

Universidad de Huánuco
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS



TESIS

**EL LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
PROMART DE LA REGIÓN HUÁNUCO 2019.**

**Para Optar el Título Profesional de :
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

TESISTA

Bach. ESPINOZA FIGUEREDO, Elizabeth Priscilla

ASESOR

Mtro. SOTO ESPEJO, Simeón

**Huánuco - Perú
2019**

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 8:00 horas del día 12 del mes de Junio del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún

(Presidente)

Mtra. Vicky Evely Ortega Buleje

(Secretaria)

Lic. Diana Huerto Orizano

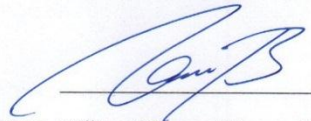
(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 751-2019-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "EL LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROMART DE LA REGIÓN HUÁNUCO 2019", presentada por el (la) Bachiller **ESPINOZA FIGUEREDO, Elizabeth Priscilla**; para optar el **título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

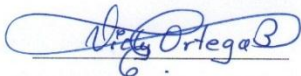
Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobada con el calificativo cuantitativo de 16 (Dieciseis) y cualitativo de Bueno (Art.45 y 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 9:00 horas del día 12 del mes de Junio del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún

PRESIDENTE



Mtra. Vicky Evely Ortega Buleje

SECRETARIA



Lic. Diana Huerto Orizano

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi madre Jovita Figueredo, por creer en mí y por apoyarme.

Mis hermanas, Janeth Martel, Lizeth Condezo, por estar conmigo y apoyarme siempre.

AGRADECIMIENTO

Primero, agradecer a mi asesor de tesis, Mg. Simeón Soto Espejo por su esfuerzo y dedicación, sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación como estudiante.

Mi agradecimiento a la empresa PROMART quien me brindó la oportunidad y acepto que desarrolle mi trabajo de investigación y de la misma manera agradecer a todos los colaboradores de la empresa por regalarme su tiempo para poder llevar acabo mi encuesta y gracias a ello obtener los resultados para mi trabajo de investigación.

Y por último agradezco al compañerismo y mis mejores amistades quienes influenciaron de una buena manera académicamente y seguir adelante, ganar más experiencia y aprender día a día con sus recomendaciones y formarme como un buen profesional ejemplo a seguir.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE.....	4
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8

CAPÍTULO I PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	9
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	11
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	13

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.2. BASES TEÓRICAS.....	20
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	48
2.4. HIPÓTESIS	50
2.5. VARIABLES.....	51
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	51
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	51

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	51
------------------------------------------------	----

**CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.1.1. ENFOQUE	53
3.1.2. DISEÑO	54
3.1.3. TIPO Y NIVEL.....	55
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	55
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	57
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	57
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	57
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	57

**CAPÍTULO IV
RESULTADOS**

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	58
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEVA DE HIPÓTESIS.....	76

**CAPÍTULO V
DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	81
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES.....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
ANEXOS.....	93

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar el liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Promart de la región Huánuco 2019. Se formuló el problema: ¿En qué medida el liderazgo influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la región Huánuco, 2019? La hipótesis planteada fue: El liderazgo influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019, se determinó el tamaño de la muestra mediante el método de muestreo no probabilístico del tipo criterial; para la recolección de datos, se manejó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que está compuesta de 18 preguntas en medición, luego de ello, los resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa informático estadístico SPSS, asimismo, para medir el nivel de correlación de las variables, se utilizó la prueba de correlación de Pearson, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.692 en tal sentido se acepta la hipótesis. En la hipótesis específica: El manejo de equipo de los directivos influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.671 así podemos decir que se acepta la hipótesis. En la hipótesis específica: La motivación influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.635 acepta la hipótesis. En la hipótesis específica: La comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.658 acepta la hipótesis.

Palabras Clave: Liderazgo, satisfacción laboral, manejo de equipo, motivación y comunicación.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the leadership and its influence on job satisfaction in the employees of the company Promart in the Huánuco 2019 region. The problem was formulated: to what extent does leadership influence job satisfaction in the collaborators of the company "Promart" of the Huánuco region, 2019? The hypothesis was: Leadership positively influences job satisfaction in the employees of the company "Promart" of the Huánuco Region, 2019, the sample size was determined by the method of non-probabilistic sampling of the criterial type; for data collection, the survey technique was handled and as an instrument the questionnaire was composed of 18 questions in measurement, after that, the results were processed, analyzed and studied through the SPSS statistical computer program, also, to measure the level of correlation of the variables, the Pearson correlation test was used, the correlation coefficient has a value of 0.692, in this sense the hypothesis is accepted. In the specific hypothesis: Management team management has a positive effect on job satisfaction in employees of the company "Promart" of the Huánuco Region, 2019, the correlation coefficient has a value of 0.671 so we can say that the hypothesis. In the specific hypothesis: Motivation positively influences job satisfaction in employees of the company "Promart" of the Huánuco Region, 2019, the correlation coefficient has a value of 0.635 accepts the hypothesis. In the specific hypothesis: Communication positively influences job satisfaction in employees of the company "Promart" of the Huánuco Region, 2019, the correlation coefficient has a value of 0.658 accepts the hypothesis.

Keywords: Leadership, job satisfaction, team management, motivation and communication.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis fue elaborada con las variables liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Promart de la región Huánuco 2019. El objetivo fundamental era analizar las dos variables en sus diferentes enfoques y demostrar su grado de influencia. De una parte, tenemos el uso de la dirección respecto al liderazgo que se imparte a los colaboradores de esta empresa, y cómo este se relaciona con la satisfacción laboral. La metodología científica que está sustentada en el reglamento de grados y títulos de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco. La primera parte de la investigación es el fundamento de la descripción del problema, los objetivos que planteamos, también la justificación e importancia. En la segunda parte encontramos investigaciones análogas como referencia de nuestra investigación que aportan conceptos sobre las variables de nuestra investigación. Aportes de autores sobre el tema, así como términos conceptuales son usados en toda la investigación. En la tercera y cuarta parte de la tesis considera la metodología de la investigación, y los resultados de la encuesta a los trabajadores cuyas respuestas han contribuido en el desarrollo de la última parte, en el que demostramos las diferentes hipótesis específicas planteadas en la tesis. La presentación de los resultados finales se ha dividido en función a los objetivos planteados, cada hipótesis específica tiene su propia contrastación de hipótesis. Presentamos la contrastación de la hipótesis general y las específicas de forma descriptiva en base a la respuesta de liderazgo de los colaboradores del área de postventa de la empresa Promart de la región Huánuco 2019 y su relación con la satisfacción laboral. Las conclusiones y las recomendaciones de la tesis permitirán a la empresa tomar decisiones futuras respecto al liderazgo para mejorar la satisfacción laboral.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Con el apareamiento de las sociedades en la vida de los humanos inicia la necesidad de ser liderados por alguien que nos guie y ayude a cumplir con los objetivos propuestos, el que estas necesidades se cumplan producirá la sensación de satisfacción (Locke, 1984).

El tema de liderazgo ha generado emoción e interés desde la antigüedad. Cuando las personas piensan respecto al liderazgo, vienen a la mente imágenes de individuos dinámicos y poderosos quienes dirigen ejércitos victoriosos, moldean los sucesos de las naciones, crean religiones o dirigen imperios corporativos. ¿Cómo es que ciertos líderes construyen tales ejércitos, países, religiones y empresas grandiosas? ¿Por qué ciertos líderes tienen seguidores dedicados, y otros no? ¿Por qué Gandhi, la Madre Teresa, Martin Luther King y Nelson Mandela fueron líderes tan influyentes? ¿Cómo Adolfo Hitler ascendió a una posición de gran poder? (Robert N. Lussier, 2011).

La satisfacción laboral, con el paso del tiempo, ha escalado en la pirámide de prioridades de los empleadores, de tal manera que es un factor importante dentro de la calidad de vida y desarrollo de los individuos en su vida profesional (Sáenz, 1999).

La satisfacción laboral se relaciona directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional Abrajan, Contreras, & Montoya (2009) y tiene gran incidencia en el comportamiento de los trabajadores en su ambiente laboral. En la cual sus ocupaciones les confieren el sentido de la autoestima y el prestigio profesional lo cual conducirá a los colaboradores a considerarlo como central a sus vidas y así aumentará su satisfacción de su trabajo. Bogler (2001).

Por lo cual, llegando a un análisis de las necesidades de los subordinados, empleando un buen liderazgo, se debería obtener resultados óptimos en las organizaciones.

En la ciudad de Huánuco, existen empresas con problemas de liderazgo y esto conlleva a no alcanzar sus objetivos institucionales y a su vez ello trae como consecuencia que los servicios que brinda la Institución no sean los adecuados. Las personas son las que generan este proceso.

Así, los líderes deben preocuparse por conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización; deben tratar de crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje más a gusto y sea más productiva. Hay que destacar también que uno de los aspectos de mayor significación para el trabajador está referido a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo.

Es este el panorama que me motiva a realizar la investigación que presentaré, relacionando el problema descrito a una entidad privada importante como PROMART permitiéndome estudiar sus causas y proponer algunas propuestas de solución a la problemática descrita.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

PG: ¿En qué medida el liderazgo influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la región Huánuco, 2019?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1: ¿En qué medida el manejo de equipo de los directivos influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la región Huánuco, 2019?

PE2: ¿En qué medida la motivación influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la región Huánuco, 2019?

PE3: ¿En qué medida la comunicación influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019?

1.3. OBJETIVO GENERAL

OG: Determinar en qué medida el liderazgo influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Determinar en qué medida el manejo de equipo de los directivos influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la región Huánuco, 2019.

OE2: Determinar en qué medida la motivación influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la región Huánuco, 2019.

OE3: Determinar en qué medida la comunicación influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación se justifica, que en la actualidad el (LIDERAZGO) constituye un factor clave en

cuanto a la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa “PROMART” de la Región Huánuco, 2019; mejorando significativamente el esmero propio, voluntad y esfuerzo en realizar su labor de manera satisfactoria.

Hoy en día las organizaciones requieren un liderazgo participativo y competitivo, en el que el llamado “líder” se sienta empoderado no solo por el cargo que ejerce sino por su talento y capacidad de influir en los colaboradores a un cambio de manera eficiente y creando un compromiso organizacional. La presente investigación aportará información sobre el liderazgo y la manera como este concepto influye de forma satisfactoria en el personal de una entidad: Promart.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El estudio tiene la finalidad de resolver los problemas que se hallan en la empresa Promart a través del diagnóstico del comportamiento de las variables de estudio son; el liderazgo y la satisfacción laboral de lo más simple hasta lo más complejo resolverlo de manera estratégica y organizada para el beneficio de la sociedad en general.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente trabajo de investigación posee antecedentes y bases teóricas amplias que permite evaluar el tema.

A su vez el investigador brinda información pertinente referida a la empresa Promart; que ellos son dignos de pertenecer y ser miembros de una determinada empresa que tendrá mayor empeño en cuanto a sus subordinados y que sean debidamente motivados para que desarrollen una determinada actividad y llegar a un determinado objetivo.

1.5.4. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para llevar a cabo este proyecto de investigación sobre el liderazgo y la satisfacción laboral, se basó en tres técnicas que permitirán desarrollar la metodología de la investigación:

- La observación: Se aplicó el método de la observación en seguimiento a los colaboradores.
- La entrevista: Se realizó entrevistas a los colaboradores de la empresa.
- Las encuestas: Este instrumento se utilizó para analizar la motivación el ambiente interno de la empresa.

Con este estudio damos a conocer nuevos conocimientos, nuevas teorías y estrategias para que las empresas puedan mejorar el manejo del equipo, motivación y comunicación con los colaboradores para satisfacer sus necesidades y laboren satisfactoriamente.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- Como principal limitación que se presentó para la elaboración de mi investigación es la falta de información por parte de los colaboradores de la empresa.
- Acceso inmediato a la información, puesto que el tiempo de los colaboradores se encuentra con una agenda intensa en su producción y comercialización.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue viable porque se contó con los recursos bibliográficos, humanos, económicos y tecnológicos

➤ **Recursos Bibliográficos:**

Se contó con la bibliografía necesaria y de los medios electrónicos (internet) que permitió obtener información tanto a nivel nacional como internacional acerca del tema de investigación.

➤ **Recursos Humanos**

La presente investigación fue viable porque se contó con suficientes recursos humanos como apoyo para la ejecución del estudio, se contó con el apoyo del personal que labora en Promart, quienes proporcionaron la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

➤ **Recursos Económicos:**

La investigación propuesta fue viable desde el punto de vista económico, porque el alcance de la investigación no requirió de financiamiento significativo que limite el estudio de la problemática planteada.

