



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

“ESTILOS DE LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA SETAM EIRL DE VILLA
MARÍA DEL TRIUNFO”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

GABI LETICIA RODRIGUEZ LLOCLLE

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mis padres por estar a mi lado brindándome su apoyo y motivación incondicional durante mi desarrollo académico como también por inculcarme principios y valores que permitieron concluir con esta travesía con éxito.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios por guiar cada uno de mis pasos y estar conmigo dándome fuerzas para continuar día a día.

A mis padres, que son ejemplo de perseverancia, constancia la cual han inculcado en mí, también porque son fuente de apoyo constante en mi vida como en mis años de formación académica.

Al Dr. Duber Enrique Soto Vásquez Decano de la Facultad de Ciencias de Gestión, por brindarnos facilidades y acceso a información para desarrollarnos como profesionales.

A los profesores, por los conocimientos brindados a lo largo de la formación académica.

A Ruperto Mulatillo Espinoza gerente de la empresa Servicio de Ebanistería y Tapicería Múltiple EIRL por su colaboración en los requerimientos para realizar la presente investigación, como a los colaboradores quienes facilitaron información para poder desarrollar la investigación.

A mi asesor, Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, quien ha brindado tiempo, conocimiento, experiencia y constancia para concluir la presente tesis.

RESUMEN

Actualmente existen empresas con un nivel de satisfacción laboral bajo debido a deficiencias en factores relacionados a los estilos de liderazgo, ya que esta se encuentra ligada al correcto desarrollo de las personas que laboran dentro de la organización

La situación problemática permitió formular el problema de investigación qué relación existe entre los estilos de liderazgo y satisfacción laboral en la empresa SETAM EIRL – Villa María del Triunfo

El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima laboral los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de la empresa SETAM EIRL – Villa María del Triunfo

Como hipótesis se consideró: Si existe relación significativa entre los estilos de liderazgo y desempeño laboral en la empresa SETAM EIRL – Villa María del Triunfo

El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 18 colaboradores con una muestra de 18 personas, los datos se obtuvieron de manera censal.

Los instrumentos aplicados muestran una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.941 para el cuestionario de estilos de liderazgo y 0.831 para el cuestionario de satisfacción laboral.

En la prueba de hipótesis se obtuvo un Rho de Spearman 0.799, con un p valor de 0.000, por lo cual se concluye que existe una correlación buena entre estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL – Villa María del Triunfo

Palabras clave: Liderazgo autoritario, liderazgo democrático y liderazgo liberal.

ABSTRACT

Currently there are companies with a low level of job satisfaction due to deficiencies in factors related to leadership styles, it is linked to the proper development of the people who Works within the organization.

The problematic situation made it possible to formulate the research problem. What relationship exists between leadership style and job satisfaction in the company SETAM EIRL - Villa María del Triunfo.

The purpose of the research was to determine the relationship between the leadership style and job satisfaction in the employees of the company SETAM EIRL - Villa María del Triunfo.

The following hypothesis was considered: "If there is a relationship between leadership style and job satisfaction in the company SETAM EIRL - Villa María del Triunfo"

The type of research is non-experimental-transversal, with a descriptive correlational design; the population consisted of 18 employees. The sample is made up of the total population under study because a census sampling was applied.

The instruments applied high reliability using the Cronbach alpha statistic, 0.941 for the leadership styles questionnaire and 0.831 for the job satisfaction questionnaire.

In the hypothesis test, the Spearman's Rho analysis yielded 0,777, with a p-value of 0.000 being lower than the significance level of 0.05, which rejects the null hypothesis and concludes that there is a significant relationship between the leadership styles and job satisfaction in the company SETAM EIRL Lima- 2017.

Keywords: Authoritarian leadership, democratic leadership and liberal leadership

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad problemática.....	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación.....	9
1.3	Objetivos de la investigación: general y específicos.....	10
1.4	Limitaciones de la investigación.....	11

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios	14
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	20
2.2.1	Bases teóricas de la variable estilos de liderazgo	20
2.2.2	Bases teóricas de la variable satisfacción laboral	31
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	42

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación.....	46
3.2	Población y muestra.....	48
3.3	Hipótesis.....	49
3.4	Variables – Operacionalización.....	50
3.5	Métodos y técnicas de investigación	53
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	56
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos	62

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Validación del instrumento	64
4.2	Resultados descriptivos de las variables	68

4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones.....	72
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas	77
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio	78
4.6	Procedimientos correlacionales	80

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	85
5.2	Conclusiones	88
5.3	Recomendaciones	89

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la población por área.....	48
Tabla 2	Operacionalización de la variable estilos de liderazgo.....	52
Tabla 3	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	52
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de estilos de liderazgo	64
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de satisfacción laboral	64
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable estilos de liderazgo	65
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral	65
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable estilos de liderazgo	66
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral	67
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo autoritario.....	68
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo democrático	69
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo liberal	70
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión condiciones ambientales y recursos.....	71
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión remuneración	72
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión relaciones interpersonales ..	73
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal	74
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo de actividades	75
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión relación con el directorio	76
Tabla 19	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre estilos de liderazgo y el satisfacción laboral	77
Tabla 20	Resultados de la prueba de normalidad de las variables estilos de liderazgo y satisfacción laboral	78
Tabla 21	Resultados de correlación entre estilos de liderazgo y satisfacción laboral	80
Tabla 22	Resultados de correlación entre la dimensión liderazgo autoritario y satisfacción laboral	81
Tabla 23	Resultados de correlación entre la dimensión liderazgo democrático y la satisfacción laboral.	82
Tabla 24	Resultados de correlación entre la dimensión liderazgo liberal y satisfacción laboral.	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Comparación de satisfactores e insatisfactores (1959).....	37
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable estilos de liderazgo	66
Figura 3	Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral	67
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo autocrático	68
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo democrático	69
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo liberal	70
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión condiciones ambientales y de recursos.....	71
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión remuneración	72
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión relaciones interpersonales ..	73
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal	74
Figura 11	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo de actividades	75
Figura 12	Análisis descriptivo de la dimensión relación con el directorio	76
Figura 13	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre estilos de liderazgo y la satisfacción laboral	77
Figura 14	Gráfico de dispersión de las variables estilos de liderazgo y satisfacción laboral	79

INTRODUCCION

Este trabajo de investigación estudio los estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL

La investigación se origina debido a que en la actualidad es necesario que las empresas busquen que los trabajadores desarrollen sus habilidades, conocimientos dentro de su área laboral ya que esto garantiza el cumplimiento de los objetivos trazados, la percepción positiva o negativa del trabajador ante la satisfacción laboral influye directamente en el desempeño y esta puede manifestarse de manera negativa en la aparición de una mala relación entre compañeros, mala realización de actividades entre otros por lo cual el liderazgo y la satisfacción laboral son elementos fundamentales para la sobrevivencia de la empresa.

En la tesis se establece la relación entre estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa SETAM EIRL, el trabajo de investigación se ejecutó con una muestra de 18 trabajadores. A continuación, se exhibe en detalle los cinco capítulos propuestos por la universidad:

En el capítulo I, se refiere la introducción, en esta parte se considera inicialmente la realidad problemática, la justificación e importancia de la investigación del problema, objetivos de la investigación al igual que las limitaciones.

En el capítulo II, en esta parte se considera inicialmente los antecedentes nacionales e internacionales, el desarrollo correspondiente a la temática, bases teóricas de las variables estilos de liderazgo y satisfacción laboral, así como también la definición conceptual de la terminología empleada.

En el capítulo III, se describe las variables, se operacionalización las variables, metodología, el tipo de investigación, diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, el método de análisis.

En el capítulo IV, se da conocer los resultados descriptivos e inferenciales expresando a través de tablas y figuras con cada una de sus interpretaciones de acuerdo a los objetivos propuestos en la investigación.

En el capítulo V, se da a conocer la discusión del análisis realizado entre los nuevos resultados hallados los cuales se contrastan con los antecedentes de estudio y las teorías planteadas, se da a conocer conclusiones de la investigación, es decir las conclusiones generales y específicas y se brinda una serie de recomendaciones posibles para solucionar los problemas planteados en la investigación.

En el capítulo VI, se da a conocer la discusión del análisis realizado entre los nuevos resultados hallados los cuales se contrastan con los antecedentes de estudio y las teorías planteadas con anterioridad, se da a conocer conclusiones de la investigación, es decir las conclusiones generales y específicas y se brinda una serie de recomendaciones posibles para solucionar los problemas planteados en la investigación.

Finalmente, las referencias bibliográficas utilizadas, han facilitado el desarrollo y recolección de datos de la presente investigación y anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad vivimos en un mundo globalizado, en el que las empresas compiten continuamente buscando ser los mejores, por ello las organizaciones están en busca de personal que cumpla con las expectativas y así lograr la excelencia, por lo que el liderazgo y la satisfacción laboral se convierten en factores que diferencia una organización de sus competidores.

Las empresas están propensas a cambios constantes por ello deben adaptarse a estos para lograr sobresalir, por lo cual es necesario identificar el estilo de liderazgo correcto que debería ejercer un gerente, ya que vendría a ser uno de los puntos principales para poder evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores en una organización. El líder debe cumplir con diferentes características, actitudes y conocimientos, así como también los estilos de liderazgo son una parte importante ya que se encuentra directamente relacionado con la actitud del trabajador ante sus funciones, las cuales se ven reflejadas en el comportamiento grupal o individual.

A nivel mundial, se puede apreciar que la mayoría de empresas se están enfocando en contar con colaboradores con ciertas actitudes para el desarrollo de su puesto dentro de la organización, ya que estos buscan aprender e implementar nuevas estrategias las cuales les permitan sobresalir de la competencia, por lo que el encargado de llevar la dirección debe desarrollar un buen estilo de liderazgo con la finalidad de fortalecer y motivar al recurso humano con el que cuenta. Como se puede apreciar en el estudio realizado por la revista Chief Executive la cual se encarga de realizar un ranking nombrando a las mejores empresas líderes entre las cuales destaca Procter & Gambel (P&G) es una de las empresa que ha ganado este reconocimiento por años (2009 - 2012) consecutivos por fomentar el desarrollo de personas dentro de la empresa, dando crédito a los altos directivos por la capacidad de desarrollar el talento de los mismos, el entrenamiento de P&G, el cual es conocido como modelo comprobado para

el desarrollo de liderazgo se logra resumir en, contratación de los mejores, más brillantes y diversos talentos, enseñanza a través de trabajos prácticos y entrenamiento para que el personal ejecutivo pueda poner en práctica este modelo yendo de la mano con los principios de la organización. Pero durante dos años consecutivos General Electric (GE) ha venido ganado este reconocimiento (2015-2016) dejando a P&G en posiciones inferiores, cabe indicar que esta empresa se encontraba en transición de CEO la cual pudo ser una de las causantes.

También es consecuencia de la relación entre varios factores, los cuales pueden ser controlados continuamente, cabe mencionar que la satisfacción laboral puede verse afectada por factores externos, por lo cual una buena dirección basada en un planeamiento estratégico, creara una barrera que minimice los efectos negativos teniendo como consecuencia el fortalecimiento de la identidad de la organización, en caso contrario de llevar una dirección inadecuada traerá consecuencias negativas las cuales se verán inmediatamente reflejadas en el desarrollo y desempeño de los colaboradores.

A nivel nacional, también podemos mencionar a empresas que destacan en el liderazgo tales como la mencionada en una evolución realizado por revista G de Gestión y Price Waterhouse Coopers (PwH) en el año 2015 nombraron Latam Perú Airlines por realizar una buena gestión de liderazgo gerencial, estrategia comercial y de marketing, pero en la última evaluación realizada en el 2017 mención que Graña y Montero ha sido galardonada con este premio destacando su liderazgo inspirador proponiéndose a ser excelente profesionales fijándose una visión estratégica la cual la apoyara para anteponerse a los ciclos de cambio y con el reconocimiento recibido los impulsará a buscar el desarrollo continuo.

Por otro lado en la segunda edición del ranking de los 20 lugares para trabajar para millennials realizado por Great Place To Work (GPTW) - 2018,

predominan bancos, retailers y hoteles, tales como Banco Cencosud, Saga Falabella, Interbanck, Atento, Marriot entre otros, esto a base de las implementación de buenas prácticas, políticas y el rol clave de los líderes en la conducción de la empresa con las cuales los colaboradores se sienten cómodos dentro de sus puestos lo que garantiza su desempeño.

El estudio realizado muestra que las organizaciones destacan por la conexión emocional de los colaboradores, quienes se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa por ello se encuentran dispuestos a desempeñarse de mejor manera y el compromiso por parte de la empresa ya que se caracterizan por implementar practicas capacitación, hacer reconocimientos y brindad estabilidad laboral.

La empresa Servicio de Ebanistería Tapicería y Acabados Múltiples E.I.R.L. (SETAM EIRL), es una empresa dedicada al armado de productos de diferentes retailers como son Saga Falabella, Paris, Oeschle, Rossen y Natuzzi centrada en la atención directa con el cliente final, presenta problemas ya que la dirección está evidenciando problemas de liderazgo, esto se observa claramente en las acciones tomadas por algunos supervisores ya que niegan realizar algunas actividades, su apoyo no es tan frecuente y la manera en la que se comunican con los colaboradores no es la adecuada por ello hemos podido observar que el último año no logran solucionar problemas de comunicación entre colaboradores, la falta de compañerismo, el ausentismo, incumplimiento de actividades asignadas, el no respetar acuerdos tomados en reuniones las cuales se dan continuamente y la falta de compromiso se da por ambas partes, posiblemente a causa de que no se maneja un adecuado estilo de liderazgo esto ocasiona que cada parte se dirijan a diferentes metas lo que genera insatisfacción en los colaboradores a esto añadirle que nuevas empresa han ingresado en el mercado por lo cual el nivel de empleo ha disminuido ello afecta directamente en el desempeño laboral y por ende la satisfacción del personal que trabaja en campo porque los servicios se han visto afectados, desencadenando en la disminución en la remuneración que ellos reciben, ya que está se encuentra ligada a la cantidad de servicios que

realicen, trayendo como consecuencia desordenes sus vidas personales y familiares por consiguiente al no sentirse satisfechos remunerativamente la relación con el equipo de trabajo también es afectada ya que ellos no se sienten motivados para continuar con su trabajo diario, esto se corrobora al realizar las encuestas diarias a los clientes atendidos quienes no dan las calificaciones altas que anteriormente asignaban y en muchas ocasiones mencionan que el personal que los atendió no se encontraban dispuestos a brindarles ayuda o simplemente el ánimo que tramiten no es el adecuado, y en ocasiones no saben cómo manejar problemas con el cliente provocando discusiones o malos entendido innecesarios, problemas que con anterioridad no ocurrían, por ello se ha podido evidenciar que algunos de estos colaboradores hayan decidido no continuar laborando en la empresa debido a que no encuentran satisfechos dentro de la organización.

En la empresa SETAM EIRL, se observa en el caso de la gerencia general practican un liderazgo autoritario ya que existen situaciones en la que los colaboradores no pueden realizar servicios por algún problema fortuito a lo que ellos inmediatamente toman la decisión de sancionarlos lo cual consta en no dejarlos trabajar en los días siguientes afectando directamente en el salario del colaborador ya que los días no laborados son descontados, cabe indicar que este tipo de sanción es decidía por el líder y no hay participación de los colaboradores en ella.

También se puede apreciar que los encargados de área de post servicio se caracterizan por hacer practica de un liderazgo democrático ya que son los que más se preocupan por la satisfacción de los colaboradores y tratan de cumplir con los acuerdos establecidos en reuniones las cuales son debatidas con colaboradores y decidida por ambas partes lo genera confianza en ellos.

Es importante mencionar que los supervisores hacen práctica de un estilo de liderazgo liberal ya que permiten que los colaboradores tomen sus propias decisiones en cuanto a los servicios que brindan al momento de

atender a los consumidores finales lo que en ocasiones ha generado malos entendidos con ellos ya que las coordinaciones de atención no son realizadas por el área correspondiente y ellos son los que generan cambios en el horario de atención ocasionando molestias en el consumidor.

Cabe indicar que en muchas ocasiones las condiciones ambientales y recursos de trabajos no son las adecuadas ya que al momento de realizar algunas actividades el personal no cuenta con las herramientas o materiales necesarios para desempeñarse de buena manera.

No hacen practica de capacitaciones lo cual afecta directamente a su desarrollo personal ya que no se les da la oportunidad de ampliar sus conocimientos y puedan ser aplicados en la empresa lo cual podría ayudar a ambas partes ya que generaría mayores ganancias a futuro, por lo anteriormente expuesto los colaboradores no se sienten a gusto dentro de su ambiente laboral ya que las políticas no son las adecuadas para su desarrollo.

Con respecto a la remuneración, la mayoría de técnico no se siente conforme ya que no cubre con sus expectativas esperadas razón por la cual en muchas ocasiones afecta en el desempeño en sus actividades como también en la relación social que mantienen con sus compañeros como con la relación con la autoridad.

Cabe indicar que relaciones interpersonales entre los colaboradores se han visto afectadas ya que por la disminución en el trabajo por el ingreso de nuevas empresas en el rubro últimamente no se sienten motivados y el servicio que brindan a los clientes finales no es la correcta, y esto se ha visto reflejado en las llamadas del post servicio de ensamblaje ya que los clientes dan calificaciones bajas en comparación a otros años.

En cuanto a la relación entre compañeros no es la misma ya que se han evidenciado rencillas entre ellos razón por la cual el desarrollo personal de los

integrantes de la empresa no es la adecuada, ya que la mayoría de colaboradores no se siente conforme con la labor que realizan, debido a que no pueden desarrollar aún más de los puestos que tienen debido que no hay practica de capacitación para trabajos en obra y en ocasiones al necesitar al personal para trabajos de implementación en tienda, en la cual tienen conocimiento, la empresa prefiere contratar a terceros en lugar de brindar las oportunidades a ellos y de esa manera desarrollarse de manera personal.

El desarrollo de actividades no es el adecuado ya que los colaboradores ya no se sienten a gusto realizando sus servicios por ello es que en algunas ocasiones lo toman sin importancia, y las consecuencias de ello es que llegan tarde a casa de los clientes y realización del servicio.

Con respecto a la relación con el directorio, los colaboradores manifiestan que los jefes no valoran la labor que cumple, pese a ello mantienen una relación cordial con ellos, lo cual afectaría en su desarrollo diario dentro de sus labores cotidianas.

Por lo anteriormente mencionado la empresa se vio afectada tanto de forma económica al no cumplir adecuadamente con lo prestación de servicios en comparación a la competencia, como también se vio afectada la imagen Retail a la cual se brinda el servicio, estas son una empresa reconocida en el Perú, al trabajar con ellos y no cumplir con sus requerimientos quedando como incompetentes.

Por lo tanto, surgió la necesidad de investigar e identificar cuáles son los principales situaciones críticas a observar y plantear las mejores soluciones con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral de esa manera los colaboradores se sientan parte de la empresa y preparados para actuar ante diversas situaciones, como también los directivos lograron tomar las mejores

decisiones creando beneficio mutuo con el fin de brindar mayor trabajo a los colaboradores y favoreciendo también a la rentabilidad de la empresa.

De acuerdo a lo expuesto se formula las siguientes preguntas:

Problema general

¿Qué relación existe entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores la empresa SETAM EIRL – Villa María del Triunfo?

Problemas específicos

¿Qué relación que existe entre el liderazgo autoritario y la satisfacción laboral en los colaboradores la empresa SETAM EIRL – Villa María del Triunfo?

¿Qué relación que existe entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral en los colaboradores la empresa SETAM EIRL – Villa María del Triunfo?

¿Qué relación que existe entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral en los colaboradores la empresa SETAM EIRL – Villa María del Triunfo?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación se llevó a cabo ya que se observó que en la organización existe una dificultad relacionada la satisfacción laboral esto debido a diferentes causas, principalmente la falta de motivación, el ingreso de nuevos competidores y la falta de liderazgo. La investigación realizada tuvo

como fin poner en práctica teorías sobre liderazgo y desempeño laboral las cuales ayudaron conocer la relación que existe entre estas dos variables, y así se logró identificar el estado actual de la problemática de la investigación y con ello se logró alcanzar los objetivos planteados los cuales fueron de gran ayuda para los gerentes de la empresa para plantear nuevas estrategias para erradicar el problema inicial y con ello lograr un mejor desempeño por parte de los trabajadores lo que tendrá como consecuencia mayores beneficios tanto para la empresa como también para los trabajadores.

