

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**RELACIÓN DEL ESTILO DE LIDERAZGO
TRANSFORMACIONAL CON EL BIENESTAR
PSICOLÓGICO Y SATISFACCIÓN LABORAL BAJO EL ROL
MEDIADOR DE LA CONFIANZA EN LOS
COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL PODER
JUDICIAL – CHICLAYO 2017**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

Javier Fernando Montenegro Cabrera

Chiclayo, 01 de octubre de 2018

Información General

1. Facultad y Escuela:

Facultad de Ciencias empresariales, Escuela de Administración de Empresas.

2. Título del Informe de tesis:

Relación del estilo de liderazgo transformacional con el bienestar psicológico y satisfacción laboral bajo el rol mediador de la confianza en los colaboradores administrativos del Poder judicial – Chiclayo 2017.

3. Autor:

Javier Fernando Montenegro Cabrera.

4. Asesor:

Rafael Martel Acosta.

5. Línea de investigación:

Emprendimiento e innovación empresarial con responsabilidad social.

6. Fecha de presentación:

01 de octubre de 2018.

**RELACIÓN DEL ESTILO DE LIDERAZGO
TRANSFORMACIONAL CON EL BIENESTAR
PSICOLÓGICO Y SATISFACCIÓN LABORAL BAJO EL ROL
MEDIADOR DE LA CONFIANZA EN LOS
COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL PODER
JUDICIAL – CHICLAYO 2017**

POR:

Javier Fernando Montenegro Cabrera

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica
Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Mgtr. Camilo Girón Córdova
Presidente de Jurado

Mgtr. Carlos Martin Mares Ruíz
Secretario de Jurado

Mgtr. Rafael Martel Acosta
Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2018

Dedicatoria

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que nos enseñaron a valorarlo cada día más y a mis padres por la confianza y el apoyo constante durante todo este trayecto de formación profesional.

Javier

Agradecimiento

A todos mis familiares y amigos, que de una u otra manera estuvieron pendientes a lo largo de este proceso, brindándome su apoyo incondicional, para evitar desfallecer en el trayecto.

Un especial agradecimiento a mi asesor, el Mgtr. Rafael Martel Acosta por brindarme las herramientas necesarias para mi tesis, su amistad, darme la fuerza y el apoyo incondicional para culminar el presente trabajo.

Asimismo, todas las personas que me apoyaron directa o indirectamente con la información necesaria para culminar con éxito mi investigación.

Javier

Resumen

La investigación presenta un estudio que analizó la relación entre liderazgo transformacional con el bienestar psicológico y la satisfacción laboral de los colaboradores del Poder Judicial, así como la mediación de la confianza en el líder. Se tomó una muestra de 108 colaboradores administrativos en la ciudad de Chiclayo que respondieron a un cuestionario adaptado y elaborado para medir las cuatro variables en estudio; el tipo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo de nivel correlacional. Los resultados indicaron que el liderazgo transformacional se relaciona de forma positiva con la confianza, así como con el bienestar psicológico y de forma negativa con la satisfacción laboral; estas relaciones están mediadas totalmente por la confianza en el líder. Estos resultados confirman la relación, descrita en estudios previos, entre liderazgo transformacional y que el bienestar psicológico no necesariamente tiene relación con la satisfacción laboral, por el contrario, la confianza es el nexo con el liderazgo transformacional. Este resultado invita a una revisión profunda del significado de los conceptos estudiados y que permiten dejar recomendaciones a la institución en estudio para su próxima aplicación.

Palabras claves: liderazgo transformacional, confianza, bienestar psicológico y satisfacción laboral.

Clasificaciones JEL: M10, M12

Abstract

The research presents a study that analyzed the relationship between transformational leadership with the psychological well-being and job satisfaction of the Judicial Branch's collaborators, as well as the mediation of trust in the leader. A sample of 108 administrative collaborators was taken in the city of Chiclayo, who answered a questionnaire adapted and prepared to measure the four variables under study; the type of research had a quantitative approach at the correlational level. The results indicated that transformational leadership is positively related to trust, as well as to psychological well-being and negatively to job satisfaction; These relationships are totally mediated by trust in the leader. These results confirm the relationship, described in previous studies, between transformational leadership and that psychological well-being is not necessarily related to job satisfaction, on the contrary, trust is the link with transformational leadership. This result invites a deep revision of the meaning of the concepts studied and that allows to leave recommendations to the institution under study for its next application.

Keywords: transformational leadership, confidence, psychological well-being and job satisfaction.

JEL Classifications: M10, M12

Índice

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

I. Introducción.....	12
II. Marco teórico.....	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases teóricas	18
2.2.1. Teoría de los bienes y servicios públicos	18
2.2.2. Modelo conceptual de la relación entre las variables propuestas para el estudio	19
2.2.3. Constructo Liderazgo transformacional	19
2.2.4. Constructo Bienestar psicológico	21
2.2.5. Constructo Confianza	22
2.2.6. Constructo Satisfacción Laboral	23
III. Metodología.....	25
3.1. Tipo y nivel de investigación	25
3.2. Diseño de la investigación.....	25
3.3. Población, muestra y muestreo.....	26
3.3.1. Población.....	26
3.3.2. Muestra.....	26
3.4. Criterios de selección	27
3.5. Operacionalización de variables.....	27
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7. Procedimientos	28
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	29
3.9. Matriz de consistencia	30
3.10. Consideraciones éticas	31
IV. Resultados y discusión	32
4.1. Resultados	32
4.1.1. Fiabilidad.....	32

4.1.2. Resultados de la Correlación y Regresión Lineal	35
V. Conclusiones	43
VI. Recomendaciones	44
VII. Lista de referencias	46
VIII. Anexos	50

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variables	27
Tabla 2	Matriz de Consistencia	30
Tabla 3	Fiabilidad.....	32
Tabla 4	Correlación entre las variables Liderazgo Transformacional y Confianza.....	35
Tabla 5	Regresión Lineal entre las variables Liderazgo Transformacional y Confianza ...	37
Tabla 6	Correlación entre las variables Confianza y Bienestar Psicológico.....	38
Tabla 7	Regresión Lineal entre las variables Confianza y Bienestar Psicológico	39
Tabla 8	Correlación entre las variables Confianza y Satisfacción Laboral.....	40
Tabla 9	Regresión Lineal entre las variables Confianza y Satisfacción Laboral	42
Tabla 10	Cuestionario	50

Índice de figuras

- Figura 1. Origen y componentes de la teoría de Motivación en los Servicios Públicos 19
- Figura 2. Modelo conceptual de la relación entre las variables propuestas para el estudio..... 19

I. Introducción

Hoy en día, la administración pública busca conseguir el mismo nivel de eficiencia que la administración privada respecto al factor humano en las instituciones pues los gobiernos están en constante búsqueda de mejora de la productividad en los procesos de las organizaciones estatales y de la orientación al servicio (Kettl, 2005).

Perry (2008) expresa que el servicio orientado a la comunidad de las áreas del sector público conlleva a una “orientación de los servidores a adelantar su desempeño con el propósito de hacer y generar el bien, tanto a la sociedad como a sus componentes”. Dado al crecimiento y a la complejidad de las organizaciones en el sector es que surge un gran interés por prestar atención al recurso humano que las componen, es decir, a las personas que trabajan en ellas, y su satisfacción ha constituido resultados organizacionales expresados por el grado de efectividad alcanzado por la empresa.

Es pues de la interacción entidad-trabajador que resulta necesario prestar atención a ambos intereses desprendiéndose de esto que las personas necesitan a las empresas como importantes medios para alcanzar sus metas y a su vez estas entidades necesitan a las personas para lograr sus objetivos organizacionales (Newstrom, 2003).

En muchas ocasiones, la cultura de la organización puede determinar qué estilo de liderazgo es más adecuado, los factores como la personalidad de los trabajadores o la visión a la que apunta el grupo puede afectar al estilo de liderazgo que se va a aplicar. Incluso en algunas organizaciones gracias a las diversas características de sus integrantes, pueden cohabitar distintos estilos de liderazgo, según las necesidades o circunstancias. Cada tipo de liderazgo tiene sus efectos positivos y negativos en el funcionamiento de la organización, se busca siempre un estilo positivo e integrador que promueva la buena química entre las personas involucradas además de buscar la mejora de su bienestar y productividad laboral. Sin embargo, un estilo de liderazgo negativo puede generar una pobre comunicación, estrés, baja productividad y esto iría en contra de los beneficios de la empresa.

En los últimos tiempos se ha evidenciado un giro progresivo en los estilos de liderar la organización pública, se ha pasado de un estilo *laissez-faire* caracterizado por la no intervención y la carencia de retroalimentación para con los empleados, que es conocido también como

liderazgo delegativo; luego de ello se ha dado paso al liderazgo autocrático, democrático, transaccional para llegar al estilo de liderazgo transformacional. Aunque este estilo ha sido negativamente asociado con indicadores de problemas de salud tales como el *burnout* y el estrés relacionado con el trabajo, este estilo se ha evaluado y trabajado principalmente en países desarrollados donde se ha podido determinar que el éxito o fracaso de este estilo es por las diferencias en valores culturales de las personas en la organización.

Diversos estudios han señalado que el compromiso del seguidor con su trabajo depende de la capacidad del líder de construir confianza con sus seguidores. El rol mediador de la confianza lo han hecho principalmente utilizando un indicador de bienestar afectivo como la satisfacción laboral, lo que implica un abordaje parcial al fenómeno, en tanto el bienestar ocupacional abarca también aspectos psicosomáticos, comportamentales y motivacionales del trabajo, los cuales forman parte de otro tipo de indicadores como el bienestar y el malestar psicológicos (Van Horn, 2004).

Cada vez más la satisfacción laboral es una variable central en el estudio de las organizaciones, pues se considera un reflejo general del funcionamiento de éstas, y su medición se ha convertido en una práctica importante para determinar el grado de bienestar de los trabajadores. Locke (1976) la define como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. Así, puede decirse que la satisfacción laboral representa una actitud del individuo hacia su trabajo, que no es otra cosa que un juicio evaluativo que refleja su experiencia pasada y presente, incluyendo su experiencia con el ambiente físico (Sundstorm, 1986).

El Poder Judicial en el Perú tiene como misión administrar justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la Constitución y a las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional, para contribuir al estado de derecho, al mantenimiento de la paz social y al desarrollo nacional. Dentro de las políticas institucionales está la de promover y desarrollar a los trabajadores, como también en la búsqueda de personas competentes dispuestas a comprometerse y desarrollarse profesionalmente. En Lambayeque, este órgano agrupa a una serie de colaboradores en sus distintas áreas, que a su vez por las características variadas de profesionales (abogados, analistas, técnicos y auxiliares administrativos) hace que la relación y sobre todo la gestión de las personas sean complejas. Sumado a eso, los aspectos coyunturales

como el descontento con los salarios, estancamiento de ascensos y hasta despidos arbitrarios ha generado un tenso clima en la organización.

Esto ha traído como consecuencia una brecha o déficit de liderazgo que por análisis exploratorio inicial se centra en dos causas, uno es la falta de dominio de las competencias requeridas por los trabajadores que desconocen estrategias de manejo con el personal y el otro es que la misma estructura organizacional no permite el desarrollo del liderazgo, haciendo que cada día se pierda más la confianza en él y que el bienestar y la satisfacción se vean afectados. La realidad es que la capacidad de liderazgo hoy en día es insuficiente para satisfacer las necesidades futuras; se pierde el compromiso inspirador, los empleados líderes, la planificación estratégica y la gestión del cambio.

Ante lo expuesto, se planteó la siguiente formulación del problema: ¿Cuál es la relación del estilo transformacional con el bienestar psicológico y satisfacción laboral bajo el rol mediador de la confianza en los colaboradores administrativos del Poder Judicial?

Las hipótesis planteadas se plasmaron en H1: El liderazgo transformacional influye positivamente en la confianza del líder, H2: La confianza de líder influye positivamente en el bienestar psicológico y la H3: La confianza de líder influye positivamente en la satisfacción laboral.

El objetivo general fue determinar la relación del estilo transformacional con el bienestar psicológico y satisfacción laboral bajo el rol mediador de la confianza en los colaboradores administrativos del Poder Judicial; así mismo, los objetivos específicos fueron determinar la relación entre el estilo de liderazgo transformacional con la confianza del líder, determinar la relación de la confianza del líder con el bienestar psicológico y determinar la relación de la confianza del líder con la satisfacción laboral.

La investigación se justifica por la necesidad de poder brindar un aporte a la institución y que los resultados sean tomados en cuenta por la administración general como alternativa de cambio en la administración pública; asimismo, que el modelo conceptual propuesto sirva como referencia para problemas de características similares.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

García-Guiu (2014) en su tesis doctoral “Liderazgo transformacional y auténtico en organizaciones de seguridad, emergencias y defensa. Relaciones del liderazgo con la identificación grupal, la cohesión de la unidad y la potencia grupal”, realizó un estudio donde en base al liderazgo transformacional y auténtico se relacione la identificación grupal, la justicia organizacional, la cohesión y la potencia grupal. La muestra fue de 221 personas distribuidas en 26 grupos de trabajo pertenecientes a la Policía Local y Bomberos de las ciudades de Granada, Zaragoza y Jaén. En el primer resultado se dio que la influencia del liderazgo transformacional sobre la potencia grupal se realiza en parte a través de la identificación con el grupo y la cohesión grupal; en el segundo resultado se observó que existe una relación indirecta entre el liderazgo auténtico y la identificación del grupo, por una parte; asimismo, se pudo observar que existe una relación indirecta entre el liderazgo auténtico y la cohesión grupal, De igual forma, se destaca a la justicia organizacional como mediador; y, en el tercer estudio se comprobó que existe una relación indirecta a través de la identificación grupal entre el liderazgo auténtico y la cohesión grupal.

Por lo tanto, se destaca la importancia que tiene el liderazgo transformacional y auténtico para poder captar los elementos psicosociales que entran a favor de la cohesión del grupo de trabajo y su potencial.

Zhu y Akhtar (2014) mencionan que en recientes estudios se ha realizado pruebas con varios modelos de liderazgo donde se corrobora el rol mediador de la confianza entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral.

Jiménez (2014) en su tesis “Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de los docentes de una universidad privada” en Colombia, propuso identificar la relación entre el liderazgo transformacional, la motivación laboral hacia el trabajo y el desempeño laboral en los docentes. La población fue de 73 docentes. El instrumento que se utilizó para la Motivación fue el cuestionario de motivación para el trabajo; asimismo, para el liderazgo transformacional se usó el instrumento CELID y el de desempeño se utilizó el instrumento que utiliza la universidad en estudio. Para los resultados se

utilizaron el coeficiente de correlación de Spearman y prueba de Kruskal Wallis los cuales mostraron que no existe una correlación entre motivación, liderazgo y desempeño laboral; pero si encontraron relación entre motivación y desempeño laboral de los docentes.

Omar y Salessi (2016) en su paper “Liderazgo, confianza y flexibilidad laboral como predictores de identificación organizacional: un estudio con trabajadores argentinos”, analizaron la relación existente entre el liderazgo transformador, la confianza con el supervisor y la flexibilidad del trabajador sobre la identificación del colaborador con su organización (IDO). El estudio fue empírico, cuantitativo y transversal, enmarcado en la teoría de la identidad social. Se realizó una muestra de 257 colaboradores de empresas. Se trabajó con una muestra intencional de 257 empleados de las empresas argentinas. Se utilizó como medio de medición el análisis de regresión múltiple y análisis de efectos condicionales; dando como resultado que el liderazgo transformacional influye sobre la identificación del colaborador con su organización a través de la confianza del líder y que la flexibilidad laboral es parte de la relación de las dos.

Olvera, Llorens, Acosta y Salanova (2017) en su paper “El liderazgo transformacional y la confianza como antecedentes del desempeño en equipo en el ámbito sanitario”, analizó el rol mediador de la confianza horizontal en el grupo de trabajo con respecto al desempeño de los colaboradores. La muestra se realizó a 388 colaboradores agrupados/as en 54 equipos de trabajo pertenecientes a cuatro organizaciones del sector sanitario. Como resultado se obtuvo que la confianza horizontal tiene un rol mediador entre liderazgo transformacional y el desempeño laboral.

Perilla – Toro, Gómez - Ortiz (2017) en su paper “Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder”, realizaron un análisis de relación entre liderazgo transformacional y los indicadores de bienestar y malestar de los colaboradores de países en desarrollo; igualmente, hicieron una medición de confianza en el líder. Se realizó un cuestionario donde 597 colaboradores de empresas colombianas y mexicanas respondieron a dicho instrumento. Como resultado se obtuvo que existe una relación positiva entre el liderazgo transformacional y satisfacción laboral y en la que no encontraron relación es con el malestar de los colaboradores y que sin embargo si existe una relación con el rol mediador de la confianza en el líder; sin embargo, no se halló relación entre liderazgo transformacional con bienestar psicológico.