➤ **Recursos Tecnológicos**

Para facilitar el desarrollo del presente estudio, así como el procesamiento de la información a través de los instrumentos a utilizar se contó con una computadora, impresora. Información electrónica, software (utilización del Excel).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

➤ **Tesis 1**

TÍTULO: “El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia”

AUTOR: BUSTAMANTE E.

UNIVERSIDAD: Antioquía Medellín-Colombia

AÑO: 2013

CONCLUSIÓN:

El resultado permite registrar la relación de la información con la motivación y satisfacción laboral es implícita, pues no tiende a discriminarse o sesgarse cada expresión, sino hace referencia los tres de manera completa. Se enfatizan además los consiguientes elementos: el rol de los líderes; la comunicación cara a cara; la integración; el estímulo y la formación; la identificación; y las consecuencias de la comunicación interna, la motivación y la satisfacción laboral en el trabajo externo.

➤ **Tesis 2**

TÍTULO: “Relación entre motivación y satisfacción laboral de los empleados de empresas prestadoras de salud del municipio de Riohacha (Colombia) y el municipio de Maracaibo (Venezuela)”

AUTOR: MENDOZA, C., & PÉREZ, Á.

UNIVERSIDAD: Universidad de Riohacha Colombia

AÑO: 2010

CONCLUSIÓN:

La conclusión de la aplicación del instrumento de recolección de datos fueron tabulados, analizados e interpretados, a través de la estadística descriptiva, el cual accedió a proponer las soluciones arrojando una alta presencia de motivación laboral en las empresas prestadoras de salud y una alta presencia de satisfacción profesional en los trabajadores de indicadas empresas. En todas las correlaciones entre ambas variables es positiva muy fuerte, con un valor de $r=0,705$; lo indica que dicha correlación es de dirección positiva y alta

➤ **Tesis 3**

TÍTULO: “Liderazgo y motivación”

AUTOR: AVENECER CANO

UNIVERSIDAD: Universidad Rafael Landívar de Guatemala

CONCLUSIÓN:

La investigación concluye que la influencia de liderazgo de los supervisores en los vendedores es positiva, puesto que tienen un muy buen desempeño continuo, realizan las tareas con gusto, se sienten motivados por sus jefes quienes reconocen sus habilidades y esfuerzo, teniendo como resultado el compromiso con la organización.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

➤ **Tesis 4**

TÍTULO: “Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud”

AUTOR: BALDEÓN TREJO, C.

UNIVERSIDAD: Universidad de Huancayo

AÑO: 2015

CONCLUSIÓN:

Los factores asociados a la satisfacción del trabajador en el Hospital IV Huancayo ESSALUD, son la falta de capacitación, la remuneración menor ubicada en los intervalos de 1,500.00 a 3,000.00 soles, la exuberancia de trabajo y la carencia de trabajo en equipo, siendo sus O.R. respectivamente 2,011 – 2,461 - 2,496 - 2,278. Las variables que muestran la mayor potencia de agrupación es la retribución menor puesta en el nivel de 1,500.00 a 10 3,000.00 soles y el exceso de trabajo, presentan un OR de 2,461 y 2,496 a un nivel de confianza del 95%, respectivamente

➤ **Tesis 5**

TÍTULO: Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014

AUTOR: ZELADA ROSALES, Vanessa Pamela

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

AÑO: 2015

CONCLUSIÓN:

- En su conclusión indica que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

➤ **Tesis 6**

TÍTULO: “Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Pediatría 19 del INEN”

AUTOR: SERÓN CABEZAS, Nancy

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

AÑO: 2010

CONCLUSIÓN:

Un nivel considerable de enfermeras tiene un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia a alto y bajo, mientras que la mayoría tiene una satisfacción de media a baja, en la dimensión beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relación con la autoridad; referido a que se sienten mal con lo que ganan, el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido, les agrada trabajar con sus compañeras y es grato la disposición del jefe cuando se le pide alguna consulta y un porcentaje considerable tiene un nivel de satisfacción laboral medio en la dimensión condiciones físicas, desarrollo personal y desempeño de tareas; referido a que el lugar donde trabajan es confortable, disfrutan de la labor que realizan.

2.1.3. A NIVEL LOCAL

➤ **Tesis 7**

TÍTULO: Factores que inciden en la satisfacción laboral del obstetra en el centro materno infantil Tahuantinsuyo bajo marzo-agosto 2015.

AUTOR: CUCHILLA TRUJILLO, Merlith Marilia

UNIVERSIDAD: Universidad de Huánuco

AÑO: 2015

CONCLUSIONES:

- El estudio de investigación en su aspecto global determina que el nivel de satisfacción de los profesionales que laboran en el Hospital Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo es moderadamente satisfactorio.

- En relación a la infraestructura y el ambiente laboral el estudio explica que existe una satisfacción significativa, lo que indica una identificación con su institución y con el perfil de su Profesión.
- La autonomía laboral en cuanto a la toma de decisiones en el uso de sus técnicas el estudio determina que los profesionales se encuentran satisfechos de esta autonomía.
- Las relaciones interpersonales con sus superiores no es satisfactoria, con sus pares profesionales si se encuentran moderadamente satisfechos y con resto de sus compañeros de trabajo la satisfacción le es indiferente.
- El estudio indica que el apoyo el personal obstetra no recibe apoyo de sus superiores.

Tesis 8

TÍTULO: Los estilos de liderazgo y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la tienda de artefactos Curacao - Sucursal Tingo María - período 2013 – 2014.

AUTOR: RAMOS POMA, Fiorella Esperanza

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional Hermilio Valdizan

AÑO: 2014

CONCLUSIÓN:

Llego a la conclusión que el análisis de datos se llevó cabo a través de la distribución de frecuencias y la aplicación del estadístico CHI CUADRADO DE PEARSON y los resultados obtenidos revelan la existencia de influencia entre el estilo de liderazgo y el rendimiento laboral, se ubicó como predominante el estilo transformacional y la productividad laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. LIDERAZGO

Sobre liderazgo no existe una definición universal, puesto que se analizan de diferentes formas, desde la teoría del “Gran Hombre” hasta el nuevo concepto que se tiene del liderazgo con un enfoque globalizado.

El liderazgo es la influencia que ejerce el líder en el grupo para que sigan en sus decisiones independientemente de si sea bueno o malo. (Arbaiza Fermini, 2010).

El liderazgo es “la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas. La fuente de esa influencia podría ser formal, tal como la proporcionada por la posesión de un rango general de la organización” (Gomez Rada 2015).

El líder “es la persona a quien otros quieren seguir, es aquel que atrae su confianza y su respeto, así como su lealtad” (Fiedler & Chemers 2008, p.13).

“El liderazgo es considerado como un fenómeno que ocurre exclusivamente en la interacción social; debe ser analizado en función de las relaciones que existen entre las personas y no por el examen de una serie de características”. (Gomez Rada, 2015, pág. 64).

En una línea muy similar Yukl, considera que el liderazgo es la influencia que ejerce el líder en otros para que atiendan a sus necesidades de una forma coordinada indicándoles cómo hacerlo de forma efectiva. En la actualidad autores como Gil y Alcocer, sostienen que el líder es un gestor de significados, que define la realidad organizacional, identificando lo que para el grupo es más importante. (Arbaiza Fermini, 2010).

En la actualidad el concepto de liderazgo ha cambiado mucho, en comparación al concepto que se tenía en el siglo XX, hoy gracias a la globalización y las nuevas tendencias se tienen otro concepto de líder.

El líder “debe tener la capacidad de motivar a sus equipos, de cohesionarlos y de ser el motor generador de nuevas ideas”. (Blog womenalia, 2015).

Estas definiciones del liderazgo antes citadas se observan algunas diferencias, pero tienen similitud en estas características:

- **El liderazgo es un proceso**, donde al líder no solo lo consideran por sus cualidades especiales, o se trata de un proceso lineal con sus seguidores, se trata de la interacción permanente en una situación dada entre el líder y el grupo que lo sigue, de tal manera que el líder afecta y es afectado por sus seguidores.
- **Liderazgo es Influencia sobre los demás**, aquí si no hay influencia sobre las personas no existe liderazgo. El líder hace que sus seguidores confíen en él y lo sigan de manera incondicional.
- **El liderazgo ocurre en un contexto grupal**, puesto que es un proceso grupal más no individual, donde el líder influye a otros para alcanzar los objetivos de manera grupal. Involucra también.
- **Liderazgo hacia los objetivos y metas**, donde la relación que existe entre el líder y seguidores está basado en la relación de
- objetivos o metas comunes. (Castro Solano, Lupano Perugini, Benatuil, & Nader, 2007).

2.2.2. Cualidades de un líder

Se comentó mucho sobre las cualidades de un líder para ser exitoso, bajo este concepto se tomó como referencia John Maxwell que según (Estrada Mejía, 2007) el líder tiene las siguientes cualidades:

- a) **Carácter**: En el transcurso de nuestra vida tomamos decisiones, ya sean correctas o incorrectas entonces

estamos formando nuestro carácter. La forma en que un líder enfrenta situaciones o diferentes escenarios en su vida dice mucho de su carácter. La gente sigue y confía en líderes que concuerdan con sus palabras y acciones.

- b) **Carisma:** A la gente le agrada los líderes carismáticos que amen la vida, que sean optimistas y alegres, con disposición hacia los demás, es decir hacer sentir bien a los seguidores y consigo mismos, esperando lo mejor de ellos, apreciándolos y motivándolos a alcanzar su potencial
- c) **Compromiso:** El compromiso real inspira y capta a la gente. El líder comprometido enfrenta muchas veces obstáculos, dificultades, pruebas y sólo el compromiso será lo único que lo estimule hacia adelante sin importar cuantas veces se haya caído.
- d) **Comunicación:** Se dice que la gente cree en el líder comunicador porque este cree en la gente. Desarrollar técnicas de comunicación es fundamental para el liderazgo conveniente. Por lo tanto, el líder tiene que ser capaz de compartir sus ideas y conocimientos de manera clara y creíble.
- e) **Capacidad:** Las personas sentimos admiración y fascinación hacia otras que de cierta manera presentan gran capacidad en todos los campos y más aún en un líder que se supone competente y que es bastante bueno fomentando a sus seguidores a hacer lo mismo.
- f) **Valentía:** El líder que expresa valentía es fuente de inspiración para que sus seguidores hagan lo correcto. La valentía no solo se refleja en las guerras sino en los líderes de organizaciones, gobiernos quienes toman decisiones valerosas, dejan lo inexplorado y deciden adelantarse con seguridad hacia un nuevo territorio.

- g) **Discernimiento:** Para que un líder alcance el máximo alcance tiene que tener una cualidad obligatoria que es el discernimiento, que le permite ver intuitivamente donde se origina el verdadero problema para poder resolverlo.
- h) **Concentración:** La concentración en un líder resulta importante, si es que quiere llegar a ser efectivo. Los seguidores esperan que los líderes empleen su tiempo, voluntad en lo que mejor hacen.
- i) **Generosidad:** La generosidad en un líder invita a poner a sus seguidores en primer lugar. Las personas suelen seguir a este tipo de líderes ya que, no solo ven para su beneficio sino para darlas a los demás.
- j) **Iniciativa:** Cuando un líder sabe lo que quiere y está dispuesto a actuar sabiendo que se pueden presentar dificultades y no se rinde, se habla de un líder con iniciativa.
- k) **Escuchar:** Cuando un líder aprende a escuchar a sus seguidores se dice que hurga en lo más profundo de una persona puesto que sabe que hay en su interior, tomándose el tiempo necesario para conocerlos como personas que son.
- l) **Responsable:** Un líder responsable enfrentan las dificultades aportando lo mejor de sí y de ningún modo adoptan el pensamiento de víctima, por lo contrario dan la cara y asumen los inconvenientes, finalizando el trabajo que empiezan. Creando así credibilidad en sus seguidores.
- m) **Pasión:** Se dice que los líderes apasionados son prácticamente los más efectivos, ya que siempre realizan las tareas con mucho ímpetu de manera que encuentran por parte de sus seguidores resultados con el mismo apasionamiento.