Justificación teórica

La presente investigación está basada en teorías científicas con la finalidad de brindar mayor conocimiento de las variables en estudio y el impacto que tienen las mismas en la empresa SETAM EIRL, la cual permitió que los directivos puedan tomar mejores decisiones. Las variables están basadas en la teoría de Lippit y White (1939) citado en Chiavenato, (1999) para la variable estilos de liderazgo, indica que “el estilo de liderazgo se refiere a lo que el líder hace, a su estilo de comportamiento en el ejercicio de liderazgo” (p. 115) y satisfacción laboral basa en la teoría de los factores desarrollada por Herzberg citados en Robbins y Judge (2017) menciona que “los factores que llevan a la satisfacción en el trabajo son diferentes de los que generan la insatisfacción” (p.211).

Justificación práctica

Los resultados de la investigación permitieron presentar alternativas de solución importante a la problemática que presenta la empresa SETAM EIRL correspondiente al distrito de Villa María del Triunfo. De tal manera, permite desarrollar soluciones logrando mejorar el estilo de liderazgo empleado y de

esta manera fortalecer la satisfacción laboral las cuales serán presentadas en términos de conclusiones y recomendaciones con la finalidad de obtener mayores resultados como empresa.

Justificación metodológica

Al realizar la presente investigación se puso al alcance de la comunidad académica dos instrumentos de recolección de datos para medir los estilos del liderazgo y la satisfacción laboral, las cuales han sido sometidas a una validación de criterio de jueces y a una validación estadística, con la que se obtuvo información de fuentes primarias sobre las variables de estudio, lo que permitió investigar la relación entre las variables mediante la aplicación de instrumento y servirá como base para futuras investigaciones.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores la empresa SETAM EIRL – Villa María del Triunfo

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre el liderazgo autoritario y la satisfacción laboral en los colaboradores la empresa SETAM EIRL – Villa María del Triunfo

Determinar la relación que existe entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral en los colaboradores la empresa SETAM EIRL – Villa María del Triunfo

Determinar la relación que existe entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral en los colaboradores la empresa SETAM EIRL – Villa María del Triunfo

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitación institucional

La investigación presenta esta limitación ya que será necesario entablar una comunicación con los directivos para poder establecer fechas o encontrar espacios para la aplicación de instrumento.

Limitación temporal

La siguiente investigación cuenta con esta limitación ya que la investigadora no cuenta con el 100% de su tiempo por motivos de trabajo y académicos, por lo cual no cuenta con el tiempo adecuado para realizar la investigación.

Limitación económica

Para el desarrollo de la presente investigación se debe realizar una inversión para poder aplicar el instrumento, el juicio de expertos, una prueba piloto e incluso pagos por movilización y compra de libros.

Limitación de recursos

Esta limitación se presenta ya que solo se tiene acceso a los colaboradores dos veces al mes ya que las reuniones laborales se realizan quincenalmente.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Pablos (2017) en su tesis “Estudio de la satisfacción laboral y estrategias de cambio de la enfermeras en los hospitales públicos Badajoz y Cáceres” realizada en la escuela de ciencias de la educación de la Universidad Extremadura de España, para optar el grado de Doctor cuyo objetivo fue, determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres, desarrollado desde la perspectiva de la metodología cuantitativa con un diseño descriptivo, con una muestra conformada por 745 enfermeras, llegando a la conclusión:

La falta de orden en el trabajo puede dar lugar a un mal ambiente laboral. Es importante crear un clima de trabajo cordial donde exista comunicación y empatía, no solo con los compañeros, sino también con los mandos intermedios (supervisores), que son en la mayoría de los casos, los encargados de transmitir los problemas de los trabajadores a las Direcciones de Enfermería y gestores de los hospitales. (p. 241).

Gran parte de los problemas de insatisfacción y bajo rendimiento están relacionados con la mala comunicación. La comunicación asertiva es un elemento esencial para que el personal se sienta satisfecho y en armonía con todo el equipo. La comunicación interna no es solo importante sino vital para el logro de los objetivos. (p. 243).

Montero (2015) en su tesis “Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral - HEGI, Lérica-Tolima”, realizada en la Escuela De Ciencias Administrativas, Contable, Económicas Y De Negocios (ECACEN) para optar por el título en Especialista en Gestión Pública la cual tuvo como objetivo diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del HIGI, Lérica - Tolima, 2015 desarrollado bajo el diseño aplicado en esta investigación fue un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal tomando como muestra a 36 trabajadores de los cuales 25 eran de sexo femenino y 11 del sexo masculino del hospital especializado Granja

Integral, a través de un muestreo probabilístico, haciendo uso de una encuesta conformada con 90 preguntas donde concluyo:

Que se debe reconocer el mérito individual de todos los miembros del equipo con la finalidad de fortalecer el clima organizacional dentro de la organización, por otro lado, también indica que es necesario programar actividades de motivación y comunicación promoviendo la participación de los colaboradores con el fin de fortalecer las relaciones interpersonales.

El contar con un clima organizacional satisfactorio es importante para el logro de los objetivos estratégicos de la organización; cabe resaltar que no es todo lo que se necesita pero es un factor importante que aporta al logro de dichos objetivos, ya que muchos dependen del compromiso de las personas y si los colaboradores están contentos con el lugar donde trabajan, hacen sus actividades a gusto y son conscientes de su responsabilidad de hacerlo bien, esto traerá consigo que la empresa perdure, se mantenga productiva y en constante mejoramiento y crecimiento. (p. 100).

Ríos (2014) en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del área administrativa de la empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango” realizada en la facultad de humanidades, para optar el título de Licenciatura, cuyo objetivo fue determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal del área administrativa de la empresa Eléctrica Municipal, desarrollado bajo un diseño descriptivo correlacional con una muestra de conformada por 28 empleados del departamento administrativo, donde concluyo:

La evaluación de la satisfacción laboral permitió visualizar que en general el recurso humano está satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo, principalmente al factor de identificación con la empresa lo cual indica que los empleados laboran comprometidos por obtener un beneficio mutuo.

Se determinó de acuerdo al estudio que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal de Huehuetenango, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva. (p. 73).

Jiménez (2014) en su tesis titulada “Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes en una universidad privada” realizada en la escuela de psicología de la Universidad Católica de Colombia” para optar por el grado

de Maestría en Psicología cuyo objetivo fue identificar la relación existente entre la motivación hacia el trabajo, el liderazgo transformacional de los directivos de programa, con el desempeño de los docentes de una facultad en la universidad privada en la Ciudad de Bogotá DC desarrollado bajo un diseño descriptivo correlacional de tipo no experimental en una muestra probabilística estratificada por una afijación proporcional conformada por 189 docentes de la universidad Bogotá concluye:

Que, se presenta correlación cuando se observa los componentes liderazgo transformacional con el motivador interno - hacia el logro, donde el director de programa estimula a que el docente haga las cosas con excelencia y mejor que los demás; el liderazgo transformacional con el motivador externo – grupo de trabajo, el director de programa estimula a los docentes para enfrentarse a situaciones que le permiten el aprendizaje de otros; y por último, el liderazgo transformacional con el medio de retribución – requisición, los directores de programa estimulan a los docentes a mostrar sus trabajo y a relacionar las retribuciones con el producto de su trabajo, encontrando mayor apertura, ya que van dirigidos a la proyección de la organización.

En la investigación se encontró que el desempeño está correlacionado inversamente con la estimulación intelectual, es decir, a los directores de programa les falta promover la creatividad y la posibilidad de que los docentes presenten ideas nuevas y de mejoramiento. (p. 64).

Paris (2011) en su tesis “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” en la escuela de Psicología de la Universidad Abierta Interamericana para optar por el título de Licenciatura en psicología cuyo objetivo fue identificar la relación entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar en trabajadores de un industria cerealera, desarrollado mediante el diseño correlacional de corte transversal aplicada a una muestra probabilística estratificada conformada por 150 empleados hombres y mujeres de una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo incluyendo que:

La evidencia indica que los mejores predictores de la satisfacción laboral entre los trabajadores son: la limpieza del lugar de trabajo, el espacio físico, la relación con sus superiores y algunas dimensiones del bienestar tales como los vínculos con los demás, de cómo se llevan, si les caen bien o si cuentan con ayuda de los demás, la capacidad de empatía y afectiva y la aceptación de sí mismo, incluyendo lo bueno y lo malo. (p. 85).

Que, con respecto a las vinculaciones entre el estrés percibido, el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral, la evidencia reunida en el

estudio permite corroborar el interjuego entre estas variables. Desde el momento en el que los empleados experimenten estrés, a su vez, experimentan menos satisfacción laboral y menos bienestar psicológico. En tanto que, entre los que no sufren estrés laboral se evidencia una tendencia contraria, vale decir menos estrés, más satisfacción y bienestar. (p. 86).

Antecedentes nacionales:

Suarez (2018) en su tesis “Liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 de Comas; 2017” realizada en la escuela de posgrado para optar el grado de Maestro en Gestión Pública cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Ugel 04 de Comas; 2017 diseño descriptivo correlacional de corte transversal en una muestra probabilística conformada por 136 trabajadores docentes de la Ugel 04 de Comas, 2017 concluyendo que:

A la luz de los resultados obtenidos en referencia al objetivo general se ha determinado la existencia de una correlación $r=0,836$ entre las variables: Liderazgo gerencial y la satisfacción laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,01 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En cuanto se refiere al objetivo específico 3 se ha determinado la existencia de una relación $r=0,584$ entre las variables: Líder autoritario y la satisfacción laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,01 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En cuanto se refiere al objetivo específico 2 se ha determinado la existencia de una relación $r=0,832$ entre las variables: Líder democrático y la satisfacción laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,01 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. (p. 89).

Poma (2018) en su tesis “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Los Olivos – 2017” realizada en la

escuela profesional de Administración en la Universidad Cesar Vallejo para optar el título profesional de Maestría en gestión pública cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estilo de liderazgo laissez faire y la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de los Olivos 2017, desarrollado mediante un diseño descriptivo correlacional de corte transaccional en una muestra probabilística estratificada conformada por 163 profesionales de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos concluyendo que:

Sobre el tercer objetivo específico se concluye que el estilo de liderazgo laissez faire se relaciona con la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de los Olivos 2017. Como se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. Bilateral = 0.000 < 0.05, Rho = 0.477**). (p. 79)

Macahuachi y Gonzales (2017) en su tesis “Liderazgo directivo y desempeño docente en la Institución Educativa Inicial Nuestra Señora de la Esperanza del distrito de Tambopata Puerto Maldonado –2016” realizada en la escuela Educación en la Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios para optar el título profesional de Licenciado en Educación cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación que existe entre la percepción del liderazgo directivo y el desempeño docente en la Institución Educativa Inicial Nuestra Señora de la Esperanza de Puerto Maldonado desarrollado mediante un diseño descriptivo correlacional de corte transaccional en una muestra probabilística estratificada conformada por 25 docentes de la IE Nuestra Señora de la Esperanza concluyendo que:

Existe una relación directa y significativa entre la percepción del liderazgo directivo y el desempeño docente en la Institución Educativa Inicial Nuestra Señora de la Esperanza de Puerto Maldonado – 2016. Sustentado en la tabla 10, el coeficiente de correlación entre las variables liderazgo del director y desempeño docente es de 0,546; lo cual indica una correlación directa entre las variables liderazgo del director y desempeño docente, con un nivel de confianza de 95%. Y además el coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,298 como se muestra en la tabla 11; lo cual indica que el 29,8% de los cambios observados en la variable desempeño docente es explicado por la variación de la variable liderazgo del director. También según la tabla 11 el valor de $p = 0,000$; nos indica que con una significatividad menor que 5%; el modelo de regresión lineal entre las variables liderazgo del director y desempeño docente es adecuado, siendo la ecuación de regresión de acuerdo a la tabla 11 y gráfico 8.

Existe una correlación directa y significativa entre el liderazgo autoritario y coercitivo del director y el desempeño docente de la institución educativa inicial Nuestra Señora de la Esperanza de Puerto Maldonado, por lo que el liderazgo es muy tomado en cuenta por ello es importante desarrollarlo mucho más e incentivar acciones orientadas al mismo, trabajar por el bien de institución y de sus propios líderes para seguir creciendo. (p. 78).

Vásquez (2018) en su tesis “Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017” realizada en la escuela de Administración de Negocios de la Universidad Cesar Vallejo para optar por el grado académico en Maestría cuyo objetivo fue determinar la relación entre el liderazgo benevolente con el desempeño laboral en una empresa Industrial, desarrollado bajo un diseño descriptivo correlacional no experimental de corte transversal conformada por una población de 40 trabajadores de la empresa industrial concluyendo en:

En la empresa se puede apreciar la presencia de cuatro tipos de liderazgo lo que corrobora una mezcla en las prácticas y procedimientos que logran que el desempeño global dentro de la organización tenga una percepción fuerte, concluyendo en:

Existe una relación positiva moderada entre los estilos de liderazgo benevolente con el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0.544 y un $p < 0.05$

Existe una relación positiva moderada entre los estilos de liderazgo coercitivo con el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0.518 y un $p < 0.05$.

Existe una relación positiva moderada entre los estilos de liderazgo participativo con el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0.496 y un $p < 0.05$. (p. 76).

Huamani (2015) en su tesis “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, La línea 1 en el 2013” en la escuela de Administración de la Universidad Nacional Tecnológica del Sur en Villa el Salvador para optar el título de Licenciado en Administración, cuyo objetivo principal es desarrollar nuevas técnicas de producción la atención al cliente la cual amerita calidad en el talento humano. El diseño de la investigación es explicativo – correlacionar, la técnica empleada por el autor fue aplicar un cuestionario y entrevistas a profundidad aplicada a 60 conductores de la línea 1, donde concluyo:

Que, el personal de conducción de trenes del metro de Lima. La línea 1; es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral.

Los supervisores y jefes juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones de los colaboradores.

El personal de conducción de trenes del metro de lima, la línea 1; están restringidos al cumplimiento estricto de los procedimientos estipulados en el ROI (Reglamento Operativo Interno) en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. (p. 111).

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de estilos de liderazgo

2.2.1.1. Definiciones de estilos de liderazgo

El liderazgo es una herramienta que las empresas hacen uso para garantizar el desarrollo de las personas dentro de una organización, la cual potencia el desempeño y desarrollo del colaborador realizando diferentes estrategias para lograr alcanzar el objetivo planteado como empresa.

White y Lippit (1939) citado por Chiavenato (1999) menciona que: “el estilo de liderazgo se refiere a lo que el líder hace, a su estilo de comportamiento en el ejercicio de liderazgo” (p.155).

Alles (2008a) afirma que:

Un líder organizacional debería fijar el rumbo de la organización, definir los caminos a seguir y lograr que los demás compartan la visión a fin de, en conjunto, trabajar para alcanzarla. Por lo tanto, el líder es mucho más que un

gerente: es una persona que se fija en el camino a seguir y deberá poseer la suficiente visión estratégica para realizarlo. (p.170).

Robbins (1999) define al liderazgo como: “la capacidad de influir en el grupo para que logren las metas. La fuente de la influencia podrá ser formal tal como la proporcionada por la posesión de un cargo gerencial en una organización” (p.347).

Evans y Lindsay (2008) afirman que: el liderazgo es “la habilidad de influir positivamente en la gente y los sistemas bajo la autoridad de uno a fin de tener un impacto significativo y lograr resultados importantes” (p. 212).

Maxwell (2007) indica que: “la capacidad de liderazgo es el tope que determina el nivel de eficacia de una persona” (párr. 1).

El estilo de liderazgo se refiere a las características personales que tiene y ejerce un líder en su posición para llevar a cabo metas y objetivos trazados con la finalidad de que la empresa sea sostenible en el tiempo generando mayores utilidades buscando también que quienes forman parte de la organización se sientan comprometidos con ella y satisfechos dentro de su entorno laboral.

2.2.1.2. Importancia de los estilos de liderazgo

El liderazgo ha sido un tema muy debatido a lo largo de la historia ya que es de gran importancia para las organizaciones, debido a que gracias a ella estas organizaciones han podido mantenerse en flote, cabe indicar que las personas líderes son muy valoradas dentro de una organización ya que son parte esencial para su desarrollo y no todas las personas cuentan con las características necesarias para poder desempeñarse adecuadamente por lo cual se menciona que las organizaciones dependen

del liderazgo para poder crecer y perdurar en el tiempo lo que indica que las empresas dependen de un líder que las dirija por lo que es necesario que cumplan con ciertas características y logren desempeñarse adecuadamente con la finalidad de mantenerse en el mercado de lo contrario al hacer malas prácticas dentro de la organización podría generar que esta de no pueda perdurar, desencadenado en su declive.

Por otro lado, se puede indicar que en la actualidad se exige que en los puestos de trabajo las personas sepan liderar, sin importar la actividad que vayan a realizar dentro de la organización ya que esto garantiza brindar soluciones inmediatas a los problemas.

Identificar el estilo de liderazgo es importante ya que nos permite saber cuál de los estilos es el más adecuado según las necesidades de la empresa, al saber cuáles son podemos tomar la decisión de que estilo se debe poner en práctica para la obtención de las metas, ya que esto traerá beneficios económicos a la empresa si no también generara mayor tranquilidad y estabilidad laboral.

Chaleff (1995) citado por Zarate y Acosta (2012) en la revista escuela de administración de negocios afirma que “la importancia de los seguidores y menciona que tanto los líderes como los seguidores orbitan alrededor del propósito de la organización y que en ningún momento los seguidores orbitan alrededor de los líderes” (p. 104).

Para Bernardi (2000) citado por Pérez (2006) en la revista escuela de administración de negocios afirma que el liderazgo “es un tema permanente de gran importancia para el éxito empresarial está constituido por una premisa fundamental: las personas son el eje central más valioso para cualquier empresa” (p. 80).

Por lo anteriormente mencionado por los autores, un correcto manejo de liderazgo permite que las personas se desarrollen de manera eficaz dentro de sus áreas laborales para ello es necesario que estas se encuentren satisfechas de la labor que cumplen ya que son la parte central de una organización para garantizar su desarrollo de la organización.

2.2.1.3. Características de estilos de liderazgo

Las características de estilos de liderazgo explicadas según autores que se citan a continuación:

White y Lippit (1939) citado en Chiavenato (2011) mencionan las siguientes características.

Liderazgo autocrático

- El líder impone las directrices sin participación del grupo.
- El líder determina las medidas para ejecutar las tareas.
- El líder determina la tarea que debe ejecutar cada uno y las asigna a él o a los compañeros.
- El líder es dominante y “personal” en los elogios y críticas al trabajador de cada miembro.

Liderazgo democrático

- Las directrices son discutidas y elegidas por el grupo, con el estímulo y la ayuda del líder.
- El grupo esboza las medidas para lograr los objetivos a la vez que pide el consentimiento del líder, el cual sugiere varias opciones para que el grupo escoja.

- La división de las tareas queda al criterio del grupo y cada miembro escoge libremente a sus compañeros de trabajo.
- El líder procura integrarse psicológicamente al grupo.
- Es objetivo y se limita a los hechos cuando hace críticas y elogios.

Liderazgo liberal

- Existe plena libertad para tomar decisiones tanto del grupo como de los individuos, con una participación mínima del líder.
- La participación del líder es mínima, solo proporciona diversos recursos al grupo, y aclara que podría brindar información si se la solicitan.
- La división de las tareas y la selección de colegas queda completamente a cargo del grupo, sin participación alguna del líder.
- El líder no evalúa al grupo ni controla los acontecimientos y solo comenta las actividades cuando le preguntan. (p. 91-92)

Arbaiza (2017) menciona que un líder eficaz tiene cuenta con las siguientes características.

- Sabe manejar el estrés
- Se conoce a sí mismo y enfoca su atención en aspectos prioritarios a la organización
- Es creativo en la solución de problemas y promueve la innovación
- Sabe gestionar los conflictos y convertirlos en oportunidades.
- Emplea su poder para influenciar de manera positiva en los demás
- Es capaz de gestionar proyectos complejos en su equipo (p.349)

2.2.1.4. Teorías relacionadas al liderazgo

Teoría de estilos de liderazgo según Lippit y White (1939)

Esta teoría se centra en los estilos de comportamiento del líder en relación con sus subordinados, en otras palabras, se base en la manera en la cual el líder orienta su conducta.