Cruz – Ortíz (2017) en su tesis “doctoral Liderazgo Transformacional: Estudios empíricos desde una perspectiva de grupos y de multinivel” realizaron un estudio sobre la relación existente entre liderazgo transformacional y el bienestar psicosocial de los colaboradores y equipos de trabajo. La muestra fue de 519 colaboradores que integran 58 equipos de trabajo en 12 empresa pequeñas y medianas de España; asimismo, se usaron varios métodos estadísticos (Modelos de Ecuaciones Estructurales, Medidas agregadas, Análisis Multinivel). Los resultados que se obtuvieron fueron que el líder transformador sobresale dentro del bienestar psicológico de cada colaborador e influye en los resultados de la empresa; asimismo, se confirma la importancia que tiene los procesos afectivos del líder transformador ya que eso repercute en el desempeño de los colaboradores y el compromiso de ellos para con la empresa y a la vez promueve la relación entre supervisor y colaborador. En líneas generales, se demostró que el liderazgo transformacional no tiene una relación directa con el desempeño de los colaboradores, sino que hay un mediador psicológico como el engagement y las emociones positivas.

Sanabria (2017) en su artículo de investigación “La confianza organizacional como variable mediadora entre el capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento”, indagó acerca de que si la confianza organizacional era un mediador entre la relación Capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento. La muestra fue de 156 personas (gerentes y colaboradores) de diferentes organizaciones privadas y públicas del Departamento de Boyacá. Como resultado a través de los métodos de correlación se pudo comprobar que la confianza organizacional resultó ser un mediador importante entre la relación capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento. Esto refleja un importante nivel de significancia de la confianza en las empresas ya que eso genera una buena ventaja competitiva con respecto a otras empresas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de los bienes y servicios públicos

Musgrave (1939) relaciona la base de esta teoría con la teoría neoclásica de la Hacienda Pública y lo divide el papel económico del Estado en tres funciones: la asignación, la redistribución y la estabilización. Este desglose de funciones es importante ya que se puede conceptualizar por separado asignación y redistribución. Asimismo, se puede ver que la teoría de dicho autor destaca la intervención del Estado a la hora de asignar bienes y servicios públicos aun así no sea una necesidad preferencial. Es así que hay un conflicto actual con la teoría ya que en el siglo XXI al Estado se le considera como un ente regulador de su asignación.

García-Arias (2004) señala que la teoría de los Bienes Públicos Globales (BPG), es un nuevo concepto donde los consumidores de los bienes y servicios públicos acceden de manera equitativa a dichos bienes y/o servicios y que a la vez hay un ente regulador que controla las asignaciones de una manera eficiente.

Braña (2004) señala con respecto a la teoría de los servicios públicos desde la década de los noventa no ha avanzado sobremanera y que las teorías con respecto al tema son similares a años anteriores; sin embargo, hay un tópico que se toma en cuenta actualmente: la teoría de los bienes y servicios públicos globales, situación que es importante analizar desde los orígenes de las teorías económicas de inicios del siglo XX.

Fang y Norman (2014) mencionan que la prestación de servicios o de un bien por parte del Estado genera preferencias del mercado y de esta manera hay un mejoramiento en la asignación de las mismas lo cual crea una eficiencia en el mercado.

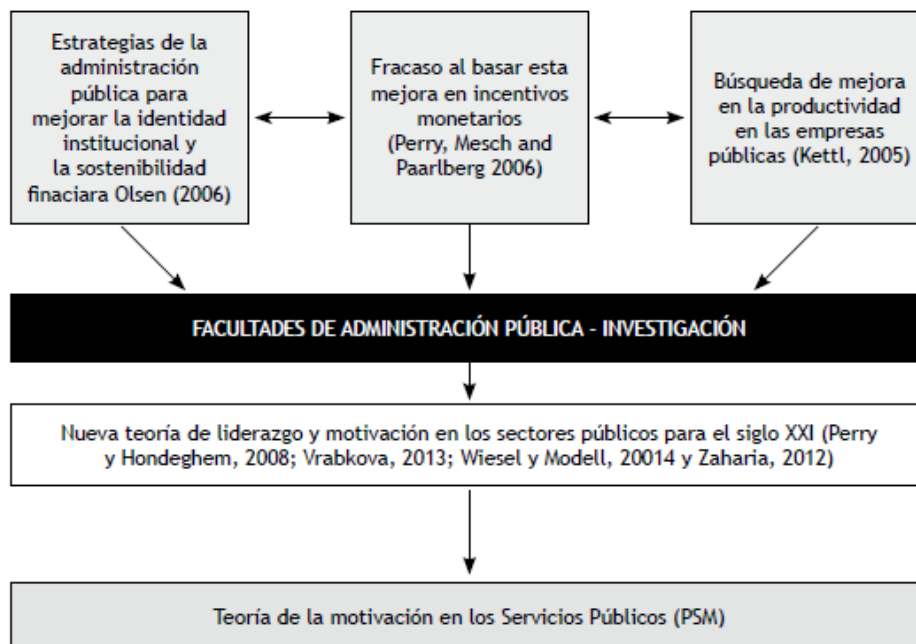


Figura 1. Origen y componentes de la teoría de Motivación en los Servicios Públicos
Fuente: El autor a partir de la revisión teórica

2.2.2. Modelo conceptual de la relación entre las variables propuestas para el estudio

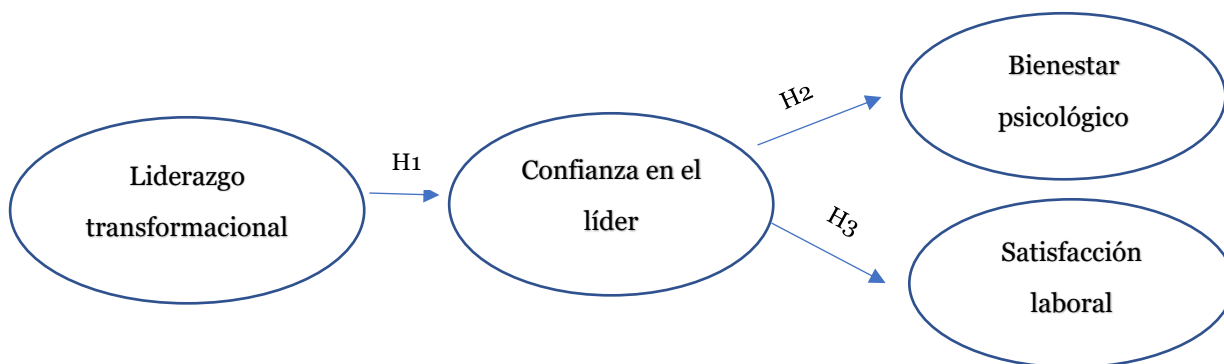


Figura 2. Modelo conceptual de la relación entre las variables propuestas para el estudio
Fuente: Elaboración propia basado en el modelo de Perilla & Gómez (2017)

2.2.3. Constructo Liderazgo transformacional

Bass (1985) menciona que el Liderazgo transformacional es la formación de “una relación de estimulación y elevación mutuas que convierte a los seguidores en líderes y puede convertir a los líderes en agentes morales”.

En base al liderazgo transformacional el líder del equipo motiva a sus colaboradores a desarrollar un desempeño óptimo ya que transforma las actitudes y los valores de los colaboradores. El liderazgo transformacional involucra un proceso de influencia donde los líderes originan una nueva forma de pensar en los colaboradores, ya sea personalmente y/o en las metas a lograr en la organización y a la vez buscan el desarrollo de equipo y de la empresa utilizando las cuatro dimensiones comportamentales del liderazgo transformacional (Bass, 1985).

2.2.3.1. Influencia idealizada

Sosik, Potosky y Jung (2002) mencionan que la influencia idealizada es donde el líder se encarga de demostrar en su labor la misión y la visión de la organización y los colaboradores lo toman como un ejemplo a seguir mediante el desarrollo personal, comportamientos y logros de metas; de esa forma, genera respeto y confianza por parte de los colaboradores.

2.2.3.2. Motivación inspiradora

Sosik et al. (2002) señala que la motivación inspiradora es donde el líder propaga el trabajo en equipo para poder lograr las metas trazadas por el grupo.

2.2.3.3. Estimulación intelectual

La estimulación intelectual es donde el líder alienta a los colaboradores a tener creatividad, innovación y toma de decisiones individuales al momento de solucionar algún problema.

2.2.3.4. Consideración individualizada

Avolio y Bass (2002) indican que las consideraciones individuales se muestran cuando el líder apoya a las necesidades personales de los colaboradores, vale decir, está llano a escuchar y poder ayudar en los problemas de forma personalizada que puedan tener sus colaboradores. Es ahí donde el líder demuestra que tiene consideración hacia los colaboradores.

2.2.4. Constructo Bienestar psicológico

Keyes, Shmotkin & Ryff (2002) señalan que el Bienestar subjetivo o afectivo que entiende el funcionamiento positivo implica el compromiso con los retos existenciales de la vida y el desarrollo humano. Asimismo, Ryff menciona en relación con el bienestar que hay seis dimensiones:

2.2.4.1. Autoaceptación

Ryff & Singer (1996) señalan que la autoaceptación es un elemento determinante en el constructo bienestar ya que involucra una actitud positiva de la misma persona; asimismo, conlleva a aceptar lo sucedido en el pasado y aceptarse tal cual uno es; también, es un aspecto importante la autoaceptación ya que es un distintivo básico de la autorrealización y de madurez.

2.2.4.2. Relaciones positivas

Ryff & Singer (1996) mencionan que en las relaciones positivas influyen bastante la calidez que pueda tener un líder con sus colaboradores; asimismo, tener confianza en las relaciones entre colaboradores es un factor importante para esta dimensión ya que de esta manera se podrá disfrutar de un bienestar estable en la empresa y se verá reflejado en la madurez del personal. Las personas que tienen la capacidad de autorrealización manifiestan empatía y sentimientos afectivos hacia sus compañeros como la amistad verdadera.

2.2.4.3. Autonomía

Ryff & Singer (1996) indican que esta dimensión se relaciona al bienestar generado por la auto determinación, independencia y regulación de la conducta en base a los propios criterios de las personas, las cuales consiguen la libertad y/o autonomía en su comportamiento y no se dejan llevar por las creencias de la multitud.

2.2.4.4. Dominio del entorno

Ryff & Singer (1996) señalan que el dominio del entorno es la destreza de crear un entorno favorable para uno mismo para poder tener un sano funcionamiento psicológico. Las personas que tienen una madurez estable podrán influir en el mundo que los rodea.

2.2.4.5. Propósito en la vida

Ryff & Singer (1996) en esta dimensión mencionan que las personas deben de establecer sus metas y objetivos en la vida para que puedan ser productivos y encuentren un significado a su vida y a la vez ser creativos y emocionalmente íntegros con una sensación de dirección establecida.

2.2.4.6. Crecimiento personal

Ryff & Singer (1996) indican que el crecimiento personal se basa en que las personas deben esforzarse al máximo para desarrollar todas sus capacidades con el fin de crecer como persona.

2.2.5. Constructo Confianza

Cook & Wall (1980) indican que la confianza es la seguridad que alguien tiene de otro individuo o de algo, así como la presunción basada en la conducta futura o acciones de una persona.

2.2.5.1. Confianza en el líder

Boal y Bryson (1988) indicaron que la confianza en el líder es un elemento esencial ya que forma parte de los modelos de liderazgos. Asimismo, Bennis y Nanus (1985), Yukl (1989) y Fairholm (1994) mencionan que tener confianza en el líder es una de las condiciones principales para que el estilo de liderazgo funcione y sea efectivo. Es así como, la confianza en el líder está basado en que los colaboradores vean en los líderes que pueden solucionar de diferentes maneras los problemas de la empresa, que tomen decisiones oportunas para el futuro de la organización y que tengan un buen comportamiento ya sea éticos y morales.

2.2.6. Constructo Satisfacción Laboral

Paris (2008) menciona que la Tendencia emocional o psicológica está basada en procesos cognoscitivos y volitivos de la personalidad para percibir la influencia de un conjunto de factores presentes en la actividad laboral y su contexto; asimismo, dirigida a satisfacer determinadas necesidades.

Spector (1985) señala que este constructo es muy importante en las empresas ya que se puede medir el grado de bienestar de los colaboradores y a parte que es el reflejo del funcionamiento de una organización.

2.2.6.1. Cohesión

Braun, Peus, Weisweiler y Frey (2013) señalan que la cohesión refleja la unión del grupo de trabajo de una empresa y de esta manera hay una satisfacción mutua en cuanto a la parte afectiva entre los colaboradores; asimismo, la cohesión genera aprendizaje, productividad, comunicación, seguridad y por ende una mejor relación y bienestar en la empresa.

2.2.6.2. Atractivo

Braun, Peus, Weisweiler y Frey (2013) menciona que la dimensión atractivo se refiere a las expectativas que puede tener una persona al momento de ingresar a laborar a una empresa, por ejemplo: beneficios, remuneración atractiva. Asimismo, por parte de la empresa se puede referir el momento en que se contrata al empleado donde se mide sus conocimientos, habilidades y competencias para así poder tener una ventaja competitiva; igualmente, al ofrecer un ambiente agradable y confiable.

2.2.6.3. Autonomía

Braun, Peus, Weisweiler y Frey (2013) mencionan que la autonomía laboral significa que el colaborador es autónomo al momento de realizar sus labores, aunque hay momentos en que puede ser guiado, el colaborador realiza sus actividades de forma autónoma y de la manera que crea que es mejor.

2.2.6.4. Vinculación

Braun, Peus, Weisweiler y Frey (2013) indican que la vinculación es la identidad que uno tiene con la empresa, en la forma como se identifica una persona con el lugar donde labora y pasa el mayor tiempo posible. Asimismo, el colaborador tiene un vínculo fuerte con la organización ya que llega a ser una parte fundamental en su vida y que es difícil que abandone dicha empresa.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

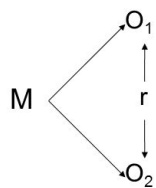
Enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2013) refieren que “la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas”. Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación. Dos variables están correlacionadas cuando al variar una variable la otra varía también. Esta correlación puede ser positiva o negativa, es positiva cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a tener altos valores en la otra variable, y es negativa cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar bajos valores en la otra variable.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental de corte transversal pues se centró en un determinado momento para la toma de datos.

Siguió el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

r = Relación

O2 = Variable 2

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p. 174). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común.

La población identificada para el estudio fueron todos los colaboradores administrativos del Poder Judicial de Lambayeque que suman un total de 108 y que están divididos en:

Cargo	N°
Asistente Administrativo I	13
Asistente Administrativo II	24
Auxiliar Administrativo I	33
Auxiliar Administrativo II	10
Auxiliar Administrativo III	11
Técnico Administrativo I	3
Técnico Administrativo II	5
Secretaria I	1
Secretaria II	1
Cajero I	1
Asistente Social	5
Psicólogo	1
Total	108

Fuente: Poder Judicial Lambayeque 2017

3.3.2. Muestra

Al tener el análisis a toda la población no se ejecutó el proceso de obtención de muestra.

El tipo de muestreo aplicado fue el muestreo aleatorio simple (M.A.S.) que como definen Hernández, Fernández y Baptista (2010) es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra. Todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

3.4. Criterios de selección

Son integrantes de la población todos los colaboradores registrados como administrativos bajo cualquiera de las modalidades de contrato (nombramiento, contratado o CAS).

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Liderazgo transformacional	Es la formación de “una relación de estimulación y elevación mutuas que convierte a los seguidores en líderes y puede convertir a los líderes en agentes morales” (Bass, 1985).	Influencia idealizada	Visión	Cuestionario
			Misión	
		Motivación inspiradora	Visión de equipo	
			Espíritu de equipo	
		Estimulación intelectual	Decisiones individuales	
			Creatividad	
			Innovación	
		Consideración individualizada	Apoyo	
Entendimiento				
Bienestar psicológico	Bienestar subjetivo o afectivo que entiende el funcionamiento positivo que implica el compromiso con los retos existenciales de la vida y el desarrollo humano (Keyes, Shmotkin & Ryff, 2002)	Autoaceptación	Rechazo	
			Aceptación	
		Relaciones positivas	Integración	
			Participación	
		Autonomía	Personal	
			Social	
		Dominio del entorno	Individual	
			Colectiva	
		Propósito en la vida	Crecimiento	
			Aspiracional	
		Crecimiento personal	Aprendizaje	
			Conocimiento	
Valoración				
Confianza	Seguridad que alguien tiene de otro individuo o de algo, así como la presunción basada en la conducta futura o	Confianza en el líder	Lealtad	
			Aceptación	
			Involucramiento	
			Valoración	

	acciones de una persona. (Cook & Wall, 1980).		Conciencia	
			Comunicación	
			Honestidad	
		Cohesión	Supervisión	
			Compañerismo	
		Atractivo	Condiciones de trabajo	
			Pago	
		Autonomía	Responsabilidad	
			Trabajo en sí mismo	
			Progreso	
		Vinculación	Seguridad	
			Reconocimiento	
Satisfacción laboral	Tendencia emocional o psicológica basada en procesos cognoscitivos y volitivos de la personalidad a percibir “motivante” la influencia de un conjunto de factores presentes en la actividad laboral y su contexto, dirigida a satisfacer determinadas necesidades. (Paris, 2008).			

