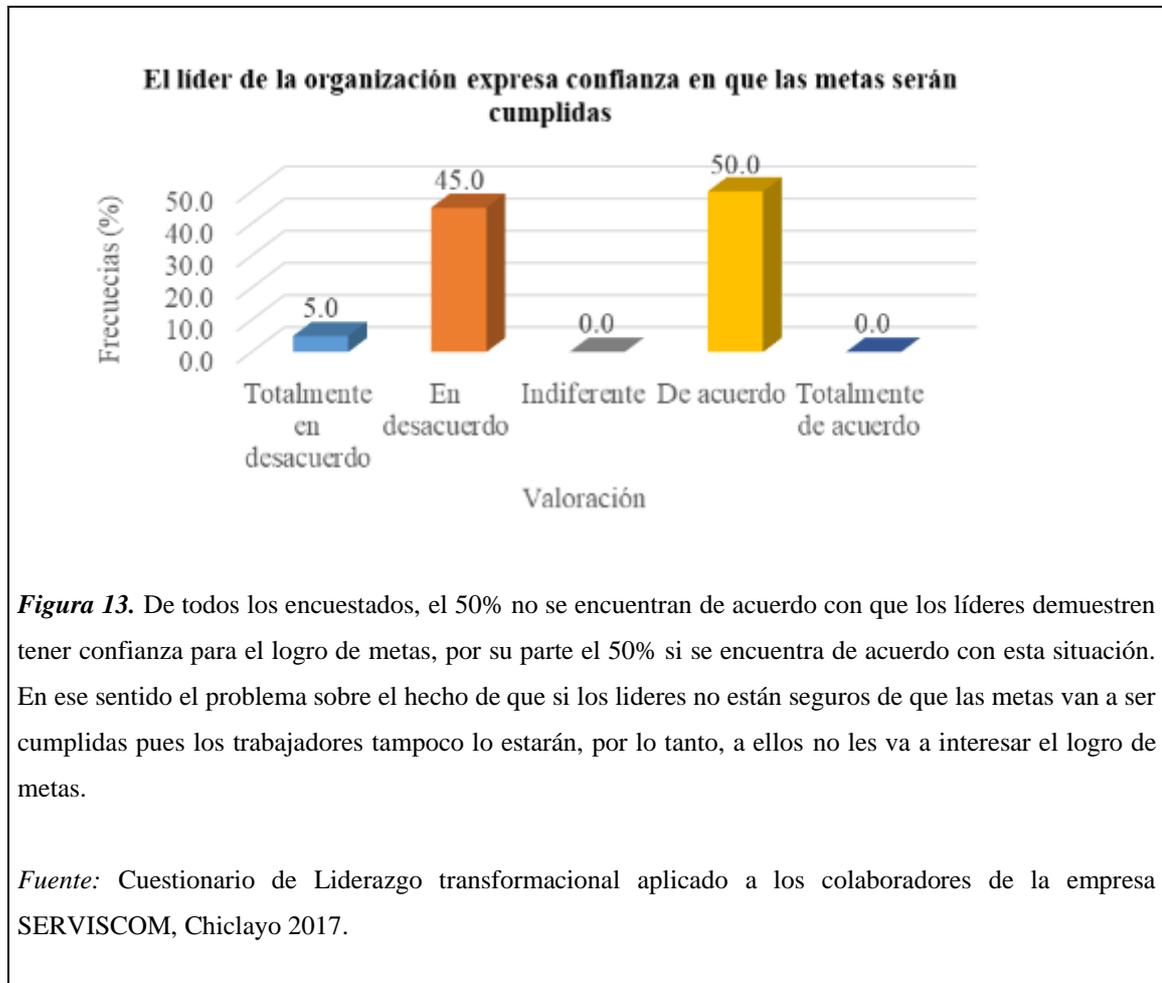


**Tabla 17**

*El administrador de la entidad otorga confianza en que los objetivos serán considerados*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5.0
En desacuerdo	9	45.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	10	50.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

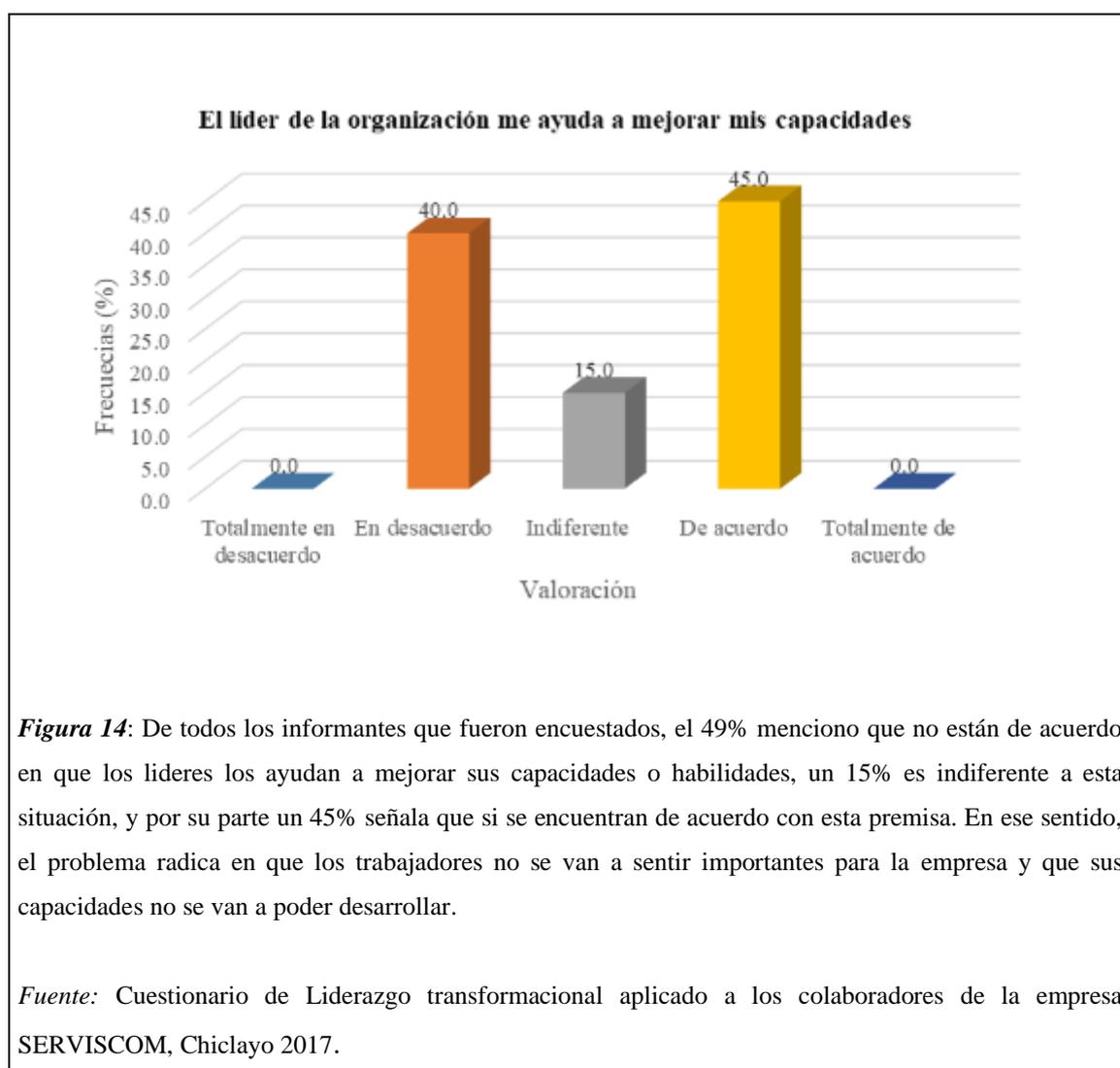


**Tabla 18**

*El administrador de las entidades me socorre a perfeccionar mis capacidades*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	8	40.0
Indiferente	3	15.0
De acuerdo	9	45.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.



**Tabla 19**

*El administrador de la entidad encomienda funciones y tareas que originan mi incremento personal como laboral.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	15	75.0
Indiferente	2	10.0
De acuerdo	3	15.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.



**Figura 15.** De la totalidad de los informantes que fueron encuestados, un 75% señala no estar de acuerdo con la consulta sobre si los lideres encargan tareas y responsabilidades que generan desarrollo laboral e intelectual de los trabajadores, asimismo el 10 % menciona ser indiferentes ante esta situación y por su parte el 15% afirma estar de acuerdo con la consulta formulada. En ese sentido, elproblema radica en que los trabajadores no desarrollan su necesidad de logro y por ello no pueden satisfacer la necesidad de autorrealización que poseen.

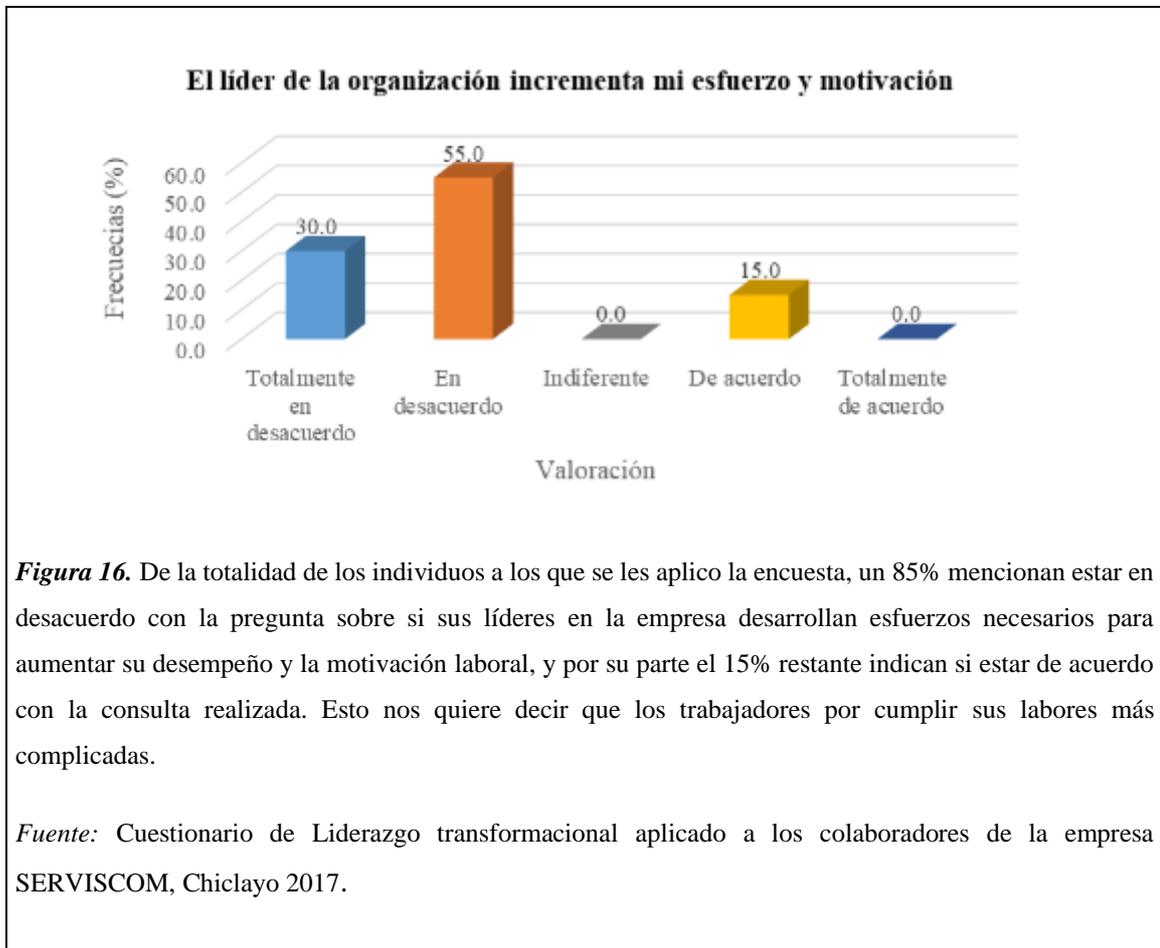
Fuente: Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

**Tabla 20**

*El administrador de la entidad acrecenta mi estimulación y esfuerzo.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	30.0
En desacuerdo	11	55.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	3	15.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

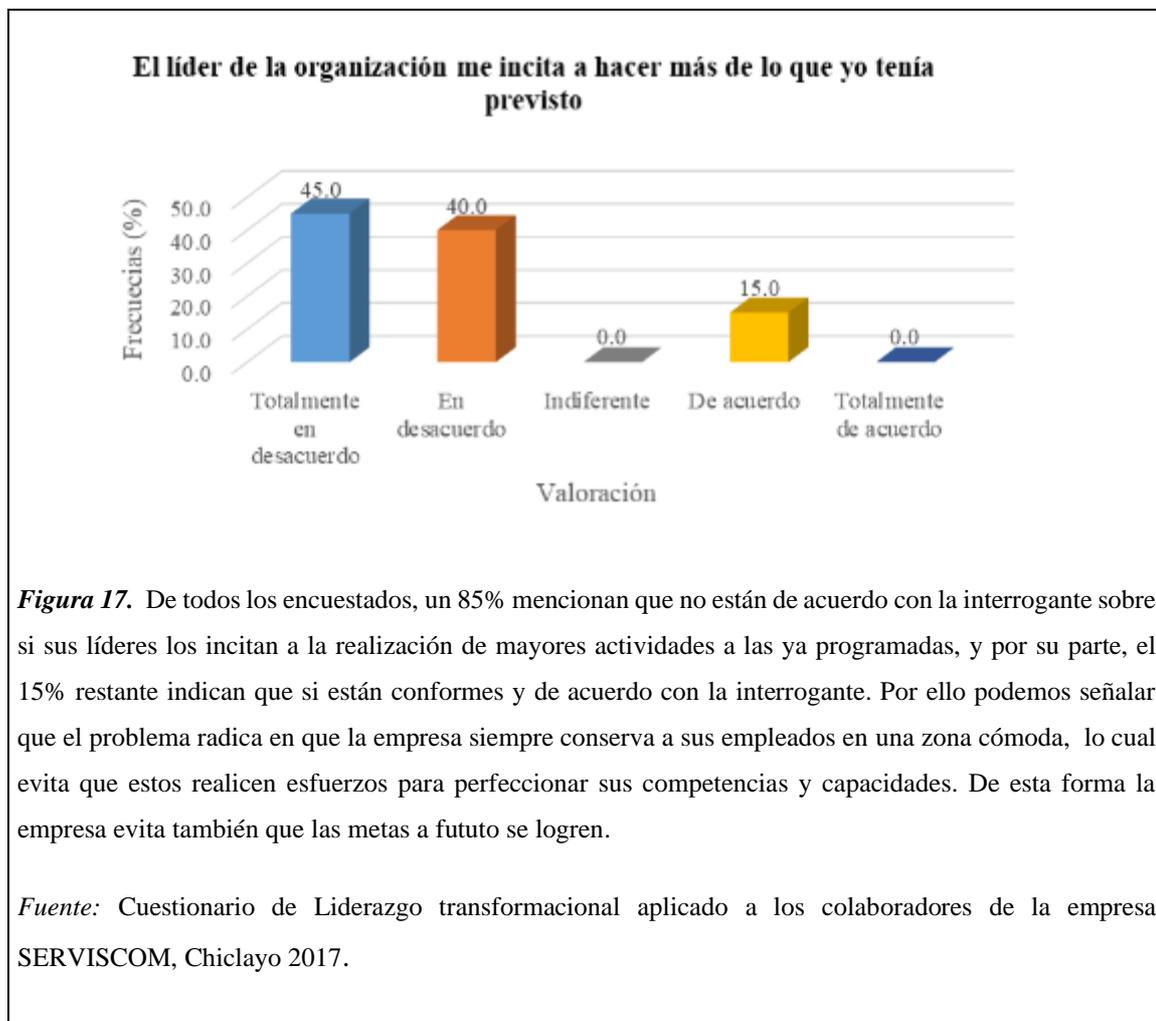


**Tabla 21**

*El administrador de la entidad me motiva a desarrollar más de lo que yo tenía pensado hacer.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	45.0
En desacuerdo	8	40.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	3	15.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.