Liderazgo autoritario

Lippit y White (1939) citado en Chiavenato, (2014) indican que:

El líder centraliza las decisiones e impone sus órdenes. Por un lado, el comportamiento del de los grupos muestra una fuerte tensión, frustración y agresividad, por otro lado, la falta de espontaneidad, de iniciativa y de formación de grupos de amigos. A pesar de que en apariencia le gustan las tareas, no demostraban satisfacción frente a la situación. Solo desarrollan el trabajo frente a la presencia física del líder. Cuando estaba ausente, los grupos suspenden las actividades y expresan sus sentimientos reprimidos llegando a explosiones de indisciplina y agresividad. A pesar de que en apariencia le gustan las tareas, no demostraban satisfacción frente a la situación. Solo desarrollan el trabajo frente a la presencia física del líder. Cuando estaba ausente, los grupos suspenden las actividades y expresan sus sentimientos reprimidos llegando a explosiones de indisciplina y agresividad. (p. 92).

Liderazgo democrático

Lippit y White (1939) citado en Chiavenato, (2014) indican que:

El líder conduce y orienta al grupo, también incentiva la participación democrática de las personas. El líder y el subordinado desarrollan una comunicación espontánea, franca y cordial. El trabajo se realizó de un ritmo uniforme y seguro, sin alteraciones incluso cuando el líder se ausentaba. Se observa un claro sentido de responsabilidad y compromiso personal, además de una impresionante integración grupal en un clima de satisfacción. (p. 92).

Liderazgo liberal

Lippit y White (1939) citado en Chiavenato, (2014) aseveran que:

El líder delega todas las decisiones al grupo, deja las cosas enteramente su voluntad y no ejerce control alguno. Aunque la actividad de los grupos era intensa su producción fue mediocre. Las actividades se desarrollaron al azar, con muchos altibajos y se perdía mucho tiempo en discusiones por motivos personales, no relacionados al trabajo. Se observó un fuerte individualismo agresivo, así como poco respeto al líder. (p. 92).

El liderazgo es la base principal del desarrollo de una empresa y al poner en práctica el estilo correcto dentro de una organización garantizará su prevalencia en el mercado, ya que de acuerdo a las características del líder el personal se desarrollará plenamente generando que se sienta satisfecho en su centro de labores y cumpliendo con los objetivos de las áreas a las cuales corresponden como a las de la organización.

Teoría de los estilos de liderazgo de Likert (1965)

Rensis Likert menciona los siguientes cuatro sistemas de administración

Sistema Autoritario – coercitivo

Likert (1965) citado en Chiavenato (2008) indica que:

Este estilo administrativo se sustenta en una absoluta falta de confianza en los subordinados. Éstos no se sienten en libertad para discutir sus trabajos con sus superiores y están motivados, negativamente, por el miedo, las amenazas, las sanciones y las raras recompensas. Puesto que la información fluye en forma vertical, de la cima hacia abajo, la que fluye de abajo hacia arriba es vista con mucha desconfianza. Todas las decisiones están rígidamente centralizadas en la cúpula de la organización. Es el modelo administrativo más cerrado. (p.445).

Sistema Autoritario – Benevolente

Likert (1965) citado en Chiavenato, (2008) indican que:

Implica una confianza condescendiente en los subordinados. Éstos no se sienten en libertad para discutir sus trabajos con los superiores y están motivados por recompensas y algunas sanciones, reales o potenciales. El flujo de la información también es vertical y cuando va de abajo hacia arriba es visto con desconfianza. Las políticas se definen principalmente en la cima de la organización y las decisiones, dado que son prescritas, son impuestas a los niveles más bajos de la jerarquía. (p.446).

Sistema Consultivo

Likert (1965) citado en Chiavenato, (2008) afirman que:

Implica una confianza razonable en los subordinados. Éstos se sienten en relativa libertad para discutir sus trabajos con los superiores y son motivados por recompensas, sanciones ocasionales y algo de participación. La información fluye en sentido descendente y ascendente. La comunicación de abajo hacia arriba es aceptada, algunas veces con cierta desconfianza. Las políticas genéricas y las decisiones generales se toman en la cúpula de la organización, mientras que las decisiones específicas son delegadas a niveles más bajos. (p. 446).

Sistema Participativo

Likert (1965) citado en Chiavenato, (2008) asevera que:

Implica una total confianza en los subordinados. Éstos se sienten en libertad para discutir sus trabajos con los superiores y son motivados por factores económicos, como las recompensas basadas en un sistema de remuneración por medio de la participación y el interés en establecer los objetivos. La información fluye en sentido descendente, ascendente y horizontal. La comunicación ascendente tiene plena aceptación. La toma de decisiones se reparte por toda la organización y está debidamente coordinada. Es el modelo administrativo más abierto. (p. 446).

El liderazgo es una habilidad esencial dentro de una organización la cual depende de la comunicación ya que esto permitirá que el líder tenga una participación más activa y mayor interacción con sus subordinados, lo cual permitirá que las tareas sean realizadas de una manera más eficaz

Teoría del liderazgo situacional (TLS)

Paul Hersey y Kenneth Blanchard (1970) definen cuatro estilos de dirección, teoría realizada en función a la disposición de los subordinados.

Estilo explicativo de contar.

Hersey y Blanchard (1970) citados en Arbaiza (2017) aseveran que:

Se da instrucciones específicas y precisas y supervisar de cerca la ejecución del trabajo de aquellos seguidores que trabajan lento, no tienen disposición, preparación o experiencia para ejecutar la tarea ni asumir responsabilidades. Así se elimina toda la incertidumbre sobre cómo deben desempeñarse. (p. 332).

Estilo de convencimiento de vender.

Hersey y Blanchard (1970) citados en Arbaiza (2017) afirman que:

Es caracterizado por explicar a los subordinados con mediana preparación las ventajas y la facilidad de cumplir con las decisiones tomadas por la autoridad. El líder elige estilo cuando los seguidores tienen disposición, pero poca capacidad para ejecutar tareas y por tanto deben compensar esas carencias. Además de orientarse a las tareas, el líder debe orientarse a las relaciones con sus seguidores para convencerlos de apoyarlo, lograr que se esfuercen y asuman responsabilidades. Este estilo permite mantener la energía y la motivación mediante la explicación y el reforzamiento. (p. 332).

Estilo participativo

Hersey y Blanchard (1970) citados en Arbaiza (2017) indican que: “se caracteriza por que el líder comparte sus ideas con los subordinados y

promueve el dialogo para tomar una decisión y planificar las actividades de manera conjunta” (p. 332).

Estilo de delegación

Hersey y Blanchard (1970) citados en Arbaiza (2017) afirman que: “el subordinado es visto como un colaborador y se les permite tomar decisiones sobre su trabajo para que pueda alcanzar los objetivos de su puesto y las metas organizacionales” (p. 332).

Por lo anteriormente mencionado podemos indicar que los subordinados pasan por diferentes etapas de desarrollo las cuales necesitan un estilo de liderazgo que se adapte a sus necesidades para busca establecer equilibrio entre el comportamiento del líder y el desarrollo personal y laboral de los colaboradores con el fin de cumplir con los objetivos establecido.

2.2.1.5. Dimensiones de los Estilos de liderazgo

Liderazgo autoritario

Según Goleman (2014)

El liderazgo autoritario potencia al máximo el compromiso con los objetivos y la estrategia de la empresa. Al enmarcar las tareas individuales en una visión global, el líder autoritario marca unos niveles de calidad que giran en torno a esa visión. Cuando comunica sus reacciones ante el rendimiento (sean positivas o negativas), el único criterio es si ese rendimiento promueve la visión. Todo el mundo tiene claros los niveles que hay que alcanzar para conseguir el éxito y también las recompensas que comporta. (p.31).

Por otro lado, Evan y House (1971) citados en Arbaiza (2017) mencionan que “el liderazgo directivo es propio del líder que explica claramente lo que los subordinados, deben hacer, la forma en cómo deben

comportarse. El líder directivo planifica las tareas y determina los objetivos y los procedimientos” (p. 333).

Por lo cual se indica que el liderazgo autoritario se encuentra centrado a la realización de las actividades las cuales están ligadas a la visión de la empresa para la realización de objetivos organizacionales dejando de lado la satisfacción del trabajador.

Liderazgo Democrático

“Al dedicar tiempo a recoger ideas y el respaldo de los demás el responsable de un equipo consigue confianza, respeto y compromiso. Al permitir que los trabajadores den su opinión sobre decisiones que afectan a sus objetivos y a su forma de proceder, el líder democrático fomenta flexibilidad y responsabilidad”. (Goleman, 2014, p.32).

Goleman, Boyatzis y Mckee (2016) indican que el liderazgo democrático es:

La capacidad de escuchar, atender sugerencias y opiniones. El líder democrático incentiva la participación de todos los miembros de su equipo considerando cada información para alcanzar las metas propuestas. (p. 92).

En otras palabras, este estilo promueve la participación continua de los trabajadores ya que sus opiniones son tomadas en cuenta para llegar a un consenso para que ello se sienta parte de la organización y con ello desarrollar un buen clima laboral.

Liderazgo Liberal

“El líder delega todas las decisiones al grupo y no ejerce ningún control, las tareas son realizadas al azar con altibajos y se pierde mucho tiempo en discusiones personales, no relacionadas al trabajo resaltando el

individualismo en lo colaboradores”. Lippit (1939) citado en Chiavenato (2006).

Bass (1981) citado en Mendoza y Ortiz (2006) en su tesis indican que: “el liderazgo liberal no tiene las habilidades de ejercer el liderazgo y son también conocidos como liderazgo Laissez Faire, es más liberal, donde los trabajadores tienen independencia operativa y son los que tienen un mayor poder de decisión”.

Este estilo de liderazgo deja que los colaboradores tomen sus propias decisiones tomando control total de las actividades que realizan las cuales en muchas ocasiones no son cumplidas de manera adecuada.

2.2.2. Bases teóricas de la variable satisfacción laboral

2.2.2.1. Definiciones de la satisfacción laboral

Herzberg citado en Chiang, Martín y Núñez, (2010), menciona que: “la satisfacción o insatisfacciones individuo en el trabajo es producto de la relación su empleo y sus actitudes frente al mismo” (p.176).

Robbins (1999), menciona que:

La mayoría de las personas prefiere comunicarse con personas de su propio nivel o de estatus superior en lugar de aquellos que se encuentran bajo de su nivel. Como resultado deberíamos esperar que la satisfacción fuera mucho mayor entre los empleados cuyos trabajos minimizan la interacción con los individuos que están más abajo en estatus que ellos mismos. A relación tamaño – satisfacción del grupo es lo que uno intuitivamente esperaría: Los grandes grupos están asociados a la satisfacción baja. (p.275).

Para Arbaiza (2017) considera a la satisfacción como:

Una actitud, pero, a diferencia de otras actitudes, en ella el componente emocional es el que más destaca frente al componente cognitivo y conductual; por eso suelen definirse como la forma en la que la persona se siente con respecto a su puesto de trabajo en la empresa. (p.165).

Por ello se puede concluir que la satisfacción laboral surge en su mayoría de la valorización que el colaborador realiza del conjunto de características que describen el contexto de su trabajo, mientras que el clima se refiere a la descripción del conjunto de características que percibe el colaborador, de la organización.

Evaluación de desempeño.

Chiavenato (2008) menciona que

La evaluación de desempeño es una valorización, sistemática de la actuación de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial desarrollo". (p.245).

Por ello podemos se indica que la evaluación de desempeño influye en el comportamiento de los colaboradores, en la cual se aplican criterios que el directorio para la evolución la cual permite su productividad.

Modelo de evaluación de 360 grados

Este método nos proporciona la retroalimentación del desempeño desde el círculo completo de contactos diarios que un empleado pudiera tener dentro de su área de trabajo, los cuales abarcan desde el personal de correo como también los clientes, jefes y compañeros. (Robbins, 1999, p. 568).

Componentes

- Compañeros

- Subordinados
- Gerente
- Alta dirección
- Proveedores Clientes
- Representantes del departamento

Estas evaluaciones pueden ser tomadas la cantidad de veces necesaria y al tener la participación de los componentes mencionados el proceso precisión y obtención de lecturas son más precisas.

Se puede decir que este tipo de evaluación tiene como finalidad generar la retroalimentación del grupo que trabaja dentro de la organización tanto a los componentes internos como externos.

2.2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral

En la actualidad los directivos tiene en claro que las organización dependen del desempeño de los trabajadores por ello buscan que se encuentren satisfechos en sus puestos de trabajo ya que esto garantiza un mejor desarrollo para la organización, por lo que hacen prácticas de talleres, capacitaciones entre otros para que el personal pueda adquirir nuevos conocimientos, desarrollen sus habilidades buscando que los trabajadores disfruten de su trabajo y con ello reducir el estrés la cual origina desaceleración en el desarrollo.

En la revista de administración de negocios (2006) mencionan que:

Los factores internos y externos que están en continuo cambio y crecimiento. Los internos como capacidad de aprendizaje, motivación, percepción del ambiente, actitudes, entre otros. Los externos, como las recompensas, motivos sociales, relaciones de grupos, entre otros, son los que llevan a los individuos a ser o no, generadores de ideas, imaginativos, conflictivos,

propulsores de cambios, luchadores. Estos complejos sistemas, que son los seres humanos de una organización y las no menos enmarañadas interrelaciones que entre ellos se entablan son el elemento esencial e imperceptible que determinará el futuro- exitoso o decadente de la gestión del conocimiento en cada empresa. (p. 80).

Por otro lado, en la revista de administración de negocios (2015) indican lo siguiente:

Es un elemento importante para lograr que se realicen los máximos esfuerzos en el cumplimiento de las metas de la organización, si no se toman en consideración las condiciones laborales donde se desempeña el trabajo.

La importancia y la necesidad del estudio de la satisfacción laboral, radica en analizar los factores hombre- trabajo interrelacionados para el desarrollo de la actividad laboral, lo que permite una realización más eficiente de la misma, e incide en la competitividad de la organización; esto tiene una influencia en la disciplina, ausencias, llegadas tardes, rotación de personal, ineficiencia, relaciones interpersonales y otras.

La satisfacción laboral no es importante solo desde el punto de vista económico, sino también desde el punto de vista social, ya que los beneficios derivados de la misma impactan en la sociedad, pues esta sale del marco laboral del empleado y abarca el entorno de su vida. (p. 37-38).

La satisfacción laboral es sumamente importante ya que esta se encuentra ligada al compromiso y productividad que tiene los colaboradores en la empresa en la cual se encuentra laborando ya que según estudios realizados se ha determinado que un trabajador satisfecho es mucho más productivo que un trabajador que no lo está.

Por otro lado, al contar con personal satisfecho en la organización permite brindar un mejor servicio a los clientes originando reconocimiento y que esta perdure en el tiempo.

2.2.2.3. Características de la satisfacción laboral

Frederick Herzberg (1959) citado por Robbins y Judge (2017) menciona las siguientes características:

Eventos que producen satisfacción

- Logro
- Reconocimiento
- Trabajo en si
- Responsabilidad
- Avance
- Crecimiento

Eventos que producen la falta de satisfacción

- Política y administración de la compañía
- Supervisión
- Relación con el supervisor
- Condiciones de trabajo
- Salario
- Relación con los compañeros
- Status
- Seguridad (p.178)

Arbaiza (2017) categoriza los principales estresores organizacionales que generan la insatisfacción laboral.

- La exigencia de las tareas
- Las exigencias del rol a cumplir
- Las exigencias interpersonales
- La estructura organizacional
- El estilo gerencial y el liderazgo

Por otro lado, menciona los siguientes métodos para identificar, modificar y eliminar los estresores laborales.

- Realizar una buena selección, inducción y capacitación de personal

- Rediseñar los puestos de trabajo
- Mejorar la comunicación en toda la organización
- Ejecutar programas de bienestar (p. 203)

2.2.2.4. Teorías relacionadas a la satisfacción laboral

Teoría de los dos factores de Herzberg (1959)

Según Frederick Herzberg desarrollaron la teoría de la motivación en el trabajo en la cual recalca dos tipos de necesidades que se encuentran ligadas al comportamiento.

Factor higiénico o extrínseco

Frederick Herzberg (1959) citado por Robbins y Judge (2017) indica que “son externos a la persona y están relacionados con las condiciones laborales y ambientales que brindan la empresa a sus trabajadores” (p. 211).

Factor motivacional o intrínseco

Frederick Herzberg (1959) citado por Robbins y Judge (2017) afirma que “guardan relación con el ajuste de la persona a su puesto, la cual relaciona lo cual se relaciona con la satisfacción y la productividad” (p. 211).

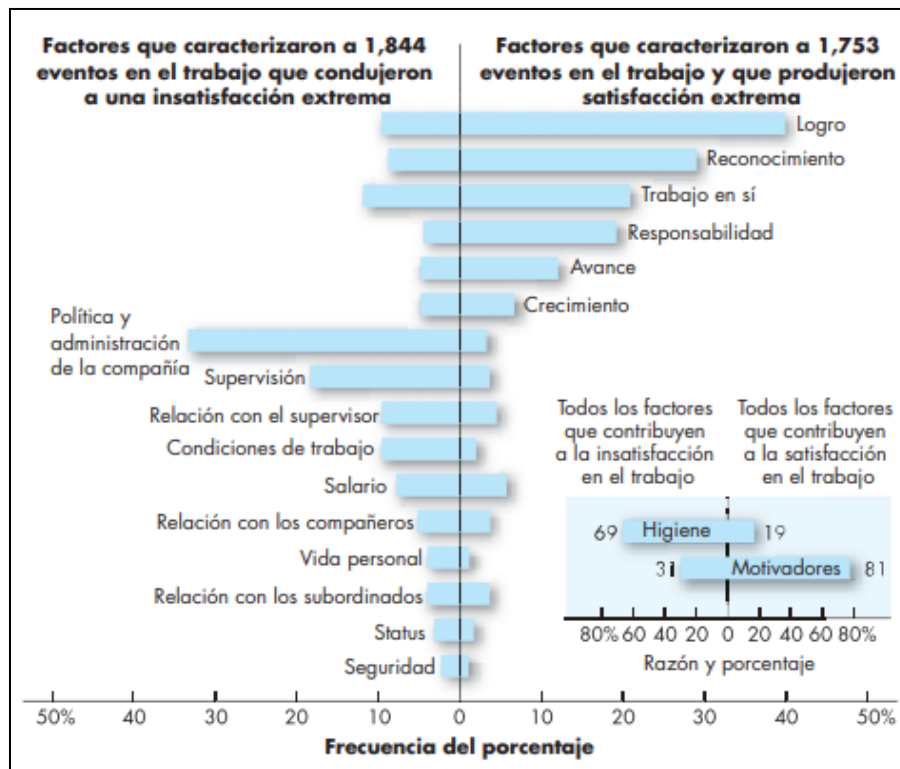


Figura 1. Comparación de satisfactores e insatisfactores (1959)

Por lo tanto, mientras los factores higiénicos son óptimos y adecuados generan satisfacción en los trabajadores de lo contrario generan insatisfacción y afecta en el desempeño laboral de las personas.

Por otro lado se indica que involucran sentimientos de reconocimiento profesional y autorrealización pero las actividades han sido tradicionalmente diseñadas a base de principios relacionados a la eficiencia y economía dejando de lado aspectos como la creatividad individual con lo que se logra tener un colaborador no se encuentre satisfecho y motivado en la organización desencadenando en desinterés y falta de compromiso ya que la empresa solo ofrece un lugar donde trabajar mas no desarrollarse de manera personal.

Teoría de las relaciones humanas

Esta teoría fue desarrollada por Elton Mayo (1993) citado en Chiavenato (2011) la cual surgió en Estados Unidos como consecuencia de los resultados del experimento de Hawthorne, la cual se originó básicamente como oposición a la teoría clásica de administración.

Dicha investigación cambió muchas teorías de las teorías clásicas de la administración, a continuación, veremos cada uno de los experimentos realizados.