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica tomada para la investigación fue la encuesta a través de su instrumento que fue el cuestionario. La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Además, permite explorar la opinión pública y temas de significación científica y de importancia en las sociedades. (Grasso, 2006)

3.7. Procedimientos

En primer lugar se solicitó el permiso respectivo con las áreas encargadas, luego se identificó y contactó a los colaboradores de la institución, se hizo un primer acercamiento con los participantes, el cual fue de manera personal en su mayoría así como por medio de una carta de presentación enviada a sus correos electrónicos, informando a cada empleado acerca del propósito del estudio, la forma de participación y la opción de responder si no deseaba recibir más información (en el caso de correo electrónico). El empleado que aceptaba participar mediante la firma del consentimiento informado recibía un nuevo correo con el vínculo al cuestionario para contestarlo vía electrónica. Fueron muy pocos los casos que respondieran en formato físico. Se logró tener la respuesta de todos los participantes durante el lapso de veinte días.

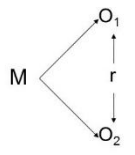
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se verificaron las escalas de medida, así como los ítems del cuestionario que se adaptó, estas fueron analizadas a través del alfa de Cronbach para conocer la fiabilidad de la escala de medida. Se llevaron a cabo análisis de regresión lineal con cada una de las dimensiones y para medir la correlación se empleó el análisis de R de Pearson que es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. Se analizaron de forma conjunta y a través de ecuaciones estructurales las relaciones que se propusieron en el modelo de la investigación; es decir, la relación del liderazgo transformacional con el bienestar de los empleados, tanto directa como mediada a través de la confianza en el líder, controlando igualmente los datos sociodemográficos, la afectividad y la autoeficacia. Tanto los análisis de regresión como los de ecuaciones estructurales se realizaron con la muestra total. Finalmente, los resultados se mostraron en gráficas para un mayor entendimiento y explicación de las mismas a través del programa SPSS v21.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2
Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Cuál es la relación del estilo transformacional con el bienestar psicológico y satisfacción laboral bajo el rol mediador de la confianza en los colaboradores administrativos del Poder Judicial?	<p>General Determinar la relación del estilo transformacional con el bienestar psicológico y satisfacción laboral bajo el rol mediador de la confianza en los colaboradores administrativos del Poder Judicial.</p> <p>Específicos 1.- Determinar la relación entre el estilo de liderazgo transformacional con la confianza del líder, 2.- Determinar la relación de la confianza del líder con el bienestar psicológico 3.- Determinar la relación de la confianza del líder con la satisfacción laboral.</p>	<p>H1: El liderazgo transformacional influye positivamente en la confianza del líder.</p> <p>H2: La confianza de líder influye positivamente en el bienestar psicológico.</p> <p>H3: La confianza de líder influye positivamente en la satisfacción laboral.</p>	<p>Independiente</p> <p>Liderazgo transformacional</p> <p>Dependiente</p> <p>Bienestar psicológico Satisfacción laboral Confianza en el líder</p>	Investigación cuantitativa, descriptiva correlacional, de corte transversal.	La población está conformada por el número de colaboradores administrativos.	Encuesta	<p>Las medidas estadísticas a utilizar:</p> <p>Alpha de Cronbach Coeficiente de relación. Regresión lineal</p>
	DISEÑO			MUESTRA	INSTRUMENTOS		
	Correlacional cuyo esquema es:			La muestra está conformada por la misma cantidad de la población.	Cuestionario		



- Dónde:**
M → Grupo de estudio
O₁ → Variable independiente
O₂ → Variable dependiente
r → Relación

3.10. Consideraciones éticas

Los criterios éticos que se tomaron en cuenta para la investigación son los que a continuación se detallan:

- Consentimiento informado

A los participantes de la presente investigación se les manifestó las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucró donde asumieron la condición de ser informantes.

- Confidencialidad

Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

- Observación participante

El investigador actuó con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivarán de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

IV. Resultados y discusión

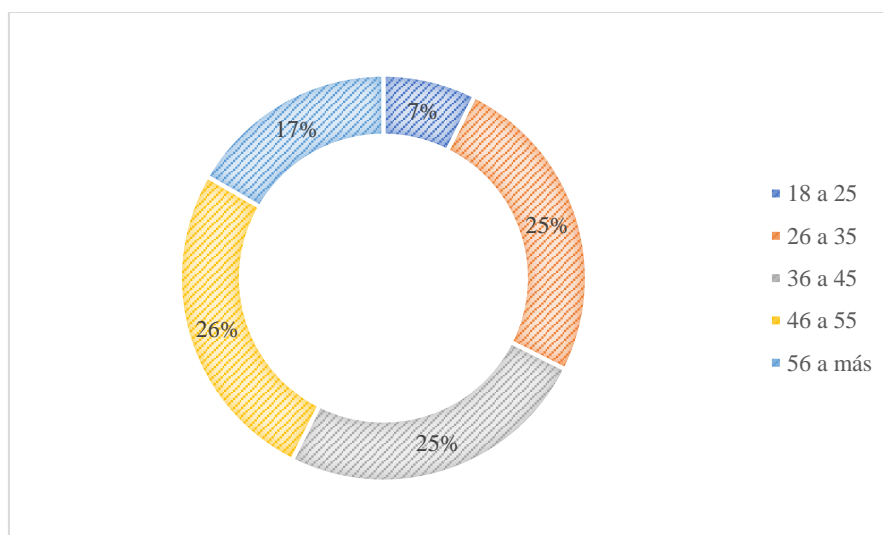
4.1. Resultados

4.1.1. Fiabilidad

Tabla 3
Fiabilidad

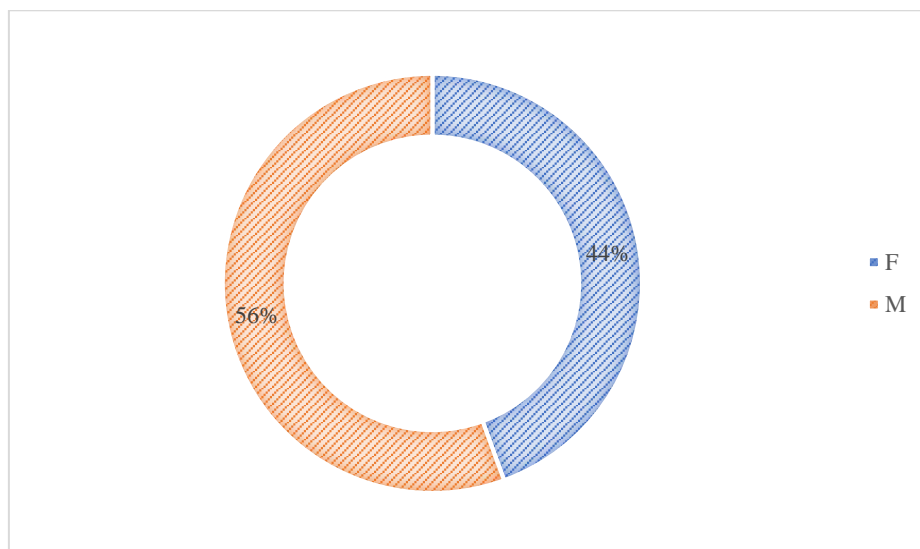
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	38

La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Luego del análisis para de los 38 elementos se obtuvo un valor del ,952 que como refieren George y Mallery (2003, p. 231) el coeficiente alfa es bueno.

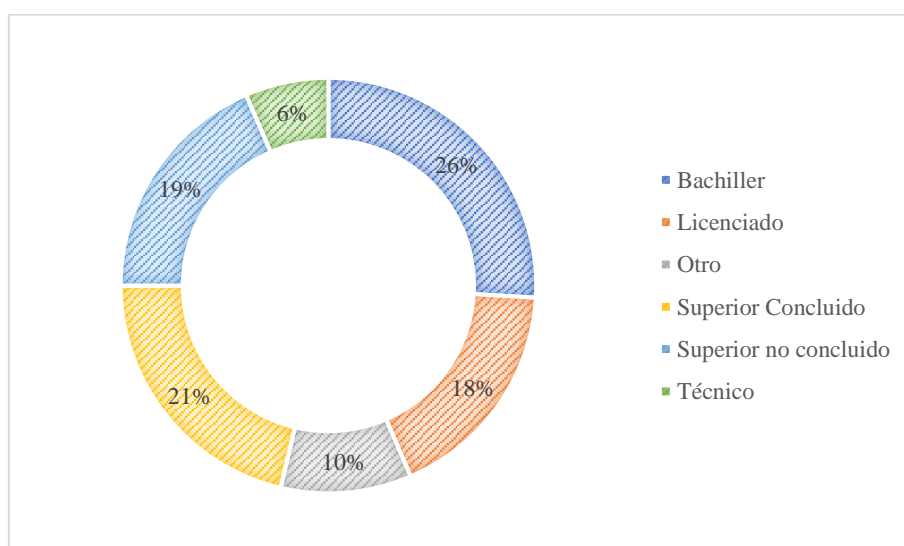


Respecto a la edad se ha podido determinar que hay una igualdad entre los trabajadores que tienen entre 26 a 35 y 36 a 45 años que representan el 50% de la población en estudio. Por otro lado, sólo un punto más arriba se encuentra el grupo de colaboradores que tienen entre 46

a 55 años con un 26%. Además, un significativo 17% tiene más de 56 años de edad y que posiblemente estén en camino de la jubilación y el interés en el trabajo sea menos que los otros grupos de edades.

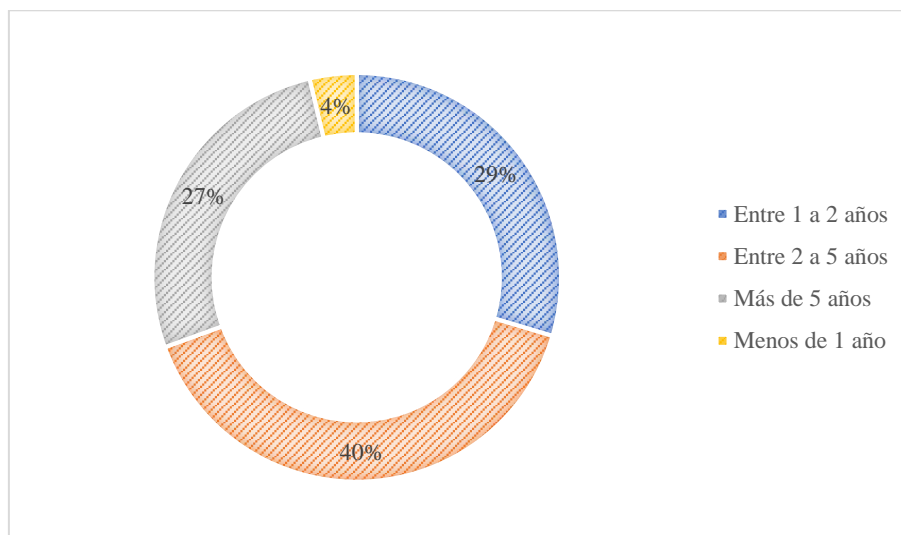


En relación al género, la diferencia no es mucha respecto de uno a otra. Un 56% de la población administrativa son varones frente a un 44% que son mujeres. Esto demuestra no solo que hay oportunidades para ambos, sino que sirvió para conocer que tanto piensan uno y otro respecto al liderazgo y su influencia en su desempeño.

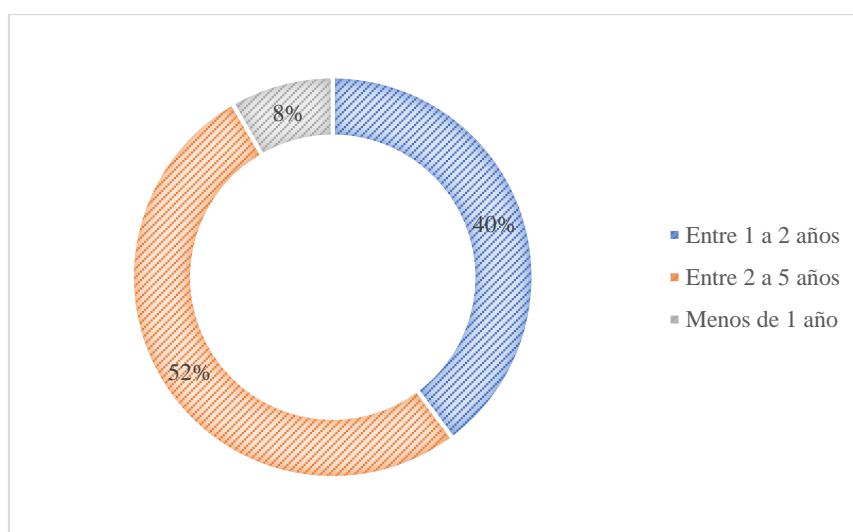


Respecto al nivel académico que ostentan cada uno de los colaboradores, se pudo determinar que casi una cuarta parte (26%) de los encuestados son Bachilleres; éstos son

seguidos por un 21% que sólo han concluido estudios superiores y un 19% que han llegado a un nivel superior, pero por algún motivo no lograron concluirlo. Un importante 18% poseen el grado de licenciatura y sólo un 6% son técnicos. Un 10% respondió que tienen algún otro nivel.



El tiempo laboral es fundamental para poder tener una opinión propia respecto a la percepción sobre el liderazgo; un 40% de los encuestados asegura tener entre 2 a 5 años de servicio en la institución, grupo importante que en su mayoría han experimentado muchos cambios y han sabido sobrellevar situaciones que les atribuye una opinión experimentada. El 29% se encuentra en una etapa entre 1 a 2 años mientras que el 27% tiene más de 5 años en la institución. Sólo un 4% afirma tener menos de 1 año, que es un resultado óptimo para los objetivos planteados.



Un 52% de los encuestados viene trabajando entre 2 a 5 años con su líder, esto le otorga la solvencia de poder conocer muy bien el estilo de trabajo. Un 40% dice tener trabajando entre 1 a 2 años y sólo un 8% tiene menos de un año trabajando de manera conjunta con su jefe.

4.1.2. Resultados de la Correlación y Regresión Lineal

a. Correlación para determinar la relación entre el estilo de liderazgo transformacional con la confianza del líder

- Correlación

Tabla 4

Correlación entre las variables Liderazgo Transformacional y Confianza

		Liderazgo Transformacional	Confianza
Liderazgo Transformacional	Correlación de Pearson	1	,560**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
Confianza	Correlación de Pearson	,560**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al realizar el análisis estadístico entre la variable de Liderazgo Transformacional y Confianza, se ha encontrado que este obtuvo una correlación significativa con .560.

Es posible que al centrar el liderazgo como una fuerte visión y personalidad gracias a la cual son capaces de cambiar las expectativas, percepciones y motivaciones de los colaboradores, se convierte en una fuente inspiradora donde los líderes y seguidores trabajan juntos para avanzar a un nivel superior de moral y sobre todo de motivación. Muchos enfoques teóricos han desarrollado sobre el liderazgo transformacional una relación con la confianza en el líder claro está; este elemento fundamental como parte de modelos de este tipo de liderazgo como refieren Boal y Bryson (1988) se convierte en una condición necesaria para que este estilo sea efectivo. Al ser el Poder Judicial una institución estatal, los canales de comunicación y relación siempre han sido defectuosos, un claro ejemplo son los sistemas de contratación ineficientes que se manejan, por temas como nepotismo o conflicto de intereses muy comunes

encontrar en varias entidades del estado. Bennis y Nanus (1985) consideran que para establecer relaciones entre ambas variables. Se necesita entender el comportamiento de las personas en su entorno laboral, así mismo de acuerdo con Bass (1997), el primer estudio que mostró evidencia empírica de la relación de la confianza en el líder fue Podsakoff et al. (1990) que establecía un claro nexo entre la manera de conducir al grupo de personas con los aspectos emocionales de entender y confiar en la persona.

La administración pública la estar conformada por todos aquellos elementos que la hacen efectiva, armoniza funcionarios, colaboradores, jefaturas y dependencias donde se crea de un vínculo o relación entre todos ellos. Al interactuar muchas personas con distintas características, es probable que el liderazgo transformacional busque generar altos niveles de confianza en el líder, lo que implica un papel más proactivo. Por lo tanto, es probable que la forma en que se mida la confianza en el líder se limite a dimensiones que están íntimamente relacionadas con comportamientos propios del liderazgo transformacional, lo cual puede deducirse también del análisis de los ítems, cuyo contenido se aproxima en la medición de ambos constructos, por ejemplo, cuando se pregunta el acuerdo con que “se puede confiar en que el líder tomará decisiones sensatas para el futuro de la empresa” para evaluar la confianza y cuando se pregunta la frecuencia con que el jefe “considera las consecuencias éticas y morales de sus decisiones” y “busca diferentes perspectivas a la hora de solucionar los problemas” para medir el nivel percibido de liderazgo transformacional. En tanto la confianza en el líder, como fue conceptualizada y medida en este estudio, se base en las expectativas de los comportamientos del jefe, es esperable que las dos variables correlacionaran tan alto, sin que esto necesariamente signifique que se trata del mismo constructo. (Bandura, 2001).