**Tabla 22**

*El administrador de la entidad me incita a ser optimo cada día*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	17	85.0
Indiferente	0	0.0
De acuerdo	3	15.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

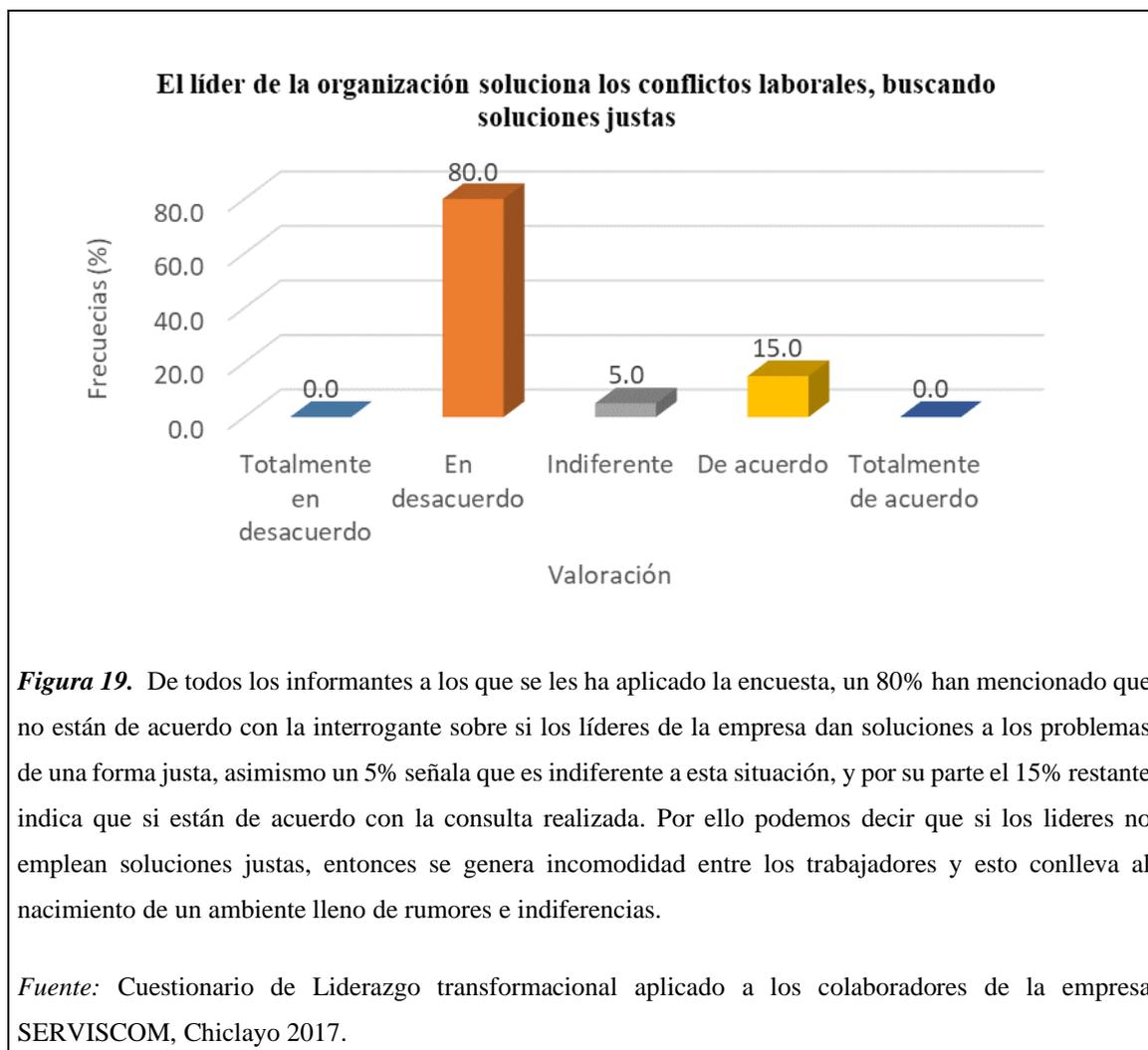


**Tabla 23**

*El administrador de la entidad corrige los problemas laborales, indagando soluciones óptimas.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	16	80.0
Indiferente	1	5.0
De acuerdo	3	15.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.



**Tabla 24***Baremos de liderazgo transformacional*

Factores	Baremación
Liderazgo Transformacional	
Bajo	1 - 21
Medio	22 - 43
Alto	44 - 80

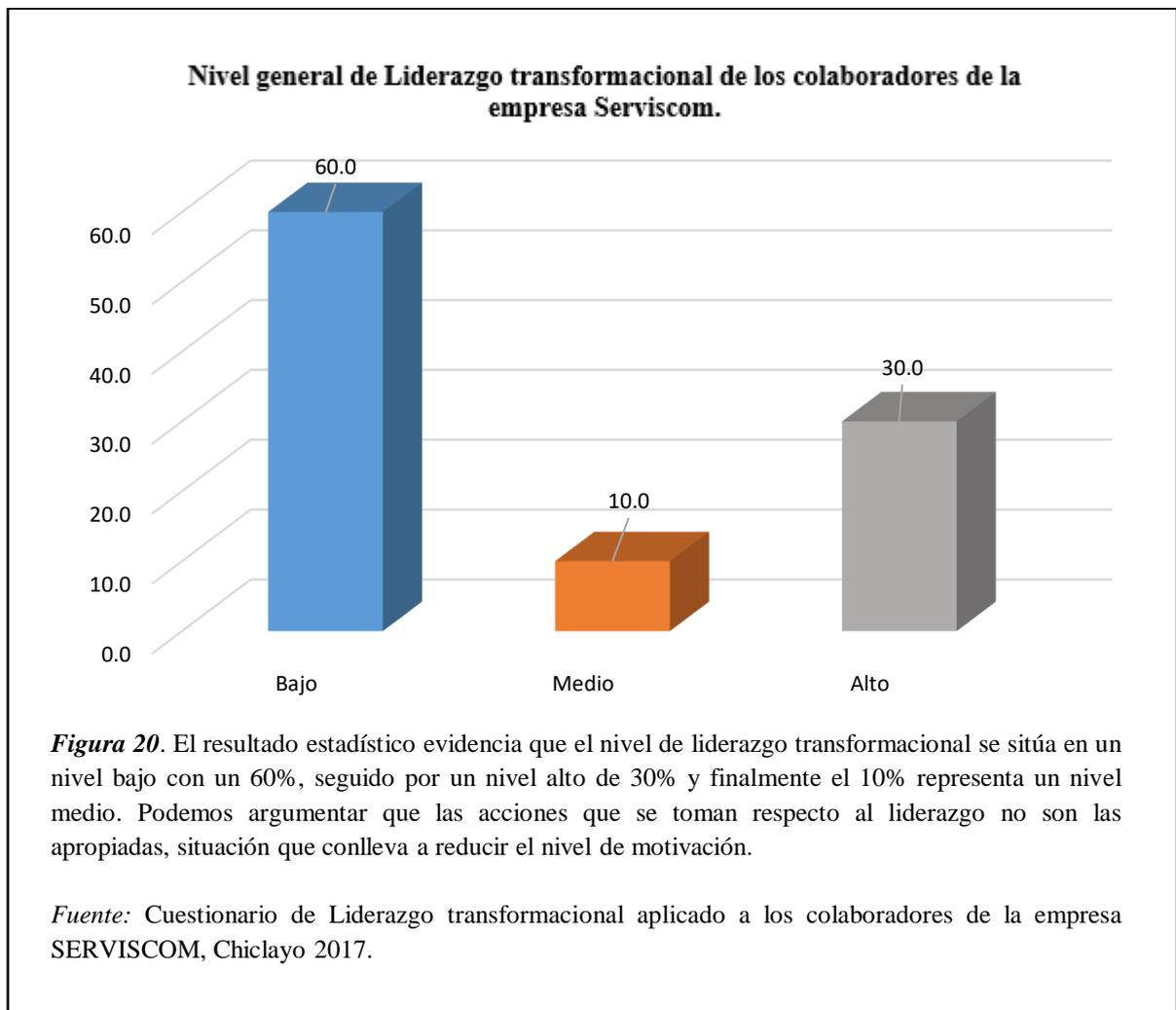
*Fuente: Elaborada por el autor*

**Tabla 25**

*Nivel general de liderazgo transformacional de los colaboradores de la empresa Serviscom*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	60.0
Medio	2	10.0
Alto	6	30.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de Liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017

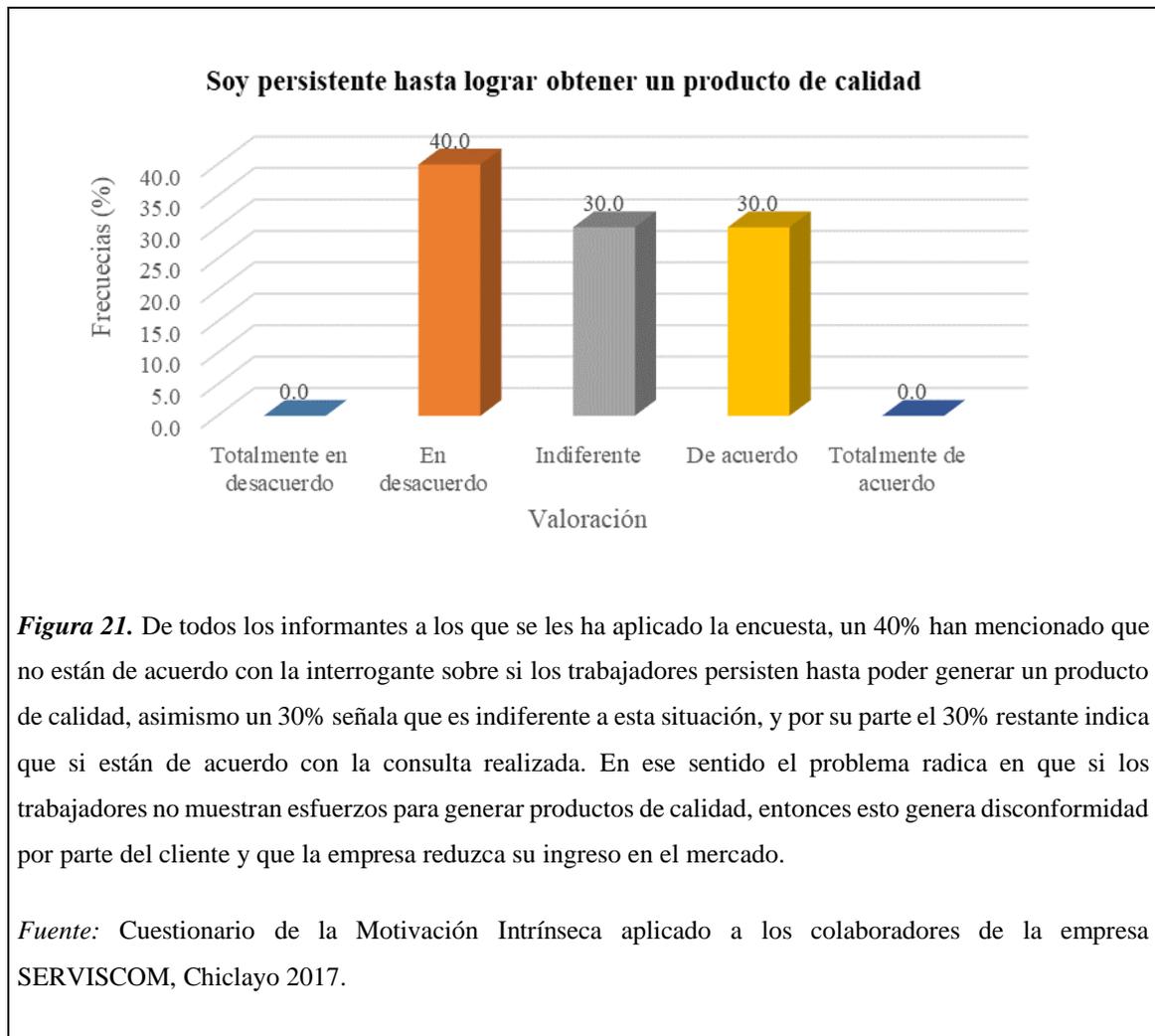


**Tabla 26**

*Soy perseverante hasta conseguir un bien de óptimo.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	8	40.0
Indiferente	6	30.0
De acuerdo	6	30.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario motivación intrínseca aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

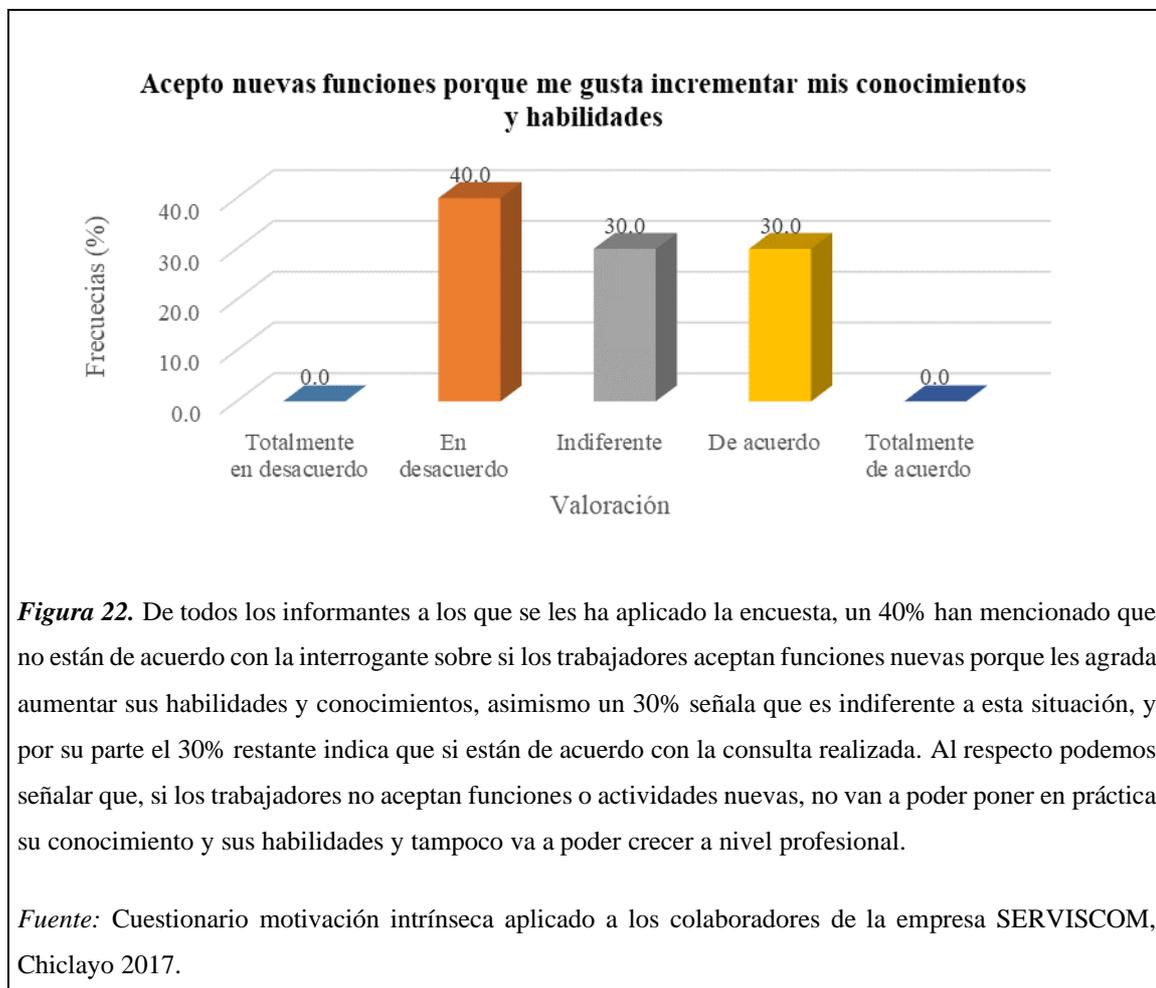


**Tabla 27**

*Afronto nuevas medidas porque me agrada conseguir más conocimientos y habilidades.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	8	40.0
Indiferente	6	30.0
De acuerdo	6	30.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario motivación intrínseca aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