- *Primera fase:* En esta fase se pretendía averiguar cuáles eran los efectos de que producía la iluminación en el rendimiento de los colaboradores en los niveles de producción, por lo cual seleccionaron dos equipos de trabajo de las mismas áreas pero con distintas condiciones ambientales uno de los equipos en observación trabajo bajo intensidad variable de luz mientras el otro bajo la intensidad constante, se observó que los que trabajaban con la luz variable producían más cuando era más potente y cuando era baja su producción disminuía los investigadores concluyeron que las condiciones psicológicas son las que afectan directamente al desempeño de cada colaborador aún más que los aspectos ergonómicos. (p.76).
- *Segunda fase:* En esta fase se pretende investigar los efectos de introducir intervalos de descanso y refrigerio, para lo cual nuevamente seleccionaron un grupo de observación en una sala de observación separada del resto del departamento en el cual se encuentra el otro grupo las condiciones de trabajo eran idénticas, pero se observa que en el primer grupo se trabajó con mayor tranquilidad además tomaban sus decisiones propias y el objetivo era común por lo cual realizaban acciones para alcanzarlas de manera correcta sin obstruir su logro. (p. 77).
- *Tercera Fase:* Basada en un programa de entrevistas con los trabajadores para poder conocer más sus actitudes, sentimientos y opiniones en cuanto a la labor que cumplían o trato recibido por parte de sus superiores como también ser partícipes escuchando sus opiniones para tomarlas en cuenta para el entrenamiento de sus superiores. Este programa fue bien recibido por ambas partes por lo cual se decidió ampliar este programa con el fin de realizarlo anualmente. este programa mostro que la existencia de una sub-organización informal de parte de los obreros la cual es constituida para protegerse de amenazas de parte de la dirección de la entrega la cual atente cuanto su bienestar. (p.78).
- *Cuarta fase:* En esta fase se escogió un número de trabajadores los cuales estaban en una sala de experimentación similar a su área de trabajo, en donde ellos se desempeñaban había un observador y fuera de la sala un entrevistador quien esporádicamente entrevistaba a los colaboradores. Una vez que el grupo se familiarizó comenzaron a utilizar ciertos engaños al alcanzar lo que ellos consideraban su producción normal, comenzaban a disminuir su ritmo de trabajo, manipulaban el informe de producción por lo

cual un día podría ser alto y al otro un déficit, por lo cual solicitaban un aumento por sobre exceso de producción. Esta permitió el estudio entre la parte informal de los colaboradores y la organización formal de la organización. (p.79).

Tras el estudio de estas fases se puede concluir con que el experimento Hawthorne nos ayuda a identificar el nivel en el cual un equipo de personas depende de la integración social de los integrantes de la organización, por lo cual los trabajadores deben ser tratados como parte de la organización para que ellos se sientan parte de ella y se desarrollen de la mejor manera.

2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral

Condiciones ambientales y recursos

Robbins (1999) menciona que: “El ambiente de trabajo físico que los conjuntos externos imponen al grupo tiene un peso muy importante sobre el comportamiento del equipo de trabajo” (p.250).

Cortez (2007) indica que:

Las condiciones de trabajo no solo se debe entender los factores de naturaleza física, química o técnica (materias utilizadas o producidas, equipos empleados y métodos de producción aplicados), que pueden existir en el puesto de trabajo, si no también deberán considerarse aquellos otros factores de carácter psicológico o social que afecta a la parte orgánica, psíquica o social y la salud del trabajador. (p. 31).

Remuneración

Toda labor realizada mediante la prestación de servicios debe ser remunerada por ello Chiavenato (2008) menciona:

La organización debe mantener la relación de los incentivos y las aportaciones en debida correspondencia. Cada persona aporta a la

organización (en forma de trabajo, dedicación, esfuerzo, tiempo, etc.) en la medida en la que recibe inductores o incentivos a cambio (en forma de salarios, prestaciones, reconocimientos, promociones, premios, etc.) De modo que las personas tienen disposición para cubrir ciertos costos personales con el propósito de obtener rendimiento o beneficios de la organización. (p.318).

Vadillo (2005) afirma que: “el salario es indispensable para las personas que trabajan ya que satisface las necesidades básicas (alimento, vivienda, vestido, salud, etcétera)” (p. 9).

Relaciones interpersonales

Los patrones informales de relación adoptan diversas formas, contenido y duración, lo cual demuestra que no siempre la organización social de una empresa corresponde con exactitud a su organigrama. Esto se debe a que la organización formal de una empresa poco considerada. (Chiavenato, 2008, p. 165).

Para Deltev y Martin (2007) mencionan que las relaciones interpersonales “comprenden instituciones, reglas y normas que regulan la vida social en la empresa y la economía en general, la interacción entre actores individuales y colectivos” (p. 56).

Desarrollo personal

Tiene que ver con la oportunidad que tiene el colaborador de realizar actividades de autorrealización dentro de la organización la cual le permita crecer tanto de manera personal como profesional.

Robbins (2005), indica que uno de los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral es: “que el trabajo represente un desafío para la mente, es decir los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que ofrezcan una serie de actividades” (p. 300).

Mondy y Noe (2005) mencionan que el desarrollo consiste en: “habilidades, educación y experiencia, así como técnicas de modificación y perfeccionamiento de la conducta que permite a las personas trabajar mejor, agregarse valor, se desarrolle adecuadamente y se encontraran mejor preparados” (p.244).

Desarrollo de actividades

Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora con finalidad de cumplir con los objetivos trazados.

Knapezyk (2008) indica que: “supone una sucesión de pasos interconectados para completar una tarea o actividad, y que la actuación competente es el progreso a través de esa sucesión con un mínimo de reflexión previa deliberación” (p.49).

McAdams (1998) menciona que: “el desempeño de los empleados está limitado a revisiones individuales y a formación. La práctica de recursos humanos y compensación se gestionaba a nivel local a través del departamento de relaciones con el empleado” (p.20).

Relación con el directorio

Chiavenato (2008) afirma:

Que las actividades para relacionarse con los trabajadores tienen por objetivo crear un ambiente de confianza, respeto y consideración y pretenden lograr una mayor eficacia de la organización con la eliminación de barreras que inhiben la plena participación de los trabajadores y el cumplimiento de sus políticas organizacionales. (p.447).

Alles (2008b) afirma:

El jefe debe ser capaz de administrar tanto las comunicaciones formales aquellas que se realizan de acuerdo con las políticas, normas y canales establecidos por la organización como las de tipo informal siendo estas las que tienen fuera de las normas o canales formales y que se suscitan cotidianamente por la naturaleza misma de las relaciones establecidas en el ámbito laboral. (p.56).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Liderazgo

Es un conjunto de habilidades que posee una persona para influir otras personas, logrando que estas trabajen direccionadas hacia una misma meta u objetivos.

Liderazgo autoritario

Este estilo de liderazgo se caracteriza ya que el líder implanta políticas, tareas y modos de realizarlas sin la participación de los subordinados, teniendo el control total del equipo de trabajo.

Liderazgo democrático

Es el tipo de liderazgo es llevado a cabo por el líder busca la participación de todos los miembros del equipo de trabajo, aceptando las ideas y críticas de los participantes para poder mejorar.

Liderazgo liberal

En este estilo de liderazgo el líder adopta una figura pasiva lo que permite que los subordinados tomen el control de sus actividades debido a que se le brinda toda la información y herramientas requeridas para su realización.

Satisfacción laboral

Refiere al grado de confianza, seguridad y gusto que un colaborador presenta en relación a su trabajo, entorno en el que se desempeña o a la actividad que realiza en ella.

Condiciones ambientales y recursos

Esta se encuentra ligada al estado del entorno en la cual se desempeña un equipo de trabajo, tales como la seguridad, limpieza del área, buena infraestructura entre otros factores que interfieran en el bienestar del colaborador.

Remuneración

Retribución monetaria que recibe una persona por prestar sus servicios, conocimientos y habilidades a una organización.

Relaciones interpersonales

Esta se encuentra relacionada a los vínculos que existen entre los colaboradores las que son indispensables para una buena interacción con su entorno y correcto desenvolvimiento.

Desarrollo personal

Es referente al conjunto de habilidades, conocimiento y estrategias que posee una persona las que le permitan desarrollarse consiguiendo superación personal, crecimiento dentro de su ámbito laboral y le brinde calidad de vida.

Desarrollo de actividades

Se encuentra relacionada directamente al cumplimiento de las actividades correspondientes al área en el que se desempeña un colaborador, bajo conocimientos previos y habilidades.

Relación con el directorio

Se refiere al trato o relación que existe entre el empleador y el colaborador la cual debe ser cordial y la más correcta posible ya que esto contribuye a un clima laboral sano para ambas partes.

CAPITULO III
MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

El tipo de investigación realizada en el proyecto es no experimental, ya que se procedió a recolectar datos de estudio que describan la situación actual de la empresa y no se realiza manipulación de las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma que:

La investigación no experimental son estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (p.152).

Asimismo, de acuerdo a la aplicación de los instrumentos es de corte transversal ya que se recolectan datos en un único momento.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) lo definen como “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151).

Bernal (2010) define a la investigación transversal como: “estudio en el cual se obtiene información del objeto de estudio una única vez en un momento dado” (p. 118).

Por otro lado, el nivel de investigación que se aplica a la tesis es relacional, ya que describe el análisis de las dos variables.

La investigación Relacional no son estudios de causa y efecto; solo demuestra dependencia probabilística entre eventos; Ejm. los estudios de

asociación sin relación de dependencia. La estadística bivariada nos permite hacer asociaciones (Chi Cuadrado) y medidas de asociación; correlaciones y medidas de correlación (Correlación de Pearson) (Supo, 2012, p. 2).

Diseño de investigación

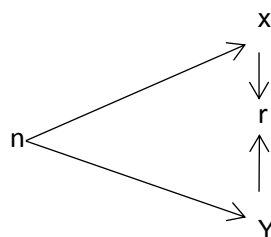
El diseño de la investigación es descriptivo correlacional debido a que determina si dos variables se relacionan o no, por lo cual el en análisis nos indicara si es malo, regular o bueno en una de las variables.

Según Hernández et al. (2014) define:

El tipo de investigación descriptivo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p.92).

Hernández et al. (2010) refieren que: “un estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista en entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (p. 81).

El diseño de las investigaciones de diseño correlacional es la que se muestra a continuación:



n : Población

r : Relación entre variables

x: Estilos de liderazgo

Y : Satisfacción laboral

3.2. Población y muestra

Población

La población está conformada de este proyecto de investigación está conformada por los colaboradores que hacen a 18 colaboradores entre hombre y mujeres de la empresa SETAM EIRL, del área de equipo técnico y área administrativa dedicada a la fabricación y armado de muebles ubicada en Jr., Ramírez Carrasco 441 – Villa María del Triunfo.

Tabla 1
Distribución de la población por área

	Número de colaboradores	%
Área administrativa	4	22
Equipo técnico	14	78
Total	18	100.00

Hernández, Fernández y Baptista (2006) define que “Las poblaciones deben situarse claramente en todo a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.239).

Muestra

La presente investigación se realizará con una muestra probabilística la cual se encuentra conformada por 18 colaboradores que laboran en la empresa SETAM EIRL, cabe indicar que dentro de ellas se encuentran hombres y mujeres correspondientes al equipo técnico y administrativo,

asimismo se determinó el tamaño de la muestra la cual será el total de colaboradores, por lo cual la muestra es de tipo censal.

Hernández et al. (2006) define que “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.240).

Hernández et al. (2006) afirma que “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población. (p.51)

Behar (2008) afirma “la muestra probabilística es el subgrupo de la población en el que todos los elementos de este tienen la misma probabilidad de ser escogidos” (p.51)

Hernández et al. (2010) afirman:

Las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p.176).

Hayes (1998) establece que: “la muestra censal, es aquella donde se considera a toda la población” (p.83)

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre los estilos de liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL

Ha. Existe relación significativa entre los estilos de liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL

Hipótesis específica

H₁. Existen relación significativa entre liderazgo autoritario y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL

H₂. Existen relación significativa entre liderazgo autoritario y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL

H₃. Existen relación significativa entre liderazgo democrático y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL

3.4. Variables – operacionalización

Variables

Definición conceptual de la variable estilos de liderazgo

White y Lippit (citados en Chiavenato, 1999) menciona que “el estilo de liderazgo se refiere a lo que el líder hace, a su estilo de comportamiento en el ejercicio de liderazgo” (p.155).

Definición operacional de la variable estilos de liderazgo

La variable estilos de liderazgo se mide con un instrumento de recolección de datos conformada por 3 dimensiones: liderazgo autocrático, democrático y liberal, de 7 indicadores haciendo un total de 27 ítems, medidas en una escala politómica de Likert, la cual será evaluada con la con la

siguiente medida: 1 totalmente en desacuerdo; 2 en desacuerdo; 3 parcialmente de acuerdo; 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Definición conceptual de la variable satisfacción laboral

Robbins (1999) menciona:

Que la mayoría de las personas prefiere comunicarse con personas de su propio nivel o de status superior en lugar de aquellos que se encuentran bajo de su nivel. Como resultado deberíamos esperar que la satisfacción fuera mucho mayor entre los empleados cuyos trabajos minimizan la interacción con los individuos que están más abajo en estatus que ellos mismos. A relación tamaño – satisfacción del grupo es lo que uno intuitivamente esperaría: Los grandes grupos están asociados a la satisfacción baja. (p.275).

Definición operacional de la variable satisfacción laboral

La variable satisfacción laboral se mide con un instrumento de recolección de datos conformada por 6 dimensiones: Condiciones ambientales y recursos, Remuneración, Relaciones interpersonales, Desarrollo personal, Desarrollo de actividades, Relación con el directorio, de 12 indicadores haciendo un total de 27 ítems, medidas en una escala politómicas de Likert, la cual será evaluada con la con la siguiente medida: 1 totalmente en desacuerdo; 2 en desacuerdo; 3 parcialmente de acuerdo; 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Operacionalización

Tabla 2
Operacionalización de la variable estilos de liderazgo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rango
Liderazgo Autoritario	Desconfiado Arbitrario Dictador	Del 1 al 8	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo	Malo 55-78
Liderazgo Democrático	Justo Equitativo Flexible	Del 9 al 18	3= Parcialmente de acuerdo 4=En desacuerdo	Regular 79-105 Bueno
Liderazgo Liberal	Pasivo Conformista Confiado	Del 19 al 27	5=Totalmente en desacuerdo	106-114

Tabla 3
Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y Rango
Condiciones ambientales y recursos	Relación entre compañeros Área física	Del 1 al 5		
Remuneración	Remuneración Condición	Del 6 al 8	1=Totalmente de acuerdo	Malo
Relaciones interpersonales	Relaciones Compañerismo	Del 9 al 12	2=De acuerdo 3= Parcialmente de acuerdo	72-85 Regular
Desarrollo personal	Personal Profesional	Del 13 al 18	4=En desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	86-102 Bueno
Desarrollo de actividades	Actividades Animo	Del 19 al 22		103-112
Relación con el directorio	Disposición Vinculo	Del 23 al 27		

3.5. Métodos y técnica de investigación

Método de investigación

Método cuantitativo

En la presente investigación se utilizará el método cuantitativo ya que mediante este método lograremos comprobar, analizar la información de la investigación y determinar la correlación en las variables.

Hernández et al. (2010) señalan que:

Este método de investigación parte de una idea que va acotándose y una vez delimitada, se derivan los objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. De las preguntas, se establecen hipótesis, se determinan plan para probarlas (diseño), se miden las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas y finalmente se establece una serie de conclusiones, respecto a las hipótesis. (p.4).

Según Bernal (2010) el método cuantitativo consiste en “la medición de características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva”. (p. 60).

Ruíz (2007) Indica que el método científico es: “el procedimiento planteado que se sigue en la investigación para poder desarrollar las formas de existencia para desentrañar las conexiones interna y externa” (p. 6).

Método científico

Bunge (1979) citado por Bernal (2010) define el método científico como “el conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina o soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación” (p. 59).

Por lo anteriormente mencionado podemos indicar que es una serie de pasos o procedimiento que se realizan para obtener nuevos conocimientos o brindar solución a algún problema.

Técnica

Análisis

En la presente investigación se utilizó como una de las fuentes principales la recolección de datos técnica de investigación en campo, ya que permite el desarrollo del proyecto con datos exactos y con credibilidad.

Observación

Se utilizó como herramienta de recolección de datos, ya que con ello lograremos profundizar en el objetivo en estudio e identificaremos posibles actos que no son analizados dentro de la encuesta.

Yuni y Urbano (2014) indican que la observación “es un procedimiento que empleamos como el sujeto de conocimiento para poder captar la realidad, se constituye en el instrumento cotidiano para entrar en contacto con los fenómenos” (p. 40).

Entrevista

Yuni y Urbano (2014) mencionan que la entrevista “es una técnica de investigación muy utilizada en la mayoría de las disciplinas empíricas. Apelando a un rasgo propio de la condición humana nuestra capacidad comunicacional- esta técnica permite que los personas puedan hablar de sus experiencias, sensaciones, ideas” (p. 81).

Por ello puede indicar que es una técnica útil en la recolección de datos ya que se realizó a través de preguntas realizadas por el investigador como ante sala a la encuesta, con el fin de identificar datos generales.

Cuestionario

Behar (2008) indica que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida” (p.64).

Encuesta

Es un conjunto de preguntas establecidas por el investigador para obtener datos que requiera el proyecto de investigación, los resultados que nos da esta técnica nos permitió realizar nuestra base de datos y analizarlos en el SPSS.

Behar (2008) afirma que “las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio” (p. 62).

Carrasco (2005) define a la encuesta como: “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Instrumento

Como instrumento para la recolección de datos se utilizó el cuestionario, siendo un documento principal para la obtención de información necesaria para la investigación. El cuestionario estuvo formado por un conjunto de 54 ítems.

Además, Sánchez y Reyes (2015) indicaron que el cuestionario es “un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas relacionadas con los objetivos de estudio, pueden ser de diferente tipo: de elección forzada, de respuestas abiertas, dicotómicos, de comparación por pares y de alternativa múltiple” (p.164).

El instrumento utilizado para el propósito de la investigación es el cuestionario, en base a la escala de Likert, con alternativas politómicas respecto a la variable habilidades estilos de liderazgo la cual consta de un cuestionario de 27 ítems, teniendo en cuenta las tres dimensiones del cuadro de operacionalización de variables. Por otro lado, la variable satisfacción laboral la cual consta de un cuestionario de 27 ítems en base a la escala de Likert, teniendo en cuenta las seis dimensiones del cuadro de operacionalización de variables.

Los instrumentos presentados en el presente trabajo de investigación consisten en aplicar una serie de preguntas o ítems sobre un determinado

problema observado dentro de una empresa del que deseamos obtener mayor conocimiento, cabe indicar que las respuestas normalmente son registradas por la persona consultada de manera escrita.

Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que miden de forma independiente las variables para luego correlacionarlas y asociarlas. El primer instrumento se denomina cuestionario de estilos de liderazgo; el segundo instrumento es el denominado cuestionario de satisfacción laboral, en los trabajadores de la empresa SETAM ERIL.

Todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Entendido dichos procedimientos, en la presente investigación se utilizó instrumentos validados y confiables. Sin embargo, han pasado nuevamente por un proceso de validez y confiabilidad ambos instrumentos.

Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

Instrumento I: Cuestionario estilos de liderazgo

Nombre	: Estilos de liderazgo
Autor	: Gabi Leticia Rodríguez Llocle
Procedencia	: Universidad Autónoma del Perú.
Año	: 2018
Edad de aplicación	: 20 años en adelante.
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 25 minutos

Descripción de la prueba: Este instrumento se elaboró para medir los niveles de estilos de liderazgo aplicados en los trabajadores de SETAM ERIL. Los análisis estadísticos demostraron que la prueba presenta validez y confiabilidad.

El instrumento de Estilos de Liderazgo es un cuestionario de medición ordinal compuesta por 27 proposiciones asociada a tres dimensiones tales como son: el liderazgo autocrático, liderazgo democrático y liderazgo liberal.

Dimensión I: liderazgo autoritario

Esta dimensión se encuentra conformada por 8 ítems de evaluación las cuales permitirá ver si perteneces a este tipo de liderazgo.