- Regresión Lineal

Tabla 5

Regresión Lineal entre las variables Liderazgo Transformacional y Confianza

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,560 ^a	,313	,307	,652

a. Predictores: (Constante), Liderazgo Transformacional

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	20,565	1	20,565	48,332	,000 ^b
	Residuo	45,102	106	,425		
	Total	65,667	107			

a. Variable dependiente: Confianza

b. Predictores: (Constante), Liderazgo Transformacional

Coefficientes^a

Modelo	Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	1,274	,358		3,562	,001
Liderazgo Transformacional	,653	,094	,560	6,952	,000

a. Variable dependiente: Confianza

La tabla 5 indica que la variable Confianza tiene causalidad; vale decir, está linealmente relacionada con respecto a la variable Liderazgo Transformacional.

b. Correlación para determinar la relación de la confianza del líder con el bienestar psicológico

- Correlación

Tabla 6

Correlación entre las variables Confianza y Bienestar Psicológico

		Confianza	Bienestar Psicológico
Confianza	Correlación de Pearson	1	,426**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
Bienestar Psicológico	Correlación de Pearson	,426**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados muestran que hay una correlación significativa entre las variables de Confianza y Bienestar psicológico en un nivel de .426.

Según Casullo (2002) el bienestar psicológico tiene varias acepciones, y se pueden definir como el grado en el que un individuo juzga globalmente su vida en términos favorables. La evaluación realizada en la investigación se apoya en tres componentes, primero los estados emocionales que los colaboradores expresan en sus respuestas sobre sentimientos positivos y negativos, mostrando que requisito indispensable para una salud emocional es la confianza; el componente cognitivo o procesamiento de información que los trabajadores realizan acerca de cómo les fue o les está yendo en su vida relacionada al aspecto laboral y las relaciones de vinculares entre ambos componentes. Esto permite apreciar que bienestar psicológico además con relación al liderazgo transformacional genera un ambiente grato de trabajo y que si se relaciona de manera sólida con la confianza en el líder. En antecedentes analizados, se ha encontrado que ciertas dependencias estatales están trabajando en el bienestar del empleado, Van Horn et al. (2004), corrobora que aspectos personales como la afectividad, las relaciones y la autoeficacia en el trabajo resultan decisivos en relación con este indicador. Sin embargo, es de notar que el grado de liderazgo transformacional percibido corresponde a una frecuencia de “a veces”, lo cual en la práctica puede implicar una falta de esfuerzo extra y motivación trascendente, características de un alto nivel de liderazgo transformacional (Bass, 1985).

Dado que estas últimas características probablemente estarían más asociadas con el bienestar psicológico, un mayor nivel de liderazgo transformacional percibido podría generar su relación también con este indicador. Es probable que una buena relación del liderazgo transformacional y el bienestar psicológico en este estudio se deba a que la motivación que imprimen los jefes es suficiente como para inspirar a los empleados en relación con su propósito vital y más aún entonces con uno trascendente.

- Regresión Lineal

Tabla 7

Regresión Lineal entre las variables Confianza y Bienestar Psicológico

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,426 ^a	,181	,173	,569

a. Predictores: (Constante), Confianza

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7,587	1	7,587	23,439	,000 ^b
	Residuo	34,312	106	,324		
	Total	41,899	107			

a. Variable dependiente: Bienestar Psicológico

b. Predictores: (Constante), Confianza

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	2,397	,267		8,978	,000
	Confianza	,340	,070	,426	4,841	,000

a. Variable dependiente: Bienestar Psicológico

La tabla 7 indica que la variable Confianza tiene causalidad; vale decir, está linealmente relacionada con respecto a la variable Bienestar Psicológico.

c. Correlación para determinar la relación de la confianza del líder con la satisfacción laboral.

- Correlación

Tabla 8

Correlación entre las variables Confianza y Satisfacción Laboral

		Confianza	Satisfacción Laboral
Confianza	Correlación de Pearson	1	-,173
	Sig. (bilateral)		,073
	N	108	108
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	-,173	1
	Sig. (bilateral)	,073	
	N	108	108

Los resultados muestran que la correlación existente es muy baja o nula pues hay un promedio de -.173.

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización se basa principalmente en la psicología y su relación con el comportamiento organizacional, Robbins (1998) afirma que resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Al analizar los hallazgos en la investigación se ha podido encontrar que si bien es cierto el liderazgo transformacional tiene un vínculo muy fuerte con la confianza y este a su vez con el bienestar psicológico, esa relación no se ha podido establecer con la satisfacción laboral. En los datos demográficos, se ha podido observar que hay muchos colaboradores que no tienen un aseguramiento laboral por el tipo de contrato, esto podría explicar que, a pesar de sentir un estímulo emocional fuerte, los sentimientos hacia el compromiso laboral no son suficientes. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo, se puede describir como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Dado que el estudio permitió confirmar que la confianza no se encuentra asociado de manera importante a la satisfacción laboral, no hubo sustento para la sugerencia de Pillai, Scandura, et al. (1999) de que los valores culturales pudieran influir de tal forma la percepción de los comportamientos de los líderes como para que no se presentara dicha asociación. Es probable entonces que los empleados no perciban “demandas intelectuales y emocionales” (Pillai, Scandura et al., 1999, p. 774) de parte de sus líderes transformacionales, que les generen insatisfacción dada la gran distancia de poder.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad laboral, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Shultz, 1991).

Por lo tanto, la satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).

Por otra parte, los cambios en la conducta laboral podrían producir una influencia que se atribuyen a las experiencias subjetivas o psicológicas del sujeto ante ellos. Las experiencias provocan alteraciones en la motivación y en la conducta laboral (Shultz, 1991). Los estudios respecto a la importancia de las características del puesto, postulan que la naturaleza del trabajo mismo es un determinante principal de la satisfacción con el puesto.

- Regresión Lineal

Tabla 9

Regresión Lineal entre las variables Confianza y Satisfacción Laboral

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,173 ^a	,030	,021	,612

a. Predictores: (Constante), Confianza

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,234	1	1,234	3,288	,073 ^b
	Residuo	39,766	106	,375		
	Total	41,000	107			

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

b. Predictores: (Constante), Confianza

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	4,343	,287		15,110	,000
	Confianza	-,137	,076	-,173	-1,813	,073

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

La tabla 9 indica que la variable Confianza no existe una relación directa con la variable Satisfacción Laboral por ende se rechaza la hipótesis H3.

V. Conclusiones

Se ha podido establecer la relación entre el estilo de liderazgo transformacional con la confianza del líder pues los resultados luego del análisis de correlación muestran un ,560; lo cual significa que los colaboradores del Poder Judicial en la ciudad de Chiclayo consideran que su confianza se ve influida por el estilo de liderazgo que ejercen sobre ellos; por lo tanto, se acepta la hipótesis H1 donde el liderazgo transformacional influye positivamente en la confianza del líder.

En el segundo objetivo específico planteado, los resultados mostraron que la relación de la confianza del líder con el bienestar psicológico también es significativa (,426) y que podría apoyarse en el hecho de que los colaboradores se sienten seguros con el comportamiento del líder, pero más aún con la confianza que este genera, además del 50% de los trabajadores sus edades oscilan entre 26 a 45 años, aspecto que podría explicar los fundamentos psicológicos de seguridad que buscan en su centro de labores. Por esta razón, la hipótesis H2 (la confianza de líder influye positivamente en el bienestar psicológico) se acepta.

Respecto a la relación de la confianza del líder con la satisfacción laboral, los hallazgos evidenciaron que no existe ninguna correlación entre ambas variables, esto podría explicarse primero por el tiempo que tienen los colaboradores que en un gran porcentaje (69%) tienen entre 1 a 5 años laborando en la institución, eso reflejaría que hay además una relación de tiempo sobre la satisfacción; por otro lado, un 48% de ellos sólo tienen trabajando menos de dos años con su líder, situación que podría explicar la no correlación (-.173). por ese motivo, se rechaza la H3, es decir que la confianza de líder influye positivamente en la satisfacción laboral.

Al contrastar los resultados obtenidos en el presente estudio con los de aquellos que evaluaron la mediación de la confianza en el líder en la relación del liderazgo transformacional con la satisfacción laboral, los datos coincidieron en establecer esta mediación. De esta manera, se confirmó el importante papel que tiene la confianza en el líder para que el liderazgo transformacional pueda incidir sobre todos los indicadores de estudio, pero también tomar en cuenta del por qué no incidió sobre la satisfacción laboral. Este resultado debe interpretarse con cuidado dada la alta correlación que se obtuvo entre el liderazgo transformacional y la confianza (,560) así como también con la variable de bienestar psicológico (,426).

VI. Recomendaciones

Se debe seguir fortaleciendo las relaciones del liderazgo transformacional con la confianza en los colaboradores del Poder Judicial en la ciudad de Chiclayo pues al encontrarse que hay una correlación alta entre ambas variables se puede consolidar este hecho a través de programas que permitan un mayor acercamiento de los trabajadores a los líderes como por ejemplo reuniones fuera de oficina que permita la distensión y socialización de todos; otro hecho que funciona son los eventos deportivos que pueden promover en la institución donde el equipo se consolide y que las relaciones se fortalezcan.

Es importante que la confianza pueda expandirse por toda la institución, para ello se necesita que todos se comprometan con este trabajo; al tener resultados de que la confianza es alta en relación al bienestar psicológico, se podría aprovechar la estabilidad emocional de los trabajadores e incentivarlos a participar en proyectos personales que se relacionen con las actividades que realizan diariamente, es decir, tratar de dejar la monotonía del día a día a través de esto, una vez logrado el cometido, se premia o reconoce a el colaborador. Además, se ha podido observar que inclusive en algunas empresas se dan clases de yoga de manera gratuita de manera que el trabajador se sienta conectado psicológicamente consigo mismo.

Al haber obtenido un resultado negativo respecto a la relación entre la confianza y la satisfacción laboral, es imprescindible sugerir algunas actividades que permitan revertir en un tiempo no muy lejano esta realidad en el Poder Judicial. Lo primero que se recomienda es que los trabajadores puedan tener un espacio colaborativo; es decir, hacer que los trabajadores se relacionen con otras personas de otras áreas que no conozcan, quizá ni siquiera saben quienes trabajan en el otro lado de la oficina. Para esto los jefes deben buscar conexiones entre las áreas para que todos se sientan parte de un mismo equipo, con un objetivo común, y no cumplir únicamente con lo que se le asigna al empleado. Se podría también implementar sistemas para mejorar la comunicación, los sistemas verticales de trabajo como es el caso del Poder Judicial tiene como característica las jerarquías muy claras, esto limita no solo la comunicación, sino que también la productividad y excluye la creatividad de los miembros.

Así mismo, se puede diseñar espacios creativos que tiene como objetivo liberar la creatividad de los equipos. Muchas veces la mayoría de los empleados trabajan con tecnología obsoleta y en lugares que están arraigados en el pasado, el propio exceso de papeleo natural del

trabajo que se realiza, genera la sensación de estar en un lugar detenido en el tiempo, esto reduce la satisfacción del colaborador y hace más difícil trabajar de maneras nuevas y creativas.

VII. Lista de referencias

- Avolio, B. y Bass, B. (2002). *Developing potential across a full range of leadership*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: Free Press.
- Bass, B. M. (1997). Does the transactional-transformational leadership paradigm transcend organizational and national boundaries? *American Psychologist*, 2, 130–139.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1–26.
- Bennis, W. y Nanus, B. (1985). *Leaders: The strategies for taking charge*. New York: Harper & Row.
- Boal, K. B. y Bryson, J. M. (1988). *Charismatic leadership: A phenomenological and structural approach*. En J. G. Hunt, B. R. Baliga, H. P. Dachler, y C. A. Schriesheim (Eds.), *Emerging Leadership Vistas* (pp. 5–28). Lexington, MA: Lexington Books.
- Blum, C. y Nailor, C. (1988). *Psicología industrial*. México: Trillas.
- Braña, F. (2004). Teoría de los bienes públicos y aplicaciones prácticas: Presentación de un número monográfico sobre “Bienes públicos”. *Estudios de Economía Aplicada*, 22 pp. 177-185. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-liderazgo-el-sector-publico-una-S2215910X14700242>
- Braun, S., Peus, C., Weisweiler, S. y Frey, D. (2013). Transformational leadership, job satisfaction, and team performance: A multilevel mediation model of trust. *The Leadership Quarterly*, 24, 270–283. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.leaqua.2012.11.006>
- Casullo, M. y Col. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires: Paidós.
- Cruz – Ortíz (2017). *Liderazgo Transformacional: Estudios empíricos desde una perspectiva de grupos y de multinivel* (Tesis posgrado, Universitat Jaume, Valencia, España). Recuperado de http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/405452/2017_Tesis_Cruz%20Ortiz_Valeria.pdf?sequence=1
- Cook, J. y Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39–52. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1980.tb00005.x>
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.

- Fang, H. & Norman, P. (2014). Toward an efficiency rationale for the public provision of private goods. *Economic Theory*, 56 (2014), pp. 375-408. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-liderazgo-el-sector-publico-una-S2215910X14700242>
- Fairholm, G. (1994). *Leadership and the culture of trust*. Westport, CT: Greenwood Publishing Group.
- García-Arias, J. (2004). La estabilidad cambiaria como bien público global. *Revista de economía*. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-liderazgo-el-sector-publico-una-S2215910X14700242>
- García-Guiu, C. (2014). *Liderazgo transformacional y auténtico en organizaciones de seguridad, emergencias y defensa. Relaciones del liderazgo con la identificación grupal, la cohesión de la unidad y la potencia grupal (Tesis posgrado, Universidad de Granada, Granada, España)*. Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/24582967.pdf>
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS/PC+step by step: a simple guide and reference*. Wadsworth Publishing Co. Belmont, CA. EEUU.
- Jiménez, C. (2014). Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de los docentes de una universidad privada (Tesis de maestría, Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia). Recuperado de <http://metadirectorio.org/bitstream/10983/2084/1/Tesis%20Final%20Claudia%20C%20Jimenez%20C.pdf>
- Kettl, M. (2005). *The Global Public Management Revolution*. Brookings Institution, Washington, D.C
- Keyes, C., Shmotkin, D. y Ryff, C. (2002). Optimizing Well-Being: The Empirical Encounter of Two Traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 1007–1022. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.82.6.1007>
- Musgrave, R. (1939). The voluntary Exchange theory of public economy. *Quarterly journal of economics*, 53, pp. 213-237. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-liderazgo-el-sector-publico-una-S2215910X14700242>
- Olvera, J., Llorens, S., Acosta, H. y Salanova, M. (2017). El liderazgo transformacional y la confianza como antecedentes del desempeño en equipo en el ámbito sanitario. *Revista Anales de Psicología versión On-line ISSN 1695-2294 versión impresa ISSN 0212-9728*. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282017000200020
- Omar y Salessi (2016). Liderazgo, confianza y flexibilidad laboral como predictores de identificación organizacional: un estudio con trabajadores argentinos. *Pensamiento Psicológico, Vol 14, No 2, pp. 33-47* [doi:10.11144/Javerianacali.PPSI14-2.lcfl](https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI14-2.lcfl). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v14n2/v14n2a03.pdf>

- Sanabria (2017). La confianza organizacional como variable mediadora entre el capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento. *Dirección General de Investigaciones Universidad Católica de Colombia*. Recuperado de <http://www.metadirectorio.org/bitstream/10983/14657/3/ART%C3%8DCULO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20.pdf>
- Paris, L. (2008). *Estrés laboral asistencial, recursos de afrontamiento y satisfacción laboral en trabajadores de la salud de la ciudad de Rosario (tesis doctoral, Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Rosario. Rosario, Argentina)*.
- Perilla – Toro, L. & Gómez – Ortiz, V. (2017). Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Volume 33, Issue 2, Pages 95-108*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596217300245>
- Perry, J. (1997). Antecedents of Public Service Motivation. *Journal of Public Administration Research and theory: J-PART*, 7 (2), p. 181
- Perry, J. & Hondeghem, P. (2008). Directions for Future Theory and Research. Motivation in Public Management: The Call of Public Service, *Oxford University Press, Oxford, EE.UU*, pp. 294-313
- Pillai, R. & Ethlyn A. (1999). Does Leadership Matter in the Political Arena? Voter Perceptions of Candidates' Transformational and Charismatic Leadership and the 1996 U.S. Presidential Vote. *Leadership Quarterly*, 9 (3), pp. 397-416.
- Podsakoff, P., Mackenzie, S., Moorman, R. y Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*, 1, 107–142.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias, aplicaciones*. México D.F. Pearson Education.
- Ryff, C.D., Singer, B. (1996). Psychological well-being: Meaning, measurement, and implications for psychotherapy research. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 65, 14-23.
- Van Horn, J., Taris, T., Schaufeli, W. y Schreurs, P. (2004). The structure of occupational well-being: A study among Dutch teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 365–375.
- Locke, F. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Organizational and Industrial Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Sosik, J., Potosky, D. y Jung, D. (2002). Adaptive Self-Regulation: Meeting Others' Expectations of Leadership and Performance. *Journal of Social Psychology*, 142, 211–232. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1080/00224540209603896>