- n) **Actitud positiva:** Un líder con una actitud positiva es considerada una persona digna de seguir su ejemplo, puesto que siempre obtienen resultados positivos de la vida y logra compromiso de los seguidores a tener la misma actitud optimista.
- o) **Solución de problemas:** Resulta inevitable que los líderes enfrenten problemas en diferentes circunstancias, pues siempre encuentran dificultades a lo largo del camino, sin embargo también cuentan con habilidades para resolver estos inconvenientes con una buena actitud positiva, haciendo planes para lo peor y enfrentando la realidad de la situación.
- p) **Relaciones:** La primera estrategia de un líder es percibir el pensamiento y sentir de sus seguidores. Esta es la fórmula para desarrollar buenas relaciones con la gente, los seguidores respetan al líder que toma en cuenta su interés.
- q) **Seguridad:** El líder que cree en sí mismo y en todo lo que hace, es un considerado un líder seguro de su liderazgo frente a sus seguidores, organizaciones y hacia ellos mismos.
- r) **Autodisciplina:** No interesa cuantas cualidades tenga un líder, si estas cualidades jamás alcanzan su máxima capacidad sin la autodisciplina. Los seguidores siguen y consideran al líder decidido que tiene disposición de hacer lo que tienen que hacer.
- s) **Servicio:** Un verdadero líder se interesa por la gente, sirven a sus seguidores antes que ellos mismos, están pendientes de las carencias de la gente con mucha disposición para ayudarlos.
- t) **Aprender:** Si bien es cierto, los líderes afrontan el riesgo de sentirse conformes, puesto que tienen influencia y han

alcanzado un grado de respeto, sin embargo tienen que seguir con su crecimiento y aprendiendo cada día más.

- u) **Visión:** La visión de un líder lo es todo, ya que es lo impulsa y sostiene las ganas de empezar, seguir y llevar hacia adelante nuestros metas.

2.2.3. Dimensiones de la variable liderazgo

2.2.3.1. Manejo de equipo

“Dirigir es conducir la empresa, teniendo en cuenta los fines y buscando obtener las mayores ventajas posibles de todos los recursos de que ella dispone, es asegurar la marcha de las seis funciones esenciales” (Chiavenato 1989; p. 80).

Para que un individuo pueda desarrollar un liderazgo no solo necesita tener conocimiento del sector, sino también una visión compartida con sus colaboradores, conducirse con honestidad, compromiso con los intereses colectivos y capacidad para relacionarse con las personas. (Kotter 1990; p: 35).

Manejo de equipo según Benítez menciona a (Tannembaum, 1987) nos dice: “El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación y orientada a través de un proceso de comunicación hacia el logro de una meta o metas”. (Benítez 2008, p. 65).

Es la función que permite la marcha de las actividades que se programan mediante la acción de dirigir o dirigirse, asimismo es la predisposición hacia un lugar definitivo (López Yepes, 2004). La función gerencial permite la realización efectiva de lo planeado que se materializa a través de la autoridad del administrador y de la toma de decisiones , dirigiendo implicando,

mandando, influyendo y motivando a sus colaboradores para que realicen tareas esenciales, guiar a un grupo de individuos para lograr los objetivos de la empresa.

2.2.3.2. Motivación

Tiene relación con la conducta humana, y se basa en: El proceder originado por los factores internos y externos. Asimismo los deseos, necesidades o impulsos son motivos del comportamiento. El comportamiento se dirige hacia un objetivo. (Chiavenato, 2000).

“Estoy convencido de que la organización necesita nuevas ideas, para eso es necesario que sus colaboradores estén informados, motivados en un clima de optimismo” (Pozner, 2000; p.91).

2.2.3.3. Comunicación

“La comunicación es el proceso de transmitir información y de hacer que ésta sea comprendida, por medio del uso de símbolos comunes entre dos o más individuos” (p. 409). Señala además, que: La comunicación es indispensable para el buen funcionamiento de la organización. (Chiavenato, 2004),

Es un aspecto determinante, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información sobre las cosas. Además, todas las funciones administrativas (planear, organizar, dirigir y controlar) sólo se pueden poner en práctica a través de la comunicación. Sin embargo, a pesar de todos los avances de la tecnología de información y de comunicación, esta última aún deja mucho que desear porque la comunicación interpersonal

no depende de la tecnología, sino de la percepción de las personas y de todo lo que las rodea. (p. 72).

“La comunicación es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las organizaciones sociales es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega papel primordial en el mantenimiento de la institución ” (Gámez 2004; p.25).

La comunicación cuando se aplica en las organizaciones es denominada comunicación organizacional, esta comunicación se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño, es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio (Pérez, 2000, p. 94).

Existen 3 maneras de comunicación en una organización:

- Comunicación operativa.- Es la que “consiste en desarrollar mensajes y piezas comunicativas para distintas personas e instancias de la organización no importando el nivel jerárquico del cliente interno” (Pérez 2004; p. 14).
- Comunicación táctica.- Identifica las necesidades de comunicación desarrollando soluciones que potencien las diferentes ocupaciones que mantienen y planean a la organización, como el cuidado del entorno, su capacitación, su comercialización e incluso la dirección, etc. (Pérez 2004, p. 37).
- Comunicación estratégica.- Proceso de comunicación fundacional y constituyente en el que

se construyen las representaciones o modelos de la organización que permiten llegar a decisiones estratégicas, tácticas y operativas. (Pérez, 2004).

El principal logro de este nivel de actuación consiste en tener un mapa de referencia completo acerca de sí mismas como organización, del contexto en que se mueven y de la interacción que existe y debe existir entre la empresa y su contexto. (p. 14).

La comunicación estratégica involucra, en principio, directamente a los accionistas y a la

alta dirección, aunque implica la participación de la organización en su conjunto, lo estratégico de la comunicación no tiene que ver tanto con el nivel de la estructura donde se coordina, sino con lo integrado y el amplio impacto y beneficio que provoca para la organización (p. 14).

2.2.3.4. Tipos de liderazgo

Existen muchos tipos de liderazgo cada de ellos con sus ventajas y desventajas que funcionan de manera distinta, sin embargo en el tiempo se ha logrado hacer una clara diferenciación de 10 tipos de liderazgo. Donde según (Castro Solano, et al, 2007) sostienen que:

a) Liderazgo carismático.- Está basado en los valores, el propósito del líder es influir e inspirar a sus seguidores esperando que tengan el mayor rendimiento en sus objetivos. Los seguidores ven al líder como un visionario.

b) Liderazgo orientado al grupo.- El líder tiene la facilidad de guiar a los equipos de manera acertada, trata de crear un ambiente propicio donde haya unión grupal, de manera que los seguidores se sienten fortalecidos y comprometidos a cumplir con los objetivos de manera efectiva.

c) Liderazgo participativo.- También llamado democrático o liberal, el líder escucha las opiniones de los demás y hace que todo el grupo participe en la toma de decisiones.

Mientras que (Blog bligoo, 2010) refiere que:

a) Liderazgo autocrático.- Se caracteriza por el ser un líder autoritario, quien tiene el poder absoluto, no permite la participación del grupo, creando la desmotivación, estrés y miedo como y como resultado produce rotación de personal.

b) Liderazgo burocrático.- Es el líder que se adhiere a las normas y procedimientos de la empresa y dirige a los empleados a seguir estas reglas estrictamente para alcanzar los objetivos.

c) Liderazgo Laissez – faire.- Los miembros del grupo asumen un papel protagonista en este tipo de liderazgo, ya que tienen plena autonomía en tomarlas decisiones importantes trabajar por su cuenta siempre y cuando el grupo tenga conocimientos e iniciativa. Aquí el líder tiene un papel pasivo.

d) Liderazgo Natural.- Es un tipo de liderazgo democrático, ya que hace participe en las medidas que se van a tomar a todo el grupo. Aquí el líder goza de respeto por que sobresale en lo que hace.

e) Liderazgo Transaccional.- Este tipo de liderazgo motiva a los subordinados mediante

la compensación de su alto desempeño y reprime su bajo desempeño.

Cuando son motivados, reconocidos y recompensados es porque su desempeño es alto y cuando son castigados y reprimidos es porque su desempeño es bajo” (Arbaiza Fermini, 2010, pág. 213)

f) Liderazgo Transformacional.- Este tipo de liderazgo “se alienta el trabajo en equipo y el crecimiento personal. Se favorecen las metas a largo plazo y el compromiso con los miembros los líderes y los seguidores normalmente comparten intereses mutuos y la visión de la organización” (Castro Solano, et al 2007, p. 64).

2.2.4. Modelos de liderazgo

Se han descrito diversas clasificaciones de los modelos de liderazgo, a través de varios autores de los cuales los hemos clasificado en 03 clases de modelos, como son los modelos tradicionales, situacionales y emergentes, los cuales se subdividen en diversos estudios:

2.2.4.1. Modelos tradicionales:

a) Modelo de los rasgos, El liderazgo es algo propio del líder. Lo que diferencia al líder es su personalidad, las cualidades que posee, sus rasgos y las características físicas o intelectuales, Entre los rasgos más resaltantes que debe tener un líder son:

Honestidad, Madurez, necesidad de logros y metas establecidas.

b) Modelo Conductual (1940-1950), En este modelo la conducta es lo que distingue a los líderes y se basa en lo que realiza el líder y como lo realiza. Dentro de este modelo se hicieron los siguientes estudios:

- **Estudio de la Universidad Estatal de Ohio** (fines de 1940), Aquí se realizaron considerables estudios del comportamiento, a partir de estos estudios se logra identificar dos dimensiones importantes en la conducta del líder como son la consideración con sus seguidores y la estructura inicial donde tienden a conseguir en sus empleados un buen desempeño y entusiasmo en su centro de trabajo.
- **Estudios de la Universidad de Michigan (1947)**, Los estudios de comportamiento del líder identificaron que algunos líderes están orientados hacia los empleados ya que se interesan por sus necesidades y mientras que otros líderes se sienten orientados a la producción enfocándose a la realización de la tareas.

La conclusión de este estudio fue que los empleados tenían mayor rendimiento y satisfacción en el trabajo con un líder orientado a los empleados. (Arbaiza Fermini, 2010).

- **Estudio de la Rejilla o Grid Gerencial**. Autores como R. Blake y Mouton, empezaron su análisis

centrándose en dos aspectos básicos del comportamiento del líder: la preocupación por la producción (orientado a las tareas) y la preocupación por las personas (consideración). Cada una de estas dimensiones se midió en una escala entre el 1(bajo) y 9 (alto). Por ejemplo, el líder 1.1 no es ni orientado a las tareas, ni considerado; el líder 9.1 es muy considerado, pero no es orientado a las tareas. El líder 5.5 es un poco orientado a las tareas y un poco considerado; y el líder 9.9 es muy orientado hacia las tareas como también muy considerado. (Gannon, 1997, pág. 275).

- **Estudio de Escandinavia.** Investigadores de Finlandia y Suecia, realizaron diversos estudios identificando una dimensión más con respecto al comportamiento del líder como es la orientación al desarrollo, aquí los líderes son innovadores generan y establecen el cambio y como resultado empleados contentos. (Arbaiza Fermini, 2010).

2.2.4.2. Modelos Situacionales:

Se clasifican en cinco modelos:

- a) Modelo de Fiedler.** Señala que el grupo obtendrá un buen desempeño dependiendo en primer lugar de la relación mutua que exista entre líder y seguidores que se basan en dos estilos una orientada a la tarea y la otra orientada a las relaciones y segundo lugar el grado en que la situación le da control al líder dando lugar a tres consideraciones: la relación líder – miembro donde el los seguidores aceptan al líder, la

estructura de la tarea que puede ser alto o bajo y poder que tiene el líder en virtud a su puesto.

- b) Modelo de Hersey y Blanchard.** Este modelo llamado también situacional, que ha sido empleada en organizaciones de primer nivel, por el prestigio obtenido, se enfoca a las acciones de los seguidores, con el grado de competencia y la disposición de cooperar con las propuestas del líder, es decir se basa en las características de los seguidores. (Gomez Rada, 2015).
- c) Modelo Teoría Camino –Meta.** Según Castro Solano, et al, (2007), esta teoría “se basa en como los líderes motivan a sus seguidores para que rindan mejor y estén más satisfechos con su trabajo” (pág. 29).
- d)** Mientras que para Gannon (1997), “es la capacidad del líder para ayudar a los subordinados a identificar trayectorias, con el fin de alcanzar metas o resultados personales y organizativos” (pág. 280). En este modelo el comportamiento del líder agrupa cuatro estilos diferentes: estilo directivo donde orienta a sus seguidores, estilo apoyo por las necesidades del grupo, estilo participativo donde atiende y consulta con sus seguidores para poder tomar una determinación y el orientado a las metas estableciendo objetivos en espera que los seguidores cumplan de manera efectiva. (Arbaiza Fermi, 2010).
- e) Teoría del Intercambio del líder y sus miembros.** Esta teoría Arbaiza Fermi (2010) afirma que:

Debido a las presiones del tiempo, los líderes establecen una relación especial con un pequeño grupo de sus subordinados, que son los que forman su camarilla. Estos individuos forman parte del grupo interno, son de confianza, obtienen una desproporcionada cantidad de atención por parte del líder y tienen relaciones superior – subordinado basadas en las interacciones de la autoridad formal. (pág. 209).

f) Modelo de liderazgo. Autores como Vroom y Yetton proponen que el líder antes de tomar una decisión tiene que analizar la situación. Existen varios procedimientos para tomar decisiones según Castro Solano, et al (2007), que pueden derivar en instrucciones efectivas según el contexto en que se desarrollen.