Dimensión II: liderazgo democrático

Esta dimensión se encuentra conformada por 10 ítems de evaluación las cuales permitirá ver si perteneces a este tipo de liderazgo.

Dimensión III: liberal

Esta dimensión se encuentra conformada por 19 ítems de evaluación las cuales permitirá ver si perteneces a este tipo de liderazgo.

Normas de aplicación

La aplicación del siguiente instrumento se realizó de manera colectiva e individual, en la cual el participante tuvo 5 opciones como respuestas ante las preposiciones, cabe indicar que los criterios de evaluación fueron los siguientes.

Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2
Indiferente	3
En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

Normas de calificación

Para la calificación de los resultados obtenidos se realizó la suma de los totales, así como también se contó con un total general del instrumento, en el cual se pudo observar la relación que existe entre las variables de estudio.

Instrumento II: Cuestionario satisfacción laboral

Nombre	: Satisfacción Laboral
Autor	: Gabi Leticia Rodríguez Llocle
Procedencia	: Universidad Autónoma del Perú.
Año	: 2018
Edad de aplicación	: 20 años en adelante.
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 25 minutos

Descripción de la prueba: Este instrumento se elaboró para medir los niveles de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de SETAM EIRL. Los análisis estadísticos demostraron que la prueba presenta validez y confiabilidad.

El instrumento de Satisfacción laboral es un cuestionario de medición ordinal compuesta por 27 proposiciones asociada a siete dimensiones tales como son: las condiciones ambientales y recursos, Remuneración, Relaciones interpersonales, Desarrollo personal, Desarrollo de actividades y Relación con el directorio.

Dimensión I: Condiciones ambientales y/o recursos

Los elementos ambientales y recursos en el cual el colaborador desarrolla sus actividades diarias, la cual consta de 5 ítems para su evolución.

Dimensión II: remuneración

El grado de satisfacción que existe en relación la remuneración correspondiente a ley, la cual consta de 3 ítems para su evolución.

Dimensión III: relaciones interpersonales

El grado de satisfacción ante la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas, la cual consta de 4 ítems para su evolución.

Dimensión IV: desarrollo personal

Concerniente a las oportunidades con las que cuenta el colaborador para realizar actividades de auto realización, la cual consta de 6 ítems para su evolución.

Dimensión V: desarrollo actividades

Relacionado al desarrollo de las actividades asignadas cotidianamente en su puesto de trabajo, la cual consta de 4 ítems para su evolución.

Dimensión VI: relación con el directorio

Ligado a la relación que se maneja con el jefe directo y superiores con relación a la realización de sus labores, la cual consta de 5 ítems para su evolución

Normas de aplicación

La aplicación del siguiente instrumento se realizó de manera colectiva e individual, en la cual el participante tuvo 5 opciones como respuestas ante las preposiciones, cabe indicar que los criterios de evaluación fueron los siguientes.

Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2
Indiferente	3
En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

Normas de calificación

Para la calificación de los resultados obtenidos se realizó la suma de los totales, así como también se contó con un total general del instrumento, en el cual se pudo observar la relación que existe entre las variables de estudio.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El análisis realizado en la presente investigación siguió los siguientes pasos:

- Para realizar la organización de los datos obtenidos de las encuestas, se implementó bases de datos de las variables en estudio las cuales fueron ingresadas a un análisis estadístico en el programa de SPSS, para obtener las correlaciones.
- Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, máximos, mínimos, confiabilidad.
- Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos, así como se estableció los niveles de asociación.
- Se presentó tablas y figuras por variables como también por dimensiones
- Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variable y dimensiones.
- Se realizó y analizo la prueba de normalidad, que permitirá determinar el tipo de estadístico de correlación que se aplicará siendo esto paramétrico o no paramétrico.
- Se realizó el análisis inferencial que permita la contratación de la hipótesis.
- Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados

CAPÍTULO IV

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS**

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de estilos de liderazgo

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 4
Resultados de la validación del cuestionario de estilos de liderazgo

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Lic. Ademar Vargas Díaz	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Validez del instrumento de satisfacción laboral

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 5
Resultados de la validación del cuestionario de satisfacción laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Lic. Ademar Vargas Díaz	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de estilos de liderazgo

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable liderazgo transformacional se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6
Fiabilidad del instrumento de la variable estilos de liderazgo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	27

Conforme se puede apreciar el valor alfa de Cronbach es igual a 0.941 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto el instrumento es aplicable en la investigación.

Fiabilidad del instrumento de satisfacción laboral

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable desarrollo organizacional se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7
Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	27

El valor alfa de Cronbach obtenido en esta variable es igual a 0.831 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto es aplicable en la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable estilos de liderazgo

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable: estilos de liderazgo

	Fi	%
	4	22,2
Regular	11	61,1
Bueno	3	16,7
Total	18	100,0

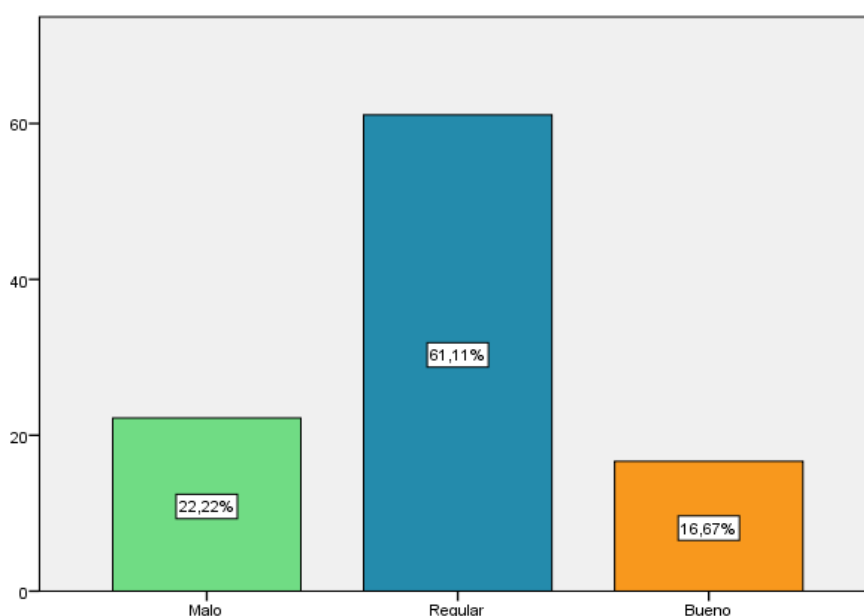


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable estilos de liderazgo

Interpretación:

De la figura número 2 se aprecia que 4 colaboradores que representa el 61.1% considera a la variable liderazgo transformacional como un nivel regular, 4 de los colaboradores encuestados que representan el 22.2% lo consideran malo, y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 16.7% consideran al liderazgo transformacional en un nivel bueno.

Resultados descriptiva de la variable satisfacción laboral

Tabla 9
Análisis descriptivo de la variable: satisfacción laboral

	Fi	%
Malo	6	33,3
Regular	10	55,6
Bueno	2	11,1
Total	18	100,0

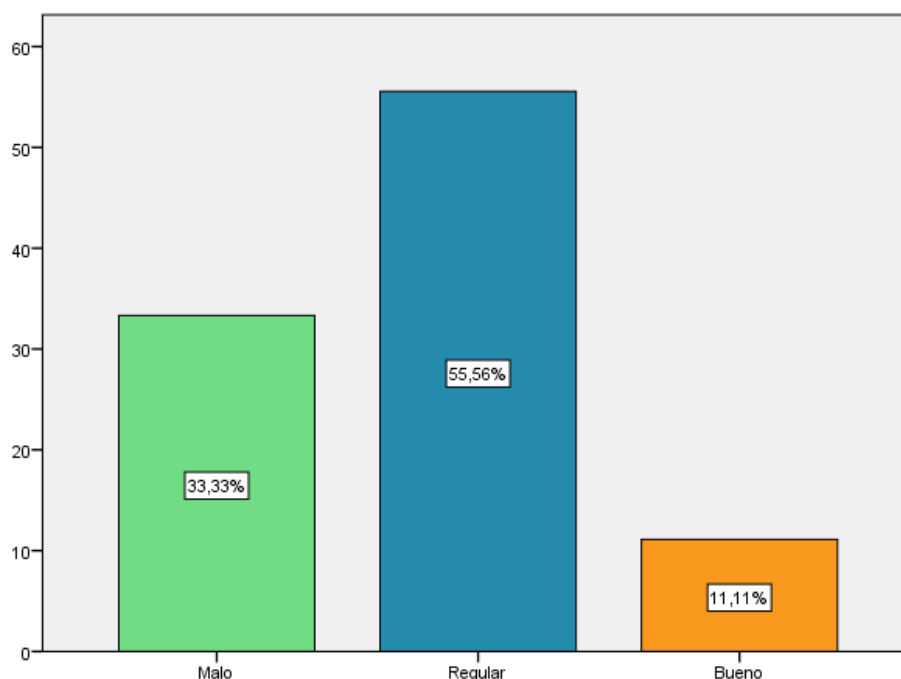


Figura 3. Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral

Interpretación:

De la figura número 3 se aprecia que 10 colaboradores que representa el 55.6% considera a la variable satisfacción laboral como un nivel regular, 6 de los colaboradores encuestados que representan el 33.3% lo consideran malo, y 2 colaboradores encuestados que equivalen al 11.1% consideran a la satisfacción laboral en un nivel bueno.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Descriptivas de las tres dimensiones de los estilos de liderazgo

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión: liderazgo autoritario

	Fi	%
Malo	4	22,2
Regular	11	61,1
Bueno	3	16,7
Total	18	100,0

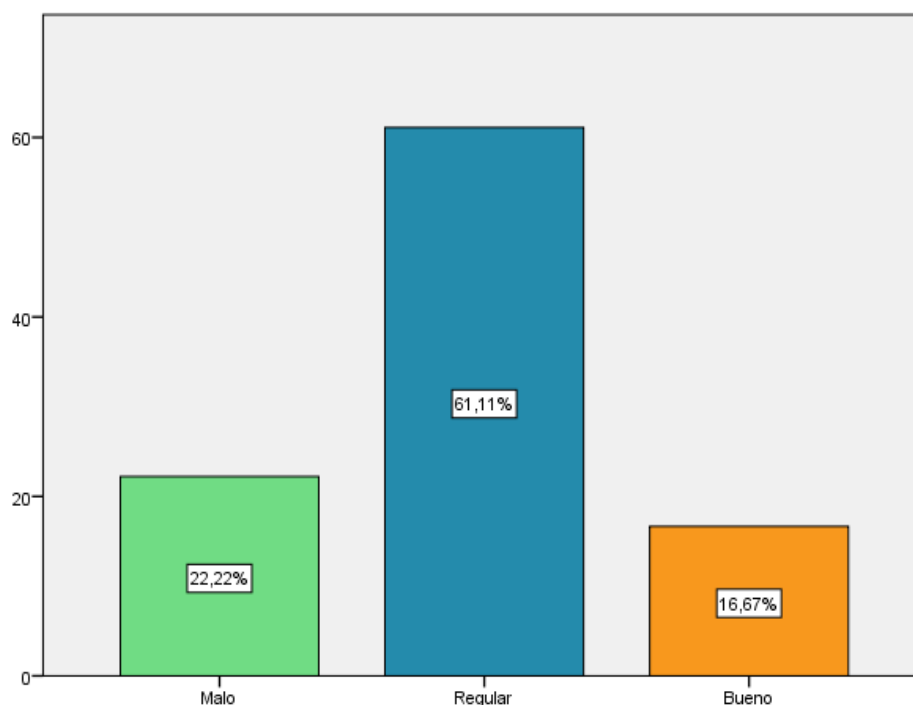


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo autocrático

Interpretación:

De la figura número 4 se aprecia que 11 colaboradores que representa el 61.1% considera a la dimensión liderazgo autocrático como un nivel medio, 4 de los colaboradores encuestados que representan el 22.2% lo consideran

alto, y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 16.7% consideran a la dimensión liderazgo autocrático en un nivel bajo.

Tabla 11
Análisis descriptivo de la dimensión: liderazgo democrático

	Fi	%
Malo	4	22,2
Regular	11	61,1
Bueno	3	16,7
Total	18	100,0

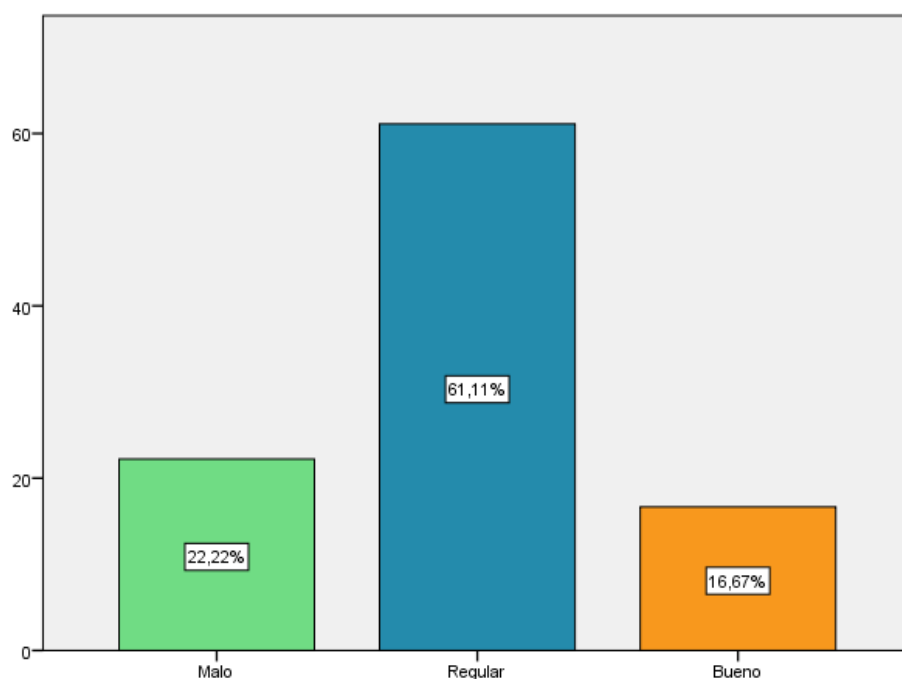


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo democrático

Interpretación:

De la figura número 5 se aprecia que 11 colaboradores que representa el 61.1% considera a la dimensión liderazgo democrático como un nivel medio, 4 de los colaboradores encuestados que representan el 22.2% lo consideran alto, y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 16.7% consideran a la dimensión liderazgo democrático en un nivel bajo.

Tabla 12
Análisis descriptivo de la dimensión: liderazgo liberal

	Fi	%
Malo	5	27,8
Regular	10	55,6
Bueno	3	16,7
Total	18	100,0

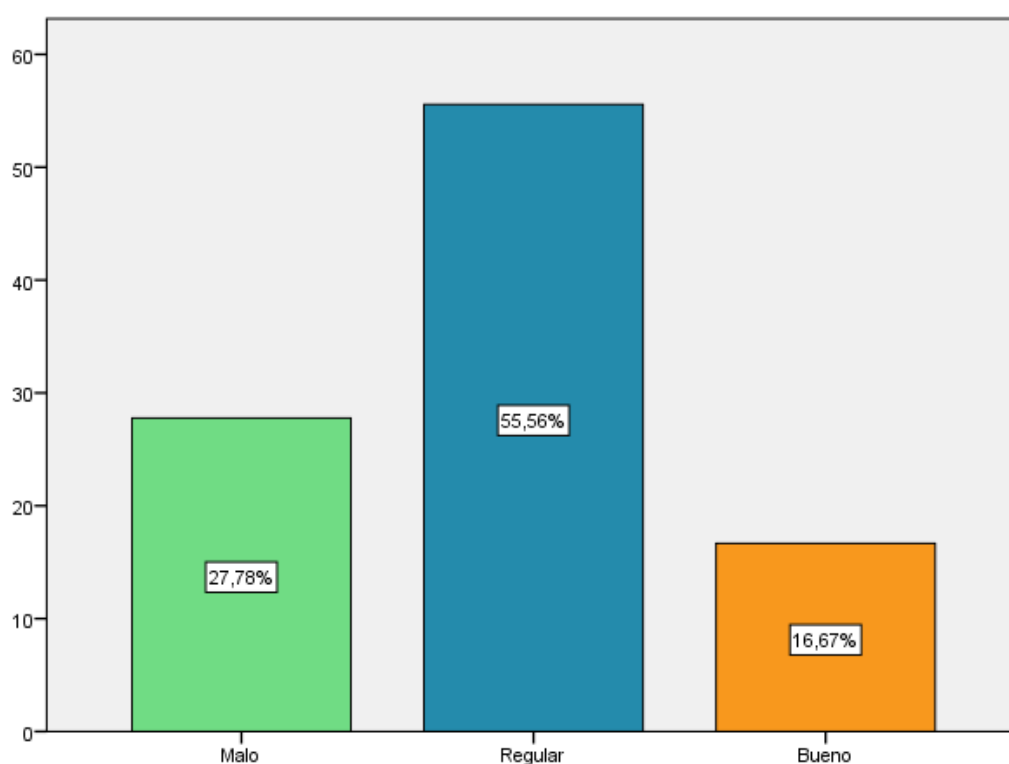


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo liberal

Interpretación:

De la figura número 6 se aprecia que 11 colaboradores que representa el 61.1% considera a la dimensión liderazgo democrático como un nivel medio, 4 de los colaboradores encuestados que representan el 22.2% lo consideran alto, y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 16.7% consideran a la dimensión liderazgo democrático en un nivel bajo.

.Descriptivas de las cuatro dimensiones de satisfacción laboral

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión: condiciones ambientales y recursos

	Fi	%
Malo	4	22,2
Regular	11	61,1
Bueno	3	16,7
Total	18	100,0

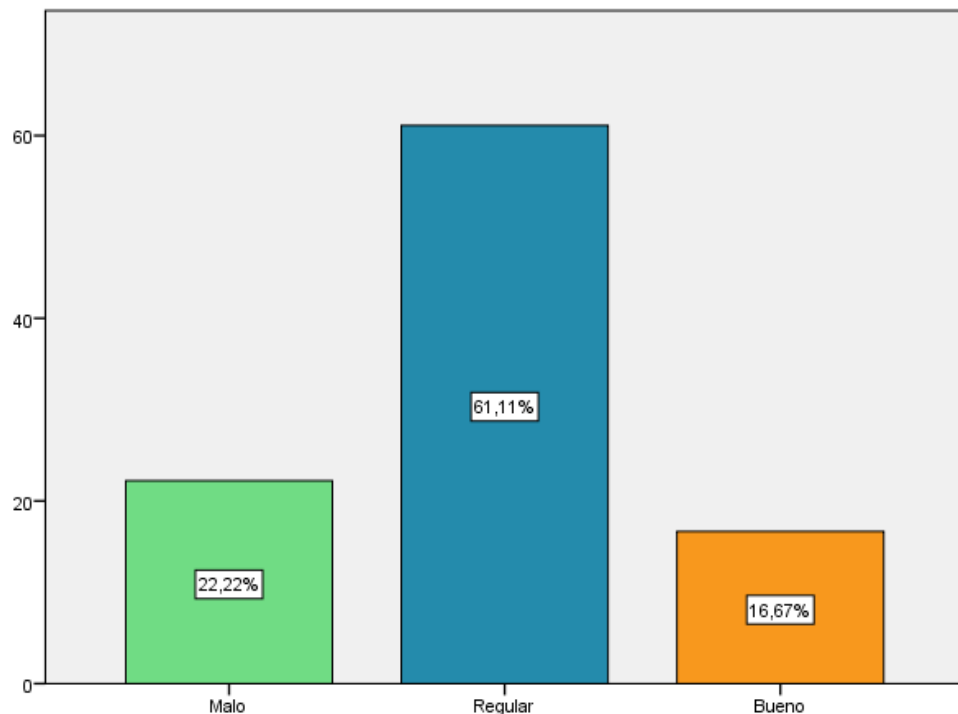


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión *condiciones ambientales y recursos*

Interpretación:

De la figura número 7 se aprecia que 11 colaboradores que representa el 61.1% considera a la dimensión condiciones físicas como un nivel regular, 4 de los colaboradores encuestados que representan el 22.2% lo consideran malo, y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 16.7% consideran a la dimensión estructura organizacional en un nivel bueno.