- Sundstorm, E. (1986). *Work Places: Environment and Behavior Series*. USA: Cambridge University Press.
- Schultz, D. (1991). *Psicología Industrial*. México: Edit. Me Graw Hill.
- Van Horn, J., Taris, T., Schaufeli, W. y Schreurs, P. (2004). The structure of occupational well-being: A study among Dutch teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 365–375-
- Welch, S. y Comer, j. 1988). *Quantitative Methods for Public Administration: Techniques And Applications*. Editorial Books/Cole Publishing Co. ISBN 10:0534108881/ 13: 9780534108885. U.S.A.
- Yukl, G. A. (1989). *Leadership in organizations (2ª ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Zhu, Y. y Akhtar, S. (2014). The mediating effects of cognition-based trust and affectbased trust in transformational leadership's dual processes: evidence from China. *The International Journal of Human Resource Management*, 25, 2755–2771. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2014.934885>

VIII. Anexos

8.1. Anexo 01: Cuestionario

Tabla 10
Cuestionario

Ítems	TD	D	I	DA	TDA
El líder comparte la visión de la organización					
El líder comparte la misión de la organización					
El líder motiva a través de la visión de equipo					
El líder inspira y fortalece el espíritu de equipo					
El líder estimula a la toma de decisiones individuales					
El líder estimula a la creatividad					
El líder estimula a la innovación					
El líder apoya el trabajo del colaborador					
El líder entiende al colaborador					
Rechazo lo que no me conviene					
Me acepto tal cual soy como trabajador					
Me siento bien integrándome al equipo de trabajo					
Me siento bien participando en las actividades del trabajo					
Me siento mejor tomando decisiones personales					
Me siento mejor tomando decisiones en grupo					
Siento que trabajo mejor de manera individual					
Siento que trabajo mejor de manera colectiva					
Mi bienestar está en relación con el crecimiento en la organización					
Tener aspiraciones me hace sentir bien					
Siento que aprendo mucho en la organización					
Siento que mis conocimientos me han hecho crecer en la organización					
Siento que la organización valora mi trabajo					
La confianza que percibo en el líder me genera lealtad					
Acepto todo lo que me dice el líder					
Me involucro de manera confiable en todas las actividades					
Valoro la confianza como principal aspecto de relación con el líder					
La confianza me genera conciencia sobre lo que debo hacer					
La comunicación con el líder hace que se incremente la confianza					

La honestidad del líder me genera confianza de sus actos					
Me siento satisfecho con los niveles de supervisión que maneja la organización					
Me siento satisfecho con el compañerismo que hay en la organización					
Me siento satisfecho con las instalaciones físicas dónde realizo mi trabajo					
Me siento satisfecho con la remuneración que percibo por mi trabajo					
Me siento satisfecho con el nivel de responsabilidad que tengo					
Me siento satisfecho por la autonomía que tengo sobre mi trabajo					
Me siento satisfecho con la forma de promover al personal					
Me siento satisfecho con el grado de seguridad y estabilidad laboral					
Me siento satisfecho con el sistema de reconocimiento al personal					

8.2. Anexo 02: Figuras

- Liderazgo Transformacional

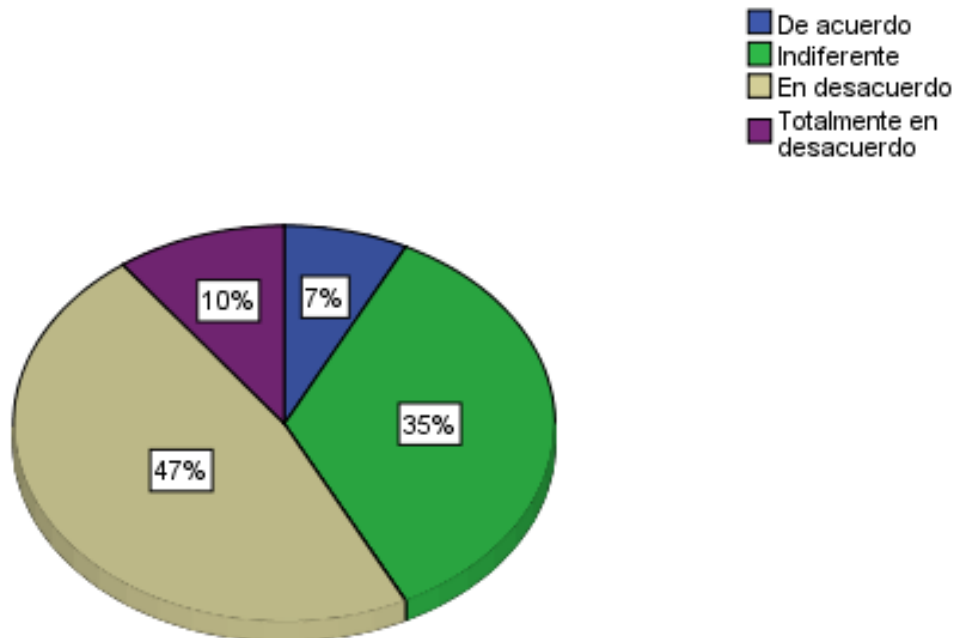


Figura 3. El líder comparte la visión de la organización

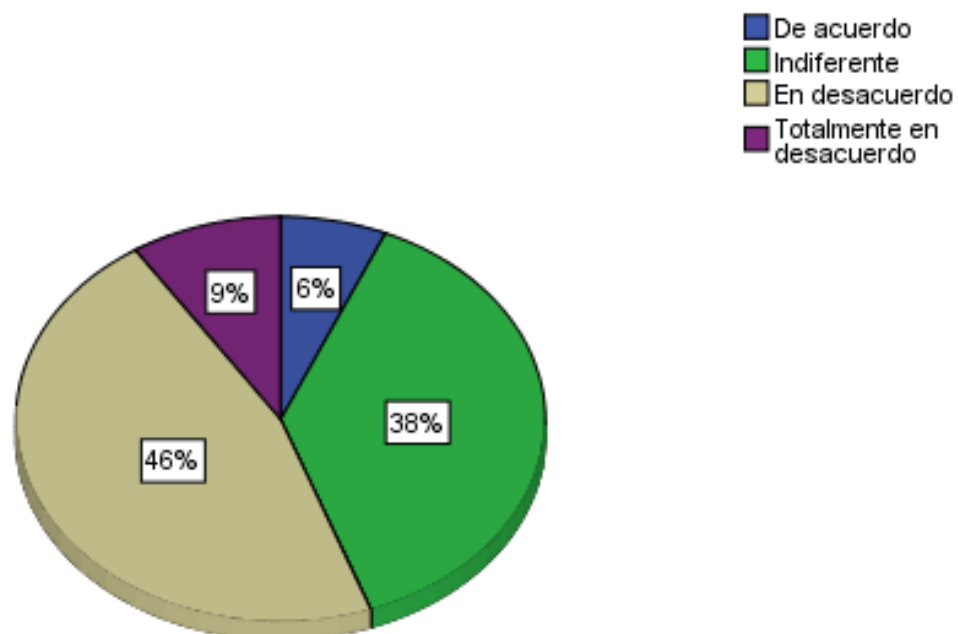


Figura 4. El, líder comparte la misión de la organización

Indiferente
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

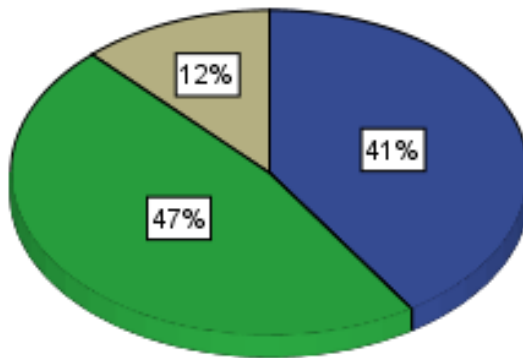


Figura 5. El líder motiva a través de la visión de equipo

Indiferente
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

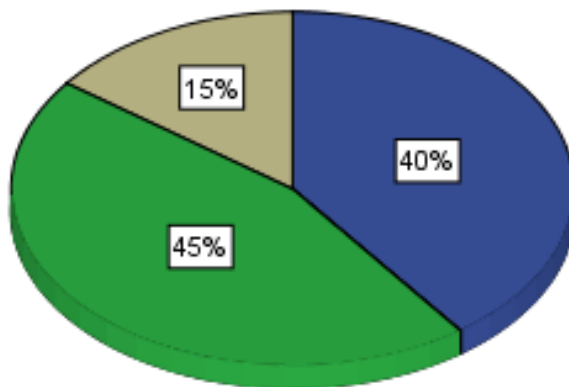


Figura 6. El líder inspira y fortalece el espíritu de equipo

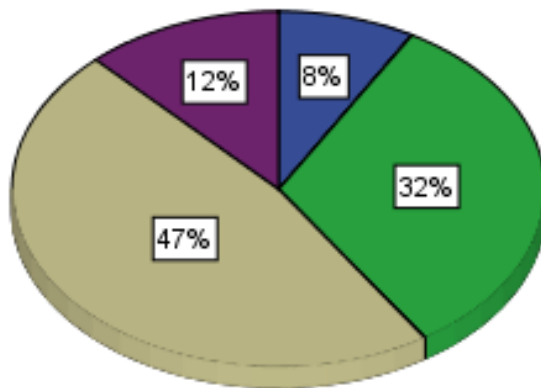


Figura 7. El líder estimula a la toma de decisiones individuales

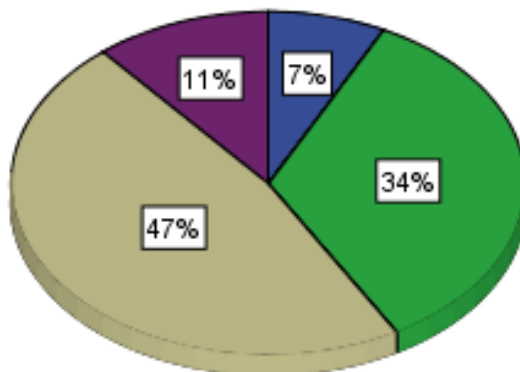
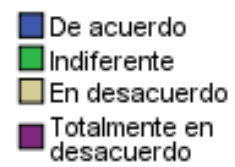


Figura 8. El líder estimula a la creatividad

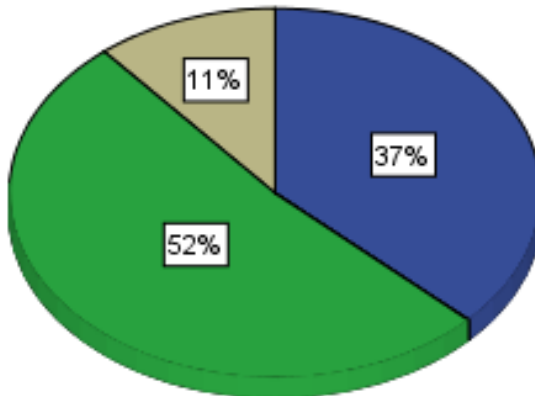
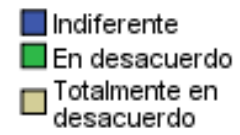


Figura 9. El líder estimula a la innovación

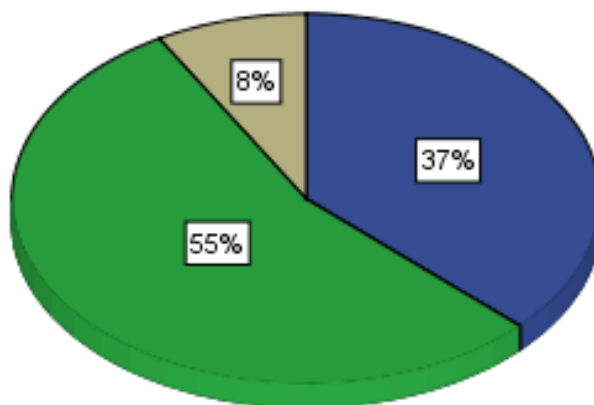
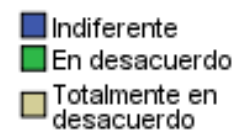