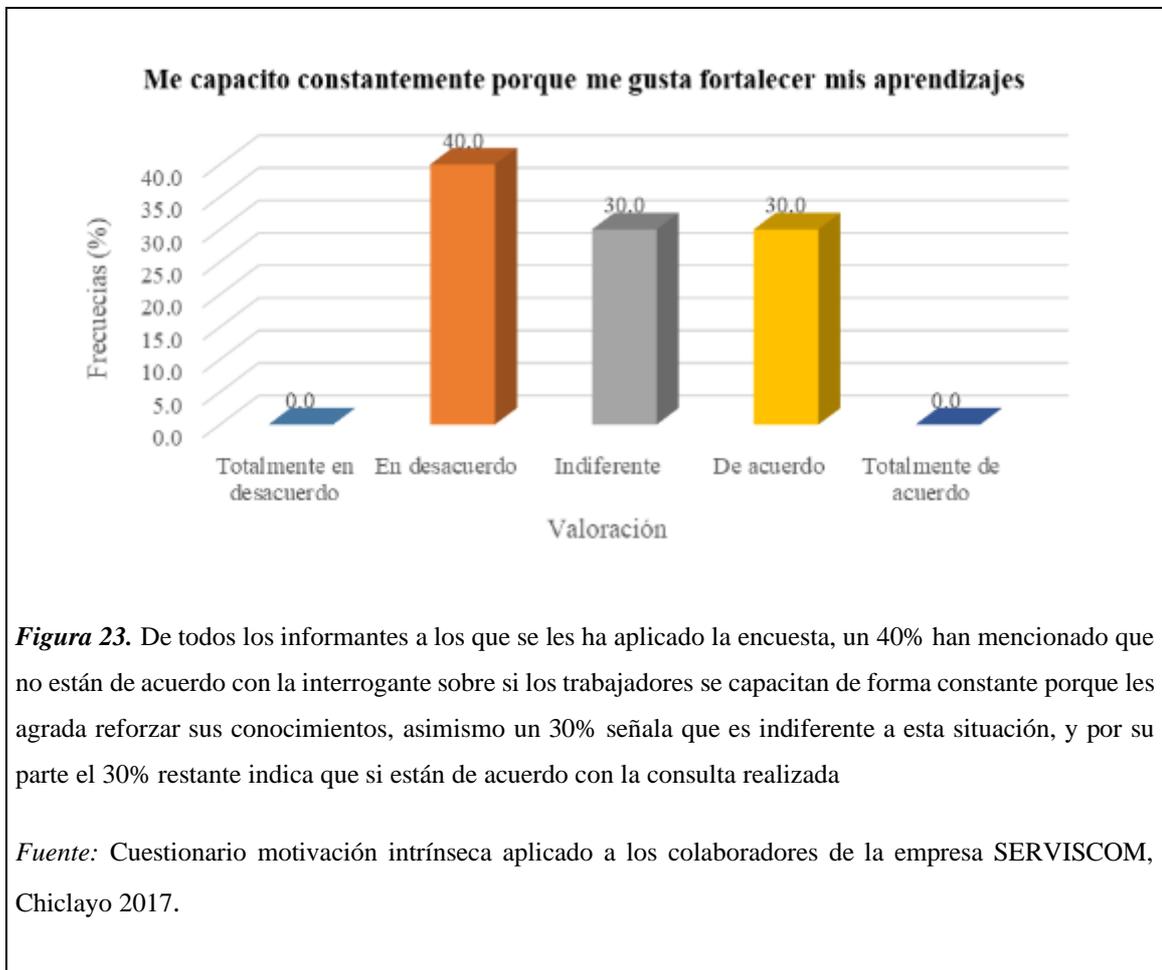


**Tabla 28**

*Me educo frecuentemente porque me agrada fortificar mis saberes.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	8	40.0
Indiferente	6	30.0
De acuerdo	6	30.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario motivación intrínseca aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.



**Figura 23.** De todos los informantes a los que se les ha aplicado la encuesta, un 40% han mencionado que no están de acuerdo con la interrogante sobre si los trabajadores se capacitan de forma constante porque les agrada reforzar sus conocimientos, asimismo un 30% señala que es indiferente a esta situación, y por su parte el 30% restante indica que si están de acuerdo con la consulta realizada

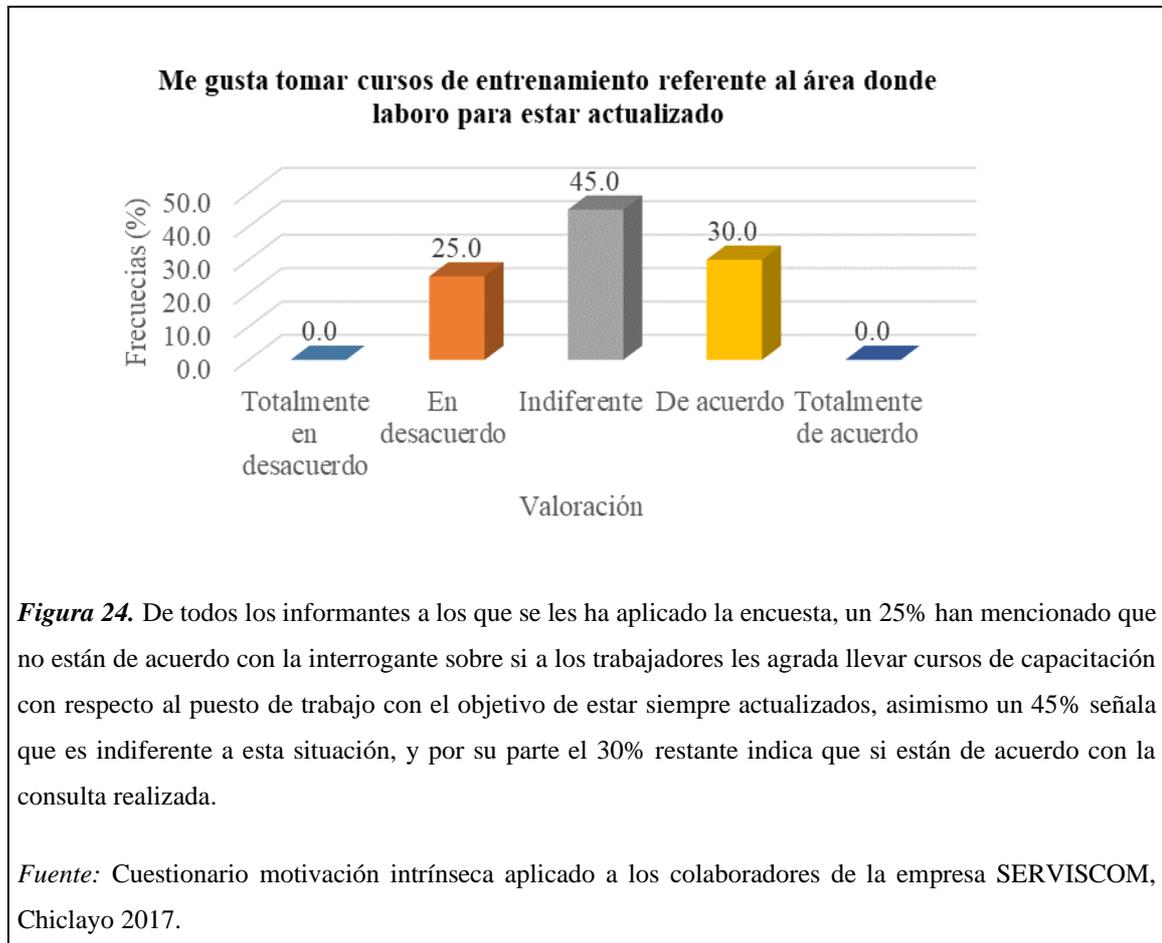
*Fuente:* Cuestionario motivación intrínseca aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

**Tabla 29**

*Me agrada tomar clases de adiestramiento pertinente al departamento donde trabajo para estar renovado*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	5	25.0
Indiferente	9	45.0
De acuerdo	6	30.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario motivación intrínseca aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

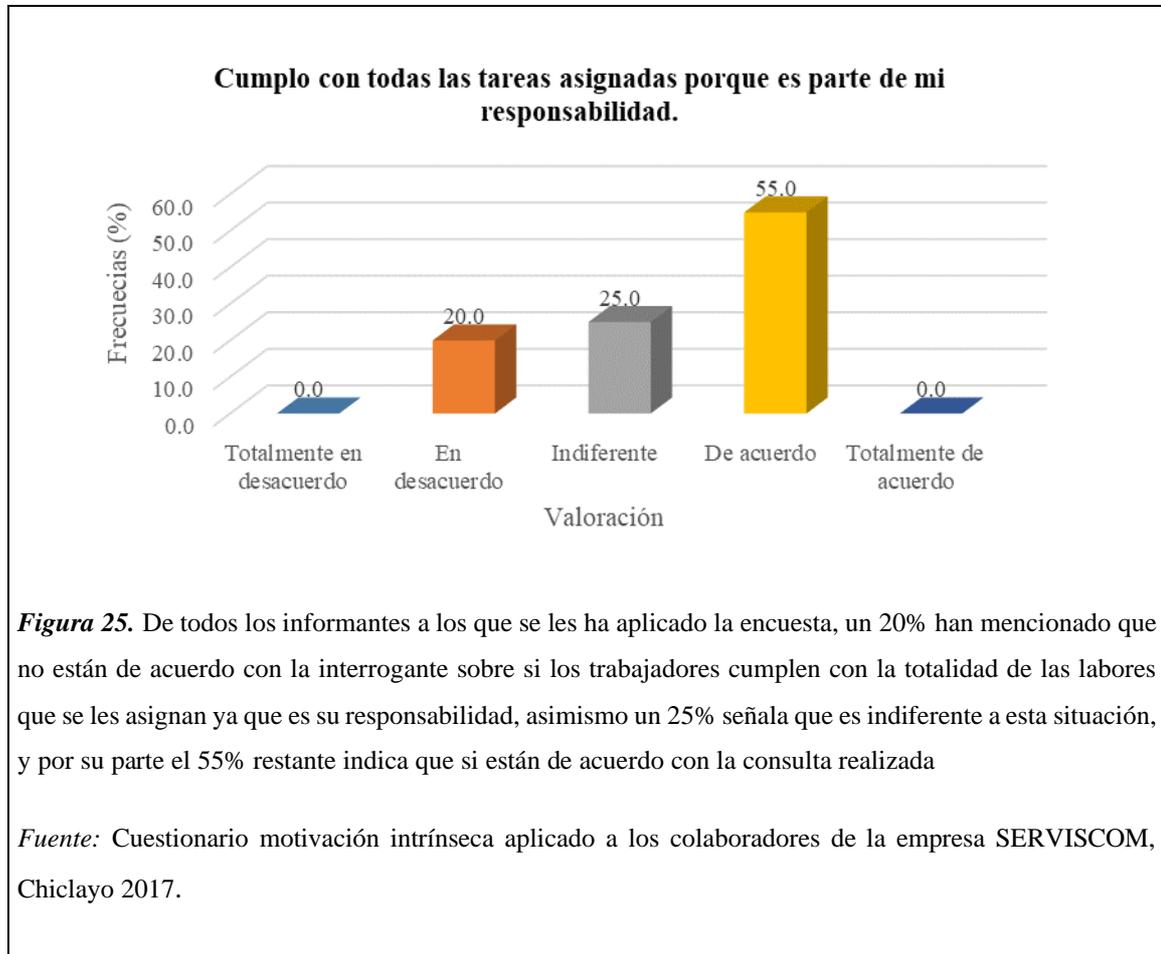


**Tabla 30**

*Soy responsable con todas las labores asignadas porque es parte de mi compromiso*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	4	20.0
Indiferente	5	25.0
De acuerdo	11	55.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario motivación intrínseca aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.



**Tabla 31**

*Me esmero y doy lo mejor de mí para que el departamento de labores alcance las metas de la entidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	4	20.0
Indiferente	2	10.0
De acuerdo	14	70.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario motivación intrínseca aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.



**Figura 26.** De todos los informantes a los que se les ha aplicado la encuesta, un 20% han mencionado que no están de acuerdo con la interrogante sobre si los trabajadores se esfuerzan para que sus áreas de trabajo alcancen las metas de la empresa, asimismo un 10% señala que es indiferente a esta situación, y por su parte el 70% restante indica que si están de acuerdo con la consulta realizada.

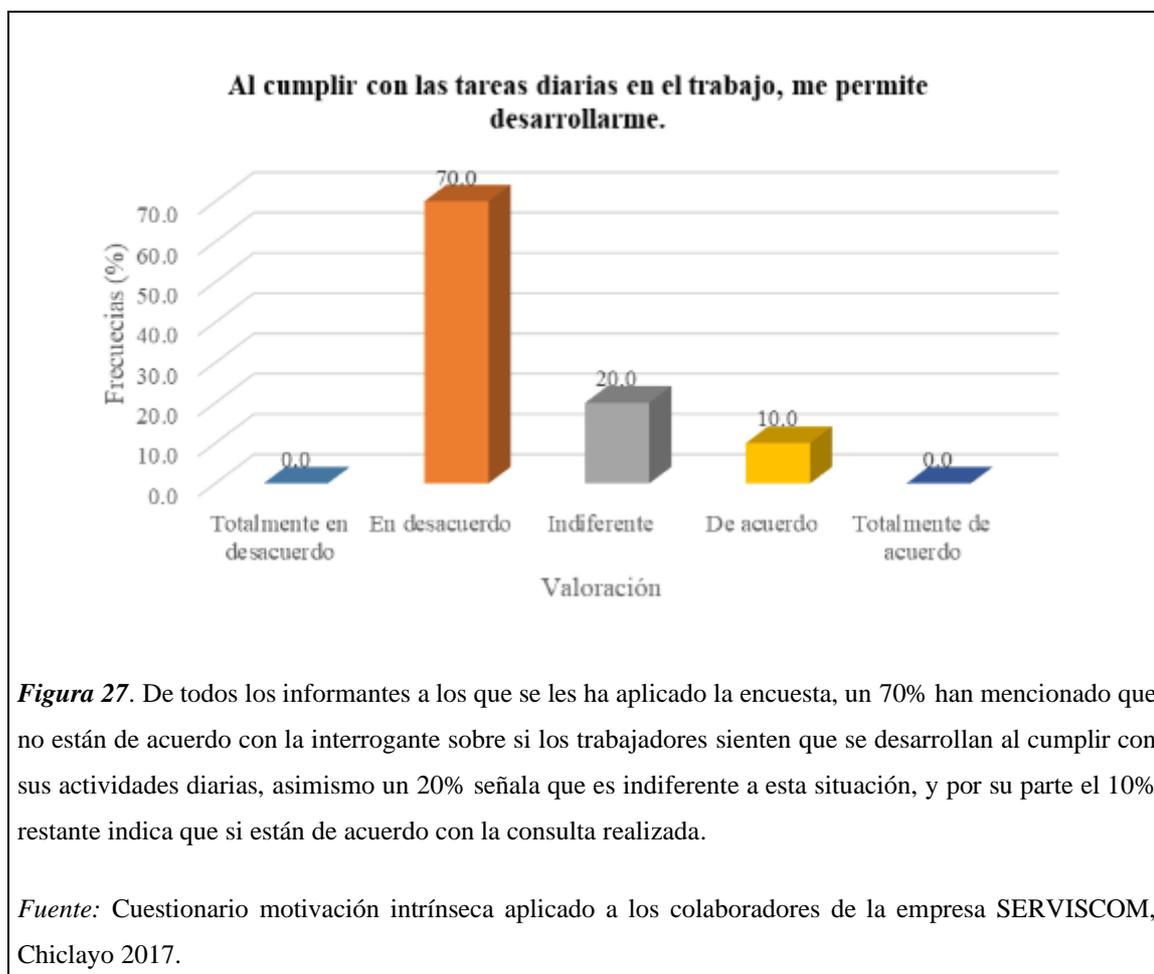
Fuente: Cuestionario motivación intrínseca aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

**Tabla 32**

*Al terminar con todas mis actividades laborales, me otorga poder crecer*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	14	70.0
Indiferente	4	20.0
De acuerdo	2	10.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario motivación intrínseca aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