Tabla 14
Análisis descriptivo de la dimensión: remuneración

	Fi	%
Malo	5	27,8
Regular	12	66,7
Bueno	1	5,6
Total	18	100,0

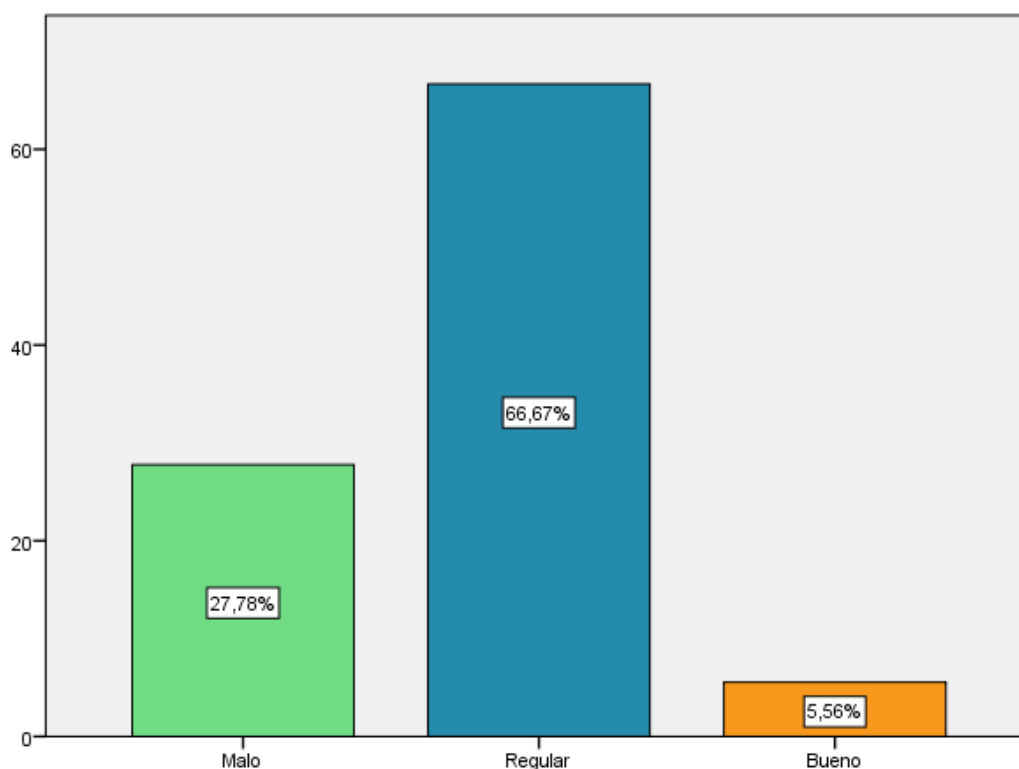


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión remuneración

Interpretación:

De la figura número 8 se aprecia que 12 colaboradores que representa el 66.7% considera a la dimensión beneficios laborales como un nivel regular, 5 de los colaboradores encuestados que representan el 5.6% lo consideran malo, y 1 colaboradores encuestados que equivalen al 16.7% consideran a la dimensión estructura organizacional en un nivel bueno.

Tabla 15
Análisis descriptivo de la dimensión: relaciones interpersonales

	Fi	%
Malo	5	27,8
Regular	10	55,6
Bueno	3	16,7
Total	18	100,0

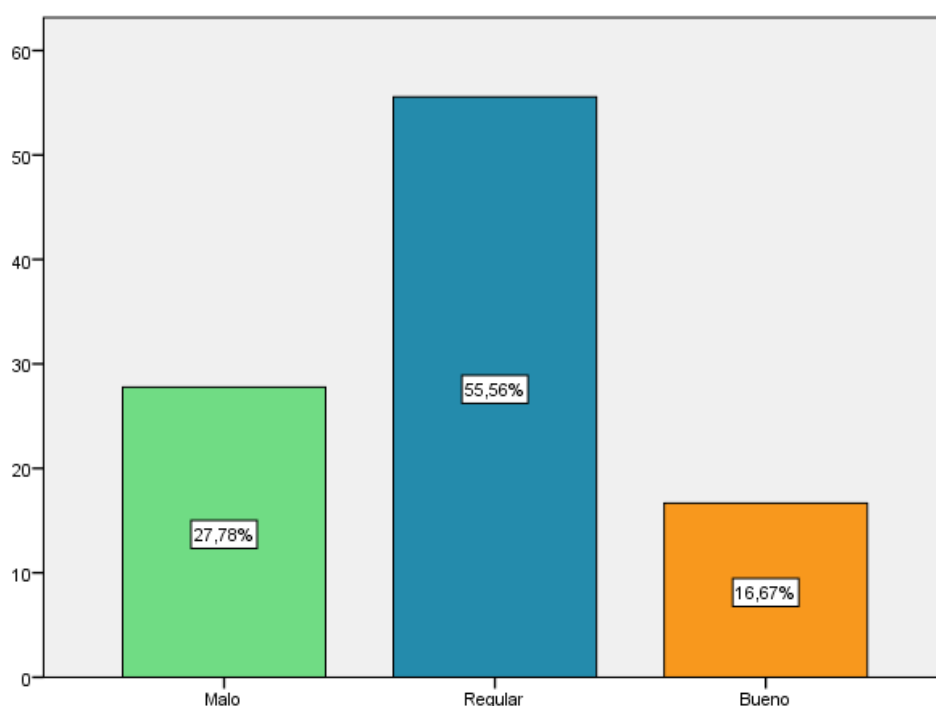


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión relaciones interpersonales

Interpretación:

De la figura número 9 se aprecia que 32 colaboradores que representa el 53.3% considera a la dimensión relaciones humanas como un nivel medio, 18 de los colaboradores encuestados que representan el 30.0% lo consideran bajo, y 10 colaboradores encuestados que equivalen al 16.7% consideran a la dimensión relaciones humanas en un nivel alto.

Tabla 16
Análisis descriptivo de la dimensión: desarrollo personal

	Fi	%
Malo	6	33,3
Regular	7	38,9
Bueno	5	27,8
Total	18	100,0

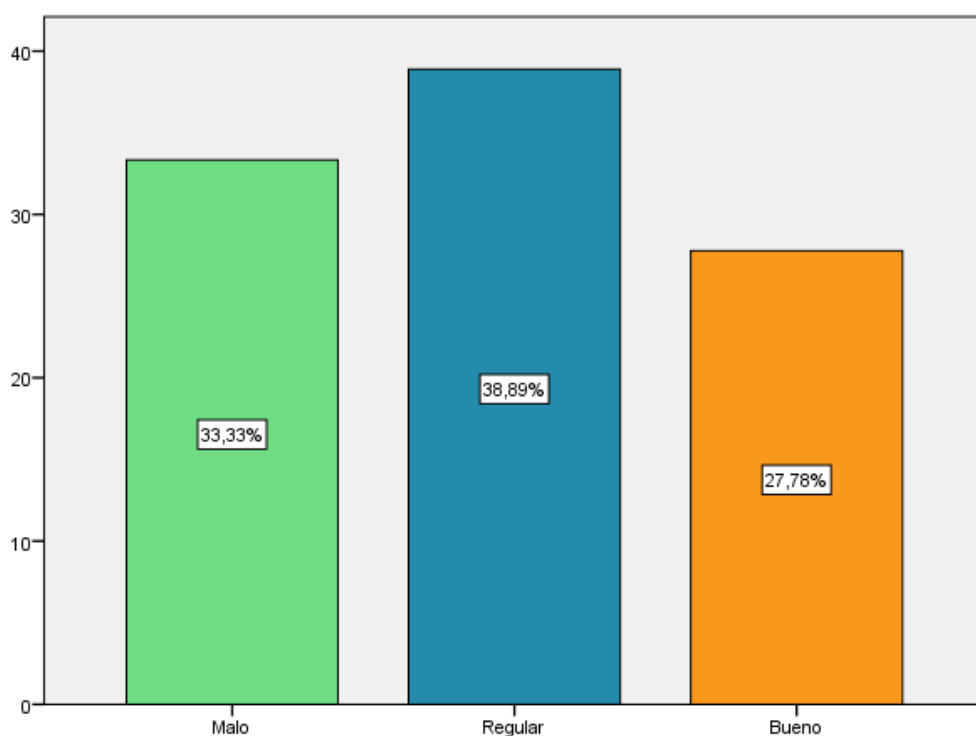


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal

Interpretación:

De la figura número 10 se aprecia que 7 colaboradores que representa el 38.9% considera a la dimensión desarrollo personal como un nivel regular, 6 de los colaboradores encuestados que representan el 33.3% lo consideran malo, y 5 colaboradores encuestados que equivalen al 27.8% consideran a la dimensión desarrollo personal en un nivel bueno.

Tabla 17
Análisis descriptivo de la dimensión: desarrollo de actividades

	Fi	%
Malo	5	27,8
Regular	9	50,0
Bueno	4	22,2
Total	18	100,0

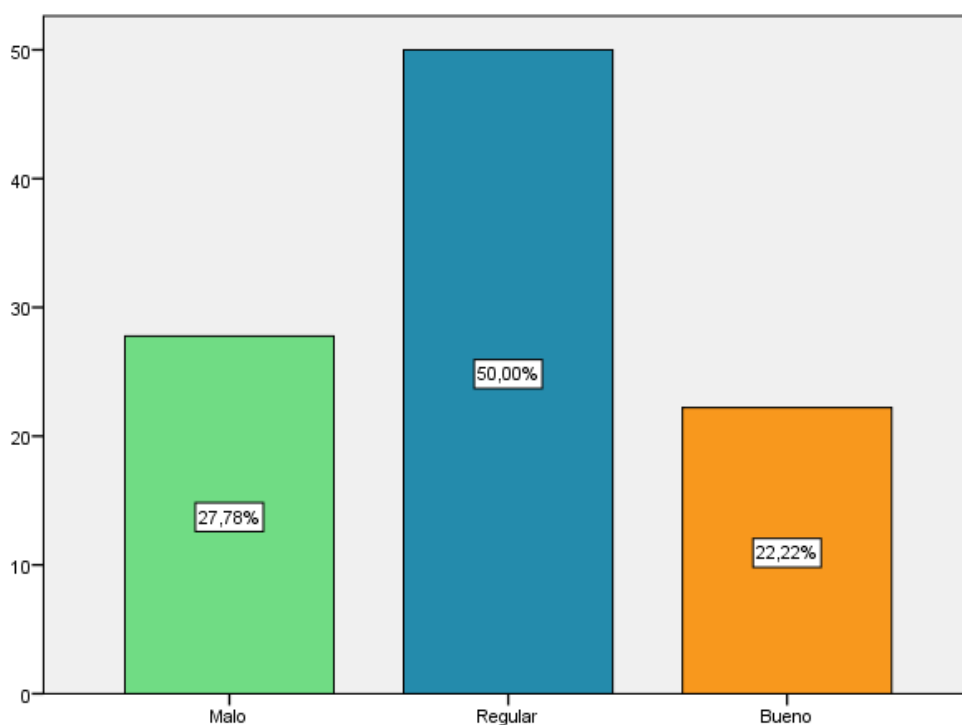


Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo de actividades

Interpretación:

De la figura número 11 se aprecia que 9 colaboradores que representa el 50% considera a la dimensión desempeño de tareas como un nivel regular, 5 de los colaboradores encuestados que representan el 27.8% lo consideran malo, y 4 colaboradores encuestados que equivalen al 22.2% consideran a la dimensión desempeño de tareas en un nivel bueno.

Tabla 18
Análisis descriptivo de la dimensión: relación con el directorio

	Fi	%
Malo	5	27,8
Regular	10	55,6
Bueno	3	16,7
Total	18	100,0

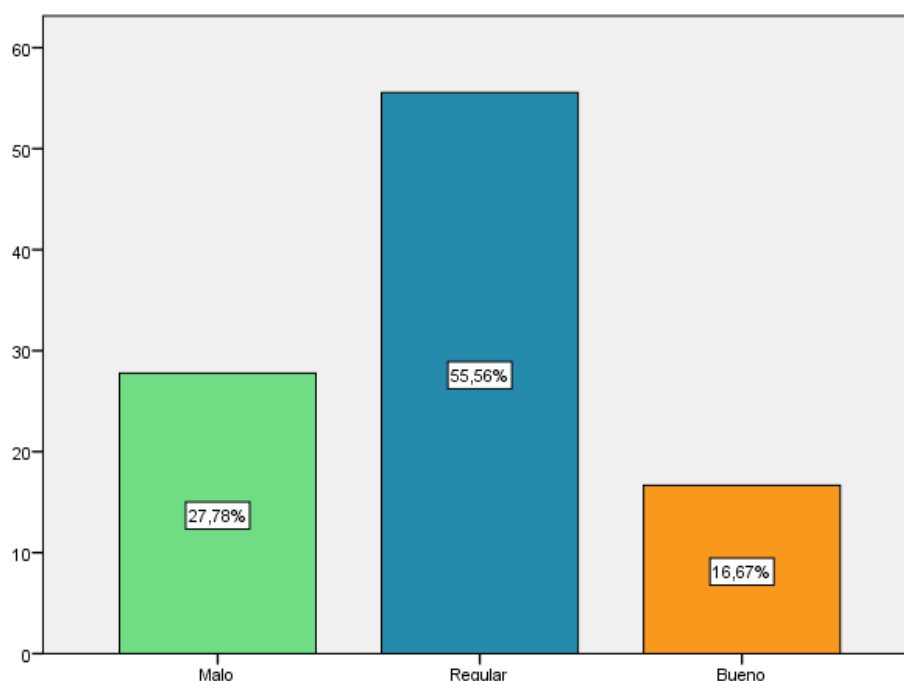


Figura 12. Análisis descriptivo de la dimensión relación con el directorio

Interpretación:

De la figura número 12 se aprecia que 10 colaboradores que representa el 55.6% considera a la dimensión relación con la autoridad como un nivel regular, 5 de los colaboradores encuestados que representan el 27.8% lo consideran malo, y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 16.7% consideran a la dimensión relación con la autoridad en un nivel bueno.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 19

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre estilos de liderazgo y la satisfacción laboral

Estilos de liderazgo	Satisfacción laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno		Fi	%
	Fi	%	Fi	%	fi	%		
Malo	4	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	4	22.2%
Regular	2	11.1%	8	44.4%	1	5.6%	11	61.1%
Bueno	0	0.0%	2	11.1%	1	5.6%	3	16.7%
Total	6	33.3%	10	55.6%	2	11.1%	18	100.0%

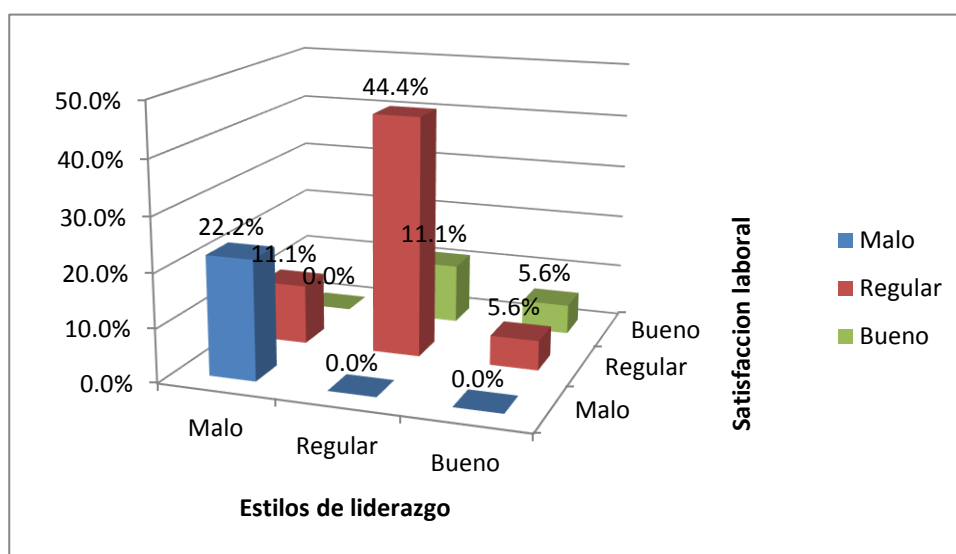


Figura 13. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre estilos de liderazgo y la satisfacción laboral

Interpretación:

La tabla 19 y figura 13 muestran la descripción referente a las variables estilos de liderazgo y satisfacción laboral, donde se observa que el 22.2% de los encuestados perciben como malo la relación entre dichas variables. Así mismo, 44.4% de los encuestados refieren que esta relación es a un nivel regular, mientras que el 5.6% encuestados afirman que esta relación es buena; esta tendencia muestra que existe relación directa entre las variables, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀: Las variables satisfacción laboral presenta una distribución normal.

H_a: Las variables satisfacción laboral no presenta una distribución normal.

Tabla 20

Resultados de la prueba de normalidad de las variables estilos de liderazgo y satisfacción laboral

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estilos de liderazgo	,205	18	,045	,925	18	,156
Satisfacción laboral	,266	18	,002	,888	18	,036

Interpretación:

La tabla 20 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se observa que la mayoría de los puntajes no se aproximan a una distribución normal, ya que el coeficiente obtenido es .036 menor al 0.05; dicho resultado permite determinar el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser no paramétrica, para el caso se aplicó la prueba de correlación Rho Spearman.

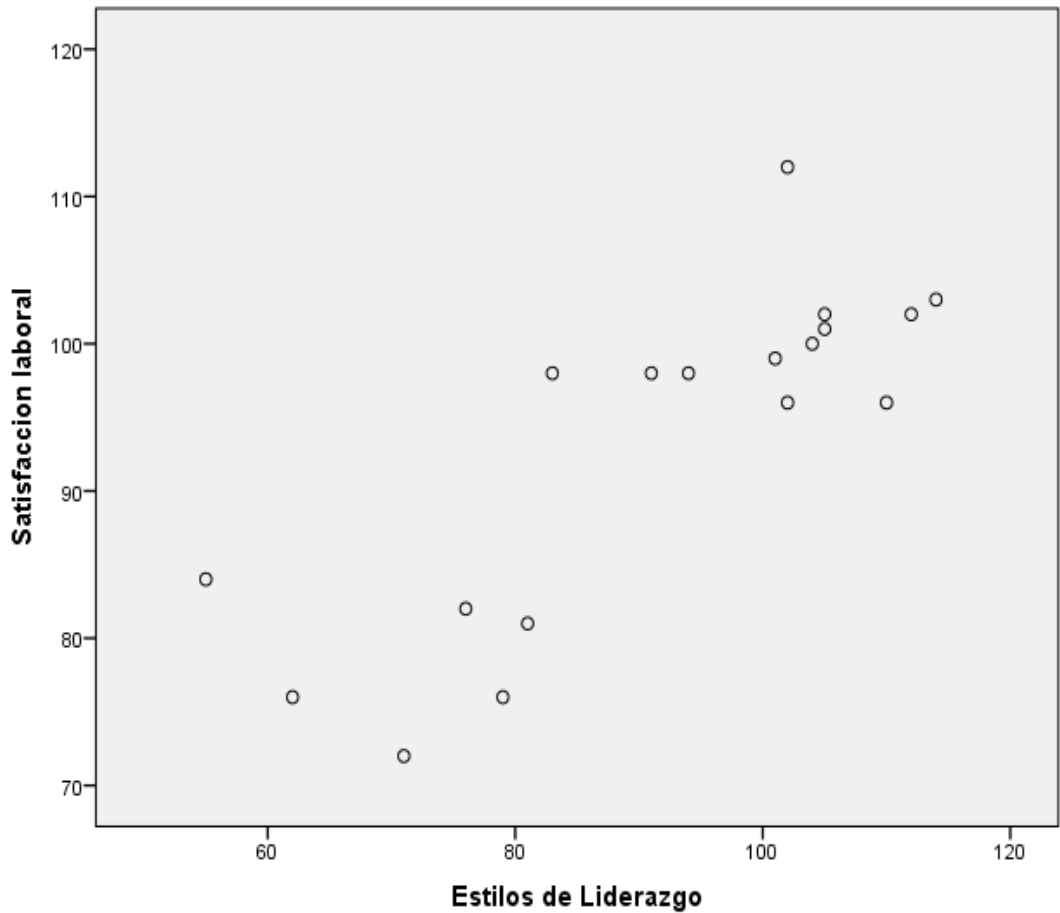


Figura 14. Gráfico de dispersión de las variables de estilos de liderazgo satisfacción laboral

Interpretación:

En la figura 14 el gráfico de dispersión nos indica una tendencia positiva, es decir, a medida que aumentan el valor de la variable estilos de liderazgo también aumenta el valor de la satisfacción laboral de la empresa SETAM EIRL.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre el estilo de liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL

H_a. Existe relación significativa entre el estilo de liderazgo y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL

Nivel de confianza 95% ($\alpha = 0.05$)

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si $p < 0.05 \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 21
Resultados de correlación entre estilos de liderazgo y satisfacción laboral

			Estilos de liderazgo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estilos de liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,799**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,799**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

Interpretación:

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre las variables estilos de liderazgo satisfacción laboral, en una Rho de Spearman que asciende a 0,799, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación buena entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación buena entre las variables estilos de liderazgo y satisfacción laboral en la empresa SETAM EIRL.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación significativa entre liderazgo autoritario y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL

H_a. Existe relación significativa entre liderazgo autoritario y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL

Nivel de confianza 95% ($\alpha = 0.05$)

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si $p < 0.05 \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 22

Resultados de correlación entre el liderazgo autoritario y satisfacción laboral

			Liderazgo autoritario	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Liderazgo autoritario	Coefficiente de correlación	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

Interpretación:

En la tabla 22, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión liderazgo autoritario y la satisfacción laboral, en una Rho de Spearman que asciende a 0,817, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación muy buena entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación muy buena entre la dimensión de liderazgo autocrático y la satisfacción laboral en la empresa SETAM EIRL.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre liderazgo autoritario y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL

H_a. Existe relación significativa entre liderazgo autoritario y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL

Nivel de confianza 95% ($\alpha = 0.05$)

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si $p < 0.05 \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 23

Resultados de correlación entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral.