Figura 10. El líder apoya el trabajo del colaborador

El líder entiende al colaborador

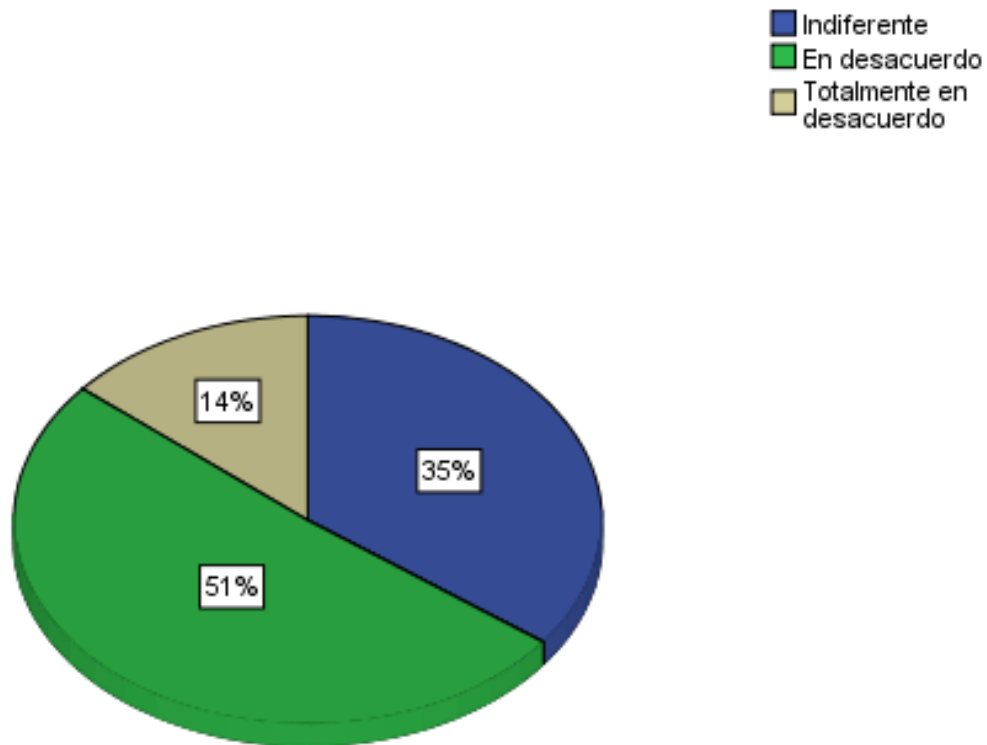


Figura 11. El líder entiende al colaborador

- Bienestar Psicológico

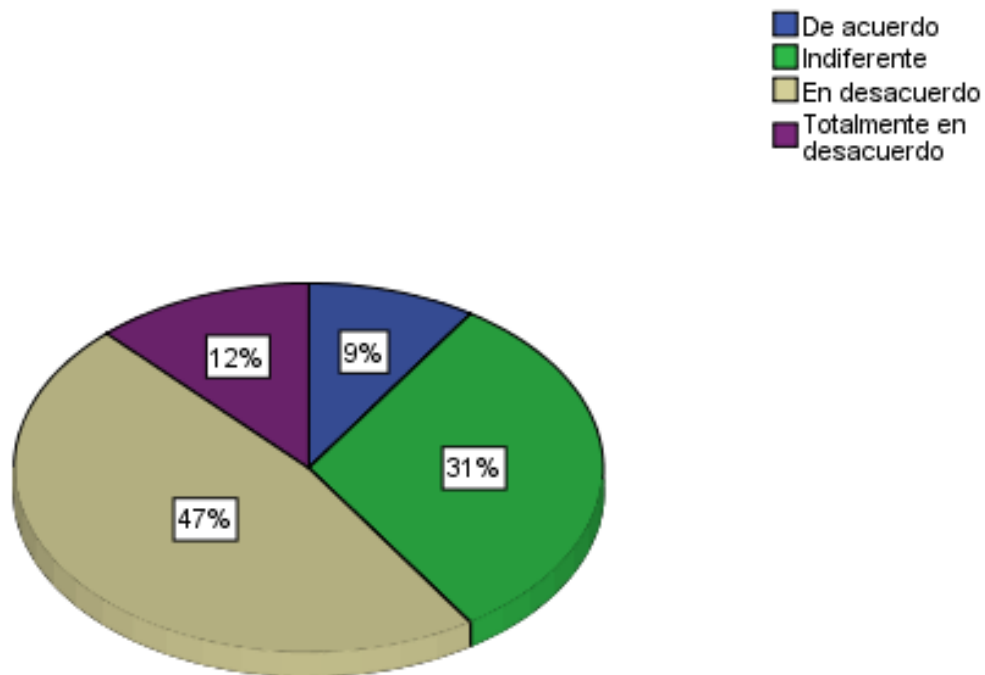


Figura 12. Rechazo lo que no me conviene

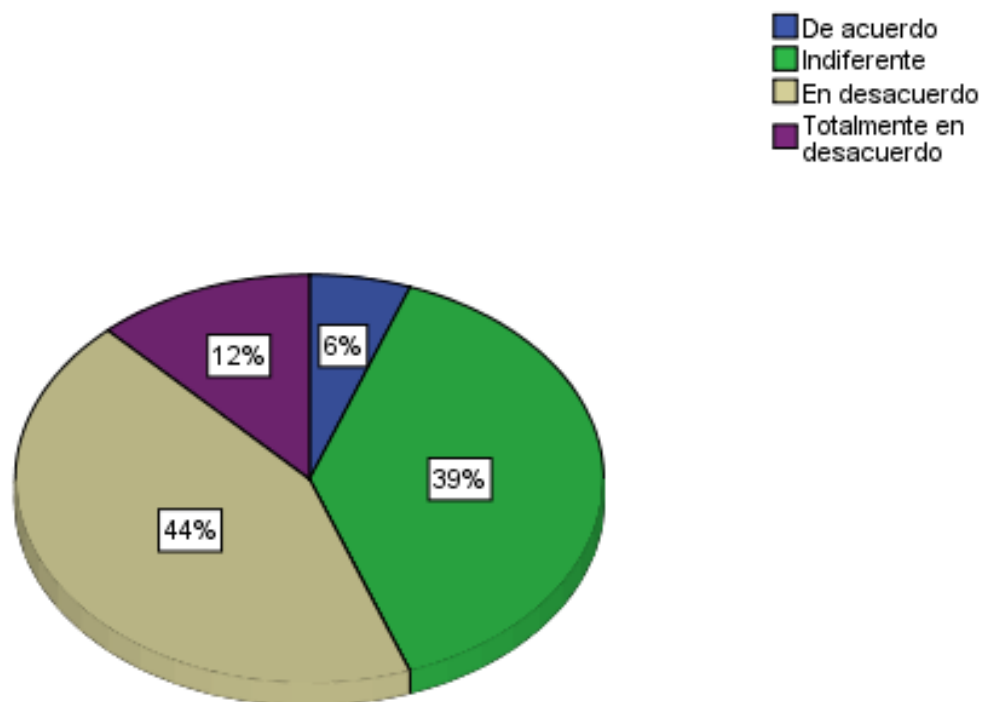


Figura 13. Me acepto tal cual soy como trabajador

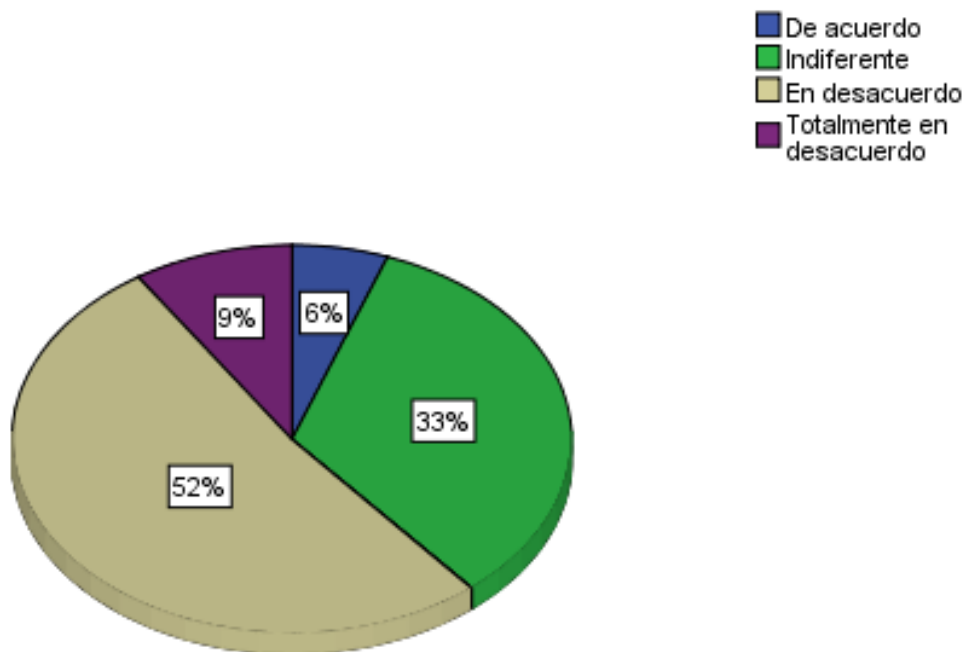


Figura 14. Me siento bien integrándome al equipo de trabajo

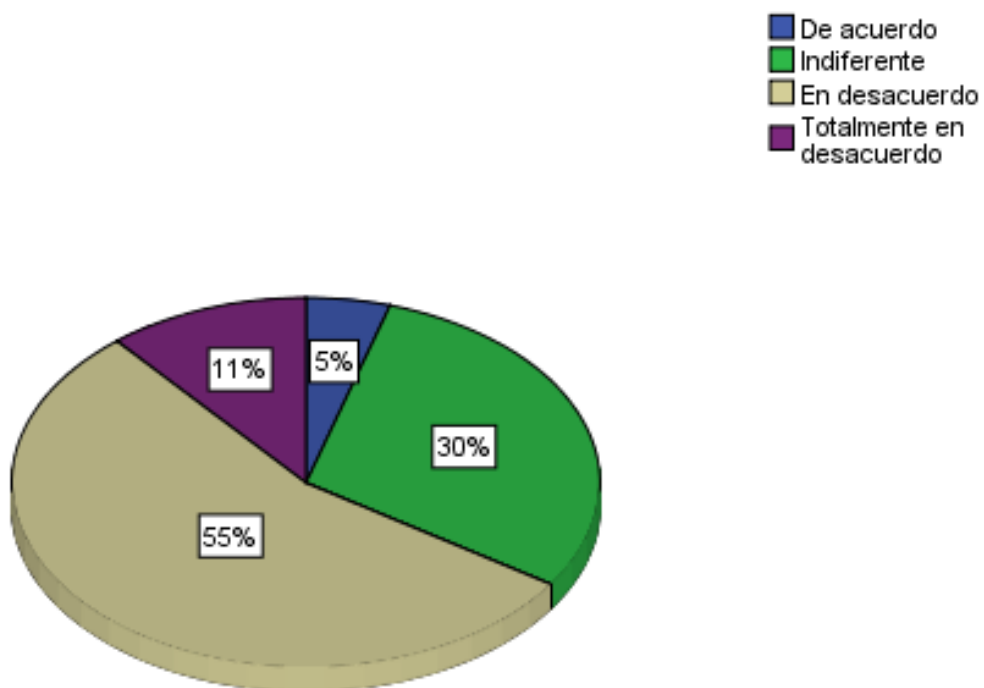


Figura 15. Me siento bien participando en las actividades del trabajo

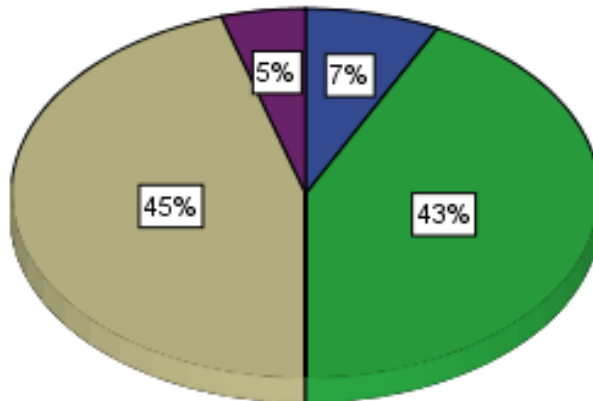
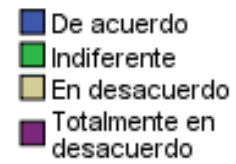


Figura 16. Me siento mejor tomando decisiones personales

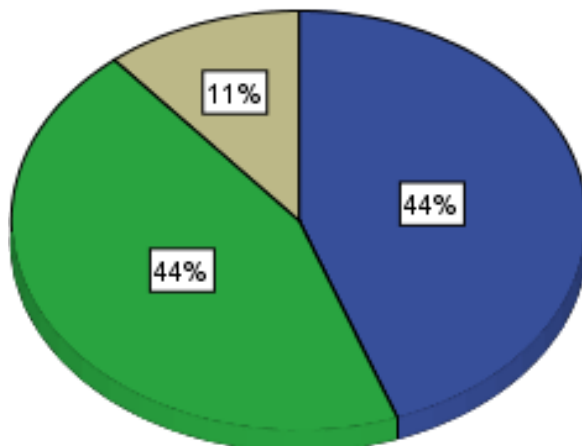
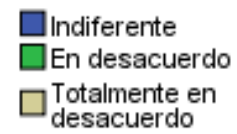


Figura 17. Me siento mejor tomando decisiones en grupo

■ Indiferente
■ En desacuerdo
■ Totalmente en desacuerdo

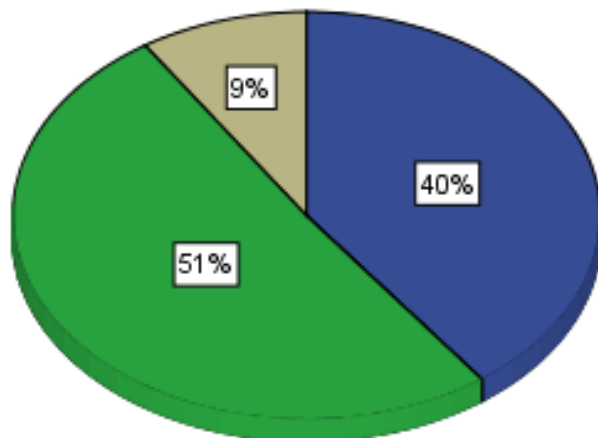


Figura 18. Siento que trabajo mejor de manera individual

■ Indiferente
■ En desacuerdo
■ Totalmente en desacuerdo

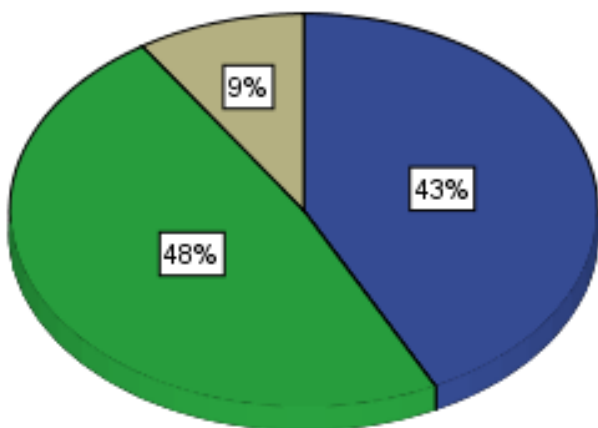


Figura 19. Siento que trabajo mejor de manera colectiva

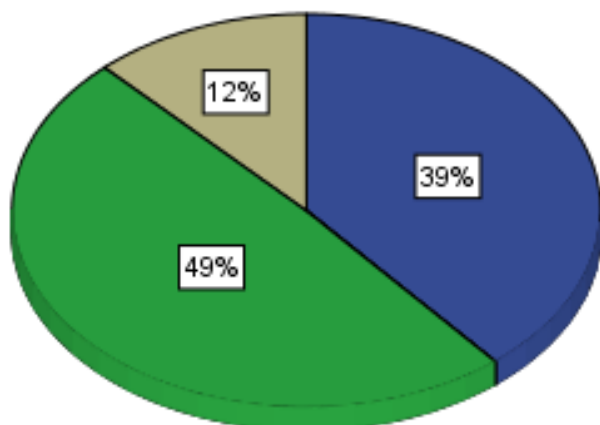
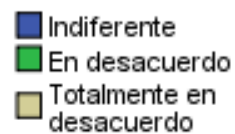


Figura 20. Mi bienestar está en relación con el crecimiento en la organización

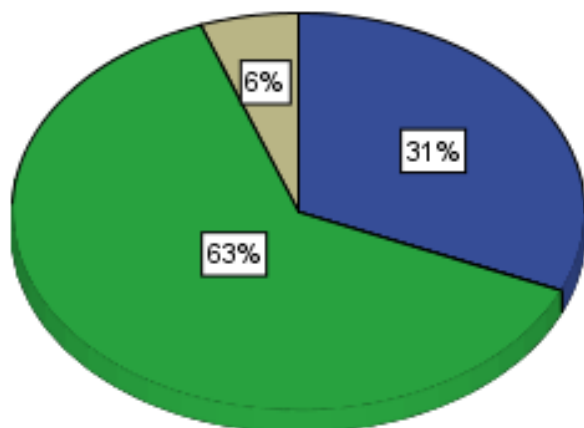
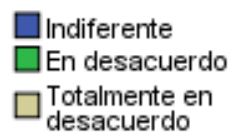


Figura 21. Tener aspiraciones me hace sentir bien

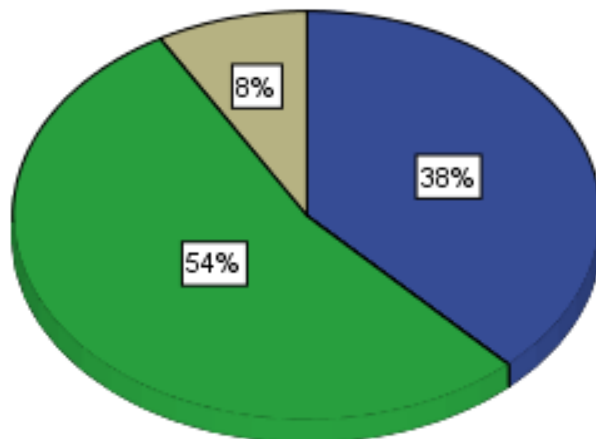
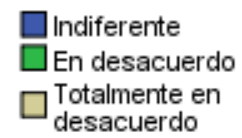


Figura 22. Siento que aprendo mucho en la organización

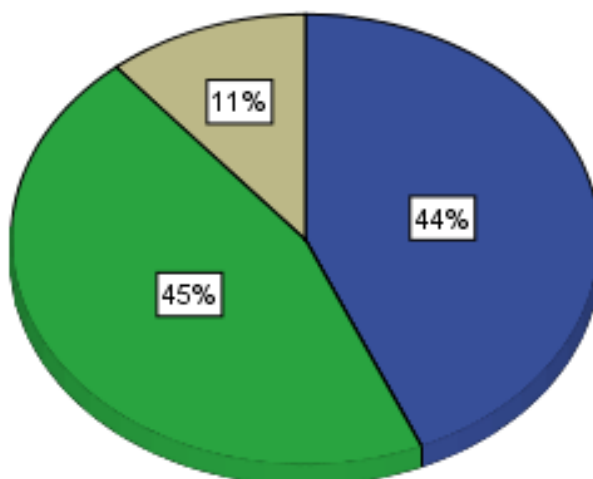
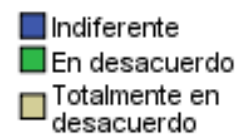


Figura 23. Siento que mis conocimientos me han hecho crecer en la organización

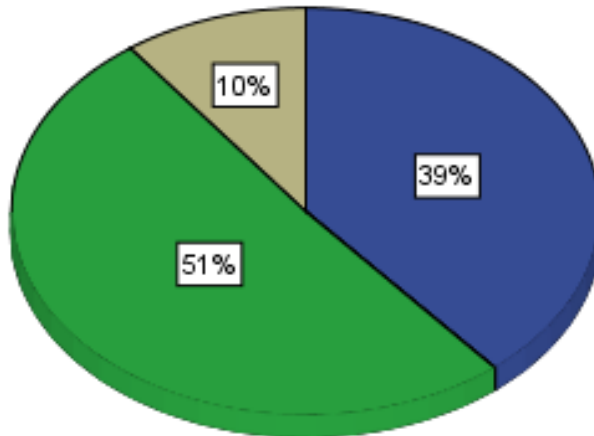
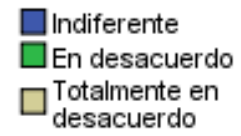


Figura 24. Siento que la organización valora mi trabajo

- Confianza

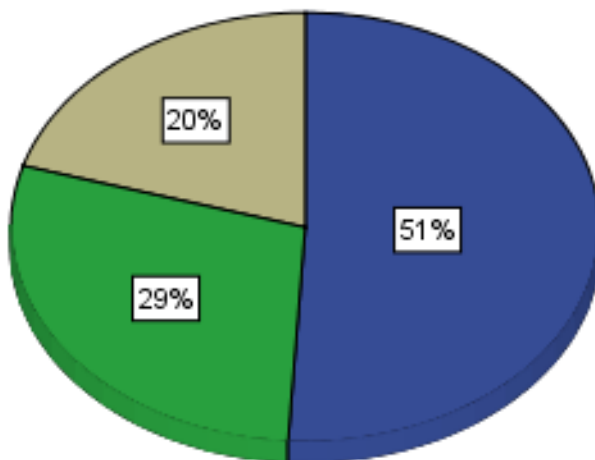
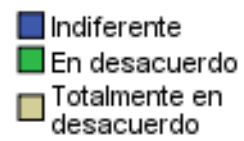