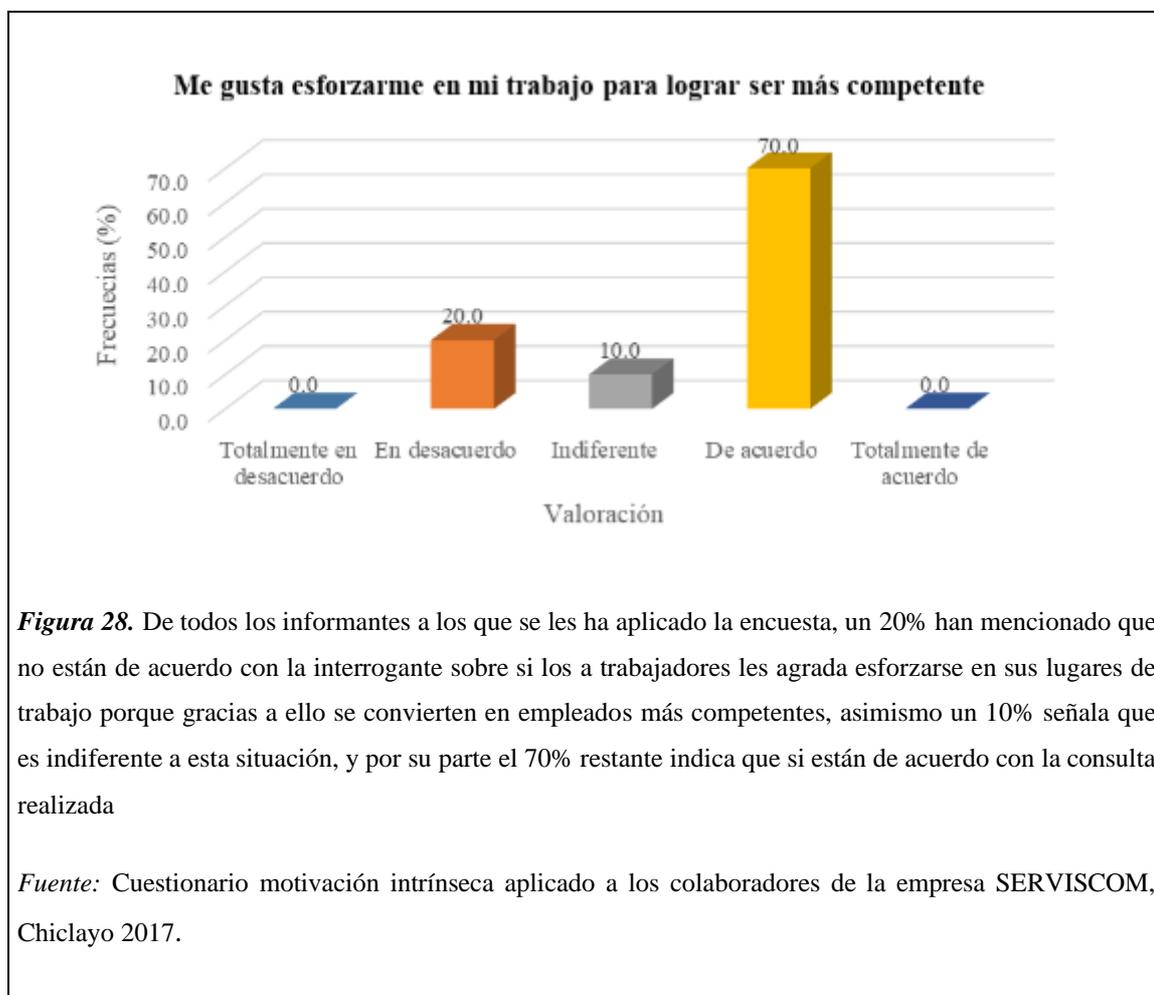


**Tabla 33**

*Me agrada dar todo de mí en mi centro laboral para ser más eficiente.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	4	20.0
Indiferente	2	10.0
De acuerdo	14	70.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario motivación intrínseca aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

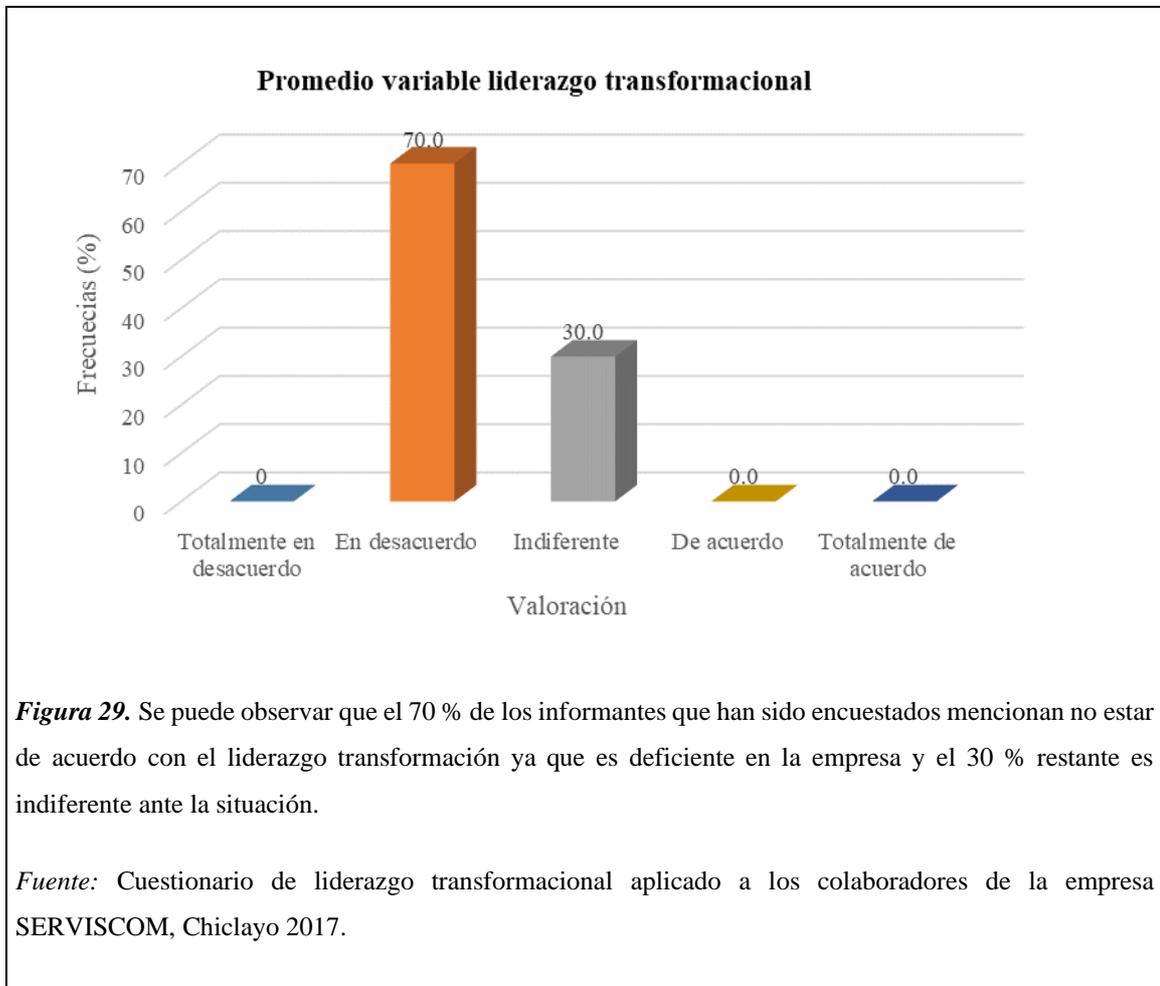


**Tabla 34**

*Promedio variable liderazgo transformacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	14	70.0
Indiferente	6	30.0
De acuerdo	0	0.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario de liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.



**Figura 29.** Se puede observar que el 70 % de los informantes que han sido encuestados mencionan no estar de acuerdo con el liderazgo transformación ya que es deficiente en la empresa y el 30 % restante es indiferente ante la situación.

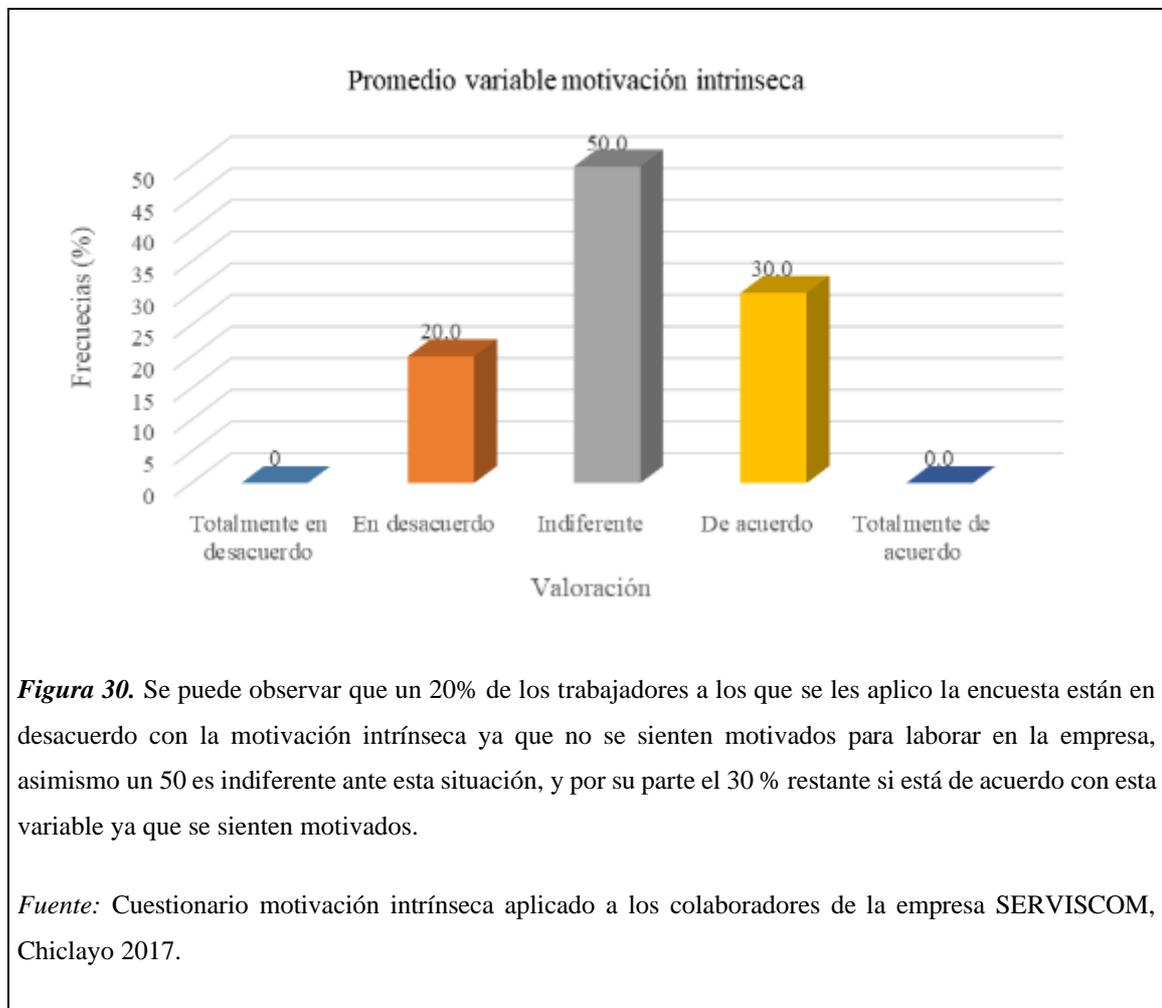
*Fuente:* Cuestionario de liderazgo transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

**Tabla 35**

*Promedio variable motivación intrínseca*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	4	20.0
Indiferente	10	50.0
De acuerdo	6	30.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	20	100.0

Fuente: Cuestionario motivación intrínseca aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.



**Figura 30.** Se puede observar que un 20% de los trabajadores a los que se les aplico la encuesta están en desacuerdo con la motivación intrínseca ya que no se sienten motivados para laborar en la empresa, asimismo un 50 es indiferente ante esta situación, y por su parte el 30 % restante si está de acuerdo con esta variable ya que se sienten motivados.

Fuente: Cuestionario motivación intrínseca aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.

**Tabla 36**

*Baremos motivación intrínseca*

Factores	Baremación
Motivación Intrínseca	
Bajo	1-11
Medio	12 - 23
Alto	24 - 40

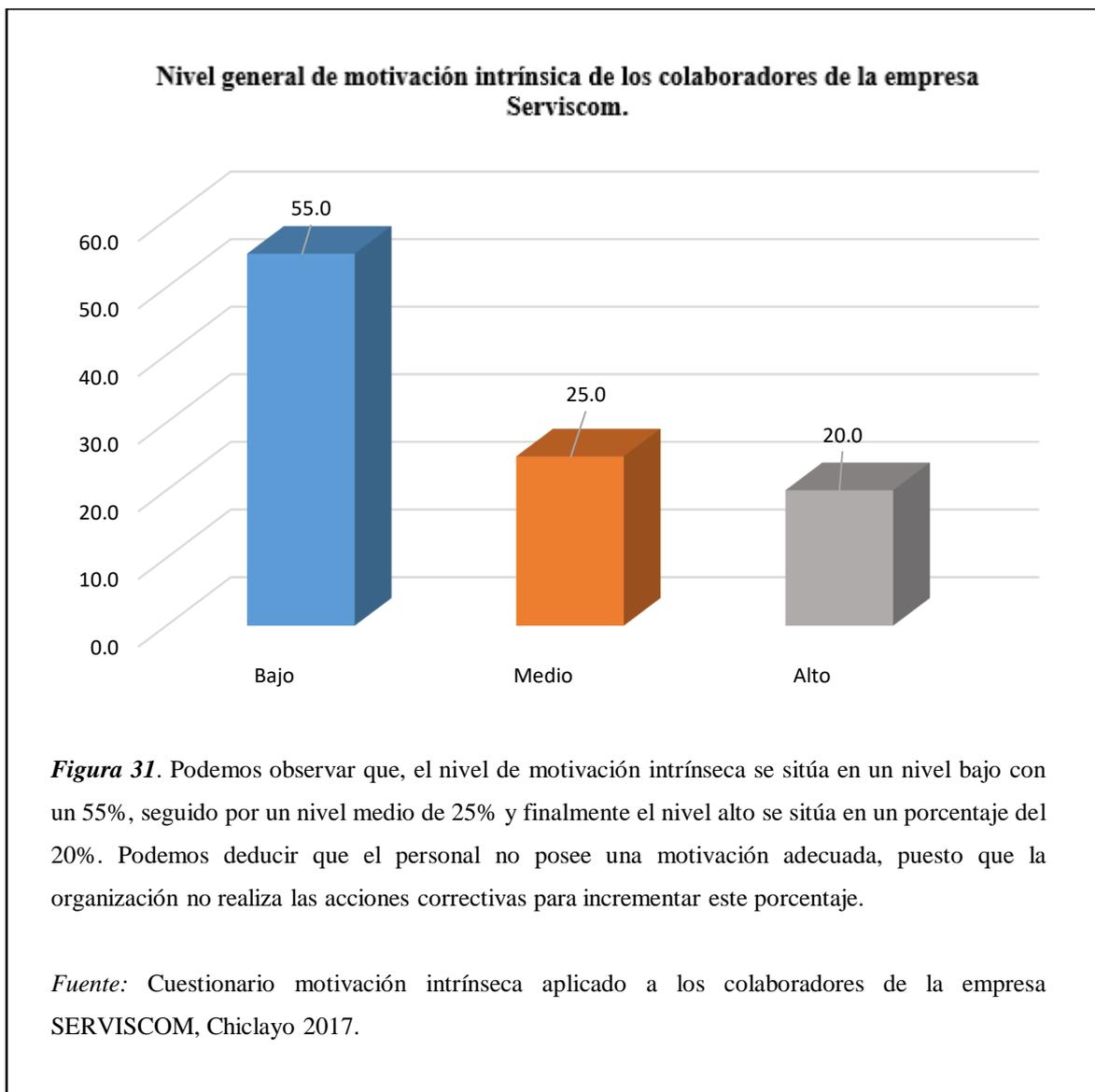
*Fuente: Elaborada por el autor*

**Tabla 37**

*Nivel general de motivación intrínseca de los colaboradores de la empresa Serviscom*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	55.0
Medio	5	25.0
Alto	4	20.0
Total	20	100.0

*Fuente:* Cuestionario motivación intrínseca aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM, Chiclayo 2017.



**Tabla 38***Correlación de Spearman*

			LIDERAZGO TRANSFOR MACIONAL	MOTIVACIÓN INTRINSECA
Rho de Spearman	LIDERAZGO TRANSFORMACI ONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,392
		Sig. (bilateral)	.	,088
		N	20	20
	MOTIVACIÓN INTRINSECA	Coefficiente de correlación	,392	1,000
		Sig. (bilateral)	,088	.
		N	20	20

De la tabla antes mostrada se logra observar que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.392, lo cual nos demuestra que el grado de correlación es bastante bajo. En ese sentido, las actividades y el empeño que muestran los altos cargos no son adecuados.