			Liderazgo democrático	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Liderazgo democrático	Coefficiente de correlación	1,000	,836**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,836**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

Interpretación:

En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión liderazgo democrático y la satisfacción laboral, en una Rho de Spearman que asciende a 0,836, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación muy buena entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación muy buena entre la dimensión liderazgo democrático y la satisfacción laboral en la empresa SETAM EIRL.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre liderazgo democrático y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL

H_a. Existe relación significativa entre liderazgo democrático y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL

Nivel de confianza 95% ($\alpha = 0.05$)

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si $p < 0.05 \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 24
Resultados de correlación entre la dimensión liderazgo liberal y satisfacción laboral.

		Liderazgo liberal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Liderazgo liberal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,695**
		N	,001
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	18
		Sig. (bilateral)	,695**
		N	,001

Interpretación:

En la tabla 24, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión liderazgo liberal y la satisfacción laboral, en una Rho de Spearman que asciende a 0,695 con un nivel de significancia $p=0,001$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación buena entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación buena entre la dimensión liderazgo liberal y satisfacción laboral en la empresa SETAM EIRL.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento de estilos de liderazgo se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,941, mientras que el instrumento de satisfacción laboral se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,831, demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Tras describir y analizar los resultados que se han obtenido con la aplicación del programa en la investigación y siendo el objetivo general “Determinar la relación que existe entre los Estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa SETAM EIRL”, podemos decir que los resultados fueron favorables ya que se encontró que de acuerdo al procesamiento estadístico aplicado a los resultados se obtuvo una correlación buena de 0,799** en el coeficiente de Rho de Spearman, con un p valor de $0.000 > 0.05$, lo cual significa que existe una correlación buena entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir que el liderazgo autoritario influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL, estas coinciden con los resultados plasmados en estudio de Suarez (2018) quien, en su tesis llamada “Liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Ugel N° 04 de Comas; 2017” concluye que, instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento de estilos de liderazgo se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,815** mientras que el instrumento de satisfacción laboral se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,824** demostrando que ambos instrumentos resultaron ser confiables para el recojo de datos de la

muestra, por otro lado se indica que los resultados fueron favorables ya que el valor correlacional de Rho de Spearman 0.836^{**} , con una significancia de $p=0,000$ muestra que el valor p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación el cual nos pide “Determinar la relación que existe entre liderazgo autoritario y la satisfacción laboral en la empresa SETAM EIRL” podemos decir que los resultados fueron favorables ya que se encontró que de acuerdo al procesamiento estadístico aplicado a los resultados se obtuvo una correlación muy buena de $0,817^{**}$ en el coeficiente de Rho de Spearman, con un p valor de $0.000 > 0.05$, lo cual significa que existe una correlación muy buena entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir que el liderazgo autoritario influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL, estas coinciden con los resultados plasmados en el estudio de Suarez (2018) quien, en su tesis llamada “Liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Ugel N° 04 de Comas; 2017” concluye que, con un valor correlacional moderada de Rho de Spearman 0.584^{**} , con una significancia de $p=0,000$ muestra que el valor p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación se encontró que existe el cual nos pide “Determinar la relación que existe entre liderazgo democrático y la satisfacción laboral en la empresa SETAM EIRL” podemos decir que los resultados fueron favorables ya que se encontró que de acuerdo al procesamiento estadístico aplicado a los resultados se obtuvo una correlación muy buena de $0,836^{**}$ en el coeficiente de Rho de Spearman, con un p valor de $0.000 > 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir que el

liderazgo liberal influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL, estas coinciden con los resultados plasmados en el estudio de Suarez (2018) quien, en su tesis “Liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Ugel N° 04 de Comas; 2017” concluye que con un valor correlacional de Rho de Spearman 0.832** en cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación se encontró que existe el cual nos pide “Determinar la relación que existe entre liderazgo liberal y la satisfacción laboral en la empresa SETAM EIRL” podemos decir que los resultados fueron favorables ya que se encontró que de acuerdo al procesamiento estadístico aplicado a los resultados se obtuvo una correlación de 0,695** en el coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de $0.000 > 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir que el liderazgo liberal influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL, estas coinciden con los resultados obtenidos por Poma (2018) quien en su tesis titulada “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad de Los Olivos – 2017” concluye con un valor correlacional de Rho de Spearman de 0,477** p - valor de $0.024 > 0.05$, lo cual nos da una correlación moderada entre el liderazgo liberal y satisfacción laboral.

5.2. Conclusiones

Existe una relación significativa mediante un Rho de Spearman de 0.799** a un nivel de significancia de 0.000 que es menor al 0.05 entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL.

Existe una relación altamente significativa alta mediante un Rho de Spearman de 0.817** a un nivel de significancia de 0.000 que es menor al 0.05 entre el liderazgo autoritario y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL.

Existe una relación altamente significativa mediante un Rho de Spearman de 0.836** a un nivel de significancia de 0.000 que es menor al 0.05 entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL.

Existe una relación significativa un Rho de Spearman de 0.695** a un nivel de significancia de 0.000 que es menor al 0.05 entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL.

5.3. Recomendaciones

Primero. En relación con el objetivo general, el cual pide determinar la relación entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL, se recomienda a la dirección de la empresa desarrollar estrategias que se encuentren direccionadas a la realización de los objetivos, tales como el proceso administrativo ya que la organización, buscara desarrollar la participación de los colaboradores a seguir con la mejora continua.

Segundo. Con respecto con determinar la relación entre el liderazgo autoritario y la satisfacción laboral se sugiere al gerente de la empresa SETAM EIRL, incentivar el desarrollo de habilidades directivas, fomentar la comunicación efectiva la cual permita desarrollar una buena relación entre los colaboradores y el equipo directivo, así como también ser más empático con los colaboradores.

Tercero. Con lo concerniente a determinar la relación entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral se sugiere promover este estilo de liderazgo con el fin de motivar e impulsar la participación del grupo para lograr el desarrollo óptimo de sus actividades y desarrollo personal, como también se sugiere desarrollar programas de integración y estrategias de reconocimiento para que el personal sienta que su trabajo es valorado dentro de la organización y pueda desarrollarse de mejor manera.

Cuarto. En relación a determinar la relación entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral, se recomienda no hacer práctica de este estilo ya que ello implica que los colaboradores se encuentren muy comprometidos con la empresa y ello permita el desarrollo óptimo de sus actividades sin la supervisión necesaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Artículos

Mendoza, M., y Ortiz, C. (2006). El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 14(1), 118-134. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900107>

Pérez, U. (2006). Liderazgo visionario: centro del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. (58), 79-85. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20605806.pdf>

Zarate, T. y Acosta, P. (2012). Importancia de las teorías acerca de los colaboradores en la gestión y liderazgo eficaces. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. (73), 96-115. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20625032007.pdf>

Libros

Alles, M. (2008a). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica

Alles, M. (2008b). *Como ser un buen jefe en 12 pasos*. Buenos Aires, Argentina: Granica

Arbaiza, L. (2017). *Liderazgo y comportamiento organizacional*. Perú, Lima: Esan ediciones

Behar, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. <http://www.rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.
- Chiang, M., Martin, J., y Nuñez, A. (2010). *Relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Comillas
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración* (5ª ed.). México: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). México: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento Humano* (4ª ed.). México: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humano: El capital humano de las organizaciones* (9ª ed.). México: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de recursos humano: El capital humano de las organizaciones* (10ª ed.). México: Mc Graw Hill
- Cortez, J. (2007). *Seguridad e Higiene en el trabajo: Técnicas de prevención de riesgos laborales* (9ª ed.) Madrid, España: Tebar
- Deltev, H. y Martin, A. (2007). *Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales* (2ª ed.) Madrid, España: Delta

- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad*, (7ª ed.) México D.F., México: Cengage Learning
- Goleman, D. (2014). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*. Barcelona, España: Ediciones B
- Goleman, D., Boyatzis, R. y McKee, A. (2016). *El líder resonante crea más*. España: Debolsillo
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2006). *Metodología de la investigación* (4ª ed.) México D.F., México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.) México D.F., México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.) México D.F., México: McGraw Hill.
- Hayes, E. (1998). *Cómo medir la satisfacción del cliente, diseño de encuestas, uso y método de análisis estadístico*. México D.F., México: Oxford University.
- Knapezyk, D. (2008). *Guía de autodisciplina: como transformar los problemas en objetivos de autodisciplina*. Madrid, España: Narcea SA
- Maxwell, J. (2007). *Las 21 leyes irrefutables del liderazgo*. México D.F., México: Grupo Nelson
- McAdams, J. (1998). *Premiar el desempeño: un guía para mejorar los resultados a través de personas*. Madrid, España: Díaz de Santos

Mondy, W. y Noé, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México: Pearson Educación

Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ª ed.). México: Pearson Educación.

Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.

Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional* (8ª ed.). México: Prentice Hall

Ruíz, R. (2007). *El método científico y sus etapas*. Recuperado de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ª ed.). Lima: Business Support Aneth SRL

Supo, J. (2012). *Seminarios de investigación científica*.

Vadillo, S. (2005). *Administración de remuneraciones*. México D.F., México: Limusa

Yuni J. y Urbano C. (2014). *Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para preparación de proyectos de investigación* (2ª ed.). Argentina: Brujas

Tesis

Huamani, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, La línea 1 en el 2013* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf

Jiménez, C. (2014). *Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes en una universidad privada* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2084/1/Tesis%20Final%20Claudia%20C%20Jimenez%20C.pdf>

Macahuachi, P., y Gonzales, K. (2017). *Liderazgo directivo y desempeño docente en la institución educativa inicial nuestra señora de la esperanza del distrito de Tambopata Puerto Maldonado*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/228/004-1-5-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montero, W. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral-HEGI, Lérica-Tolima* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/6229/1/93239309.pdf>

Paris, L. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Poma, C. (2018). *Estilos de liderazgo y la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Los Olivos – 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12409/Poma_GCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de la empresa municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>

Suarez, A. (2018) *Liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Ugel N° 04 de Comas; 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14885/Suarez_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y


Vásquez, W. (2018). *Estilos de liderazgo el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16636/Vasquez_GWE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pablos, M. (2016) *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres* (Tesis doctoral). Recuperado de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf

ANEXOS

ANEXO 1 INFORME DE ÍNDICE DE COINCIDENCIAS

feedback studio | INFORME FINAL DE TESIS | /0 | 10 de 12 | ?



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS

TESIS
"ESTILOS DE LIDERAZGO Y SATISFACCION LABORAL DEL
PERSONAL TECNICO DE SETAM DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO
- 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR
GABI LETICIA RODRIGUEZ LLOCLLE

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

Resumen de coincidencias X

14 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %	>

14

↓

⊘

↓

i

ANEXO 2. CONSTANCIA QUE ACREDITA LA INVESTIGACIÓN IN SITU



Lima, 21 de junio del 2018

Estimados Señores:

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasión de acreditar que la estudiante de término de la carrera de Administración de empresas en la Universidad Autónoma del Perú, la Srta. Gabi Leticia Rodríguez Llocllle ha obtenido el permiso para realizar la Tesis en nuestra empresa Servicios de Ebanistería y Tapicería y Acabados Múltiples EIRL y acceso a la mismo con fines de obtener de informaciones que le permita desarrollar su proyecto de trabajo de grado a fin de carrera, sobre el tema de investigación relacionado a " Estilos de liderazgo y Satisfacción laboral en la empresa SETAM EIRL" cuyo estudio contribuirá e impactara en la organización de manera positiva.

Atentamente



RUPERTO MULATILLO ESPINOZA
GERENTE GENERAL

Jr. Ramirez carrasco #441 - Villa Maria Del Triunfo
Email: emulatillo@setam.pe
operaciones@setam.pe

Tel.: 281-1024 - 496-0546
Rpm: 955 692 576 – Rpc: 987 244 275

ANEXO 3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
INSTRUMENTO SOBRE ESTILOS DE LIDERAZGO

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el liderazgo en las autoridades de tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión del estilo de liderazgo que maneja el directorio.

1. Totalmente de acuerdo	2. De acuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. En desacuerdo	5. Totalmente en desacuerdo
--------------------------	---------------	----------------------------	------------------	-----------------------------

Nº	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
LIDERAZGO AUTOCRÁTICO						
1	El directorio permite que el personal tome decisiones	1	2	3	4	5
2	El directorio acepta opciones de los colaboradores	1	2	3	4	5
3	Monitorea muy de cerca la relación y duración de tareas	1	2	3	4	5
4	Las decisiones son tomadas por el directorio son comunicadas de manera arbitraria	1	2	3	4	5
5	El directorio elige los grupos de trabajo	1	2	3	4	5
6	Para el directorio nada es más importante que cumplir con la tarea	1	2	3	4	5
7	El directorio aplica sanciones al cometer alguna falta	1	2	3	4	5
8	Tiene autoridad para modificar o cambiar las decisiones tomadas	1	2	3	4	5
LIDERAZGO DEMOCRÁTICO						
9	Al cumplir con los objetivos o metas se otorga recompensas simbólicas o económicas	1	2	3	4	5
10	Aplican sanciones solo cuando un trabajador comete un error	1	2	3	4	5
11	El trato que brinda el directorio con los trabajadores es neutral	1	2	3	4	5
12	Las sanciones aplicadas son eficientes para mantener la disciplina	1	2	3	4	5
13	Las sanciones a aplicar son decididas de manera consensual	1	2	3	4	5
14	El directorio promueve un ambiente de igualdad	1	2	3	4	5
15	Al detectar un problema busca soluciones con el grupo de trabajo	1	2	3	4	5
16	Se aplican practicas motivacionales al cumplir objetivos y metas	1	2	3	4	5
17	El directorio escucha las opiniones del personal	1	2	3	4	5
18	El directorio participa y colabora en las actividades	1	2	3	4	5
LIDERAZGO LIBERAL						
19	El directorio mantiene relaciones amistosas con el personal	1	2	3	4	5
20	El mando ejercido por el directorio hace sentir que el personal	1	2	3	4	5
21	Los acuerdos tomados son respetados por los colaboradores	1	2	3	4	5
22	Ante alguna situación problemática el directorio busca soluciones	1	2	3	4	5
23	El directorio no es participe en la toma de decisiones	1	2	3	4	5
24	No realiza retroalimentación acerca de la realización de actividades	1	2	3	4	5

25	Las gestiones institucionales son realizadas de manera aislada	1	2	3	4	5
26	El director muestra confianza en sus colaboradores	1	2	3	4	5
27	El directorio otorga libertad a en la toma de decisiones	1	2	3	4	5

INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCION LABORAL

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la satisfacción laboral en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de las condiciones en las cuales te encuentras laborando.

1. Totalmente de acuerdo	2. De acuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. En desacuerdo	5. Totalmente en desacuerdo
--------------------------	---------------	----------------------------	------------------	-----------------------------

Nº	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
CONDICIONES AMBIENTALES Y RECURSOS						
1	La distribución física del ambiente y material de trabajo facilita la relación con mis compañeros	1	2	3	4	5
2	El lugar donde trabajo es agradable	1	2	3	4	5
3	La comodidad que me ofrece mi ambiente laboral es única	1	2	3	4	5
4	En el área física donde me encuentro ubicado (a), trabajo cómodamente	1	2	3	4	5
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de mis actividades	1	2	3	4	5
REMUNERACIÓN						
6	Siento que mi sueldo es muy bajo en relación a las actividades que	1	2	3	4	5
7	El sueldo que tengo es bastante aceptable	1	2	3	4	5
8	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	1	2	3	4	5
RELACIONES INTERPERSONALES						
9	El ambiente en el cual laboro con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	1	2	3	4	5
10	Es grato trabajar con mis compañeros	1	2	3	4	5
11	Prefiero mantenerme distanciado de las personas con las que trabajo	1	2	3	4	5
12	En mi ambiente laboral se hace práctica de la solidaridad	1	2	3	4	5
DESARROLLO PERSONAL						
13	Siento que el trabajo que realizo va de acuerdo a mis habilidades	1	2	3	4	5
14	Mi trabajo permite mi desarrollo personal	1	2	3	4	5
15	Me siento bien realizando mis actividades	1	2	3	4	5
16	Disfruto de las actividades que realizo en mi centro de trabajo	1	2	3	4	5
17	La labor que cumplo me hace sentir realizado	1	2	3	4	5
18	Me siento orgulloso por los resultados obtenidos en mi centro de trabajo	1	2	3	4	5
DESARROLLO DE ACTIVIDADES						
19	Las actividades que realizo son tan importantes como otras	1	2	3	4	5
20	Al realizar mis actividades me siento útil	1	2	3	4	5
21	Disfruto de mi trabajo	1	2	3	4	5
22	Me siento a gusto con el trabajo que realizo	1	2	3	4	5
RELACION CON EL DIRECTORIO						
23	Mi jefe es comprensivo	1	2	3	4	5
24	El directorio valora el esfuerzo que realizo	1	2	3	4	5
25	Llevarse bien con la autoridad beneficia la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
26	La relación que tengo que mantengo con mis superiores es cordial	1	2	3	4	5
27	La disposición de mi jefe es agradable cuando realizo una consulta sobre mi trabajo	1	2	3	4	5

	Estilos_de_liderazgo	Liderazgo_autoritario	Liderazgo_democratico	Liderazgo_liberal	Satisfaccion_laboral	Condiciones_ambientales_y_recursos	Remuneracion	Relaciones_interpersonales	Desarrollo_personal	Desarrollo_de_actividades	Relacion_con_el_directorio	A_Estilos_de_liderazgo	A_Liderazgo_autoritario	A_Liderazgo_democratico	A_Liderazgo_liberal	A_Satisfaccion_laboral
1	114	34	41	39	103	17	11	17	24	17	17	3	3	3	3	3
2	94	27	36	31	98	15	11	18	23	15	16	2	2	2	2	2
3	55	14	22	19	84	16	5	14	16	16	17	1	1	1	1	1
4	62	14	25	23	76	15	7	10	18	11	15	1	1	1	1	1
5	112	34	41	37	102	18	12	18	23	15	16	3	3	3	3	2
6	79	22	31	26	76	14	9	13	15	12	13	2	2	2	1	1
7	102	31	38	33	112	20	12	16	23	19	22	2	2	2	2	3
8	81	21	32	28	81	14	8	13	17	12	17	2	1	2	2	1
9	71	21	27	23	72	9	7	13	15	14	14	1	1	1	1	1
10	91	26	38	27	98	18	10	16	19	18	17	2	2	2	2	2
11	104	30	40	34	100	15	12	17	20	18	18	2	2	2	2	2
12	105	30	40	35	101	17	12	17	20	16	19	2	2	2	2	2
13	102	29	38	35	96	16	12	14	20	16	18	2	2	2	2	2
14	110	34	39	37	96	20	14	11	22	13	16	3	3	2	3	2
15	83	23	34	26	98	18	11	14	24	15	16	2	2	2	1	2
16	76	22	27	27	82	11	7	17	17	16	14	1	2	1	2	1
17	101	28	40	33	99	21	11	20	14	20	13	2	2	2	2	2
18	105	30	41	34	102	19	11	15	22	15	20	2	2	3	2	2