Figura 25. La confianza que percibo en el líder me genera lealtad

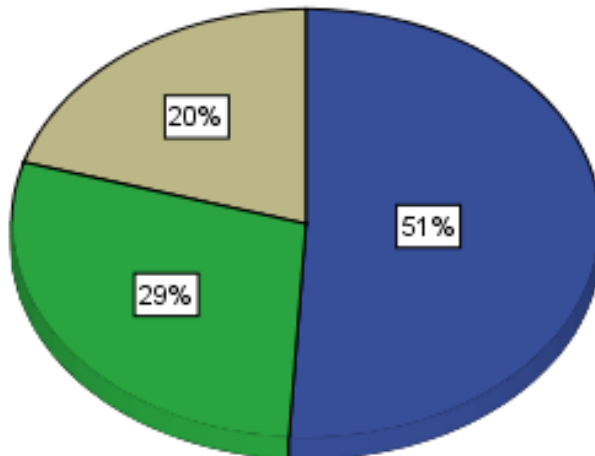
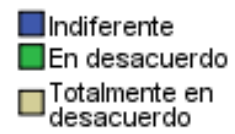


Figura 26. Acepto todo lo que me dice el líder

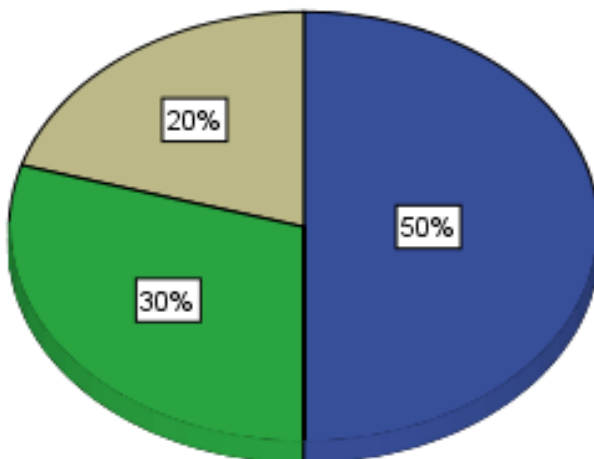
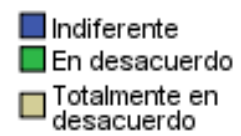


Figura 27. Me involucro de manera confiable en todas las actividades

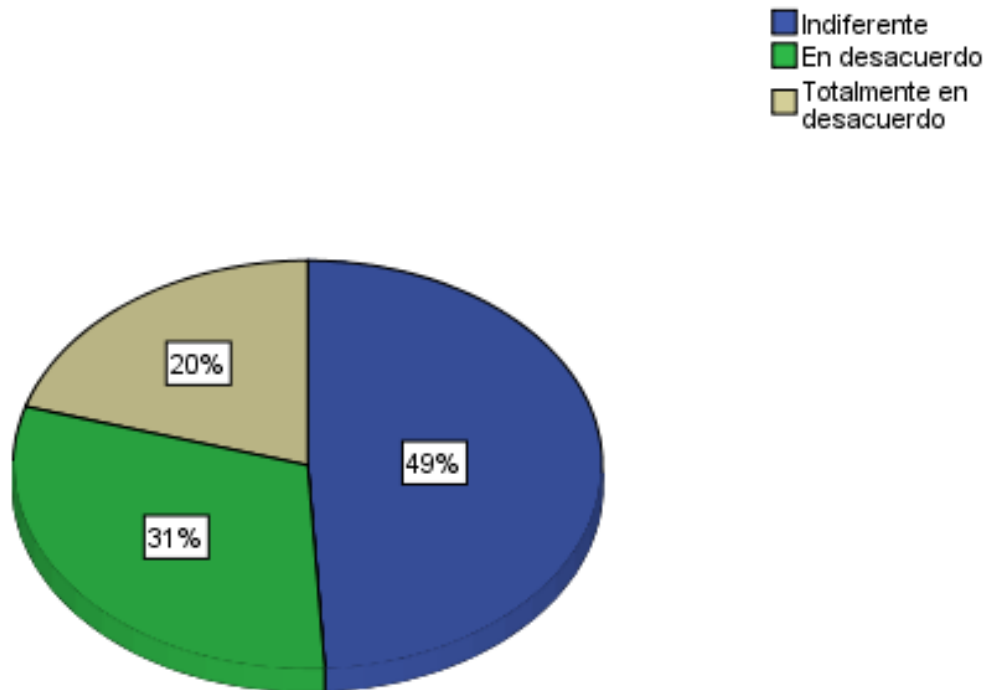


Figura 28. Valora la confianza como principal aspecto de relación con el líder

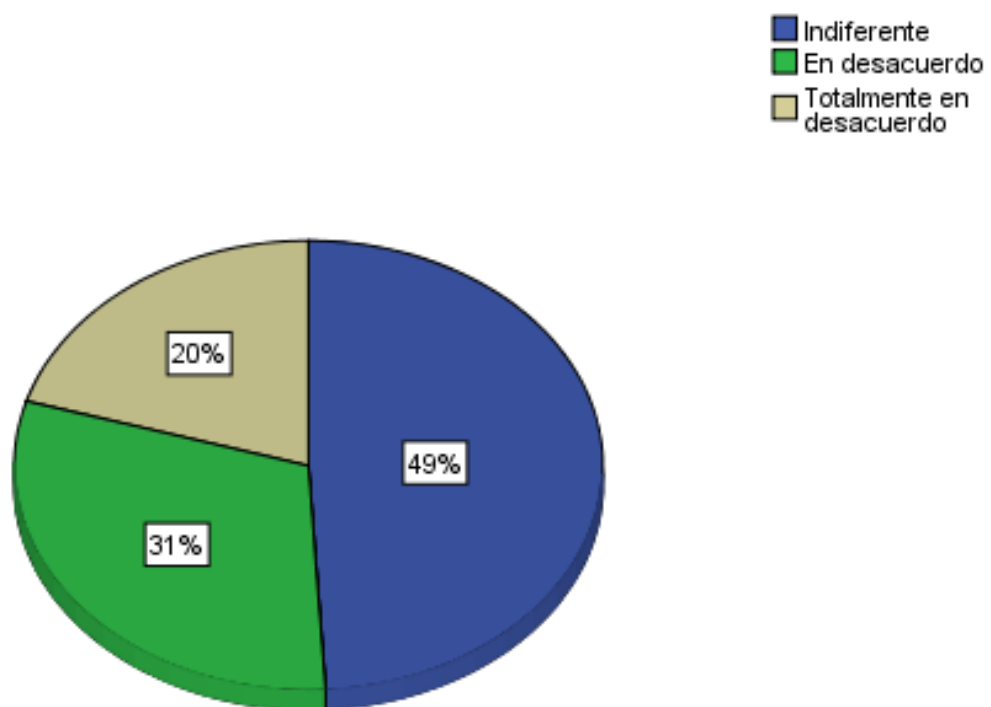


Figura 29. La confianza me genera conciencia sobre lo que debo hacer

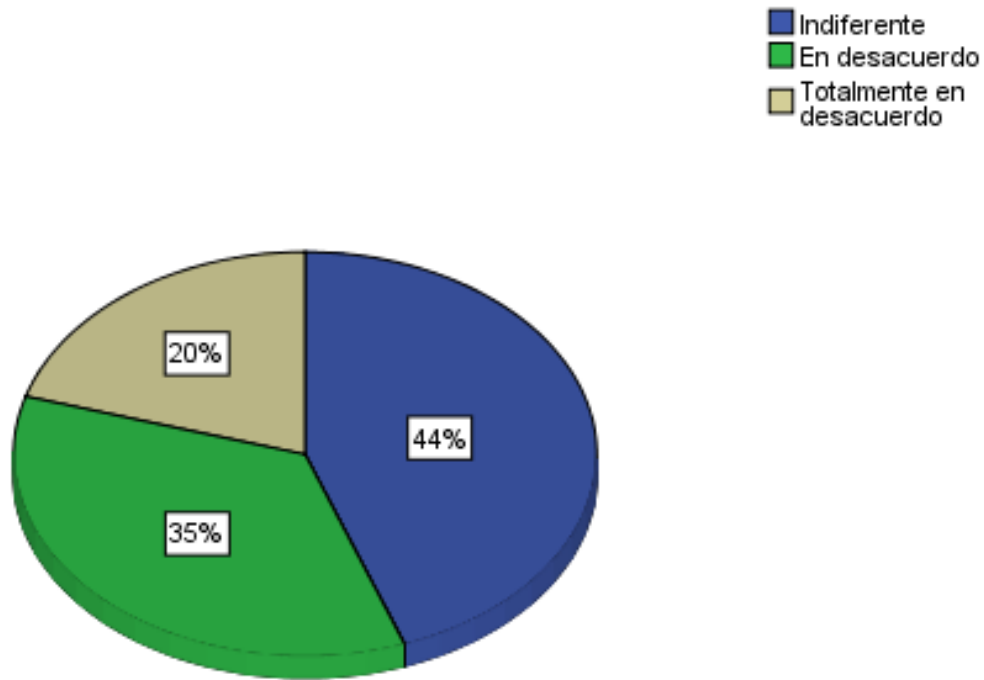


Figura 30. La confianza con el líder hace que se incremente la confianza

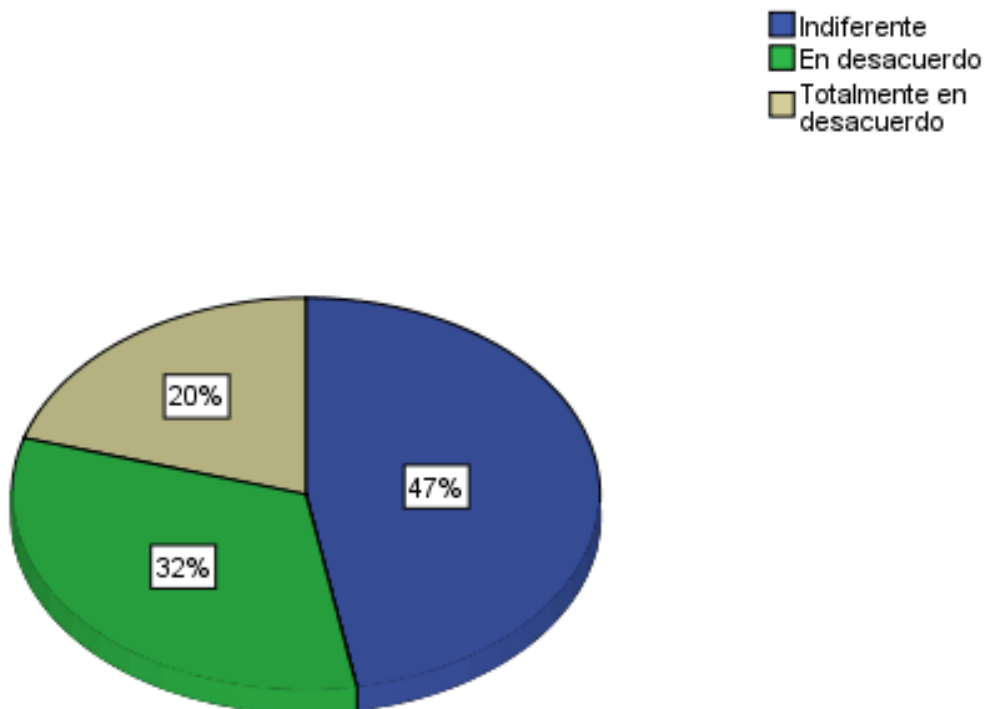


Figura 31. La honestidad del líder me genera confianza de sus actos

- Satisfacción Laboral

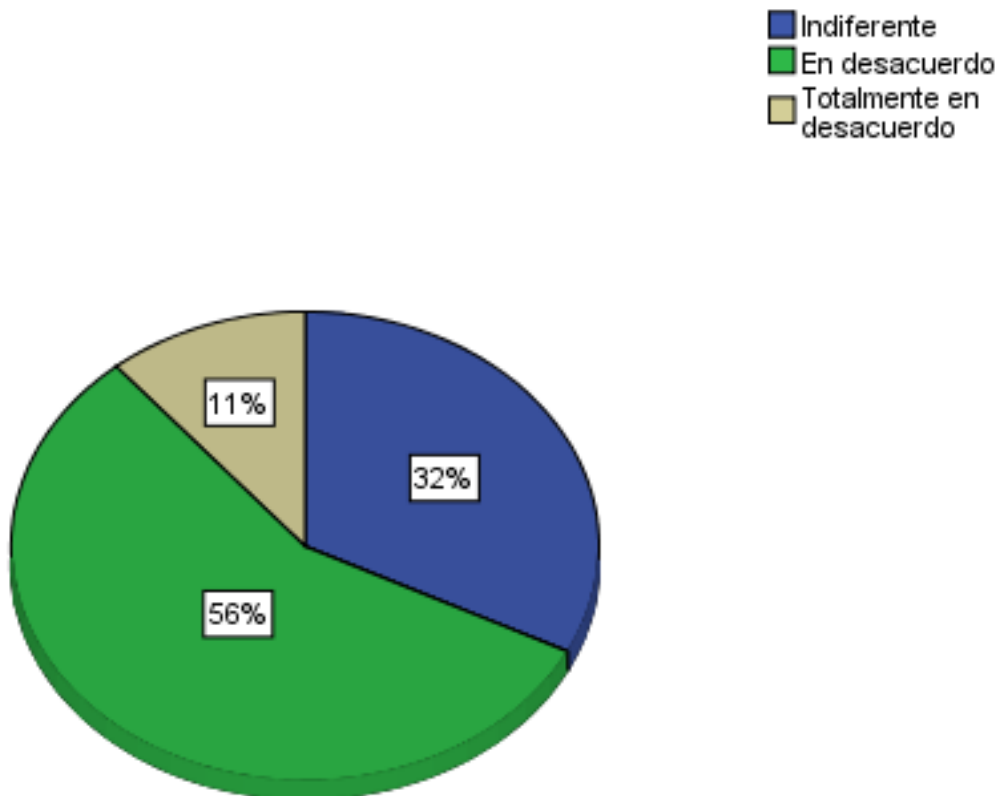


Figura 32. Me siento satisfecho con los niveles de supervisión que maneja la organización