Algunos de estos procedimientos son decisiones autocráticas del líder, decisiones autocráticas posteriores a la recolección de información adicional, consultas individuales, consultas en el grupo y decisiones grupales (pág. 33).

2.2.4.3. Modelos emergentes:

A partir de los modelos tradicionales y situacionales surgen otros tipos de liderazgo

a) Liderazgo Transaccional. Para Bass este tipo de liderazgo se basa en los “modelos tradicionales, se fundamenta en el intercambio, transacción, el líder utiliza el poder, recompensa o sancionando a los

trabajadores en función a su rendimiento” En otro enfoque Arbaiza Fermini (2010), refiere al liderazgo transaccional como: Un intercambio de relaciones entre un líder y sus subordinados y viceversa.

- b) El líder y cada subordinado determina lo que cada uno espera del otro; de este conjunto de expectativas resultan los comportamientos de ambos, los cuales están regulados por expectativas y negociaciones. (pág. 213). Bajo estos conceptos podemos establecer que el líder ejerce el liderazgo transaccional cuando motiva e inspira a sus seguidores mediante un proceso de cambio de pensamiento mejorando sus nivel de confianza para que se esfuercen al máximo al logro de los objetivos, retribuyendo así su esfuerzo por su alto rendimiento y reprimiendo su baja productividad.
- c) **Liderazgo Carismático.** Para M. Weber los líderes carismáticos se caracterizan por “ser personas con mucha confianza en sí mismas con visión clara y fuerte compromiso con ella, capacidad para comunicar de forma explícita dicha visión, comportamiento poco convencional y en muchos casos extraordinario, ser agentes del cambio y sensibilidad al entorno” (pág. 66). El líder genera entusiasmo en sus seguidores, tiene la capacidad de transmitir emociones no sólo con sus discursos sino a través de sus gestos, contacto visual, postura y el tono de su voz, generando en sus seguidores pasión y admiración quienes obedecen ciegamente en él.

- d) Liderazgo Transformacional.** Según Cruz Ortiz, Salanova, & Martínez (2013), refiere que el líder transformacional como: Aquella persona plena, capaz de desarrollarse logrando inspirar a sus seguidores, incrementando su madurez y motivación para ir más allá de sus propios intereses. Además, supone una visión compartida por el líder, los seguidores de los equipos de trabajo y la organización, encaminada a la búsqueda de excelencia y calidad organizacional. En base a este concepto podemos señalar el líder transformador “cambia la base motivacional del individuo desde una motivación regular hasta llevarla a un compromiso. Los líderes transformacionales elevan los deseos de logros y autodesarrollo de los seguidores y paralelamente promueven el desarrollo de grupos y organizaciones” (Arbaiza Fermini, 2010, pág. 214).
- e) Liderazgo estratégico:** Este tipo de liderazgo es considerado como la evolución del liderazgo transformacional y carismático. Para (Fierro Ulloa, 2012) el líder tiene capacidad de “influir en otros para que voluntariamente se tomen decisiones constantemente con el propósito de aumentar la viabilidad a largo plazo de la organización y que al mismo tiempo se mantengan la estabilidad financiera en el corto plazo”. El líder estratégico además
- f)** de tener claramente la visión de la empresa, tiene que estar preparado estratégicamente para los cambios que pudieran haber en un futuro, donde se podría asumir para beneficios de la empresa oportunidades o de lo contrario asumir dificultades.

2.2.5. DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

2.2.5.1. Concepto de satisfacción laboral

La satisfacción laboral tiene diversos conceptos y definiciones establecidas por muchos investigadores. Existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas, donde diferentes autores definen a la satisfacción laboral como:

- Crites en 1969, el estado afectivo en el sentido del agrado o desagrado, que la persona manifiesta hacia su trabajo.
- Smith, Kendall y Huling en 1969, sentimientos o respuestas efectivas a circunstancias definidas de la situación laboral.
- Locke en 1976, estado emocional positivo que resulta de la percepción subjetiva que tiene la persona con sus experiencias laborales.
- Price y Muller en 1986, orientación afectiva y clara hacia el empleo.
- Newstrom y Davis en 1993, un conjunto de sentimientos o emociones favorables o

desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

- La satisfacción laboral, se define como: Una actitud generalizada con relación al trabajo atendiendo tres componentes: cognitiva (pensamiento o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectiva

(sentimientos o emociones positivas o negativas) y comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto). (Cavalcante Silva 2004; pág. 105).

- Para Spector 2002, “la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad” (Peña Cárdenas, Olloqui López, & Aguilar Fraire, 2013).
- La satisfacción laboral para Morillo, es el punto de vista que tienen los empleados ya sea favorable o desfavorable sobre las tareas que realiza y que lo manifiesta a través de cómo se siente en relación a su trabajo, incentivos, empatía con los demás trabajadores y actitud de los gerentes. Para Lee y Chang, la satisfacción laboral, va a depender de la disposición que tiene el empleado hacia su trabajo. (psicología científica, 2010).

2.2.5.2. Teorías de satisfacción laboral

Existen diferentes Teorías y modelos que contribuyen a la explicación de la satisfacción

laboral, de los cuales agruparemos en dos: La teoría o modelo de contenido y la teoría o modelo de procesos.

a) Teoría o modelo de contenido

“Esta teoría hace referencia a los objetivos necesidades aspectos en general o condicionan la satisfacción laboral” (Chiang Vega, et al, 2010 pág. 171).

Entre las que destacan a las siguientes:

➤ **Teoría de Maslow**

Maslow, refiere que las personas tienen una jerarquía de necesidades en el siguiente orden:

1. Fisiológicas: que implican el hambre, sed, sexo y otras necesidades más.
2. La seguridad: que incluyen la seguridad emocional y protección.
3. Social: El pertenecer a un grupo, la aceptación de la sociedad y la amistad.
4. Estima: El ser autónomo, tener un estatus y reconocimiento, además del respeto a uno mismo.
5. Autorrealización: Incluye el crecimiento personal, laboral, profesional y sentirse satisfecho con uno mismo (psicología científica, 2010).

Y que sólo una vez satisfechas las necesidades de orden inferior se preocupara el individuo por buscar la satisfacción de las necesidades más elevadas.

➤ **Teoría bifactorial**

Autores como Herzberg, Mausner y Sniderman, formularon esta teoría sobre la satisfacción laboral, los objetivos que en su investigación perseguían eran, por una parte establecer y aislar los elementos responsables de la satisfacción e insatisfacción de los empleados. Por otro lado,

intentaban analizar la incidencia o consecuencias que tanto la satisfacción como la insatisfacción tenían un vínculo con el rendimiento laboral. Chiang Vega, et al (2010).

Para estos autores la satisfacción laboral se compone de dos clases de factores:

1. Factores de contenido o motivacionales

Que son los que logran motivar a los trabajadores, tales como el logro, reconocimiento, crecimiento, desarrollo personal donde los trabajadores al presenciar este factor sienten satisfacción y si por el contrario

sienten ausencia produce indiferencia en ellos.

2. Factores de contexto o higiene

Que no son específicamente motivadores, tales como el sueldo, relación con los jefes y compañeros, procedimientos, condiciones laborales, cuya presencia de este factor producía indiferencia en los trabajadores y su ausencia traía insatisfacción. (Ovejero Bernal, 2006)

➤ **Teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación**

“El estudio de las necesidades del trabajador como factores determinantes de la satisfacción está basado en las investigaciones llevadas por McClellan (1961,1968) y Atkinson (1964)”. (Chiang

Vega, Martín Rodrigo, & Núñez Partido, 2010, pág. 177).

Estas investigaciones indican que, la motivación de una persona pueda corresponder a la búsqueda de tres necesidades:

1. Necesidad de logro: Donde los individuos desean realizar tareas difíciles que otras y desafiantes a lo anteriormente conseguido.
2. Necesidad de afiliación: Donde los
- 3 individuos se preocupan por establecer o mantener una relación afectiva con los demás.
- 4 Necesidad de poder: Se trata de la necesidad de poder sobre las personas, puede ser necesidad de poder personal y de poder institucional). (psicología global, 2012).

b) Teoría o modelos basados en procesos

“Esta teorías consideran la situación en su conjunto; características personales, sistemas de administración, características objetivas del trabajo, relaciones de grupo, experiencias anteriores así como procesos que van surgiendo de su interacción y que inciden el proceso motivacional” (Chiang Vega, et al. 2010 pág. 178).

Estos modelos son:

➤ **Modelo de expectativa de Vroom**

Vroom concluye que la satisfacción laboral está basada en la capacidad de las personas hacia el logro resultado y del pensamiento que tiene el trabajador de que estos logros llevaran a la obtención de otros logros.

➤ **Teoría del equilibrio de Lawler**

El estudio de Vroom dio origen a la investigación que realizó Porter y Lawler quienes desarrollaron un concepto sobre satisfacción laboral que guarda relación con actitudes internas laborales como el éxito, autoestima, libertad y con actitudes externas como el ambiente de trabajo, salario y promoción del empleo. (Pérez Vilar, 2011).

➤ **Teoría de la equidad de Stacy Adams**

El modelo se basa bajo el concepto de la comparación. El individuo suele compararse con sus demás compañeros para ver si está siendo tratado de la misma forma y cuando no encuentra esa equidad genera una insatisfacción. “Cuando el individuo tenga la percepción de que su esfuerzo personal que aportan en la empresa y los resultados que obtienen son iguales que los demás compañeros, la persona va a considerar que existe un equilibrio y se sentirá motivado” (García Sanz, 2012, pág. 19)

➤ **Finalidad de Locke**

El modelo de la finalidad parte del hecho de que la propia realización y el éxito profesional del trabajador puede constituir un fin en sí mismo, es decir, las metas y objetivos conscientes del trabajador, constituyen un fin en sí mismos. Por lo tanto, constituyen una fuente propia e independiente de satisfacción y motivación para el trabajador. Las ideas conscientes de un individuo regulan sus acciones. (Chiang Vega, et al 2010, pág. 182)

2.2.5.3. Factores determinantes de la satisfacción laboral

Ningún factor por si sólo puede precisar la satisfacción en el trabajo, posiblemente la combinación de algunos de ellos puede causar resultados positivos en los individuos.

Algunos de ellos son:

a) Retos del trabajo

Los empleados aspiran trabajos que les den oportunidad de usar sus capacidades y talentos, autonomía e independencia para realizar los trabajos y retroalimentación del puesto mismo para ver su desempeño, de esta manera este desafío provoca satisfacción.

b) Sistema de recompensas Justas

Se refiere al sistema de pago y al manejo de ascensos de la empresa. Este sistema debe ser justo y acorde con sus perspectivas.

c) Satisfacción con el salario

La remuneración que recibe el empleado por su trabajo como los sueldos incentivos y gratificaciones favorece a la satisfacción con la labor que realiza.

d) Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Las personas se sienten motivadas y por consecuencia satisfechas con su trabajo cuando pueden acceder a promociones o ascensos de un puesto mejor brindándole así una oportunidad de poder crecer tanto en la empresa como a nivel personal.

e) Condiciones favorables de trabajo

Para que las personas tengan buen desempeño tienen

que contar un ambiente de trabajo adecuado, un ambiente físico cómodo, interacción con los compañeros y la dirección del líder. (Sánchez Escobedo & Valdés Cuervo, 2003).

f) Horario adecuado para laborar:

Las personas se sienten más motivadas al contar con un horario adecuado y flexible. Adecuado, en el sentido de cumplir con las horas de trabajo establecidas, lo que no significa trabajar menos horas, sino mejorar la distribución del tiempo.

Flexible, al tener una mayor libertad a la hora de fijar su horario de entrada y salida siempre que cumpla con los objetivos que la empresa espera de él. Tanto los empleados como la empresa obtienen una serie de mejoras laborales, por parte de los empleados sienten satisfacción con

su trabajo y por parte de la empresa tienen menos peso en el rendimiento de la planilla.

g) Carga de trabajo

La carga de trabajo tanto físico como mental al que están sometidos los trabajadores a lo largo de la jornada laboral, afecta su trabajo. Para evitar esto, las empresas deben tomar medidas:

- **Carga física:** Si la empresa requiere que los trabajadores realicen una serie de esfuerzos físicos deben brindarles las facilidades como por ejemplo, disminuir al mínimo el trabajo en pie, pues es menos cansado realizar las tareas estando sentado que de pie, evitar adoptar posturas forzadas por mucho tiempo, esto puede producir mejoras significativas tanto en la salud, seguridad, productividad y por

ende satisfacción laboral.