A_Condiciones_ambientales_y_recursos	A_Remuneracion	A_Relaciones_interpersonales	A_Desarrollo_personal	A_Desarrollo_de_actividades	A_Relacion_con_el_directorio
2	2	2	3	2	2
2	2	3	3	2	2
2	1	2	1	2	2
2	1	1	2	1	1
2	2	3	3	2	2
1	2	1	1	1	1
3	2	2	3	3	3
1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	1	2
2	2	2	3	2	2
1	1	2	1	2	1
3	2	3	1	3	1
2	2	2	2	2	3

ANEXO 5

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en la empresa Setam EIRL – Villa Maria del Triunfo

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		
									SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTILOS DE LIDERAZGO Hace referencia a las características personales que tiene y ejerce un líder en su posición para llevar acabado metas y objetivos	Liderazgo autoritario Estilo de liderazgo que se caracteriza por no hay mucha participación de los colaboradores en la toma de decisiones	• Desconfiado	1. El directorio permite que el personal tome decisiones								✓		✓				
			2. El directorio acepta opciones de los colaboradores								✓		✓				
			3. Monitorea muy de cerca la relación y duración de tareas								✓		✓				
			4. Las decisiones son tomadas por el directorio y son comunicadas de manera arbitraria						✓				✓				
	• Arbitrario	5. El directorio elige los grupos de trabajo								✓		✓					
		6. Para el directorio nada es más importante que cumplir con la tarea asignada								✓		✓					
		7. El directorio aplica sanciones al cometer alguna falta								✓		✓					
		8. Tiene autoridad para modificar o cambiar las decisiones tomadas por el directorio								✓		✓					
	• Justo	9. Al cumplir con los objetivos o metas se otorga recompensas simbólicas o económicas								✓		✓					
		10. Aplican sanciones solo cuando un trabajador comete un error								✓		✓					
		11. El trato que brinda el directorio son los trabajadores es neutral						✓				✓					
		12. Las sanciones aplicadas son eficiente para mantener la disciplina								✓		✓					
		13. Las sanciones a aplicar son decididas de manera consensual								✓		✓					
	• Equitativo	14. El directorio promueve una ambiente de igualdad								✓		✓					
		15. Al detectar un problema busca soluciones con el grupo de trabajo								✓		✓					

Liderazgo liberal Estilo de liderazgo que se caracteriza ya que no hay mucha influencia por parte del líder	• Pasivo	16. Se aplican practicas motivaciones al cumplir objetivos y metas								✓		✓		✓		
		17. El directorio escucha las opiniones del personal									✓		✓		✓	
	• Conformista	18. El directorio participa y colabora en las actividades									✓		✓		✓	
		19. El directorio mantiene relaciones amistosas con el personal									✓		✓		✓	
		20. El mando ejercido por el directorio hace sentir que el personal manda									✓		✓		✓	
		21. Los acuerdos tomados son respetados por los colaboradores									✓		✓		✓	
	• Confiado	22. Ante alguna situación problemática el directorio busca soluciones inmediatas									✓		✓		✓	
		23. El directorio no es participe en la toma de decisiones									✓		✓		✓	
		24. No realiza retroalimentación acerca de la realización de actividades									✓		✓		✓	
		25. Las gestiones institucionales son realizadas de manera aislada									✓		✓		✓	
		26. El director muestra confianza en sus colaboradores									✓		✓		✓	
			27. El directorio otorga libertad a en la toma de decisiones								✓		✓		✓	



FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		
									SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCION LABORAL surge en su mayoría de la valorización que el colaborador realiza del conjunto de características que describen el contexto de su trabajo	Condiciones ambientales y recursos Elementos materiales o de infraestructura donde el colaborador se desenvuelve para realizar sus actividades cotidianas	• Relación entre compañeros	1. La distribución física del ambiente y material de trabajo facilita la relación con mis compañeros								✓		✓				
			2. El lugar donde trabajo es agradable								✓		✓				
		• Área física	3. La comodidad que me ofrece mi ambiente laboral es único						✓		✓		✓				
			4. En el área física donde me encuentro ubicado (a), trabajo cómodamente						✓		✓		✓				
			5. Existen las comodidades para un buen desempeño de mis actividades						✓		✓		✓				
	Remuneración Relación entre el incentivo económico y la actividad que realiza dentro de la institución	• Remuneración	6. Siento que mi sueldo es muy bajo en relación a las actividades que realizo								✓		✓				
			7. El sueldo que tengo es bastante aceptable								✓		✓				
	Relaciones interpersonales Interrelación entre compañeros de trabajo con los cuales comparten actividades dentro de la institución	• Condición	8. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas								✓		✓				
			• Relaciones	9. El ambiente en el cual laboro con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones						✓		✓		✓			
				10. Es grato trabajar con mis compañeros						✓		✓		✓			
		• Compañerismo	11. Prefiero mantenerme distanciado de las personas con las que trabajo						✓		✓		✓				
			12. En mi ambiente laboral se hace práctica de la solidaridad						✓		✓		✓				

Desarrollo personal Oportunidad que tiene el trabajador para realizar actividades significativas a su autorrealización	• Personal	13. Siento que el trabajo que realizo va de acuerdo a mis habilidades									✓	✓	✓			
		14. Mi trabajo permite mi desarrollo personal									✓	✓	✓			
		15. Me siento bien realizando mis actividades									✓	✓	✓			
		16. Disfruto de las actividades que realizo en mi centro de trabajo									✓	✓	✓			
Desarrollo de actividades Realización cotidiana de las actividades asignadas de acuerdo a la labor que cumple	• Profesional	17. La labor que cumplo me hace sentir realizado									✓	✓	✓			
		18. Me siento orgulloso por los resultados obtenidos en mi centro de trabajo									✓	✓	✓			
	• Actividades	19. Las actividades que realizo son tan importantes como otras										✓	✓	✓		
		20. Al realizar mis actividades me siento útil										✓	✓	✓		
Relación con el directorio Apreciación valorativa que tiene colaborador en relación a su jefe y respecto a las actividades a realizar	• Animo	21. Disfruto de mi trabajo									✓	✓	✓			
		22. Me siento a gusto con el trabajo que realizo									✓	✓	✓			
	• Disposición	23. Mi jefe es comprensivo										✓	✓	✓		
		24. El directorio valora el esfuerzo que realizo										✓	✓	✓		
	• Vinculo	25. Llevarse bien con la autoridad beneficia la calidad del trabajo										✓	✓	✓		
		26. La relación que tengo que mantengo con mis superiores es cordial										✓	✓	✓		
		27. La disposición de mi jefe es agradable cuando realizo una consulta sobre mi trabajo										✓	✓	✓		


 FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

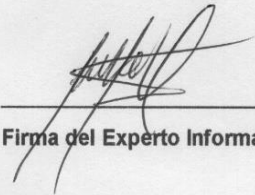
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

ANEXO 6

EIRL – Villa María del Triunfo

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.				
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.	
									SUFICIENCIA		COHERENCIA			RELEVANCIA		CLARIDAD	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
SATISFACCION LABORAL surge en su mayoría de la valoración que el colaborador realiza del conjunto de características que describen el contexto de su trabajo	Condiciones ambientales y recursos Elementos materiales o de infraestructura donde el colaborador se desenvuelve para realizar sus actividades cotidianas	• Relación entre compañeros	1. La distribución física del ambiente y material de trabajo facilita la relación con mis compañeros								✓	✓	✓				
			2. El lugar donde trabajo es agradable								✓	✓	✓				
		• Área física	3. La comodidad que me ofrece mi ambiente laboral es único								✓	✓	✓				
			4. En el área física donde me encuentro ubicado (a), trabajo cómodamente						✓		✓	✓	✓				
			5. Existen las comodidades para un buen desempeño de mis actividades								✓	✓	✓				
	Remuneración Relación entre el incentivo económico y la actividad que realiza dentro de la institución	• Remuneración	6. Siento que mi sueldo es muy bajo en relación a las actividades que realizo								✓	✓	✓				
			7. El sueldo que tengo es bastante aceptable								✓	✓	✓				
	Relaciones interpersonales Interrelación entre compañeros de trabajo con los cuales comparten actividades dentro de la institución	• Condición	8. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas								✓	✓	✓				
				• Relaciones	9. El ambiente en el cual laboro con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones						✓		✓	✓	✓		
					10. Es grato trabajar con mis compañeros						✓		✓	✓	✓		
		• Compañerismo	11. Prefiero mantenerme distanciado de las personas con las que trabajo						✓		✓	✓	✓				
			12. En mi ambiente laboral se hace práctica de la solidaridad						✓		✓	✓	✓				

Desarrollo personal Oportunidad que tiene el trabajador para realizar actividades significativas a su autorrealización	• Personal	13. Siento que el trabajo que realizo va de acuerdo a mis habilidades									✓	✓	✓			
		14. Mi trabajo permite mi desarrollo personal										✓	✓	✓		
		15. Me siento bien realizando mis actividades										✓	✓	✓		
		16. Disfruto de las actividades que realizo en mi centro de trabajo										✓	✓	✓		
	• Profesional	17. La labor que cumplo me hace sentir realizado									✓	✓	✓			
		18. Me siento orgulloso por los resultados obtenidos en mi centro de trabajo										✓	✓	✓		
Desarrollo de actividades Realización cotidiana de las actividades asignadas de acuerdo a la labor que cumple	• Actividades	19. Las actividades que realizo son tan importantes como otras									✓	✓	✓			
		20. Al realizar mis actividades me siento útil										✓	✓	✓		
	• Animo	21. Disfruto de mi trabajo										✓	✓	✓		
		22. Me siento a gusto con el trabajo que realizo										✓	✓	✓		
Relación con el directorio Apreciación valorativa que tiene colaborador en relación a su jefe y respecto a las actividades a realizar	• Disposición	23. Mi jefe es comprensivo									✓	✓	✓			
		24. El directorio valora el esfuerzo que realizo										✓	✓	✓		
	• Vínculo	25. Llevarse bien con la autoridad beneficia la calidad del trabajo										✓	✓	✓		
		26. La relación que tengo que mantengo con mis superiores es cordial										✓	✓	✓		
		27. La disposición de mi jefe es agradable cuando realizo una consulta sobre mi trabajo										✓	✓	✓		


FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

DNI: 17858481

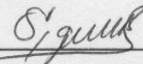
Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

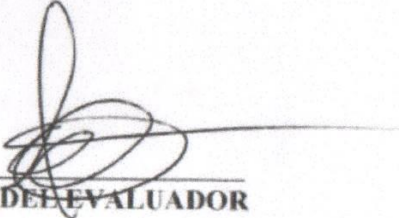

Firma del Experto Informante.

ANEXO 7

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en la empresa Setam EIRL – Villa María del Triunfo

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		
									SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTILOS DE LIDERAZGO Hace referencia a las características personales que tiene y ejerce un líder en su posición para llevar acabado metas y objetivos	Liderazgo autoritario Estilo de liderazgo que se caracteriza por no hay mucha participación de los colaboradores en la toma de decisiones	• Desconfiado	1. El directorio permite que el personal tome decisiones								✓		✓		✓		
			2. El directorio acepta opciones de los colaboradores								✓		✓		✓		
			3. Monitorea muy de cerca la relación y duración de tareas								✓		✓		✓		
			4. Las decisiones son tomadas por el directorio y son comunicadas de manera arbitraria								✓		✓		✓		
		• Arbitrario	5. El directorio elige los grupos de trabajo						✓		✓		✓		✓		
			6. Para el directorio nada es más importante que cumplir con la tarea asignada								✓		✓		✓		
			7. El directorio aplica sanciones al cometer alguna falta								✓		✓		✓		
			8. Tiene autoridad para modificar o cambiar las decisiones tomadas por el directorio								✓		✓		✓		
	Liderazgo democrático Estilo de liderazgo que se caracteriza ya que el líder implica al personal en la toma de decisiones.	• Justo	9. Al cumplir con los objetivos o metas se otorga recompensas simbólicas o económicas								✓		✓		✓		
			10. Aplican sanciones solo cuando un trabajador comete un error								✓		✓		✓		
			11. El trato que brinda el directorio son los trabajadores es neutral						✓		✓		✓		✓		
		• Equitativo	12. Las sanciones aplicadas son eficiente para mantener la disciplina								✓		✓		✓		
			13. Las sanciones a aplicar son decididas de manera consensual								✓		✓		✓		
			14. El directorio promueve una ambiente de igualdad								✓		✓		✓		
			15. Al detectar un problema busca soluciones con el grupo de trabajo								✓		✓		✓		

Liderazgo liberal Estilo de liderazgo que se caracteriza ya que no hay mucha influencia por parte del líder		16. Se aplican practicas motivaciones al cumplir objetivos y metas								✓	✓	✓			
		17. El directorio escucha las opiniones del personal									✓	✓	✓		
	• Pasivo	18. El directorio participa y colabora en las actividades									✓	✓	✓		
		19. El directorio mantiene relaciones amistosas con el personal									✓	✓	✓		
	• Conformista	20. El mando ejercido por el directorio hace sentir que el personal manda									✓	✓	✓		
		21. Los acuerdos tomados son respetados por los colaboradores									✓	✓	✓		
		22. Ante alguna situación problemática el directorio busca soluciones inmediatas									✓	✓	✓		
		23. El directorio no es participe en la toma de decisiones									✓	✓	✓		
	• Confiado	24. No realiza retroalimentación acerca de la realización de actividades									✓	✓	✓		
		25. Las gestiones institucionales son realizadas de manera aislada									✓	✓	✓		
26. El director muestra confianza en sus colaboradores										✓	✓	✓			
27. El directorio otorga libertad a en la toma de decisiones										✓	✓	✓			


 FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		
									SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCION LABORAL surge en su mayoría de la valoración que el colaborador realiza del conjunto de características que describen el contexto de su trabajo	Condiciones ambientales y recursos Elementos materiales o de infraestructura donde el colaborador se desenvuelve para realizar sus actividades cotidianas	• Relación entre compañeros	1. La distribución física del ambiente y material de trabajo facilita la relación con mis compañeros								✓		✓		✓		
			2. El lugar donde trabajo es agradable								✓		✓		✓		
		• Área física	3. La comodidad que me ofrece mi ambiente laboral es único								✓		✓		✓		
			4. En el área física donde me encuentro ubicado (a), trabajo cómodamente						✓		✓		✓		✓		
			5. Existen las comodidades para un buen desempeño de mis actividades								✓		✓		✓		
	Remuneración Relación entre el incentivo económico y la actividad que realiza dentro de la institución	• Remuneración	6. Siento que mi sueldo es muy bajo en relación a las actividades que realizo								✓		✓		✓		
			7. El sueldo que tengo es bastante aceptable								✓		✓		✓		
		• Condición	8. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas								✓		✓		✓		
	Relaciones interpersonales Interrelación entre compañeros de trabajo con los cuales comparten actividades dentro de la institución	• Relaciones	9. El ambiente en el cual laboro con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones								✓		✓		✓		
			10. Es grato trabajar con mis compañeros						✓		✓		✓		✓		
			11. Prefiero mantenerme distanciado de las personas con las que trabajo						✓		✓		✓		✓		
		• Compañerismo	12. En mi ambiente laboral se hace práctica de la solidaridad						✓		✓		✓		✓		

Desarrollo personal Oportunidad que tiene el trabajador para realizar actividades significativas a su autorrealización	• Personal	13. Siento que el trabajo que realizo va de acuerdo a mis habilidades								✓	✓	✓		
		14. Mi trabajo permite mi desarrollo personal								✓	✓	✓		
		15. Me siento bien realizando mis actividades								✓	✓	✓		
		16. Disfruto de las actividades que realizo en mi centro de trabajo								✓	✓	✓		
	• Profesional	17. La labor que cumplo me hace sentir realizado							✓	✓	✓			
		18. Me siento orgulloso por los resultados obtenidos en mi centro de trabajo								✓	✓	✓		
Desarrollo de actividades Realización cotidiana de las actividades asignadas de acuerdo a la labor que cumple	• Actividades	19. Las actividades que realizo son tan importantes como otras							✓	✓	✓			
		20. Al realizar mis actividades me siento útil							✓	✓	✓			
	• Animo	21. Disfruto de mi trabajo							✓	✓	✓			
		22. Me siento a gusto con el trabajo que realizo							✓	✓	✓			
Relación con el directorio Apreciación valorativa que tiene colaborador en relación a su jefe y respecto a las actividades a realizar	• Disposición	23. Mi jefe es comprensivo							✓	✓	✓			
		24. El directorio valora el esfuerzo que realizo							✓	✓	✓			
	• Vinculo	25. Llevarse bien con la autoridad beneficia la calidad del trabajo							✓	✓	✓			
		26. La relación que tengo que mantengo con mis superiores es cordial							✓	✓	✓			
		27. La disposición de mi jefe es agradable cuando realizo una consulta sobre mi trabajo							✓	✓	✓			


 FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

DNI: 45476257

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

DNI: 45476257

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

ANEXO 8

Matriz de consistência						
Título:						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL – Villa María del Triunfo?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación que existe entre liderazgo autoritario y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL?</p> <p>¿Qué relación que existe entre liderazgo democrático y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL?</p> <p>¿Qué relación que existe entre liderazgo liberal y la satisfacción laboral en la empresa SETAM EIRL?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el estilo de liderazgo y desempeño laboral los colaboradores de la empresa SETAM EIRL – Villa María del Triunfo</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre liderazgo autoritario y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL</p> <p>Determinar la relación que existe entre liderazgo democrático y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL</p> <p>Determinar la relación que existe entre liderazgo liberal y la satisfacción laboral en la empresa SETAM EIRL</p>	<p>Hipótesis general: Ha. Existen relación significativa entre el estilo de liderazgo y desempeño laboral en la empresa SETAM EIRL</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Ha. Existen relación significativa entre liderazgo autoritario y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL</p> <p>Ha. Existen relación significativa entre liderazgo democrático y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL</p> <p>Ha. Existen relación significativa entre liderazgo liberal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL</p>	Variable 1: Estilos de Liderazgo			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Liderazgo Autoritario Liderazgo Democrático Liderazgo Liberal	Desconfiado Arbitrario Justo Equitativo Pasivo Conformista Confiado	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Parcialmente de acuerdo 4=En desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Malo Regular Bueno
			Variable 2: Satisfacción laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Condiciones ambientales y recursos Remuneración Relaciones interpersonales Desarrollo personal Desarrollo de actividades Relación con el directorio	Relación entre compañeros Área física Remuneración Condición Relaciones Compañerismo Personal Profesional Actividades Animo Disposición Vinculo	1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Parcialmente de acuerdo 4=En desacuerdo 5=Totalmente en desacuerdo	Malo Regular Bueno

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Transversal</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional censal</p> <p>Método: Correlacional</p>	<p>Población: 18 colaboradores de la empresa SETAM EIRL</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 18 colaboradores de la empresa SETAM EIRL</p>	<p>Variable 1: Estilos de liderazgo Técnicas: Cualitativa Instrumentos: Encuesta Autor: Gabi Leticia Rodríguez Lloclle Año: 2018 Monitoreo: Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe Ámbito de Aplicación: SETAM EIRL Forma de Administración: 20 minutos aproximadamente</p> <hr/> <p>Variable 2: satisfacción laboral Instrumentos: Encuesta Autor: Gabi Leticia Rodríguez Lloclle Año: 2018 Monitoreo: Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe Ámbito de Aplicación: SETAM EIRL Forma de Administración: 20 minutos aproximadamente</p>	<p>DESCRIPTIVA: Desviación estándar Media</p> <p>INFERENCIAL: Rho de Spearman</p>