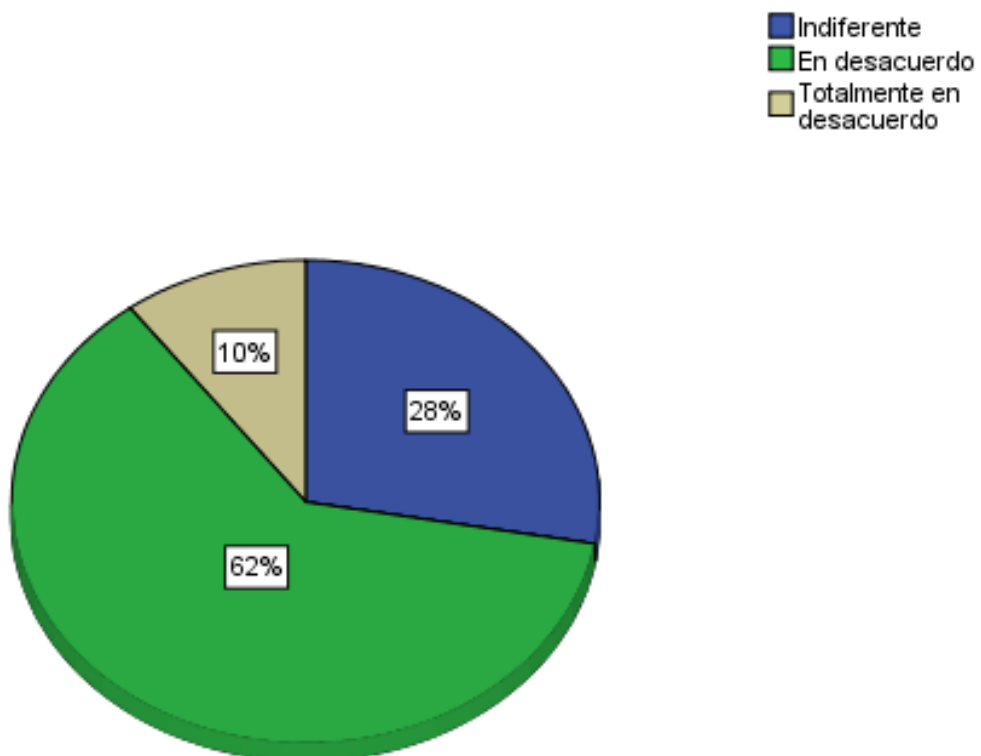


Figura 33. Me siento satisfecho con el compañerismo que hay en la organización

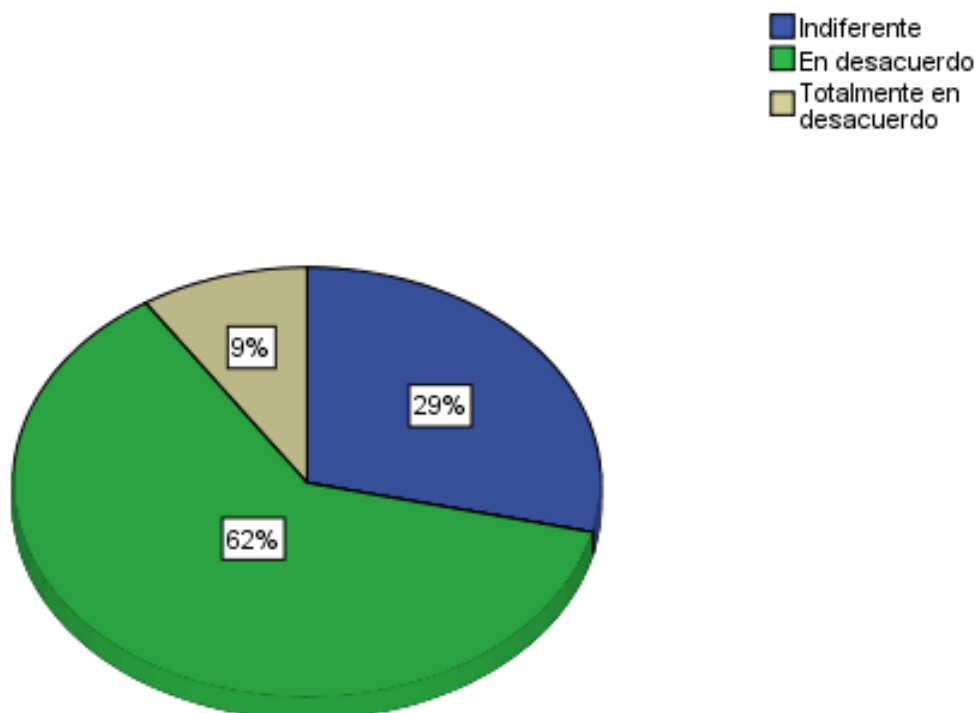


Figura 34. Me siento satisfecho con las instalaciones físicas donde realizo mi trabajo

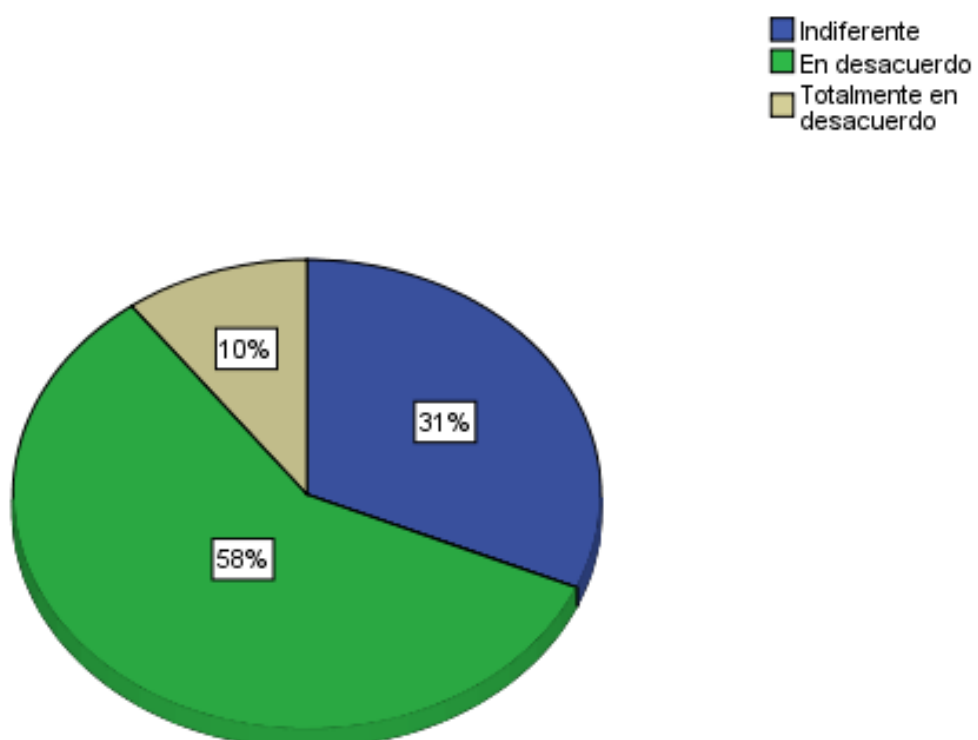


Figura 35. Me siento satisfecho con la remuneración que percibo por mi trabajo

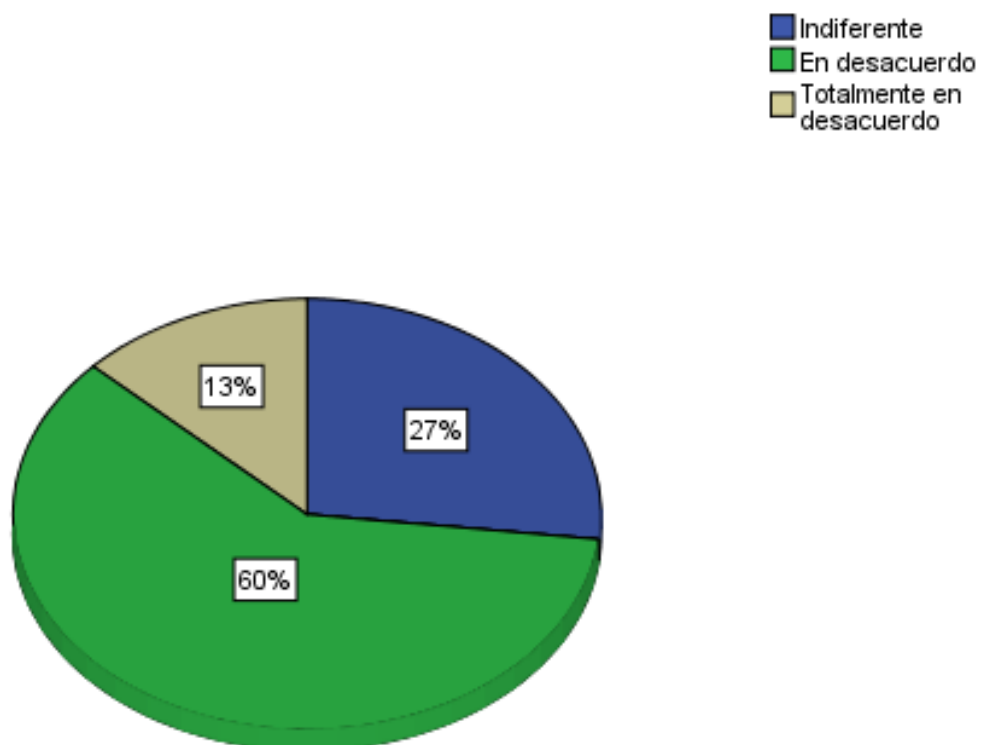


Figura 36. Me siento satisfecho con el nivel de responsabilidad que tengo

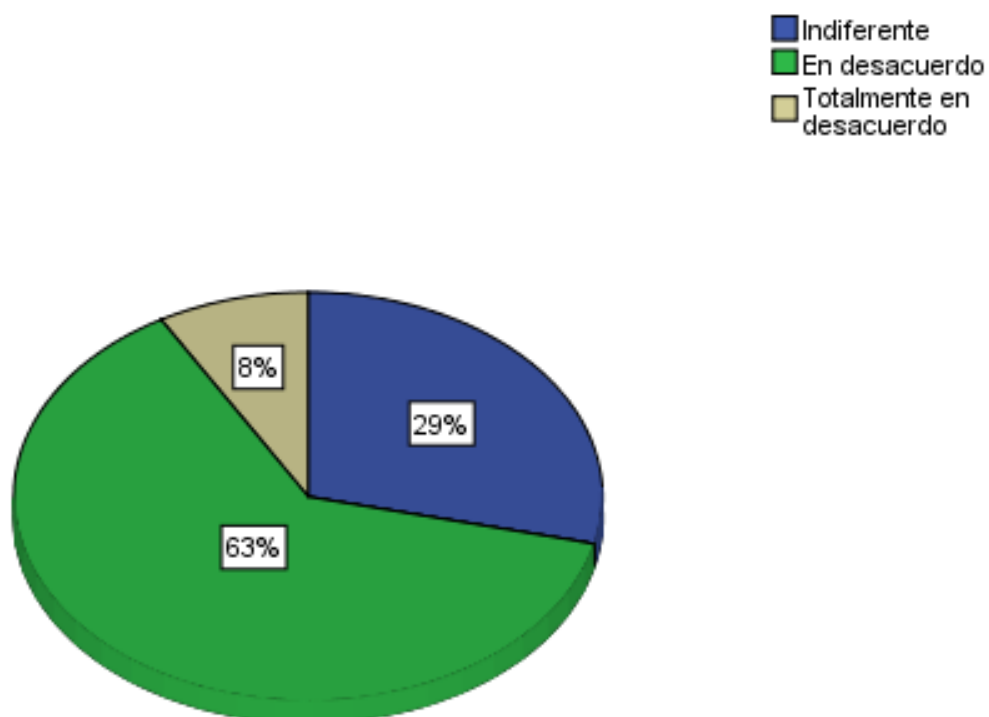


Figura 37. Me siento satisfecho por la autonomía que tengo sobre mi trabajo

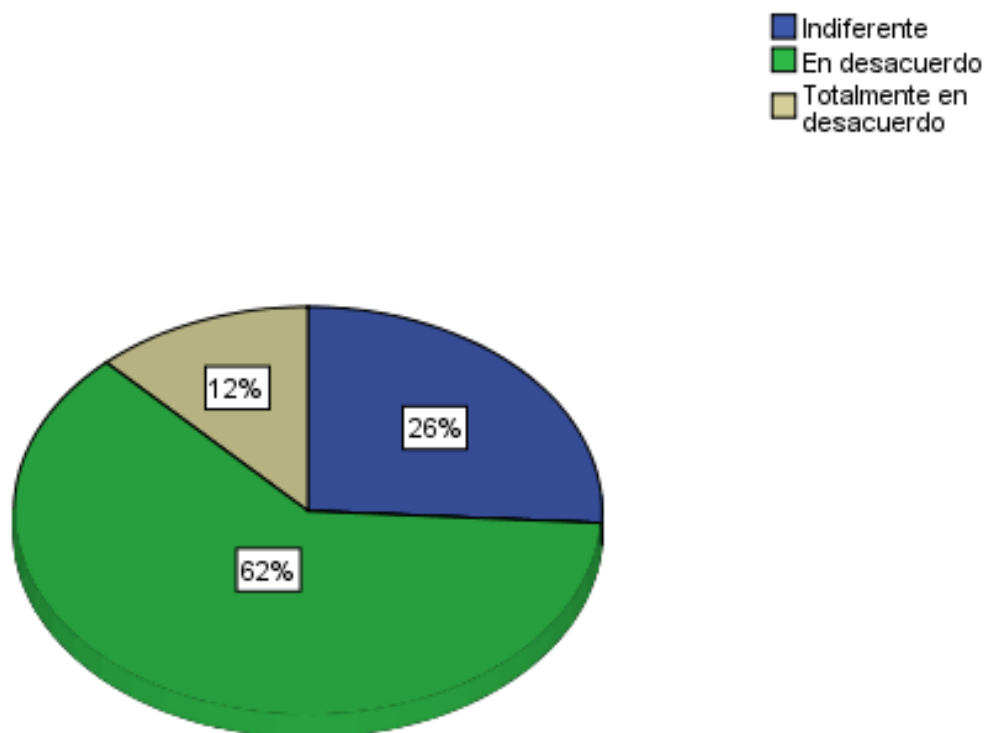


Figura 38. Me siento satisfecho con la forma de promover al personal

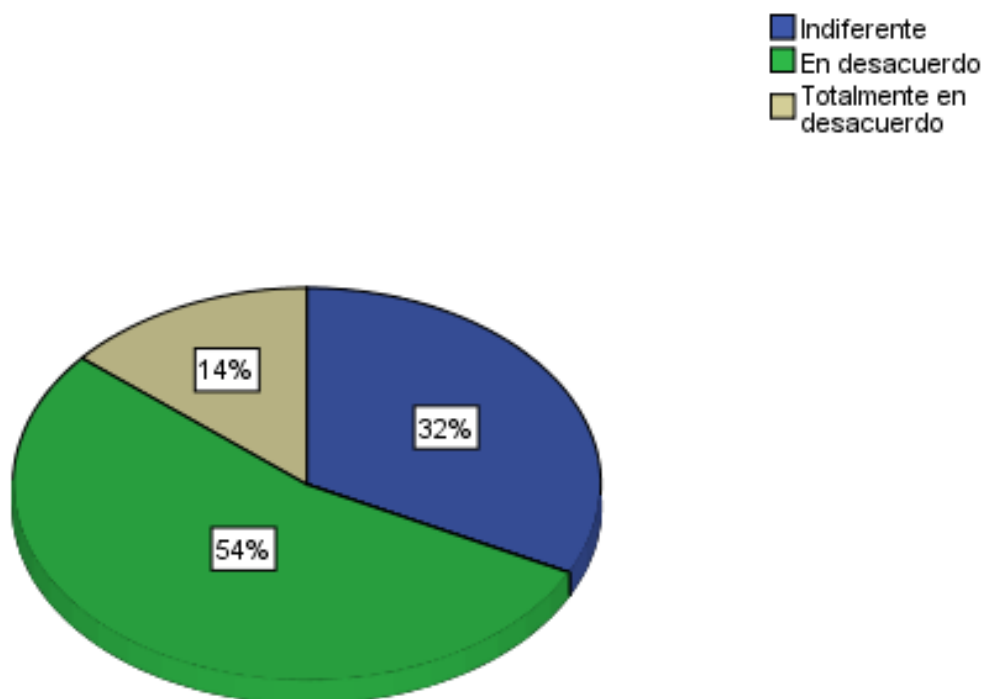


Figura 39. Me siento satisfecho con el grado de seguridad y estabilidad laboral

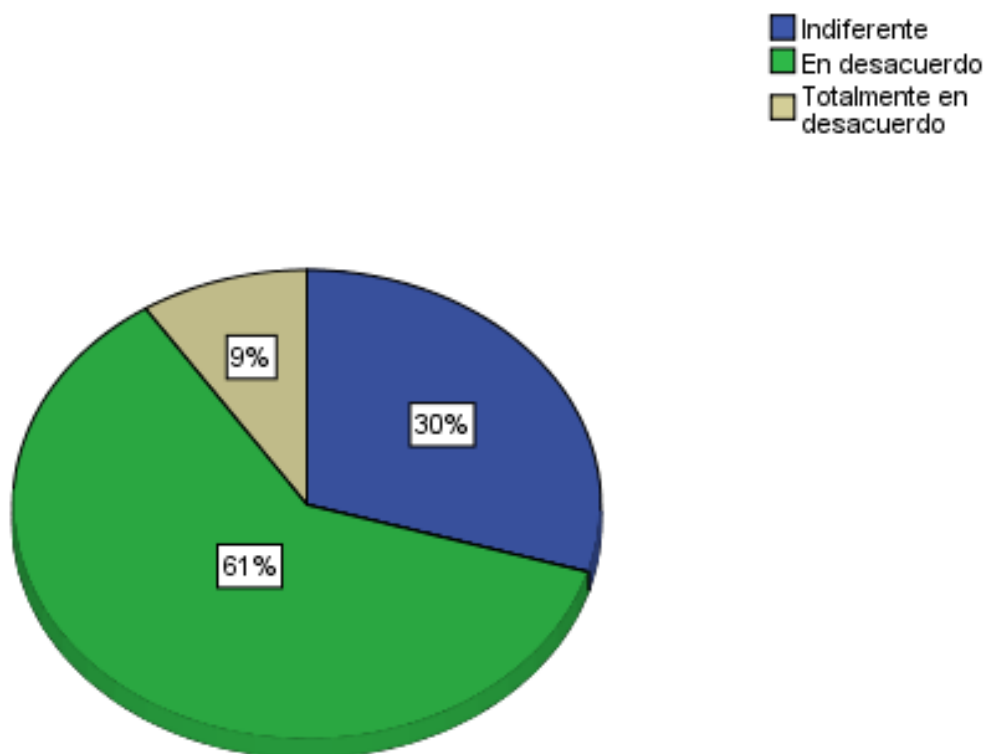


Figura 40. Me siento satisfecho con el sistema de reconocimiento al personal