- **Carga mental:** El ritmo de trabajo que se tiene en las empresas, implica un esfuerzo deliberado que se hace para conseguir resultados favorables, teniendo en contra, la presión de tiempo, los retrasos, sobrecarga, la aparición de posibles incidentes y por consecuencia ocurre una equivocación. Las empresas deberán tomar medidas tales como brindar el entrenamiento e inducción adecuada para la realización de las tareas, adaptar la carga de trabajo mental a las capacidades del trabajador, controlar la cantidad y la calidad de la información. (Sebastián García & Ángeles del Hoyo Delgado, 2000).

h) Entorno con los compañeros de trabajo

Establecer buenas relaciones con los compañeros de trabajo permite acudir a la empresa con mayor motivación y ganas de trabajar. Se debe mantener el respeto por los compañeros, no tocando temas privados en conversaciones publicas evitando malos entendidos. Promover la camaradería y la comunicación continua entre los jefes y compañeros escuchando todas las opiniones. Relación con los subordinados implica la tolerancia y consideración que se debe tener el jefe con los empleados, disculpando y corrigiendo errores, controlando el carácter e incluso empleando un poco de humor.

2.2.5.4. Efectos de la satisfacción Laboral.

Diversas investigaciones han realizado diversos estudios para evaluar el impacto de la satisfacción laboral en la

productividad, el ausentismo y rotación.

a) Satisfacción y Productividad.

Fuentes Navarro (2012), refiere que “Los primeros puntos de vista sobre relación satisfacción y productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Investigaciones indican

que sí hay relación positiva entre la satisfacción y la productividad” (pág. 22). Por ejemplo: Un empleado que se encuentra motivado y satisfecho con el trabajo que realiza y su entorno, es una persona que producirá mucho más y dará mayor valor a su trabajo, al mismo tiempo favorecerá al crecimiento de la empresa. (Soberanos Madrid, 2016).

Sin embargo, existen puntos de vista opuesto a lo anteriormente dicho como el del autor Green quien afirma que, “cuando un empleado es productivo se encuentra satisfecho”, (Arbaiza Fermini, 2010, pág. 187).

Si un empleado realiza un buen trabajo se siente bien por ello, más aún si la empresa retribuye su productividad, con un aumento de sueldo, la posibilidad de subir de puesto, un reconocimiento verbal. Entonces estas retribuciones incrementan su nivel de satisfacción.

b) Satisfacción y ausentismo.

En el 2003, Chiavenato afirma que el ausentismo es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no

asisten al trabajo en la organización. (Linares, 2012).

“Esto constituye un gran problema a nivel económico para las organizaciones. Cabe

mencionar que el ausentismo no necesariamente se debe a la insatisfacción sino que existen otros factores relacionados, como enfermedades, transporte” (Arbaiza Fermini, 2010 pág. 187).

c) Satisfacción y rotación.

Algunos factores como las condiciones laborales, las posibilidades de encontrar un mejor trabajo, cambiar de profesión o tener más tiempo para su familia, son limitaciones significativas para la decisión que pueda tomar el empleado con respecto a dejar o no su trabajo actual.

Existen 3 tipos de desvinculaciones con las empresas.

1. La rotación voluntaria: Cuando el empleado da por finalizado la relación laboral con la empresa ya sea por razones personales o de índole profesional.
2. La rotación voluntaria inevitable: Esta decisión del empleado va más allá todo alcance de la empresa.
3. La rotación involuntaria: Se da cuando la empresa da por finalizada la relación laboral con el empleado, ya sea porque la empresa no se encuentra en una buena situación económica o un mal funcionamiento por que la empresa considera que el empleado no cumple con una buena labor. (Cuaya Lozada, 2007).

2.2.5.5. Consecuencias de la insatisfacción

Para (Arbaiza Fermini, 2010), algunos autores como Davis

– Blake, refieren que son cuatro las respuestas que permiten conocer los resultados de la insatisfacción de los empleados en su trabajo.

a) Salida

Es la actitud del empleado dirigido hacia la salida de una empresa, para buscar un nuevo empleo.

b) Voz

Aquí se trata de buscar las mejores condiciones laborales, donde los jefes deben de analizar los problemas.

c) Lealtad

Ocurre cuando los empleados esperan de forma pasiva que la situación de la empresa mejore y confían en ella.

d) Negligencia

Es permitir que las condiciones empeoren.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **SATISFACCION LABORAL:** la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.
2. **ESTILOS DE LIDERAZGO:** Son distintos patrones de conducta que favorecen al líder, durante el proceso de dirigir a las personas.
3. **LIDER:** Persona que es capaz de influir en los demás.
4. **LIDERAZGO:** Capacidad que tiene un líder, capaz de motivar e
5. influir a sus subordinados para conseguir un objetivo.
6. **METAS:** Es el fin al que se dirigen las acciones o deseos de una persona para poder llegar al objetivo.
7. **SALARIO:** El significado es una contraprestación por el trabajo de una

persona en la organización. A cambio del dinero, elemento simbólico intercambiable, la persona empeña parte de sí misma, de su esfuerzo y de su vida, comprendiéndose en una actividad cotidiana y con un estándar de desempeño en la organización.

8. **INCENTIVOS:** Son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, etc.). A cambio de contribuciones, cada incentivo tiene valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro: lo que es útil para un individuo puede ser útil para otro.
9. **TOMA DE DECISIONES:** Define como un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones en curso de acción.
10. **RECONOCIMIENTO:** Es la acción de distinguir una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencias de sus características y rasgos. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio.
11. **POLITICAS:** Define que se derivan de los valores y de las decisiones políticas tomadas en el ámbito federal, estatal y municipal. Estas variables influyen en las organizaciones al definir condiciones económicas y legales.
12. **TAREAS:** Obra o trabajo que debe hacerse en tiempo limitado.
13. **CAPACIDAD:** Se define como la máxima cantidad de

producción que un sistema es capaz de generar durante un periodo específico. Se define a menudo por alguna medida de tamaño.

14. **RENDIMIENTO:** Rendición, fatiga, cansancio. Sumisión, acatamiento. Renta, utilidad.
15. **INTERPERSONAL:** Relación de uno y entre otros.
16. **COLABORACIÓN:** Señala que las partes trabajan juntas para resolver problemas, identificar soluciones de tipo ganar- ganar o soluciones integradoras capaces de conjuntar los objetivos de las dos partes.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

HG: El liderazgo influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE1: El manejo de equipo de los directivos influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019.

HE2: La motivación influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019.

HE3: La comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES.

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:

El liderazgo.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE:

Satisfacción Laboral.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

	EL LIDERAZGO		
	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE	MANEJO DE EQUIPO	• Funciones	1. Ud. ¿Está satisfecho con las funciones que realiza en la empresa?
		• Trabajo en equipo	2. Ud. ¿Está satisfecho con el trabajo junto a su jefe y compañeros?
		• Políticas	3. Ud. ¿Está satisfecho con las políticas de la empresa?
	MOTIVACIÓN	• Reconocimientos	4. Ud. ¿Se siente satisfecho con los reconocimientos que otorga la empresa?
		• Participación	5. Ud. ¿Se siente satisfecho con el compromiso y participación en el cumplimiento de las metas?
		• Actitud positiva	6. Ud. ¿Se siente satisfecho con el apoyo y aliento que recibe en la empresa?
	COMUNICACIÓN	• Toma de decisiones	7. Ud. ¿Se siente satisfecho con que se le incluya en la toma de decisiones de la empresa?
		• Participación	8. Ud. ¿Se siente satisfecho al participar a reuniones y capacitaciones que realiza la empresa?
		• Aportación	9. Ud. ¿Se siente satisfecho con que sus ideas y sugerencias sean escuchadas?

SATISFACCIÓN LABORAL		
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
SALARIO Y ASCENSO	• Autorrealización	10. Ud. ¿Está satisfecho con las oportunidades que brinda la empresa para hacer una línea de carrera?
	• Crecimiento laboral	11. Ud. ¿Se siente satisfecho con las oportunidades de ascenso que ofrece la empresa?
	• Retribución salarial	12. Ud. ¿Se siente satisfecho con el sueldo que percibe?
CARGA DE TRABAJO	• Condiciones	13. Ud. ¿Está satisfecho con las condiciones y comodidades en el trabajo?
	• Horario	14. Ud. ¿Está satisfecho con el horario de trabajo designado?
	• Productividad	15. Ud. ¿Está satisfecho cuando se toma en cuenta el rendimiento para los aumentos de sueldo?
ENTORNO CON LOS COMPAÑEROS	• Ambiente laboral	16. Ud. ¿Está satisfecho con el ambiente de trabajo donde labora?
	• Relaciones interpersonales	17. Ud. ¿Está satisfecho con la relación que lleva con sus compañeros de trabajo?
	• Colaboración	18. Ud. ¿Está satisfecho con la colaboración y eficiencia de sus compañeros?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. ENFOQUE

El moderno estudio es de enfoque cuantitativo ya que requiere que el investigador recolecte datos numéricos de los objetivos, fenómenos, participantes que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos, de este conjunto de pasos llamado investigación cuantitativa que se precisan a continuación: Las hipótesis que se generan antes de recolectar y analizar los datos y la recolección de datos, se fundamenta en la medición. Debido a que los datos son producto de comprobaciones, se simbolizan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos. Dicho de otra manera, las mediciones se transforman en valores numéricos (datos cuantificables) que se analizan por medio de la estadística. “Como la palabra lo indica la investigación cuantitativa tiene que ver con la cantidad y por lo tanto su medio principal es la medición y el cálculo. En general busca medir variables con referencia a magnitudes. Tradicionalmente se ha venido aplicando con éxito en investigaciones de tipo experimental descriptiva, explicativo y exploratorio aunque no exclusivamente” Según Niño (2011: 29)

3.1.2. DISEÑO

La presente investigación obedece al diseño no experimental, transversal, descriptivo, correlacional de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- a) Diseño no experimental: Porque no se manipula la variable para ver posteriormente su efecto sobre la variable. Aquí sólo se observa cual es el resultado de la variable en su realidad para luego analizarlo.
- b) Transversal: Porque se recolectarán datos en un momento preciso del tiempo con la finalidad de describir las variables y analizar su comportamiento.
- c) Descriptivo: Porque busca caracterizar las variables que los colaboradores de la empresa Promart perciben con respecto a las dos variables del estudio.
- d) Correlacional causal: Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales).

(Hernandez R. 2006)



Donde:

M= muestra

X= el liderazgo

Y= la satisfacción laboral

3.1.3. TIPO Y NIVEL

TIPO

La presente investigación corresponde a un tipo de estudio aplicada; tipo de indagación cuyo propósito es dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables (Bunge, 1971). La investigación aplicada parte (por lo general, aunque no siempre) del conocimiento generado por la investigación básica, tanto para identificar problemas sobre los que se debe intervenir como para definir las estrategias de solución.

NIVEL

El nivel de la investigación es DESCRIPTIVO CORRELACIONAL donde se describe intencionalmente la variable independiente para ver su influencia en la variable dependiente. Este tipo de estudio nos permite observar cómo el liderazgo influye significativamente en la satisfacción de los colaboradores de la empresa Promart de la Región Huánuco – 2019

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACION

La población del presente proyecto de investigación está conformada por los colaboradores de la empresa PROMART de la Región Huánuco, que se detalla a continuación y la manera como se determinó la misma.

CUADRO N° 01
CUADRO DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA PROMART DE LA REGION HUANUCO,
2019.

N°	ÁREAS	CANTIDAD DE COLABORADORES
1	Dirección	7
2	Proyección	8
3	Atención al cliente	25
4	Postventa	20
TOTAL		60

FUENTE: empresa PROMART. (2019)

ELABORACION: propia

N = Población = 60 Colaboradores

3.2.2. MUESTRA

En el presente trabajo de investigación se empleó el tipo de muestreo no probabilístico del tipo criterial: “no se conoce la probabilidad que tienen los diferentes elementos de la población de estudio de ser seleccionados”. (Kinnear y Taylor, 1998, p.405)

Se seleccionó a 20 colaboradores elegidos de una sola área (postventa), siendo el volumen de colaboradores que tienen más contacto directo con los clientes. Según la evaluación del investigador:

CUADRO N° 2
CUADRO DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA PROMART DE LA REGION HUANUCO,
2019.