### 3.2. Discusión de resultados

A partir de los resultados que se han podido obtener en esta indagación se contrasta el objetivo general de Proponer un plan de desarrollo de liderazgo transformacional que contribuya a mejorar la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa SERVISCOM Chiclayo 2017, y se confirma que este si cumple la función mencionada, lo cual coincide con detallado por los autores Huerta y Padilla (2016), quienes en su estudio llamado Aplicación de un taller de Liderazgo transformacional para la mejora del clima laboral en la empresa Brando's Chicken EIRL en la Ciudad de Trujillo, llegaron a la conclusión de que la aplicación de un cursos o talleres de liderazgo transformacional tiene un efecto positivo y significativo en el ambiente de trabajo de los empleados, sobre todo en los aspectos tales como la motivación y el trabajo en equipo, lo cual refuerza la capacidad y habilidades delos trabajadores de la entidad.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, consideramos que se debe efectuar la aplicación de una propuesta sobre liderazgo transformacional para que se pueda mejorar la motivación interna de los trabajadores de Serviscom, ya que conforme se observa en la figura

31, el nivel de motivación de los trabajadores se encuentra en un 55%, siendo este un índice bastante bajo. Asimismo, se ha demostrado que este tipo de liderazgo resulta ser un instrumento de vital importancia, que debe estar presente en todos los altos cargos, como si fuera una habilidad, debido a que con esto van a lograr influenciar de forma positiva en los trabajadores, otorgándoles una estimulación más grande en el ámbito personal para que de esta manera logren alcanzar sus metas, además sumado a ello, también se van a poder alcanzar las metas de la empresa. En ese sentido, la aplicación de la propuesta de esta investigación sobre liderazgo transformacional, resultaría de mucha importancia porque los líderes de la empresa objeto de estudio, no poseen las competencias ni capacidades de liderazgo que se necesitan para poder influenciar y guiar a los trabajadores de la entidad; teniendo en cuenta que el liderazgo viene a ser el procedimiento que posee como objetivo el aumento de la producción de los trabajadores mediante la inyección de estímulo en el subconsciente de estos, de tal forma que logren comprometerse con el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa. (Bass y Avolio, 2006, p. 34).

Con los datos que se pudieron obtener se puede contrastar el primer objetivo específico de Diagnosticar el nivel de liderazgo transformacional de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017, y se confirma que este es bajo ya que según la figura 20 el 60% se sitúa en un nivel bajo, lo cual nos demuestra que el liderazgo que poseen los altos mandos no es eficiente y que no poseen la capacidad de influir en los trabajadores. Este resultado coincide con Calderón, Chávarry y Chanduví, (2015) quienes en su estudio llamado programa de liderazgo transformacional el mejoramiento del desempeño docente en instituciones educativas primarias, sostienen que tiempo después de que los profesores han sido capacitados en cuanto a liderazgo transformacional, el grado de desempeño que mostraban seguía siendo el mismo de siempre.

Por lo mencionado en líneas precedentes resulta totalmente necesario que los altos cargos de las empresas presenten las capacidades de liderazgo transformacional completamente desarrolladas, ya que de esta manera se va a lograr guiar todos los esfuerzos de los trabajadores con dirección al logro de los objetivos y metas de la organización, además de que también se van a poder lograr las metas personales de los empleados de dicha empresa.

Gracias a los resultados obtenidos, se contrasta el segundo objetivo específico de Identificar el nivel de motivación interna de los empleados de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017 y se confirma que el nivel de motivación es mínimo, ya que conforme se muestra en la figura 31, el grado de motivación interna de los trabajadores es bastante deficiente, pues el resultado evidencia que el 55% se sitúa en un nivel bajo. Dichos resultados coinciden con lo dicho por Méndez (2014) quien en estudio Plan estratégico de Motivación para lograr un mejoramiento en el clima organizacional de la gerencia de operaciones, departamento de registro y servicios del SATCH-CHICLAYO (octubre 2013 – Mayo 2014), afirma que de la totalidad de sujetos que fueron encuestados, el 35% mencionaban que el nivel de motivación que percibían en dicha institución era precario.

Teniendo en cuenta lo señalado con anterioridad, podemos afirmar que resulta de imperiosa necesidad la motivación del trabajador, pero aún más necesario es alcanzar que este se encuentre motivado internamente ya que para poder alcanzar los objetivos de la institución no solo son suficientes las motivaciones extrínsecas que pudiere tener, en razón de que estas se extinguen con facilidad. Si los trabajadores se sienten internamente motivados y estimulados, se van a comprometer aún más con las metas de la empresa. En ese sentido, para alcanzar este resultado, las empresas deben hacer que los trabajadores se sientan parte integrante de la empresa, y esto se puede hacer considerando los objetivos y necesidades de estos.

Con los resultados recabados como consecuencia de esta indagación se contrasta el tercer objetivo específico de Diseñar un plan de desarrollo de liderazgo transformacional que contribuya a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017. Se diseñó un plan de liderazgo transformacional teniendo en consideración todos los resultados alcanzados en los dos objetivos específicos, así mismo baso en liderazgo y autoestima, liderazgo personal, manejo de equipos de trabajo, coaching transformacional y liderazgo transformacional.

Respecto a esta situación, el autor Guarín (2014) a través de su indagación llamada Liderazgo Transformacional docente la Universidad Nacional de Colombia, concluyó que los profesores líderes de la institución eran de tipo transformacional porque eran honestos en su accionar, incentivaban a los estudiantes a lograr las metas de la institución y a sobrepasar las expectativas y esperanzas que se tienen sobre el logro de las mismas. Además, promovían el desarrollo de los alumnos, lograban que se comprometían y

procuraban ser un ejemplo para estos, influenciando su forma de actuar; lo que no sucedía con el líder en la empresa SERVISCOM pues en la figura 10 se muestra como la mitad de los individuos a los que se les aplicó la encuesta, aseguran que los líderes no demuestran confianza en el logro de los objetivos, además en la figura 11 el 40% de los encuestados sostiene que los líderes no les ayudan a mejorar sus habilidades. Esto nos dice que los líderes de la entidad en estudio, no poseen las facultades de un líder transformacional dado que este tipo de liderazgo constituye un proceso que presenta como objetivo el aumentar la producción de los trabajadores mediante la inyección de motivaciones en el subconsciente de estos, de tal forma que se logren comprometer con el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa. (Bass y Avolio, 2006, p. 34).

Ahora bien, el autor Martínez (2012) dentro de su estudio llamado El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco. Señala que un conjunto de profesores mencionó algunas características adicionales que deben poseer los líderes de este tipo, estas son: poder para negociar, autoridad y ayuda en el trabajo. La totalidad de profesores indicaron que la calidad del servicio de atención es un carácter que se debe desarrollar, debido a que es indispensable mejorar este aspecto para poder lograr una armonía entre las labores diarias y las relaciones comunicativas horizontales. Lo mismo que encontró Martínez, desveló el autor de la presente investigación pues en la figura 8 se observa que el 60% de los sujetos evaluados sustentaba que los líderes de la entidad no se comunican con ellos de una manera clara y precisa, por tal motivo no se llevaba un buen trabajo en equipo según lo confirma la figura 5 donde el 90% afirman que el líder no trabajaba de forma satisfactoria con los equipos de trabajo., y por otro lado el 10% restante si está de acuerdo con esta premisa.

Asimismo, el investigador Gonzáles (2013) en su estudio llamado La gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz, después de haber realizado una reunión y análisis de la información recabada, concluyó que ciertamente se presenta un vínculo negativo entre la motivación y la gestión de desempeño, también logro determinar que la gestión de desempeño que se efectuaba en la empresa no era para nada eficientes y por su parte el nivel de motivación en gran mayoría era negativo. Se concuerda con los hallazgos de Gonzales, pues en esta investigación se muestra que en la empresa SERVISCOM existe un bajísimo nivel de motivación pues en la figura 13 de todos los individuos que han sido evaluados, el 85% asegura que los líderes de la entidad no realizan

los esfuerzos que se requieren para aumentar la motivación y el esfuerzo de los trabajadores. Así se debe procurar aumentar ejercer un nivel de liderazgo transformacional elevado pues conforme nos señalan Trépanier, Fernet y Austin (2012), el liderazgo y la motivación son dos variables que están totalmente vinculadas, ya que son los gerentes, directores y demás altos cargos los que tienen la obligación de generar entre los trabajadores el interés por los objetivos de la empresa y de sus integrantes, además de ello, estos autores indican que a motivación interna constituye un factor indispensable en el liderazgo transformacional.

Siguiendo la misma línea, el autor Pando (2014), es su indagación denominada Propuesta para mejorar el nivel motivacional de los servidores administrativos de la Clínica Pacífico de la ciudad de Chiclayo, se concluyó que resulta indispensable que las gerencias de las empresas deben estar a cargo de personas que posean suficientes competencias para atraer y motivar a individuos con potencial, a los que a su vez debe compensarlos, retenerlos, formarlos y satisfacerlos, en razón de que los trabajadores que se sienten motivados para realizar sus actividades van a ser capaces de brindar una atención de calidad que deje satisfecha la necesidad que presente el usuario; en esta investigación a través de lo dicho por Pando se puede decir que en la empresa SERVISCOM no existe una muy buena motivación pues en la figura 17, solo el 30% de los sujetos a los que se les aplicó la encuesta aseguran que son persistentes y siempre están insistiendo hasta poder lograr una buena calidad en sus productos, mientras que el 30% prefiere no opinar sobre esta premisa.

### **3.3. Aporte científico**

#### **3.3.1. Justificación**

El tipo de liderazgo (transformacional) que se ha tomado como objeto de estudio en esta indagación, en la actualidad se ha convertido en un instrumento para desarrollar la evaluación del recurso humano de las organizaciones. En las empresas siempre se presentan problemas en cuanto a la motivación, las misma que puede ser extrínseca o intrínseca, la primera, que se genera debido a elementos exteriores, y la segunda que se desarrolla al interior de cada individuo, gracias al interés personal que tiene en cuanto al desarrollo de sus actividades. Este último tipo de motivación es el más dificultoso de efectuar y desarrollar, pues están directamente relacionadas con la autoestima de cada persona, mas no se relaciona con los incentivos que las organizaciones le otorgan al empleado. Es por este motivo que las organizaciones necesariamente requieren que los gestores no solo sean simples titulares de Gerencia sino además deben ser líderes de tipo transformacional, ya que es tipo de líderes

son aquellos que tienen la capacidad de influir en el trabajador para que actúe de una cierta forma, transforman su pensamiento y su manera de observar las cosas; es decir, le ponen a la mano un pensamiento o teoría sobre el cual el trabajador va a encaminar su vida. Es por ello que la estructura mental que debe otorgarles la empresa a sus trabajadores, debe estar direccionada a lograr y sobrepasar los objetivos y las metas planteadas por la entidad, los líderes deben adoptar las acciones que sean necesarias para crear un ambiente de motivación interna en sus empleados.

En razón de los motivos antes expuestos, en este estudio se plantea el siguiente Plan de liderazgo para optimizar la estimulación específica de los trabajadores de la entidad SERVISCOM, de tal forma que sus niveles de productividad se incrementen, aumentando la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos; todo ello con el objetivo de producir satisfacción por parte del usuario que requiere los servicios de la empresa.

## **PLAN DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL PARA MEJORAR LA MOTIVACION INTRINSECA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVISCOM**

### **Objetivos del plan**

#### **Objetivo general**

Desarrollar la motivación intrínseca de los colaboradores de la empresa SERVISCOM

#### **Objetivos específicos**

Desarrollar las habilidades de liderazgo de los directivos de la empresa SERVISCOM.

Desarrollar las habilidades de liderazgo para los colaboradores de la empresa SERVISCOM.

#### **Descripción del plan**

El presente plan de liderazgo y desarrollo que en esta oportunidad se está proponiendo en favor de la empresa SERVISCOM, está conformado por una red de 5 cursos o talleres de capacitación, los mismos que sumados completan un total de 75 horas de duración. Los talleres que se proponen dentro de este plan resultan de mucha necesidad para potencializar y desarrollar ellos gerentes y jefes las capacidades que se requieren para que puedan ejercer un nivel positivo de influencia sobre sus trabajadores y en consecuencia, tenerlos siempre motivados. Esta motivación que los empleados lleguen a recibir por parte de los líderes va

a ser la que se requiere para poder conseguir las metas y objetivos de la entidad, además de aumentar los niveles de eficiencia y eficacia de los mismos, así como el mejoramiento en la calidad de trato a los clientes, ya sea de forma externa, así como interna.

Asimismo, al momento en que se aplique el plan, se debe efectuar una vigilancia y revisión de los resultados que este arroje, con el objetivo de determinar cuáles serían los problemas que se presentan en los altos cargos para efectuar un buen liderazgo y motivar a sus trabajadores, y de esta manera se pueda aplicar mecanismos para mejorar o eliminar estas dificultades.

### **Encargados de la ejecución del plan**

La ejecución del presente plan, va a estar a cargo de la alta dirección, los que unidos con los trabajadores van a tener que establecer el horario para el desarrollo del taller.

## **LIDERAZGO Y AUTOESTIMA**

El liderazgo viene a ser una habilidad que poseen determinadas personas para poder influenciar sobre el comportamiento y pensamiento de otros. Los líderes no pueden ser cualquier persona, sino que, son aquellos que tienen un pensamiento y forma de vida establecida, por lo tanto, es una persona que hace lo que predica y no solo expresa frases bonitas si no que las cumple. En ese sentido el liderazgo, es una figura que consiste en la transmisión de dicha estructura mental e ideología en favor de los individuos de tal forma que conforme un grupo que posea los mismo intereses y persiga fines comunes.

### **Dirigido a:**

Este taller de aprendizaje está orientado a la alta jerarquía, directores de departamento, y colaboradores que se defienden en constante relación y comunicación.

### **Objetivo del curso de capacitación**

#### **Objetivo general**

Desarrollar en los empleados de la entidad SERVISCOM las habilidades de liderazgo que auxilien la gestión del talento humano.

#### **Objetivos específicos**

Identificar en las habilidades de liderazgo particulares en cada trabajador.

Generar un óptimo nivel de autoestima en los trabajadores de la entidad.

**Duración del curso**

El curso en mención, tiene un tiempo de duración de 9 horas, las mismas que serán divididas en 3 sesiones de 3 horas cada una, y un receso intermedio.

**Tabla 39**

*Capacitación en liderazgo y autoestima*

CAPACITACION	TEMARIO	TIEMPO	DISTRIBUCIÓN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
<b>LIDERAZGO Y AUTOESTIMA</b>  (Dirigido personal directivo, jefes de área, y subordinados)	El liderazgo (conceptualización). Diferencias entre jefe, gestor y líder. Tipos de líderes. Habilidades que debe poseer un líder; Falsas percepciones del líder. Vicisitudes y riesgos en el liderazgo.	1° día. 1° Sesión: 3° Horas	1° parte: 1.30 Hrs Break 2° parte : 1.30 Hrs		
	Conflictos técnicos y de adaptación. Relación entre el liderazgo y la autoridad. Estrategias para generar cambios. El ambiente del liderazgo y sus características. ¿Cómo construir una cultura de liderazgo?	2° día. 1° Sesión: 3° Horas	1° parte: 1.30 Hrs Break 2° parte : 1.30 Hrs	Gerencia	S/.500.00
	El liderazgo de grupos de trabajo. La autoestima y sus componentes El escalonamiento hacia la autoestima. Medición de la autoestima. Características de las personas con autoestima elevada.	3° día. 2° Sesión: 3 horas	1° parte: 1.30 Hrs Break 2° parte : 1.30 Hrs		

*Fuente: Elaborada por el autor*

## **LIDERAZGO PERSONAL**

Este tipo de liderazgo es aquella habilidad que deben presentar todos aquellos individuos para tomar la dirección y el rumbo de sus vidas, mediante un plan de vida en el que se hay planteado una visión de lo que requiere alcanzar por la sola necesidad de logro y crecimiento propio, que el individuo posee. La mayor cantidad de individuos no pueden enrumbar sus vidas de una forma correcta, por esta razón es que, con el paso del tiempo, tienden a sufrir los resultados de sus decisiones equivocadas.

### **Dirigido a:**

El curso de capacitación en mención, se encuentra dirigido al personal directivo, jefes de área, y subordinados que están en constante contacto y comunicación.

### **Objetivo del plan**

#### **Objetivo general**

Sensibilizar al capital humano a la organización de un método de vida, por medio del liderazgo personal.

#### **Objetivos específicos**

Originar la caracterización de sus necesidades de autorrealización

Promover el desarrollo de un plan de vida personal.

### **Duración:**

El presente curso sobre liderazgo personal tiene un tiempo estimado de duración de 16 horas en total, las mismas que están divididas en 4 sesiones de 4 horas cada una, con un descanso intermedio.

**Tabla 40**

*Capacitación en liderazgo personal*

<b>CURSO</b>	<b>TEMARIO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>DIVISION</b>	<b>RESPON SABLE</b>	<b>PRESUPU ESTO</b>	
<b>LIDERAZG O PERSONAL</b>  (dirigido al personal directivo, jefes de área, y subordinados)	Generalidades del liderazgo	Concepto de liderazgo ¿El líder nace o se hace? La efectividad de una persona Atributos de un líder ¿Cómo desarrollar el liderazgo personal? Responsabilidad de las decisiones personales. Comunicación reactiva vs proactiva Círculos de influencia.	4° día. 1° Sesión: 4 horas	1° parte : 1:00 Hrs Break 2° parte : 2:00 Hrs	Dirección	S/. 1000.00
	Visión y misión personal del líder	La necesidad de poseer una visión y misión personales. Herramientas para lograr el autoconocimiento. Congruencia de las competencias y la carrera que desempeñas. La inteligencia emocional para el desarrollo personal.	5° día. 2° Sesión: 4° horas	1° parte : 1:00 Hrs Break 2° parte : 2:00 Hrs		
	Competencias individuales de un líder.	Emociones determinantes del desarrollo personal. Autodisciplina para el desarrollo personal y profesional. Hábitos y rutinas estratégicas para el éxito profesional.	6° día. 3° Sesión: 4° Horas	1° parte: 2:00 Hrs Break 2° parte : 2:00 Hrs		
	Gestión del tiempo	Priorizando actividades y objetivos estratégicos. Eficiencia personal. El plan de desarrollo personal.	7° día. 5° Sesión: 4 Horas	1° parte : 1:00 Hrs Br 2° parte : 2:00 Hrs		

*Fuente: Elaborada por el autor*

## **COMUNICACIÓN ESTRATEGICA Y EL MANEJO DE EQUIPOS PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS**

La comunicación viene a ser el proceso de interacción a través de cual dos o más personas comparten cierto tipo de informaciones. Cuando hablamos de las empresas, se tiene que la comunicación es de vital importancia ya que esta les permite la producir retroalimentación y tomar conocimiento de todos los sucesos que se presenten en las instalaciones de la entidad. Por ello, la comunicación de tipo estratégica, nace como un mecanismo que permite el logro de metas organizacionales; y permite lograr un compromiso por parte del trabajador, lo cual es bastante positivo, ya que el logro de los objetivos va a depender de cuan involucrados estén los empleados con los intereses dela organización. En ese sentido la comunicación estratégica necesariamente debe estar presente en el líder que se encuentre en permanente contacto con los trabajadores y maneje determinados equipos de trabajo, en razón de que dentro de estos grupos siempre surgen problemas que deben ser solucionados utilizando este proceso.

### **Dirigido a:**

El taller o curso de capacitación que se propone está dirigido al personal directivo, jefes de área, y subordinados que están en constante contacto y comunicación.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Desarrollar en los colaboradores la capacidad estratégica de comunicación que les permita manejar situaciones conflictivas.

#### **Objetivos específicos**

Brindar a los colaboradores el bagaje teórico acerca de la comunicación estratégica

Desarrollar en los colaboradores la capacidad de identificación y evaluación de conflictos.

### **Duración:**

Este taller sobre comunicación estratégica tiene un tiempo estimado de duración de 10 horas, las mismas que están divididas en 2 sesiones de 4 horas y una de 2 horas; y todas poseen un descanso intermedio.

**Tabla 41**

*Capacitación en comunicación estratégica y el manejo de equipos para la resolución de conflictos*

<b>CURSO</b>	<b>TEMARIO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>DURACION</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
<p><b>COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y EL MANEJO DE EQUIPOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.</b></p> <p>(Dirigido al personal directivo, jefes de área, y subordinados)</p>	La noticia y sus recapitulaciones.	8° día	1° parte: 1:00 Hrs	Dirección	S/. 1500.00
	El sumario expansivo	1° Sesión: 2	Break		
	Faltas en el asunto expansivo.	Horas	1° parte: 1:00 Hrs		
	Características de notificación.				
	Concluyentes para el progreso de la noticia.	9° día	1° parte: 2:00 Hrs		
	Asertividad en el pleito expansivo.	1° Sesión: 4	Break		
	Noticia segura a todo horizonte.	Horas	1° parte: 2:00 Hrs		
	Comunicación interpersonal.				
	Manejo de equipos, desarrollar la habilidad, tipos de miembros del equipo.				
	Conflicto, causas de los conflictos, proceso de creación de los conflictos, valorización de los conflictos.	10° días.	1° parte: 2:00 Hrs		
	2° Sesión: 4	Break			
	Horas	2° parte : 2:00 Hr			
	Tipo de personas en una situación de conflicto, estrategias para solucionar conflictos.				

*Fuente:* Elaborada por el autor

## **COACHING TRANSFORMACIONAL**

El Coaching viene a ser un método que delo que trata es de entrenar y enseñar a un conjunto de individuos, y en el caso de que se trate de empresas, este grupo de personas serán los trabajadores. Así, esta figura, les permite a las personas incrementar su desempeño mediante dinámicas en equipo. Esta disciplina es nueva, y consiste en el uso de un modelo de observación-acción-resultado, en el que cada análisis que se realice arroja determinados resultados los cuales van a depender de localidad del observador, es así que al poder distintas visiones a cerca de una misma situación, se pueden diseñar y establecer planes de acción en los que no solo se tenga en cuenta un único punto de vista u opinión.

### **Dirigido a:**

El curso de capacitación que se viene presentando, está dirigido al personal directivo, jefes de área, y subordinados que están en constante contacto y comunicación.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Desarrollar en los líderes la capacidad de coaching transformacional que les permita identificar y potenciar las habilidades de los colaboradores.

#### **Objetivos específicos**

Proporcionar al participante el bagaje teórico acerca del coaching transformacional.

Generar el autoanálisis de cada participante acerca de las habilidades de coach.

### **Duración:**

Este curso sobre comunicación estratégica dura un total de 24 horas, las cuales están divididas en 6 sesiones de 4 horas.

**Tabla 42**

*Capacitación en Coaching transformacional*

<b>CURSO</b>	<b>TEMARIO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>DIVISION</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
<b>COACHING TRANSFORMACIONAL</b>  (dirigido al personal directivo, jefes de área, y subordinados)	Caracterización de torceduras y afirmaciones	11° día.	1° parte: 2:00 Hrs	Dirección	S/. 1500.00
	Valor de corduras	1° Sesión: 4 Horas	Break		
	Reingeniería de apariencias		2° parte : 2:00 Hr		
	Ofuscaciones que confinan				
	La expresión, su categoría y elegancia.				
	Niveles de audición en el converso	12° día.	1° parte: 2:00 Hrs		
	La declaración para encomendar adeudos.	2° Sesión: 4 Horas	Break		
	Incógnitas con dominio		2° parte : 2:00 Hr		
	Direccionamiento de la percepción				
	Retroalimentación para el desempeño de introduzcas.				
	Comprobación de las conmociones	13° día.	1° parte: 2:00 Hrs		
	Creando un aspecto eficaz.	3° Sesión: 4 Horas	Break		
	Desplegando familiaridad y autoestima		2° parte : 2:00 Hr		
	Tácticas de colisión				
	Conjuntos del Coaching				
	Asemejando que él es coaching y que no es.	14° día.	1° parte: 2:00 Hrs		
	Aptitudes, instrucciones y habilidades de un coach	4° Sesión: 4 Horas	Break		
	El Perímetro de coaching de vida y el institucional		2° parte : 2:00 Hr		
	Consecuencia del coaching en las almas y compañías.				
	El sumario del coaching.				
	Los modos de liderazgo	15° día.	1° parte: 2:00 Hrs		
	Inspeccionando la ensimismamiento y retrainiento, y sus horizontes	4° Sesión: 4 Horas	Break		
	Registrando las capacidades y evaluándolas		2° parte : 2:00 Hr		
	Como expresar imparciales estratégicos	16° día.	1° parte: 2:00 Hrs		
Como formular una visión necesaria	4° Sesión: 4 Horas	Break			
Estableciendo productos importantes		2° parte : 2:00 Hr			
Rastreo importante del procedimiento					

*Fuente: Elaborada por el autor*

## **LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL**

Este tipo de liderazgo, es aquel en el cual los líderes gestionan, desde una visión más humana, en razón de que mantienen un contacto muy cercano con los trabajadores, considerándolos como seres humanos antes que como elementos de la empresa. Este liderazgo presenta como beneficio, la producción de competencias sociales, que hacen que los líderes sean un modelo para los trabajadores. Asimismo, hace que los niveles de autoestima de los trabajadores se incrementen, en consecuencia, el grado de productividad de estos va a aumentar y se podrá lograr el crecimiento de cada empleado en el ámbito personal.

### **Dirigido a:**

El curso que se presenta tiene como destinatarios a los que conforman el personal directivo, jefes de área, y subordinados que están en constante contacto y comunicación.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Desarrollar en los líderes la capacidad de liderazgo transformacional que les permita gestionar desde un punto de vista humano, a su equipo de trabajo.

#### **Objetivos específicos**

Proporcionar al participante el bagaje teórico acerca del liderazgo transformacional.

Generar el autoanálisis de cada participante acerca de las habilidades de liderazgo.

### **Duración:**

Este curso comunicación estratégica tiene un tiempo de duración de 16 horas, el cual está dividido en 4 sesiones de 4 horas cada una.

**Tabla 43**

*Capacitación en liderazgo transformacional*

<b>CURSO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>TEMARIO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>DIVISION</b>	<b>RESPON SABLE</b>	<b>PRESUPUEST O</b>
<b>LIDERAZG O TRANSFOR MACIONAL</b>  (Dirigido al personal directivo, jefes de área, y subordinados)	Desarrollar el liderazgo transformacio nal en los líderes de la empresa SERVISCOM	Autoconocimiento y nuevos ejemplares de guías.				
		El temperamento que debe tener el guía transformacional.	17° día.	1° parte: 2:00 Hrs		
		Las causas que contraen una óptima cualidad anverso a los desiguales contextos.	1° Sesión: 4 Horas	Break 2° parte : 2:00 Hr		
		Como liar al contribuyente frente a las metas y fines institucionales			Dirección	S/. 1500.00
		El sumario de la noticia interpersonal a ras transformacional				
		Pláticas seguros, asertivos y eficaces.	18° día.	1° parte: 2:00 Hrs		
		El dirigente transformacional y la manifestación de corduras.	2° Sesión: 4 Horas	Break 2° parte : 2:00 Hr		
		Retroalimentación a toda la clase, como táctica institucional.				

---

La atribución del guía transformacional en el momento de esfuerzo del subordinado.	19° día.	1° parte: 2:00 Hrs
La disposición del empowerment.	3° Sesión:	Break
Empatía y asertividad en el equipo de trabajo.	4 Horas	2° parte : 2:00 Hr
Proyección, orientación y misión táctica de las sensaciones.		
El perfeccionamiento de la destreza coaching en el guía transformacional.		
Reproducción de costumbres fértiles.	20° día.	1° parte: 2:00 Hrs
La técnica de liderazgo transformacional.	4° Sesión:	Break
La consecuencia del guía transformacional	4 Horas	2° parte : 2:00 Hr

---

*Fuente: Elaborada por el autor*

**Tabla 44***Plan de motivación financiero*

<b>TIPO</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>ENCARGADO</b>
	Por objetivo cumplido	El colaborador recibirá un incentivo económico por cumplir con la mayor cantidad de objetivos de su puesto, contrastado con los logros de todos los compañeros.	Una bonificación del 30% de su sueldo, mensual.	Gerencia
	Por objetivo grupal cumplido	Los departamentos recibirán un incentivo grupal por el mayor cumplimiento de objetivos. Será una competencia entre todos los departamentos de la organización.	Recibirán una bonificación de S/ 2000.00 nuevos soles, para todo el equipo de trabajo.	Gerencia
	Por tiempo de servicio	El colaborador recibirá un incentivo por tener la mayor cantidad de tiempo de servicio. Eso significa que es un trabajador valioso para la organización.	Una bonificación de un sueldo mensual	Gerencia
	Por méritos propios	El colaborador recibirá un incentivo por ser el trabajador del año.	Una bonificación del 10% de su sueldo mensual	Gerencia

*Fuente:* Elaborada por el autor

**Tabla 45***Plan de motivación no financiero*

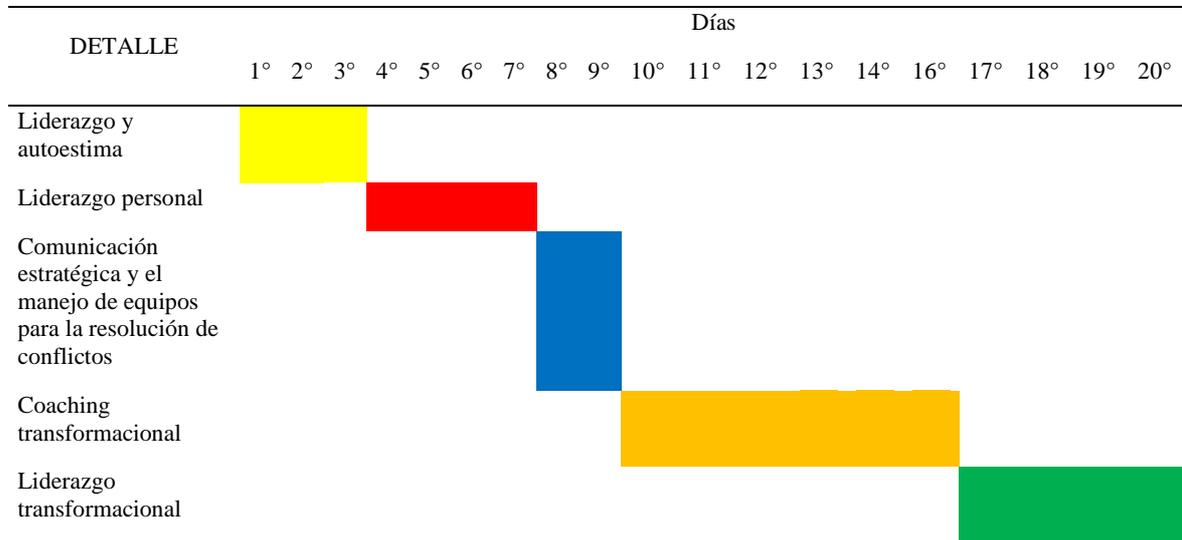
<b>TIPO</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>ENCARGADO</b>
NO FINANCIERO	Encuentros deportivos	La organización deberá organizar encuentros deportivos para promover las relaciones sociales entre compañeros, el compañerismo y trabajo en equipo.	1 Vez al mes	Gerencia
	Cumpleaños	La organización deberá preparar un almuerzo a los colaboradores en el día de su cumpleaños. El colaborador será elegido al azar	1 Cumpleaños cada 6 meses	Gerencia
	Calendario especial	La organización deberá otorgar canastas de víveres en el día de la madre, fiestas patrias, día del padre, y navidad.	Canastas para todos los colaboradores por calendarios especiales.	Gerencia
	Flexibilidad de horarios	La organización debe otorgar a sus colaboradores un horario más flexible para la hora de llegada.		Gerencia
	Ascensos	La organización debe tener un programa de ascensos de manera que los colaboradores que son aptos, puedan convertirse en jefes.		Gerencia
	Rotación de puestos	La empresa debe rotar a sus trabajadores de manera que estos estén capacitados para afrontar las funciones de los puestos cuando queden vacantes.		Gerencia

*Fuente:* Elaborada por el autor

### 3.3.2. Cronograma de las actividades

**Tabla 46**

*Cronograma de ejecución*



*Fuente:* Elaborada por el autor

### 3.3.3. Requerimientos y costos

**Tabla 47**

*Requerimientos y costos*

CAPACITADOR EXTERNO	COSTO
Liderazgo y autoestima	S/.500.00
Liderazgo personal	S/.1000.00
Comunicación estratégica y el manejo de equipos para la resolución de conflictos	S/.1500.00
Coaching transformacional	S/.1500.00
Liderazgo transformacional	S/.1500.00
<b>Total</b>	<b>S/. 6000.00</b>

*Fuente:* Elaborada por el autor

**Tabla 48**

*Servicios*

SERVICIOS	CANTIDAD	COSTO	SUB TOTAL	VECES	TOTAL
Sándwich y Gaseosas	25	S/.2.50	S/.87.5	20	S/.1750.00
Bocaditos	25	S/.0.10	S/.2.50	20	S/.50.00

<b>TOTAL</b>	S/.1800.00
--------------	------------

*Fuente:* Elaborada por el autor

### 3.3.4. Presupuesto total

**Tabla 49**

*Presupuesto*

<b>DETALLE</b>	<b>SUB TOTAL</b>
Capacitador	S/. 6000.00
Servicios	S/.1800.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/.7800.00</b>

*Fuente:* Elaborada por el autor

### 3.3.5. Relación costo beneficio

En la tabla 46 se detalla el costo beneficio que trae la implementación de la propuesta.