N°	ÁREA DE POSTVENTA	TOTAL
1	Colaboradores	20

FUENTE: empresa PROMART. (2019)

ELABORACION: propia

n = muestra = 20 colaboradores.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: las técnicas e instrumentos que se utilizaron en el presente trabajo de investigación con la finalidad de recoger datos relacionados con el presente proyecto se detallan en el siguiente cuadro:

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

Los datos procesados serán presentados en cuadros

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta: Es un procedimiento de investigación en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado.	Cuestionario: Consiste en un conjunto de 18 preguntas respecto a una o más variables a medir. Dirigidos a los colaboradores de una sola área (postventa)

estadísticos y en gráficos estadísticos de barras compuestas, las cuales nos permitieron visualizar el comportamiento de la variable materia de estudio, incluso nos permitió analizar e interpretar con mayor precisión.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Los datos recolectados durante el trabajo de campo se utilizaron métodos y técnicas de la estadística descriptiva e inferencial representado en cuadros de frecuencia y porcentual. Para lo cual se utilizó el software de Excel y (SPSS).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

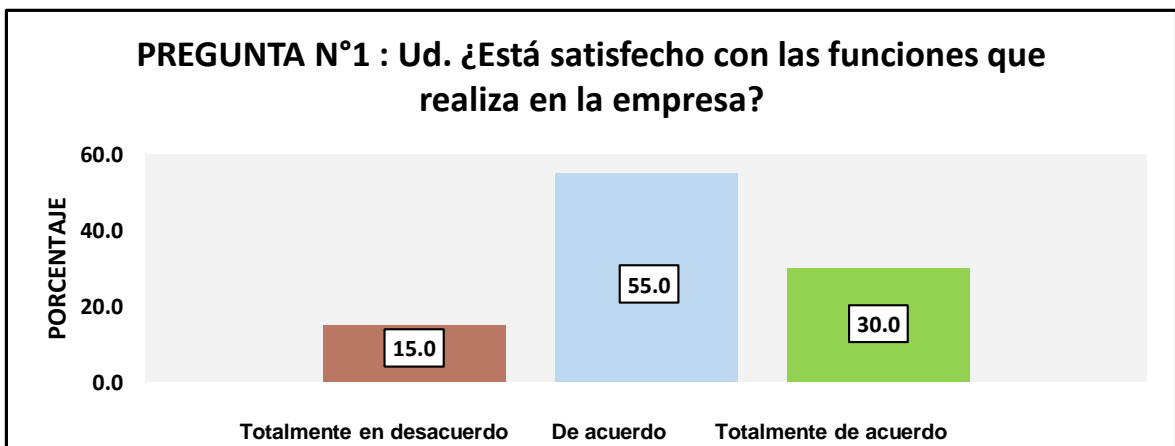
CUADRO N°1

PREGUNTA N°1: Ud. ¿Está satisfecho con las funciones que realiza en la empresa?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
En desacuerdo	3	15	15	15
De acuerdo	11	55	55	70
Totalmente de acuerdo	6	30	30	100
Total	20	100	100	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°1, se puede observar los resultados a la pregunta, Ud. ¿Está satisfecho con las funciones que realiza en la empresa?, el 30% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 55% de los colaboradores está de acuerdo mientras que el 15% de los colaboradores está en desacuerdo. Por lo cual podemos deducir que las funciones que se les delega a estos colaboradores están de acuerdo a sus habilidades es por ello de su satisfacción laboral.

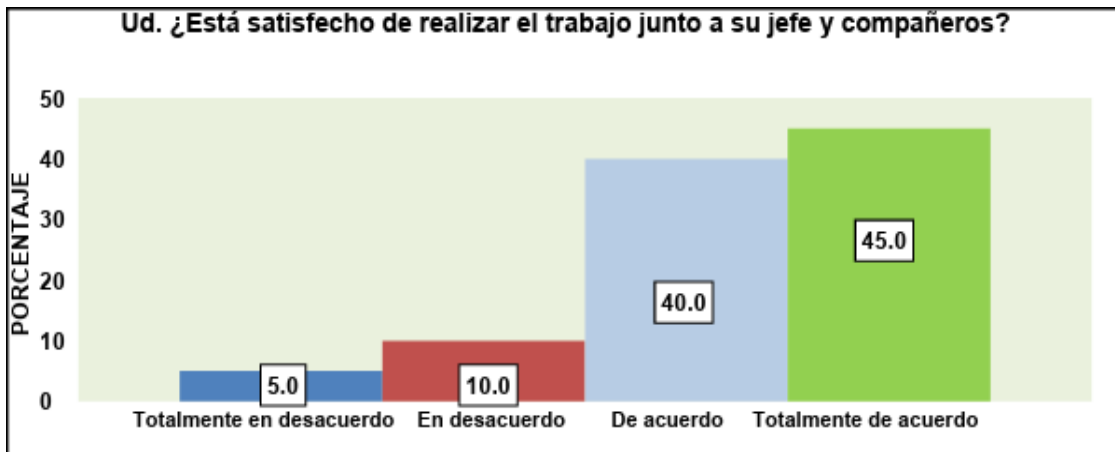
CUADRO N°2

PREGUNTA N°2: Ud. ¿Está satisfecho de realizar el trabajo junto a su jefe y compañeros??				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	1	5	5	5
En desacuerdo	2	10	10	15
De acuerdo	8	40	40	55
Totalmente de acuerdo	9	45	45	100
Total	20	100	100	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°2, se puede observar los resultados a la pregunta, Ud. ¿Está satisfecho de realizar el trabajo junto a su jefe y compañeros?, el 45% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 40% de los colaboradores está de acuerdo, mientras el 10% de los colaboradores está en desacuerdo y el 5% de los colaboradores está totalmente en desacuerdo. De lo cual se puede deducir que la mayoría de colaboradores está de acuerdo con el trabajo en equipo y esto se relaciona con la satisfacción laboral.

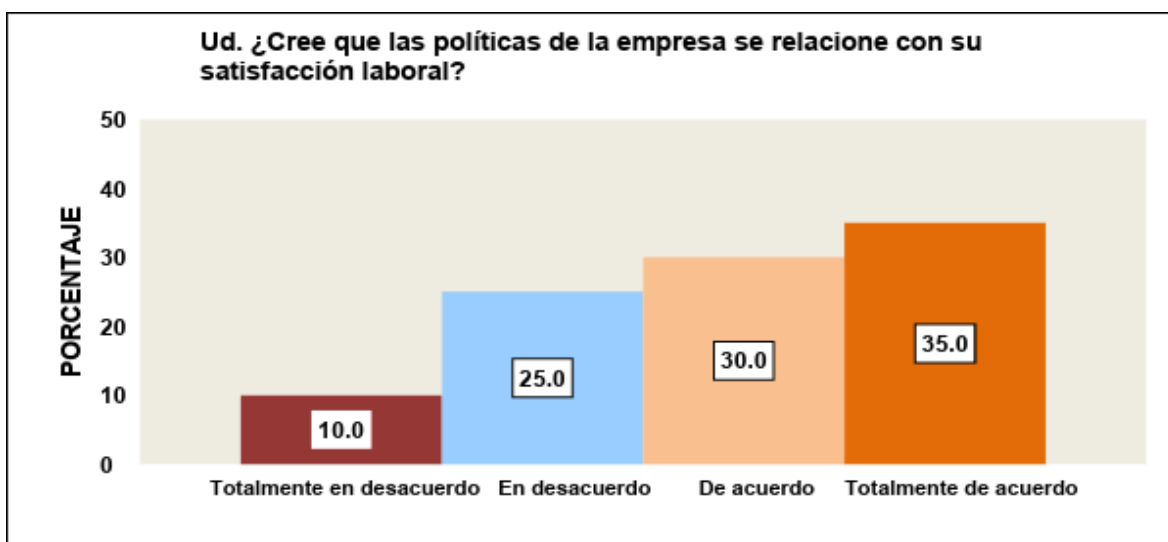
CUADRO N°3

PREGUNTA N°3: Ud. ¿Cree que las políticas de la empresa se relacione con su satisfacción laboral?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	2	10.0	10.0	10.0
En desacuerdo	5	25.0	25.0	35.0
De acuerdo	6	30.0	30.0	65.0
Totalmente de acuerdo	7	35.0	35.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°3, se observa los resultados a la pregunta, Ud. ¿Cree que las políticas de la empresa se relacionan con su satisfacción laboral?, el 35% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 30% de los colaboradores está de acuerdo mientras el 25% de los colaboradores está en desacuerdo y el 10% está totalmente en desacuerdo. Por lo cual podemos deducir que unas buenas políticas, hace que el trabajador mejore su satisfacción laboral.

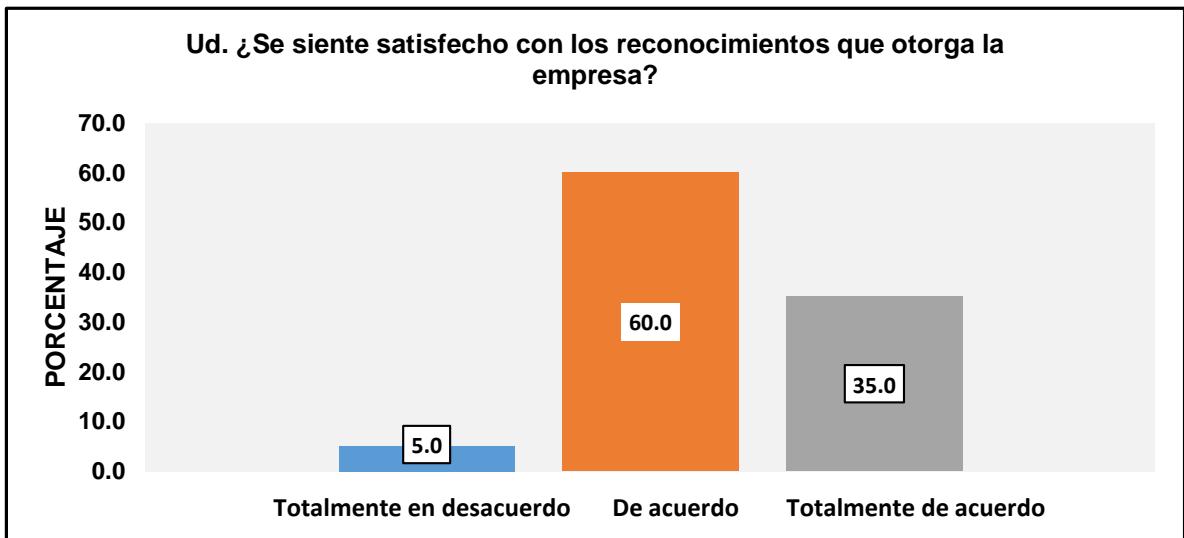
CUADRO N°4

PREGUNTA N°4: Ud. ¿Se siente satisfecho con los reconocimientos que otorga la empresa?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	1	5.0	5.0	5.0
De acuerdo	12	60.0	60.0	65.0
Totalmente de acuerdo	7	35.0	35.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°4, se puede observar los resultados a la pregunta Ud. ¿Se siente satisfecho con los reconocimientos que otorga la empresa?, el 35% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 60% está de acuerdo mientras que solo el 5% está totalmente en desacuerdo. Por lo cual podemos decir que a mayor reconocimiento aumenta la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa PROMART.

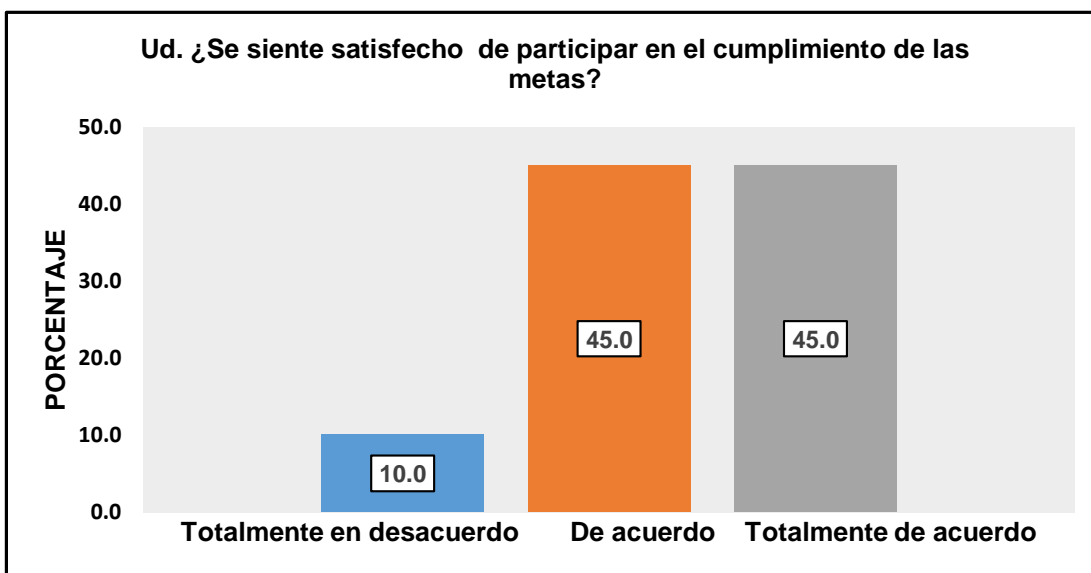
CUADRO N°5

PREGUNTA N°5: Ud. ¿Se siente satisfecho de participar en el cumplimiento de las metas?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	2	10.0	10.0	10.0
De acuerdo	9	45.0	45.0	55.0
Totalmente de acuerdo	9	45.0	45.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°5, se puede observar los resultados a la pregunta, Ud. ¿Se siente satisfecho de participar en el cumplimiento de las metas?, el 45% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 45% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 10% de los colaboradores está en desacuerdo. Por lo cual podemos decir que a mayor cumplimiento de metas es mayor la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart.