Si, se logra poner en plan de liderazgo transformacional para mejorar la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa SERVISCOM, se estima un incremento aproximado de los ingresos de transportes de un 6%, en otras palabras, se estima una rentabilidad de un 6% como mínimo, sobre una posibilidad en la mejora de los beneficios.

<b>Meses</b>	<b>Ingresos anuales</b>		<b>Incremento</b>	<b>Beneficio</b>	
	2015	2016	(5%) 2017		
Enero	S/27,000.00	S/27,270.00	S/27,542.70	S/1,377.14	S/28,919.84
Febrero	S/27,200.00	S/27,472.00	S/27,746.72	S/1,387.34	S/29,134.06
Marzo	S/27,500.00	S/27,775.00	S/28,052.75	S/1,402.64	S/29,455.39
Abril	S/27,300.00	S/27,573.00	S/27,848.73	S/1,392.44	S/29,241.17
Mayo	S/27,100.00	S/27,371.00	S/27,644.71	S/1,382.24	S/29,026.95
Junio	S/27,050.00	S/27,320.50	S/27,593.71	S/1,379.69	S/28,973.39

Julio	S/27,100.00	S/27,371.00	S/27,644.71	S/1,382.24	S/29,026.95
Agosto	S/27,100.00	S/27,371.00	S/27,644.71	S/1,382.24	S/29,026.95
Setiembre	S/27,000.00	S/27,270.00	S/27,542.70	S/1,377.14	S/28,919.84
Octubre	S/26,800.00	S/27,068.00	S/27,338.68	S/1,366.93	S/28,705.61
Noviembre	S/26,900.00	S/27,169.00	S/27,440.69	S/1,372.03	S/28,812.72
Diciembre	S/27,000.00	S/27,270.00	S/27,542.70	S/1,377.14	S/28,919.84
<b>TOTAL</b>	<b>S/325,050.00</b>	<b>S/328,300.50</b>	<b>S/331,583.51</b>	<b>S/16,579.18</b>	S/348,162.68

En la tabla antes mostrada, se pueden observar las utilidades del año 2017 y 2018, el aumento del 6% y el beneficio durante el plazo de 12 meses, los resultados de los ingresos más el aumento del 6% que se apreció poco más o menos, se observa en los ingresos mensuales, evidenciándose de forma clara los beneficios que acarrea la promesa durante los doce meses. En definitiva, se puede señalar que la ejecución e instalación del método de liderazgo transformacional para optimizar la estimulación intrínseca de los colaboradores si resulta ser rentable, en razón de que ventas de cada mes van en aumento, y oscilan aproximadamente entre de 650.00 a 750.00 soles.

**Financiamiento:** todos los egresos o gastos que se necesiten efectuar para la instalación y ejecución de esta propuesta, van a correr a cuenta de la empresa SERVISCOM, ya que esta entidad posee los recursos necesarios y suficientes para solventarlos.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Teniendo en cuenta el coeficiente de correlación de Spearman, el mismo que muestra un índice de 0.392, se ha podido determinar que el liderazgo transformacional ejerce una mínima cantidad de influencia sobre la motivación intrínseca o interna de los trabajadores de la empresa que se evalúa en esta indagación.

Respecto al grado de liderazgo transformacional se ha podido llegar a observar que no es para nada eficiente, ya que en la figura 20 se puede observar que el 60% se sitúa en un nivel bajo para esta variable. Lo que demuestra que los jefes de la empresa no poseen las habilidades ni características esenciales para ser llamados líder, y menos aún, uno de tipo transformacional.

Respecto a la motivación interna o intrínseca, en la figura 31 se puede observar que se encuentra en un nivel bajo, ya que existe un 55% de trabajadores que se sitúan en esa categoría. Además, es importante recalcar que la organización no aplica las acciones apropiadas para mantener a su personal motivado, tomando en cuenta que el liderazgo transformacional es una variable que influye en ello.

Se diseñó un plan de liderazgo transformacional teniendo en consideración todos los resultados alcanzados en los dos objetivos específicos, así mismo se basó en liderazgo y autoestima, liderazgo personal, manejo de equipos de trabajo, coaching transformacional y liderazgo transformacional.

## REFERENCIAS

- Afful, A. (2012). Relationship between motivation and job performance at the University of Mines and Technology, Tarkwa, Ghana: Leadership Lessons. *Creative Educación*, Vol.3, 309-314.
- Arquímedes M., (2015). *Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer, Trujillo 2013. (Tesis de Pre Grado), Trujillo, Perú.* Obtenido de Universidad privada Antenor Orrego: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/212/1/ALVITEZ\\_FELIX\\_COMPE NSACION\\_INCENTIVOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/212/1/ALVITEZ_FELIX_COMPE NSACION_INCENTIVOS.pdf)
- Banda M. y Santamaría C. (2014). “*Estrategias de motivación para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de Tiendas EFE S.A de la agencia Luis Gonzales en la ciudad de Chiclayo en el periodo 2013 – 2014*”. [Tesis de pre- grado]. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/106/1/TL\\_BandaLozanoMelissa\\_SantamariaManayCinthia.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/106/1/TL_BandaLozanoMelissa_SantamariaManayCinthia.pdf)
- Bass, B. y Avolio, B. (2006). *Manual for the multifactor leadership questionnaire. Consulting Psychologist Press. Palo Alto. California. Estados Unidos.* [Tesis] Obtenido de: <http://www.mindgarden.com/documents/MLQGermanPsychometric.pdf>
- Cáceres, C. (2017). *Los factores del liderazgo transformacional en la dirección de instituciones educativas particulares de la ciudad de Cusco. (Tesis de Maestría).* Obtenido de Universidad de Cusco: [https://pirhua.udc.edu.pe/bitstream/handle/11042/1982/MAE\\_EDUC\\_120.pdf?sequence=1](https://pirhua.udc.edu.pe/bitstream/handle/11042/1982/MAE_EDUC_120.pdf?sequence=1)
- Calderón, M. Chávarry, P. y Chanduví, R. (2016). *Programa de liderazgo para mejorar el desempeño docente en institución educativa del nivel primario. (Tesis de Licenciatura).* Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/381/369>
- Castillo, N. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos. (Tesis de Licenciatura).* Obtenido de:

file:///Users/julioizquierdo/Downloads/CASTILLO\_DAVILA\_NATALIA\_CLIMA\_MOTIVACION.pdf

- Candela, R. (2008). *Motivación en el trabajo: Un acercamiento*. Obtenido de: [http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/314987/2/marquez\\_as-pub-tesis.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/314987/2/marquez_as-pub-tesis.pdf)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGraw Hill Interamericana S.A.
- Cervera, L. (2012). *Liderazgo transformacional del director y su relación con el clima organizacional en las instituciones educativas del Distrito de Los Olivos. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2365/1/Cervera\\_cl.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2365/1/Cervera_cl.pdf)
- Cieza, A. (2016). *Liderazgo en las empresas de Guatemala*. Obtenido de: [http://repositorio.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/314987/2/marquez\\_as-pub-tesis.pdf](http://repositorio.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/314987/2/marquez_as-pub-tesis.pdf)
- Castro, A. (2016). *Liderazgo transformacional como herramienta de la productividad de los empleados. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Autónoma Del Estado De México: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30808/Trabajo%20de%20Tesis.pdf?sequence=1>
- Cuadra, A. y Veloso, C. (2016). *Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones de Talca – Chile, 2016*
- Espinosa, O. (2015). Como incrementar la motivación en los colaboradores. Obtenido de <http://plusempresarial.com/Empresarial-detail/5-pasos-para-motivar-tus-empleados-cada-dia/>
- Suyapa, T. (2016). *La motivación intrínseca laboral y su relación con la prevención de riesgos laborales en la empresa tecnología de proyectos. [Tesis de Licenciatura]*. Obtenido de Universidad Tecnológica de Honduras: <http://www.uth.hn/wp-content/uploads/2012/03/LA-MOTIVACIÓN-INTRINSECA-LABORAL-Y-SU-RELACIÓN-CON-LA-PREVENCIÓN-DE-RIESGOS-LABORALES-EN-LA-EMPRESA-TECNOLOGÍA-DE-PROYECTOS.pdf>

- Futura, E. (2015). *5 pasos para motivar a tus empleados cada día*. Obtenido de [http://plusempresarial.com/Gestion\\_Empresarial-detail/5-pasos-para-motivar-tus-empleados-cada-dia/](http://plusempresarial.com/Gestion_Empresarial-detail/5-pasos-para-motivar-tus-empleados-cada-dia/)
- Gutiérrez, D. (2016). *Proceso de motivación*. Obtenido de <http://sugerencias-fomentar-motivacion-sus-colaboradores-2074813>
- Gestión (18 de Abril del 2015). *Los líderes de empresas peruanas generan ambientes de trabajo desmotivantes*. Obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/53-lideres-empresas-genera-ambientes-trabajo-desmotivantes-2094823>
- Gonzales, M. (2015). *Liderazgo Transformacional*. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6<sup>o</sup> edición). México. Obtenido de México: McGrawHill Education
- Huerta, M., & Padilla, B. (2016). *Aplicación de un taller de liderazgo transformacional para la mejora del clima laboral en la empresa Brando's Chicken E.I.R.L. en la ciudad de Trujillo, 2016. Trujillo. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Privada Antenor Orrego: <http://repositorio.upao.edu.pe>
- Irigoin, C. & Zenteno, H. (2015). *Estilo de liderazgo y clima organizacional en instituciones educativas*. Obtenido de <http://repositorio.usat.edu.pe>
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento (4<sup>a</sup> ed.)*. Mexico. McGraw-Hill.
- López, J. (2005). *Motivación laboral y la gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*. Revista de Investigación de Ciencias Administrativas, 8(15), 25 – 36.
- Martínez, Y. (2012) *El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Católica del Perú: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4678/MARTINEZ\\_CONTRERAS\\_YSRAEL\\_LIDERAZGO\\_SURCO.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4678/MARTINEZ_CONTRERAS_YSRAEL_LIDERAZGO_SURCO.pdf?sequence=1)

- De la puente, G. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial Morrope. Chiclayo*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Miyashiro, J. (2017). *Liderazgo y ambiente laboral en la empresa Millaje y cia, situada en Miraflores y Camacho, Lima – Perú. (Tesis de Licenciatura*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nanfuñay, C. (2017). *Liderazgo transformacional y el Compromiso organizacional en docentes de una institución en Chiclayo. (Tesis de Licenciatura*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Noreña, L., Moreno, N., Rojas, G., y Revolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Colombia: DeCs, Bireme.
- Larico, R. (2014). *Factores motivaciones intrínsecos y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Roman Juliaca. (Tesis de Licenciatura*. Obtenido de Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez: <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lerma, A. (2007). *Liderazgo emprendedor: cómo ser un emprendedor de éxito y no morir en el intento*. México: Editorial Thompson.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3° edición)*. Lima. Obtenido de Cepredim.
- Palacios, A. (2015). *Una revisión teórica y el ciclo motivacional en la psicología organizacional*. Obtenido de <http://oreon.dgbiblio.unam.mx>
- Panez, A. & Manco, B. (2014). *Liderazgo transformacional del director y el desempeño del trabajador de servicio de instituciones*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/parragapanez/tesis-universidad-cesar-vallejo-2014-22914>

- Parrages, A. (2015). *Liderazgo transformacional del director y el desempeño del trabajador de servicio en las instituciones educativas públicas, según los docentes de la Red 18 – Ate.* (Tesis De Maestría). Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Portilla, A. (2017). *Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental.* (Tesis de Grado). Obtenido de Universidad de Chiclayo: <http://tesis.udch.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4678>
- Romero, A. (2015). *El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco.* (Tesis de Maestría). Obtenido de Pontificia Universidad Católica Del Perú: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4678>
- Salas, A. (2017). *Liderazgo transformacional, capacidad de aprendizaje organizativo y felicidad en el trabajo.* (Tesis de Doctorado). Universidad de Valencia. Valencia – España.
- Sandoval, N., & Guevara, J. (2015). *Liderazgo Transformacional, retroalimentación y aprendizaje: un estudio en ciclos formativos de grado superior.* Revista de Educación, Vol. 33, 594-622.
- Sum, M. (2016). *Motivación intrínseca y desempeño laboral.* (Tesis de Licenciatura). Obtenido de Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Talavera, N., & Alemán, J. (2017). *Relación entre el Liderazgo transformacional y el Compromiso organizacional en la I.E ADEU.* (Tesis de Licenciatura). Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://tesis.ucv.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4678>
- Trebejo, N. (2017). *Compromiso organizacional y engagement en trabajadores civiles de la Fuerza Aérea del Perú.* (Tesis de Licenciatura). Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://tesis.ucv.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4678>
- Tone, A. (2017). *La relación entre las variables de Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en la entidad financiera MiBanco Ferreñafe.* (Tesis de Licenciatura). Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://tesis.ucv.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4678>

- Fernet, C. & Austin, S. (2016). *Social and motivational antecedents of perceptions of transformational leadership: A Self – Determination Theory Perspective*. Canadian Journal of Behavioural Science
- Ulloa, A. (2013). *La motivación intrínseca genera acción*. Obtenido de <http://repositorio.Ucv.edu.pe/en-portada/noticia/2013/05/03/1021057/motivacion-intrinseca-genera-accion.html>
- Vilchez, A. (2016). *Interdependencia entre el liderazgo transformacional, cultura organizacional y cambio*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y cambio en Educación., Vol. 11, 73-91.
- Velásquez, L. (2006). *Habilidades Directivas y Técnicas de Liderazgo*. España: Editorial Ideas Propias

## Cuestionario de Liderazgo Transformacional aplicado a los colaboradores de la empresa SERVISCOM

Apreciado colaborador el presente cuestionario es para analizar las capacidades de liderazgo del jefe de la empresa SERVISCOM. Sírvase responder las preguntas con la mayor objetividad posible. Sus respuestas serán analizadas en calidad de Anónimo

Sexo	M	F
Edad		

Grado de instrucción	Primaria
	Secundaria
	Técnico
	Universitario

TD	D	I	A	TA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ITEM	TD	D	I	A	TA
1	El líder de la organización se ha ganado mi respeto por su forma de actuar					
2	El líder de la organización interviene procurando evitar situaciones problemáticas					
3	El líder de la organización proporciona a los colaboradores nuevas formas de enfocar problemas					
4	El líder de la organización mantiene una comunicación fluida y constante con el equipo de trabajo					
5	El líder trabaja con el equipo de una forma satisfactoria					
6	El líder de la organización habla de forma optimista sobre el futuro de la organización					
7	El líder de la organización da a conocer cuáles son sus valores y principios más importantes					
8	El líder de la organización se comunica de forma clara y precisa con los colaboradores de la empresa.					
9	El líder de la organización respeta las diferentes opiniones de los colaboradores.					
10	El líder de la organización expresa confianza en que las metas serán cumplidas					
11	El líder de la organización me ayuda a mejorar mis capacidades					
12	El líder de la organización delega responsabilidades y tareas que promueven mi crecimiento laboral e intelectual					
13	El líder de la organización incrementa mi esfuerzo y motivación					
14	El líder de la organización me incita a hacer más de lo que yo tenía previsto					
15	El líder de la organización me motiva a ser mejor cada día					
16	El líder de la organización soluciona los conflictos laborales, buscando soluciones justas					

**Cuestionario de Motivación intrínseca aplicado a los colaboradores de la empresa  
SERVISCOM**

Apreciado colaborador el presente cuestionario es para analizar su motivación intrínseca respecto de su desempeño en la empresa. Sírvase responder las preguntas con la mayor objetividad posible. Sus respuestas serán analizadas en calidad de Anónimo

Sexo	M	F
Edad		

Grado de  
instrucción

Primaria
Secundaria
Técnico
Universitario

TD	D	I	A	TA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	ITEM	TD	D	I	A	TA
1	Soy persistente hasta lograr obtener un producto de calidad					
2	Acepto nuevas funciones porque me gusta incrementar mis conocimientos y habilidades					
3	Me capacito constantemente porque me gusta fortalecer mis aprendizajes					
4	Me gusta tomar cursos de entrenamiento referente al área donde laboro para estar actualizado					
5	Cumplo con todas las tareas asignadas porque es parte de mi responsabilidad.					
6	Me esfuerzo y doy todo de mi para que el área donde trabajo logre los objetivos de la organización					
7	Al cumplir con las tareas diarias en el trabajo, me permite desarrollarme.					
8	Me gusta esforzarme en mi trabajo para lograr ser más competente					

## Validación de instrumentos

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Juan Amilcar Villanueva Calderón
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Admmistración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Maestro en Administración de Negocios
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	03 años
	<b>CARGO</b>	
EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL CONTRIBUYE A LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEVISCOM CHICLAYO – 2017.		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	PEREZ PEREZ CELY VILLANUEVA LOPEZ MILAGROS	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Proponer prácticas de liderazgo transformacional para contribuir a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Determinar el nivel de liderazgo transformacional de los trabajadores de la empresa Serviscom  Determinar el nivel de motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom  Determinar los factores que afectan a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom.  Elaborar la propuesta de prácticas de liderazgo transformacional que contribuyan a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL</b>	
El líder de la organización se ha ganado mi respeto por su forma de actuar	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización interviene procurando evitar situaciones problemáticas	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización proporciona a los colaboradores nuevas formas de enfocar problemas	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización mantiene una comunicación fluida y constante con el equipo de trabajo	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder trabaja con el equipo de una forma satisfactoria	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización habla de forma optimista sobre el futuro de la organización	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización da a conocer cuáles son sus valores y principios más importantes	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

El líder de la organización se comunica de forma clara y precisa con los colaboradores de la empresa.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización respeta las diferentes opiniones de los colaboradores.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización expresa confianza en que las metas serán cumplidas	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización me ayuda a mejorar mis capacidades	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización delega responsabilidades y tareas que promueven mi crecimiento laboral e intelectual	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización incrementa mi esfuerzo y motivación	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización me incita a hacer más de lo que yo tenía previsto	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización me motiva a ser mejor cada día	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización soluciona los conflictos laborales, buscando soluciones justas	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>MOTIVACIÓN INTRINSECA</b>	
Soy persistente hasta lograr obtener un producto de calidad	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Acepto nuevas funciones porque me gusta incrementar mis conocimientos y habilidades	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

Me capacito constantemente porque me gusta fortalecer mis aprendizajes	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me gusta tomar cursos de entrenamiento referente al área donde laboro para estar actualizado	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Cumplo con todas las tareas asignadas porque es parte de mi responsabilidad.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me esfuerzo y doy todo de mi para que el área donde trabajo logre los objetivos de la organización	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Al cumplir con las tareas diarias en el trabajo, me permite desarrollarme.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me gusta esforzarme en mi trabajo para lograr ser más competente	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>24</u> Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO  
 DNI: 41400923

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>José William Córdova Charino</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>ADMINISTRACIÓN</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>GESTIÓN EMPRESARIAL</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	<i>03</i>
	<b>CARGO</b>	<i>DTP</i>
<p>EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL CONTRIBUYE A LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEVISCOM CHICLAYO – 2017.</p>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	PEREZ PEREZ CELY VILLANUEVA LOPEZ MILAGROS	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Proponer prácticas de liderazgo transformacional para contribuir a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Determinar el nivel de liderazgo transformacional de los trabajadores de la empresa Serviscom	
	Determinar el nivel de motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom	
	Determinar los factores que afectan a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom.	
	Elaborar la propuesta de prácticas de liderazgo transformacional que contribuyan a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom	

<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL</b></p>	
<p>El líder de la organización se ha ganado mi respeto por su forma de actuar</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>El líder de la organización interviene procurando evitar situaciones problemáticas</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>El líder de la organización proporciona a los colaboradores nuevas formas de enfocar problemas</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>El líder de la organización mantiene una comunicación fluida y constante con el equipo de trabajo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>El líder trabaja con el equipo de una forma satisfactoria</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>El líder de la organización habla de forma optimista sobre el futuro de la organización</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>El líder de la organización da a conocer cuáles son sus valores y principios más importantes</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

El líder de la organización se comunica de forma clara y precisa con los colaboradores de la empresa.	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización respeta las diferentes opiniones de los colaboradores.	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización expresa confianza en que las metas serán cumplidas	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización me ayuda a mejorar mis capacidades	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización delega responsabilidades y tareas que promueven mi crecimiento laboral e intelectual	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización incrementa mi esfuerzo y motivación	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización me incita a hacer más de lo que yo tenía previsto	TA(. )      TD(✓)
El líder de la organización me motiva a ser mejor cada día	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización soluciona los conflictos laborales, buscando soluciones justas	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>MOTIVACIÓN INTRINSECA</b>	
Soy persistente hasta lograr obtener un producto de calidad	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Acepto nuevas funciones porque me gusta incrementar mis conocimientos y habilidades	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

Me capacito constantemente porque me gusta fortalecer mis aprendizajes	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me gusta tomar cursos de entrenamiento referente al área donde laboro para estar actualizado	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Cumplo con todas las tareas asignadas porque es parte de mi responsabilidad.	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me esfuerzo y doy todo de mi para que el área donde trabajo logre los objetivos de la organización	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Al cumplir con las tareas diarias en el trabajo, me permite desarrollarme.	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me gusta esforzarme en mi trabajo para lograr ser más competente	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>23</u> N° TD <u>01</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO  
*José W. Córdova Ch.*  
 DNI 09582232

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Julio Izquierdo Espinoza
	<b>PROFESIÓN</b>	Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Talento Humano
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	14 años
	<b>CARGO</b>	DTC
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEVISCOM CHICLAYO – 2017.		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	PEREZ PEREZ CELIDA VILLANUEVA LOPEZ MILAGROS	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Proponer prácticas de liderazgo transformacional para contribuir a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Determinar el nivel de liderazgo transformacional de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017.  Determinar el nivel de motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017  Elaborar propuesta de prácticas de liderazgo transformacional que contribuyan a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la	

	confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crobnach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL</b>	
El líder de la organización se ha ganado mi respeto por su forma de actuar	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización interviene procurando evitar situaciones problemáticas	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización proporciona a los colaboradores nuevas formas de enfocar problemas	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización mantiene una comunicación fluida y constante con el equipo de trabajo	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder trabaja con el equipo de una forma satisfactoria	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización habla de forma optimista sobre el futuro de la organización	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización da a conocer cuáles son sus valores y principios más importantes	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización se comunica de forma clara y precisa con los colaboradores de la empresa.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización respeta las diferentes opiniones de los colaboradores.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

El líder de la organización expresa confianza en que las metas serán cumplidas	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización me ayuda a mejorar mis capacidades	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización delega responsabilidades y tareas que promueven mi crecimiento laboral e intelectual	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización incrementa mi esfuerzo y motivación	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización me incita a hacer más de lo que yo tenía previsto	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización me motiva a ser mejor cada día	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
El líder de la organización soluciona los conflictos laborales, buscando soluciones justas	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>MOTIVACIÓN INTRINSECA</b>	
Soy persistente hasta lograr obtener un producto de calidad	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
Acepto nuevas funciones porque me gusta incrementar mis conocimientos y habilidades	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____

## Constancia para el desarrollo de la investigación.



El que suscribe, Ingeniero Augusto David Seclén Tejeda, Gerente de la Empresa se Servicios Informáticos y Telecomunicaciones **SERVISCOM**, presenta la siguiente:

### CARTA DE ACEPTACIÓN PARA REALIZACIÓN DE TESIS

A las estudiantes:

*Celida Pérez Pérez*

*Milagros Villanueva López*

Alumnas de la Universidad Señor de Sipán de la Carrera de Administración de Empresas, se le acepta a realizar su Tesis sobre el tema "Liderazgo Transformacional" en nuestra Empresa en Coordinación con el Área de Recursos Humanos durante el periodo 2017.

Se expide el presente documento para dejar constancia de su aceptación en nuestra empresa y para los fines que el interesado estime conveniente.

Chiclayo, 12 julio del 2017.



**SERVISCOM**  
*Augusto David Seclén T.*  
Mg. David Seclén T.  
GERENTE

Av. Luis Gonzales 873. Ofi. 302 - Chiclayo. Telef. 974-517772- Cel. 979852707.



## Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL CONTRIBUYE A LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVISCOM CHICLAYO – 2017				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>¿En qué medida la propuesta de prácticas de liderazgo transformacional contribuye a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017?</p>	<p>Proponer un plan de desarrollo de liderazgo transformacional que contribuya al mejoramiento de la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa SERVISCOM Chiclayo 2017.</p>			<p>Tipo: Cuantitativa - Descriptiva Diseño: No experimental - transversal</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA
<p>¿Cuál es el nivel de liderazgo transformacional de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017?</p>	<p>Determinar el nivel de liderazgo transformacional de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017.</p>	<p>H1: El plan de liderazgo transformacional si contribuye a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom.</p>	<p>Independiente: Liderazgo transformacional</p>	<p>20 colaboradores de la organización</p>
<p>¿Cuál es el nivel de motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017?</p>	<p>Determinar el nivel de motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017.</p>	<p>H0: El plan de liderazgo transformacional no contribuye a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom.</p>	<p>Dependiente: Motivación intrínseca</p>	<p><b>TECNICA E INSTRUMENTO</b></p>
<p>¿Cuál es la relación del liderazgo transformacional con la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017?</p>	<p>Determinar la relación del liderazgo transformacional y la motivación intrínseca de los colaboradores de la empresa Serviscom Chiclayo – 2017</p>			<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Formato N° T1-VRI-USS Autorización del autor (es)



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 13 de Diciembre del 2017

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

Los suscritos:  
CELIDA PÉREZ PÉREZ con DNI 60155651

MILAGROS VILLANUEVA LOPEZ con DNI 74753142

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) de la investigación titulada:  
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL CONTRIBUYE A LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE  
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVISCOM CHICLAYO 2017, presentado y aprobado  
en el año 2017 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de  
Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional Administración, por medio del presente  
escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán  
para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y  
muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a  
través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web de la Universidad Señor de Sipán, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
PÉREZ PÉREZ CELIDA	60155651	
VILLANUEVA LÓPEZ MILAGROS	74753142	

**Evidencias fotográficas.**



**Figura 30.** Aplicación de cuestionario a los colaboradores de la empresa SERVISCOM

*Fuente:* Elaboración propia.



**Figura 31.** Aplicación de cuestionario a los colaboradores de la empresa SERVISCOM

**Fuente:** Elaboración propia.



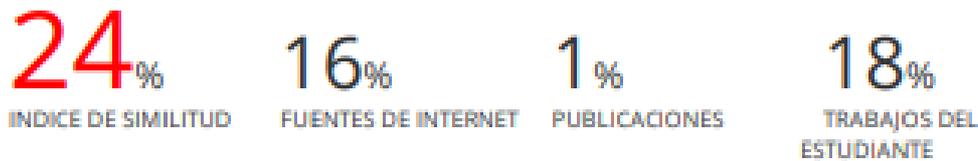
**Figura 32.** Aplicación de cuestionario a los colaboradores de la empresa SERVISCOM

**Fuente:** Elaboración propia.

## Resultados Turnitin

### LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL CONTRIBUYE A LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVISCOM CHICLAYO 2017.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	13%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
6	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1%

## Resolución de Proyecto de Tesis



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0310-FACEM-USS-2018

Chiclayo, 14 de abril de 2018

**VISTO:**

El oficio N° 0245-2018/FACEM-DA-USS de fecha 04 de abril de 2018, presentado por la Coordinadora de la EAP de Administración, Mg. Carla A. Reyes Reyes, en el que solicita en vías de regularización la rectificación de títulos de proyecto de tesis, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, con Resolución N° 0725-FACEM-USS-2017, de fecha 31 de julio de 2017, se aprobaron los proyecto de tesis de los estudiantes según relación adjunta.

Que con oficio N° 0245-2018/FACEM-DA-USS de fecha 04 de abril de 2018, la Coordinadora de la EAP de Administración, Mg. Carla A. Reyes Reyes, solicita en vías de regularización la rectificación de título del proyecto de tesis consignadas en la resolución de vistos.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE**

**ARTÍCULO 1°:** RECTIFICAR, en vías de regularización, los títulos del proyecto de tesis de los egresados de la Escuela Académico Profesional de Administración, según se indica en el cuadro adjunto

**ARTÍCULO 2°:** Dejar sin efecto la Resolución N° 0725-FACEM-USS-2017, de fecha 31 de julio de 2017.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales



Cc.: Escuela., archivo

ADMISIÓN E INFORMES  
074 481610 074 481611  
CAMPUS USS  
Km. 5, Carretera a Pimental  
Chiclayo, Perú

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0310-FACEM-USS-2018

N°	AUTORES	TÍTULO DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN
97	RAMOS QUIÑONEZ YOHANA ENEYDA HUAMÁN CORREA ROXANA DE MILAGROS	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN 2.0 PARA EL POSICIONAMIENTO DE MARCA DE LA FERRETERÍA VALVUTEK S.A.C, CHICLAYO, 2017
98	MONTENEGRO COTRINA CRISTHIAN JORDY HEREDIA ESPINOZA MARCOS JAIR	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS SOBRE LOS CREDITOS MYPE DE LA COOPERATIVA SAN MARTÍN DE PORRES S.R.L. PARA EL AÑO 2016
99	ROJAS DELGADO ELIZETH YAQUELI DELGADO MEDINA DEYSI ISABEL	HABILIDADES GERENCIALES Y SU IMPLICANCIA EN EL MANEJO DE LAS RELACIONES LABORALES DE LA EMPRESA AGRO INDUSTRIAL PUCALÁ S.A.A. 2017.
100	VERA SECLÉN JOSÉ EDUARDO MALDONADO GOMEZ RENZO JESUS	PLAN DE MARKETING JURIDICO PARA EL INCREMENTO DE LA CARTERA DE CLIENTES DEL ESTUDIO JURIDICO ABOGADOS MALDONADO & ASOCIADOS E.I.R.L., CHICLAYO, 2017
101	QUIROZ ESPINO GIORDAN JAIR RUIZ PASAPERA MARCO GABRIEL	MARKETING 3.0 Y LA COMPETITIVIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CONSTATINO CARVALLO REQUE - 2017
102	VÁSQUEZ GUZMÁN YANINE GONZALES UCEDA VERONICA	ESTRATEGIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA "CREACIONES LUPITA" SAC, CHICLAYO, 2017
103	CACHAY SÁNCHEZ WALTER ANTONIO PERALTA VÁSQUEZ THALÍA LIZBETH	IMPLEMENTACIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN CM ASESORES Y CONSULTORES S.A.C., CHICLAYO, 2017
104	PÉREZ PÉREZ CELIDA VILLANUEVA LÓPEZ MILAGROS	EL LIDERAZGO TRASFORMACIONAL CONTRIBUYE A LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA DE LOS TRABAJADORES DE LE EMPRESA SERVISCOM CHICLAYO - 2017.

ADMISIÓN E INFORMES  
074 481610 - 074 481632  
CAMPUS USS  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

## Acta de originalidad.



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

MIRKO MERINO NÚÑEZ, docente a tiempo completo de la EAP de Administración procedió a realizar la evaluación a través del programa Turnitin de la tesis presentada por las estudiantes: PEREZ PEREZ CELIDA Y VILLANUEVA LOPEZ MILAGROS, autor de la investigación titulada: **“EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL CONTRIBUYE A LA MOTIVACION INTRINSECA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVISCOM CHICLAYO – 2017”** investigación aprobada mediante Resolución N° 0725-FACEM-USS-2017 de fecha 31 de julio del 2017. Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 17 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin. Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de Turnitin en la USS, para el año 2017.

Ciudad Universitaria, 13 de diciembre del 2017.

DR. MIRKO MERINO NÚÑEZ

DNI N° 16716799