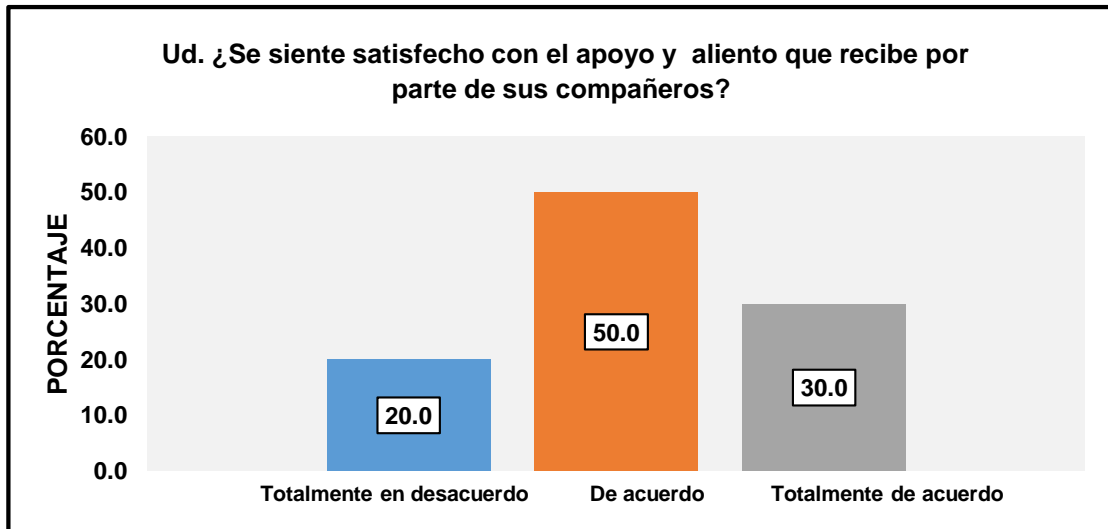
CUADRO N°6

PREGUNTA N°6: Ud. ¿Se siente satisfecho con el apoyo y aliento que recibe por parte de sus compañeros?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	4	20.0	20.0	20.0
De acuerdo	10	50.0	50.0	70.0
Totalmente de acuerdo	6	30.0	30.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°6, se puede observar los resultados a la pregunta, Ud. ¿Se siente satisfecho con el apoyo y aliento que recibe por parte de sus compañeros?, el 30% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 50% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 20% de los colaboradores está en desacuerdo. Cuando los colaboradores sienten apoyo, empatía por parte de sus compañeros se trabaja en un ambiente agradable y esto conlleva a su satisfacción laboral.

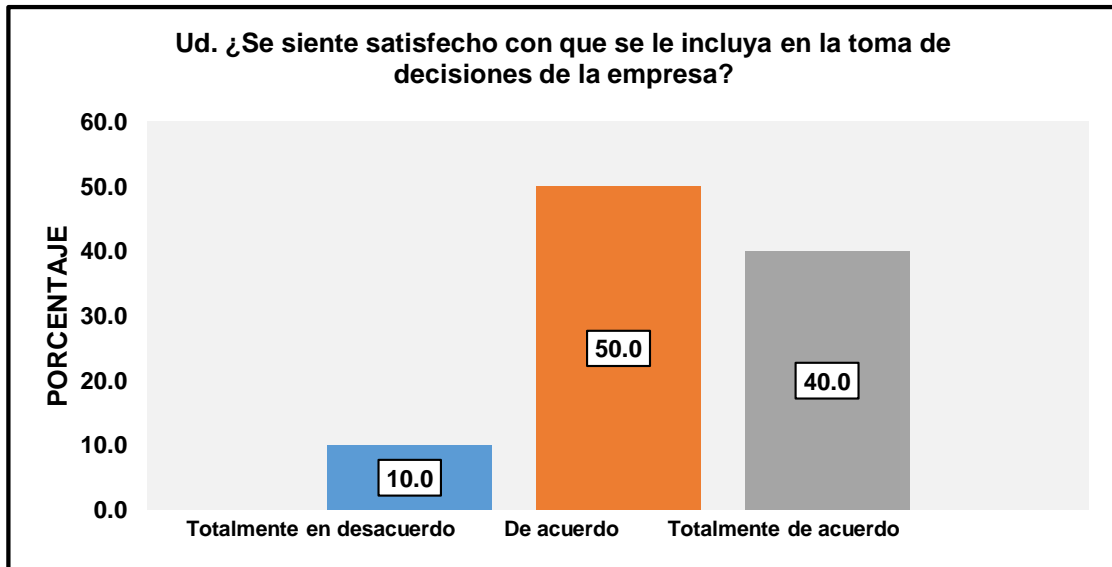
CUADRO N°7

PREGUNTA N°7: Ud. ¿Se siente satisfecho que se le incluya en la toma de decisiones de la empresa?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	2	10.0	10.0	10.0
De acuerdo	10	50.0	50.0	60.0
Totalmente de acuerdo	8	40.0	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°7, se puede observar los resultados a la pregunta, Ud. ¿Se siente satisfecho que se le incluya en la toma de decisiones de la empresa?, el 40% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, 50% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 10% está totalmente en desacuerdo. Del cual se puede deducir que los colaboradores están de acuerdo que se les incluya en la toma de decisiones.

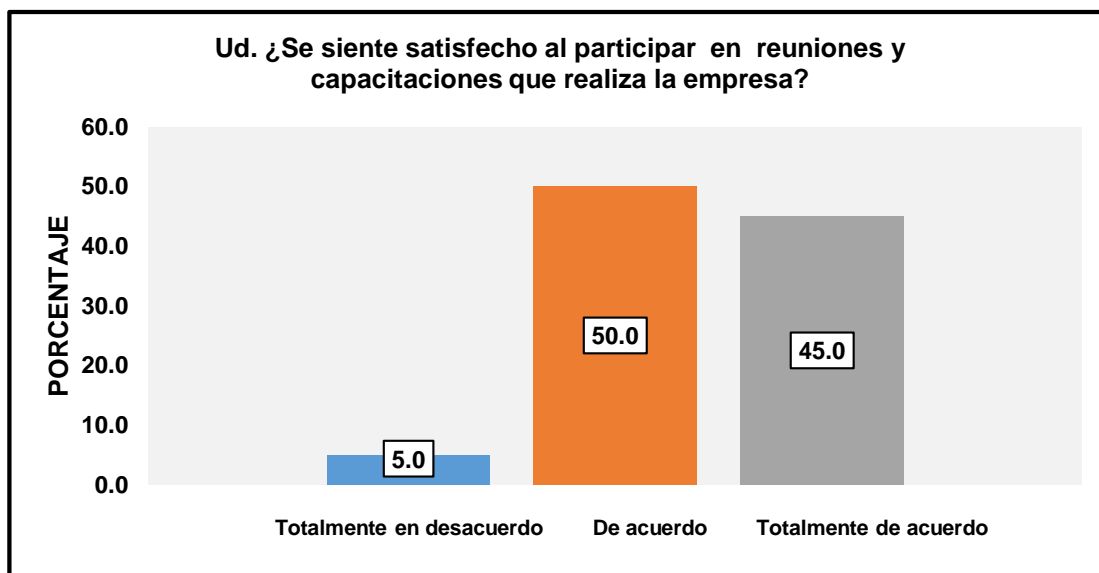
CUADRO N°8

PREGUNTA N°8: Ud. ¿Se siente satisfecho al participar en reuniones y capacitaciones que realiza la empresa?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	1	5.0	5.0	5.0
De acuerdo	10	50.0	50.0	55.0
Totalmente de acuerdo	9	45.0	45.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°8, se puede observar los resultados a la pregunta, Ud. ¿Se siente satisfecho al participar en reuniones y capacitaciones que realiza la empresa?, el 45% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 50% de los colaboradores está de acuerdo mientras que el 5% de los colaboradores está en desacuerdo. En general las capacitaciones y reuniones hacen que los colaboradores se sientan satisfechos y con mayor conocimiento para desempeñar sus funciones.

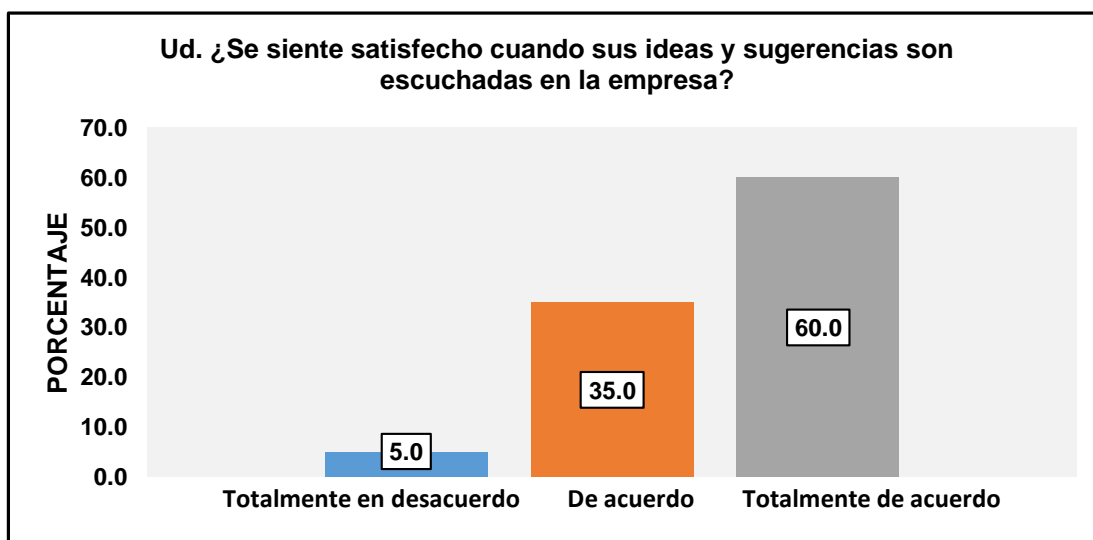
CUADRO N°9

PREGUNTA N°9: Ud. ¿Se siente satisfecho cuando sus ideas y sugerencias son escuchadas en la empresa?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	1	5.0	5.0	5.0
De acuerdo	7	35.0	35.0	40.0
Totalmente de acuerdo	12	60.0	60.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°9, se puede observar los resultados a la pregunta, Ud. ¿Se siente satisfecho cuando sus ideas y sugerencias son escuchadas en la empresa?, el 60% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 35% de los colaboradores está de acuerdo mientras que el 5% de los colaboradores está en desacuerdo. Por lo cual podemos deducir que cuando los colaboradores se sienten escuchados en la organización donde laboran su satisfacción laboral es muy buena.

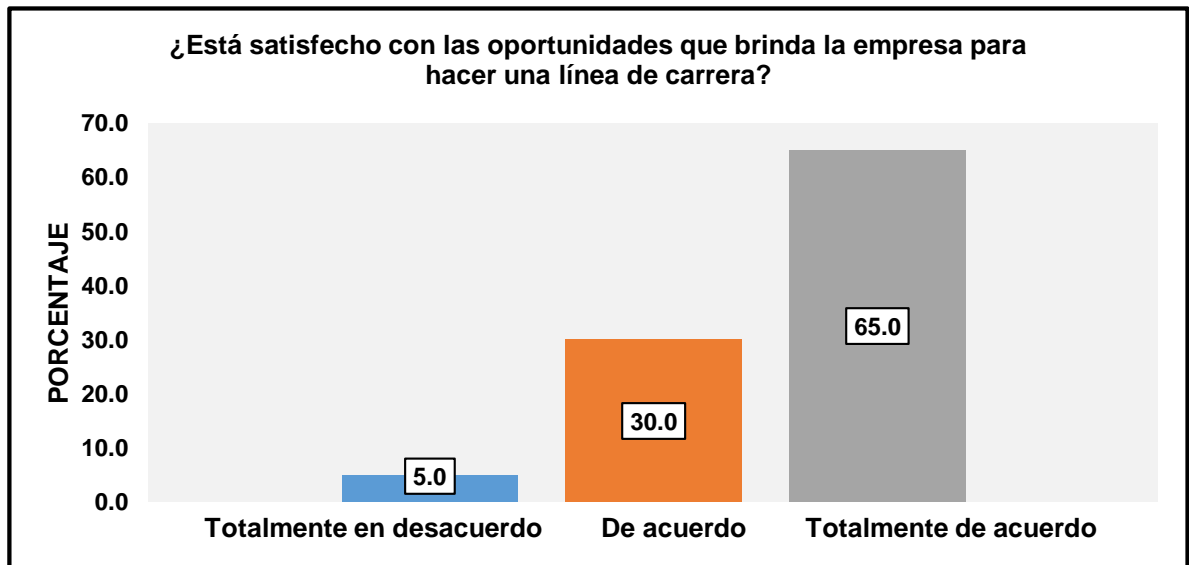
CUADRO N° 10

PREGUNTA N°10: Ud. ¿Está satisfecho con las oportunidades que brinda la empresa para hacer una línea de carrera?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	1	5.0	5.0	5.0
De acuerdo	6	30.0	35.0	40.0
Totalmente de acuerdo	13	65.0	60.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°10, se puede observar los resultados a la pregunta, Ud. ¿Está satisfecho con las oportunidades que brinda la empresa para hacer una línea de carrera? Un 65% de los colaboradores considera que está totalmente de acuerdo, el 30% de los colaboradores está de acuerdo, mientras solo el 5% de los colaboradores considera que en la organización no se siente satisfecho con las oportunidades que brinda.

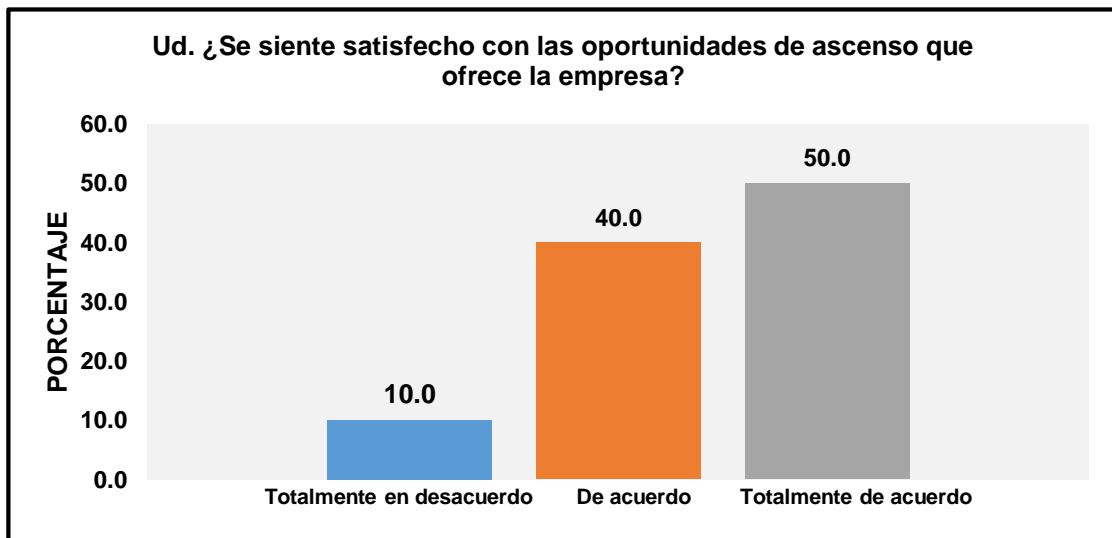
CUADRO N° 11

PREGUNTA N°11: Ud. ¿Se siente satisfecho con las oportunidades de ascenso que ofrece la empresa?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	2	10.0	10.0	10.0
De acuerdo	8	40.0	40.0	50.0
Totalmente de acuerdo	10	50.0	50.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°11, se puede observar los resultados a la pregunta, Ud. ¿Se siente satisfecho con las oportunidades de ascenso que ofrece la empresa?, el 50% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 40% de los colaboradores está de acuerdo mientras que el 10% de los colaboradores está en desacuerdo. Estos resultados se deben a que esta organización brinda oportunidades de ascenso equitativamente, por ello que los colaboradores están de acuerdo con que estas oportunidades se relacionan con su satisfacción laboral.

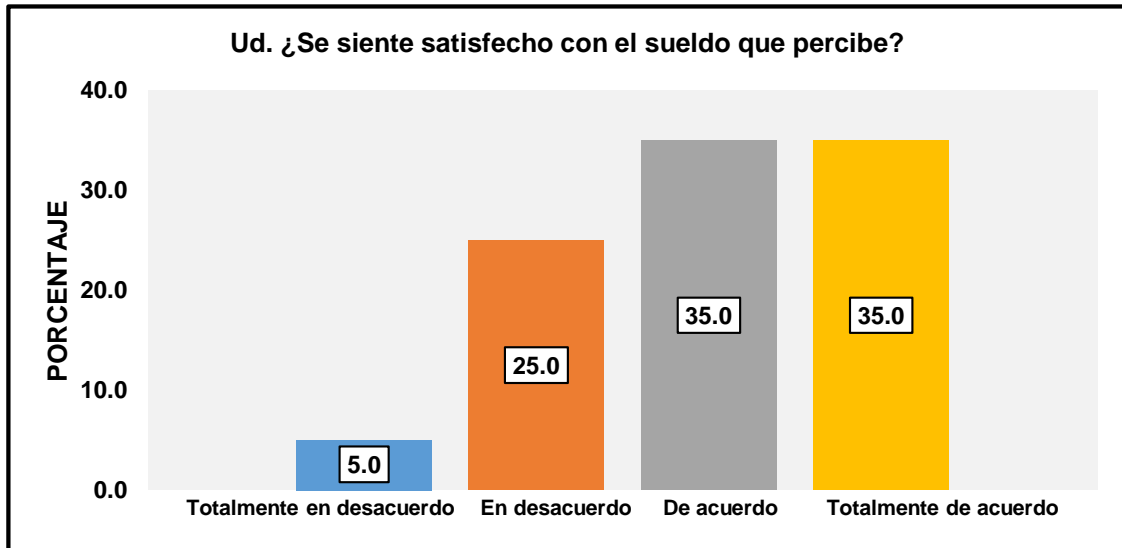
CUADRO N° 12

PREGUNTA N°12: Ud. ¿Se siente satisfecho con el sueldo que percibe?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	1	5.0	5.0	5.0
En desacuerdo	5	25.0	25.0	30.0
De acuerdo	7	35.0	35.0	65.0
Totalmente de acuerdo	7	35.0	35.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°12, se puede observar los resultados a la pregunta: Ud. ¿Se siente satisfecho con el sueldo que percibe?, el 35% de los colaboradores están totalmente de acuerdo, el 35% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 25% está en desacuerdo y el 5% de los colaboradores está totalmente en desacuerdo. Existe un grupo pequeño de colaboradores que consideran que el sueldo que reciben no influye en su satisfacción laboral.

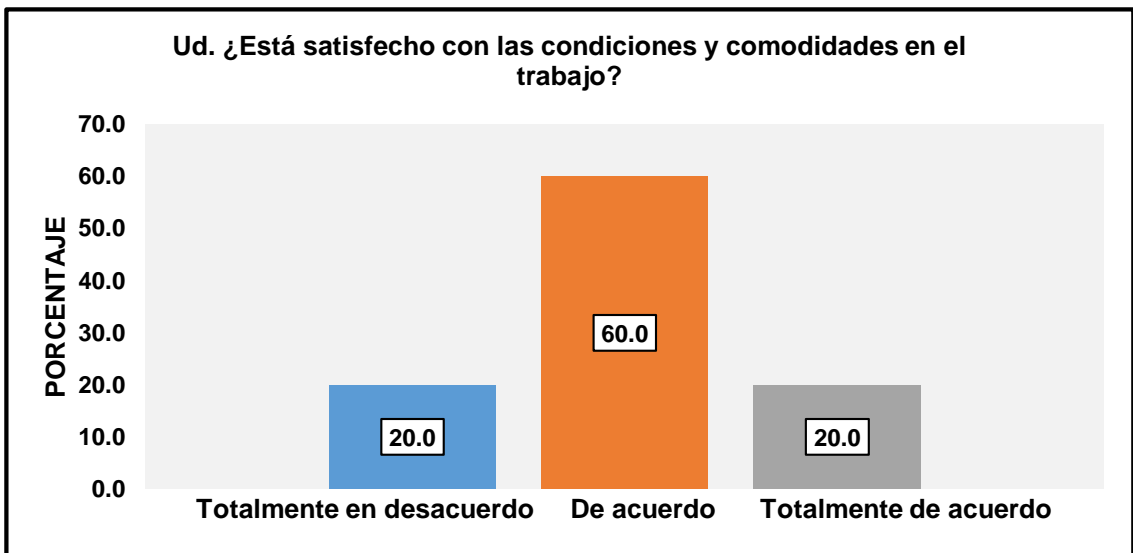
CUADRO N° 13

PREGUNTA N°13: Ud. ¿Está satisfecho con las condiciones y comodidades en el trabajo?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	4	20.0	20.0	20.0
De acuerdo	12	60.0	60.0	80.0
Totalmente de acuerdo	4	20.0	20.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°13, se puede observar los resultados a la pregunta, Ud. ¿Está satisfecho con las condiciones y comodidades en el trabajo?, el 20% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 60% de los colaboradores está de acuerdo mientras que el 20% de los colaboradores está en desacuerdo. Un buen ambiente donde se labora facilita que el colaborador se sienta cómodo y seguro.

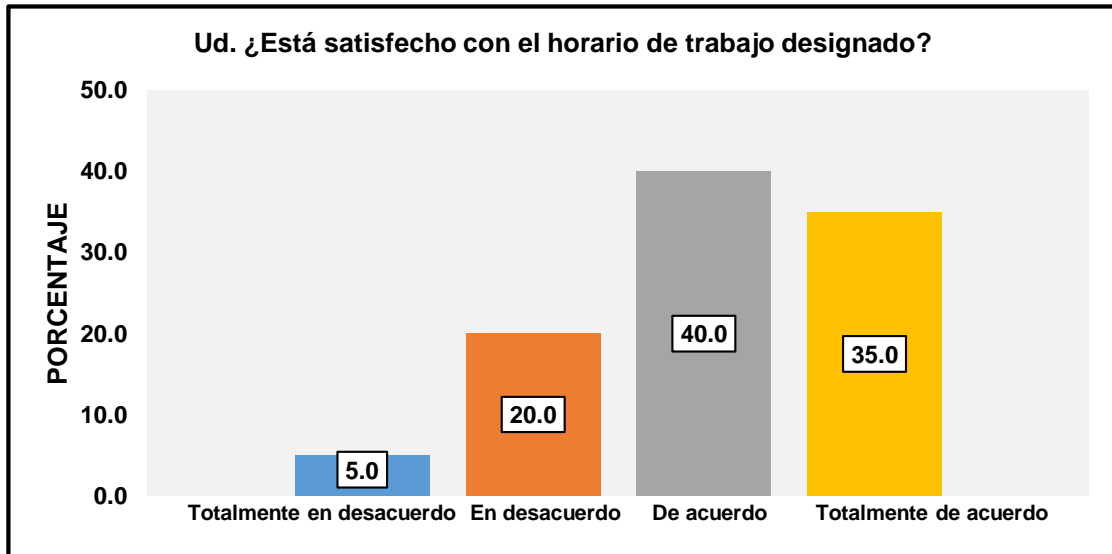
CUADRO N° 14

PREGUNTA N°14: Ud. ¿Está satisfecho con el horario de trabajo designado?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	1	5.0	5.0	5.0
En desacuerdo	4	20.0	20.0	25.0
De acuerdo	8	40.0	40.0	65.0
Totalmente de acuerdo	7	35.0	35.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°14, se puede observar los resultados a la pregunta, Ud. ¿Está satisfecho con el horario de trabajo designado?, el 35% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 40% de los colaboradores está de acuerdo, el 20% de los colaboradores está en desacuerdo, mientras que el 5% está totalmente en desacuerdo. Por lo que podemos decir que el horario de trabajo influye en la satisfacción laboral.

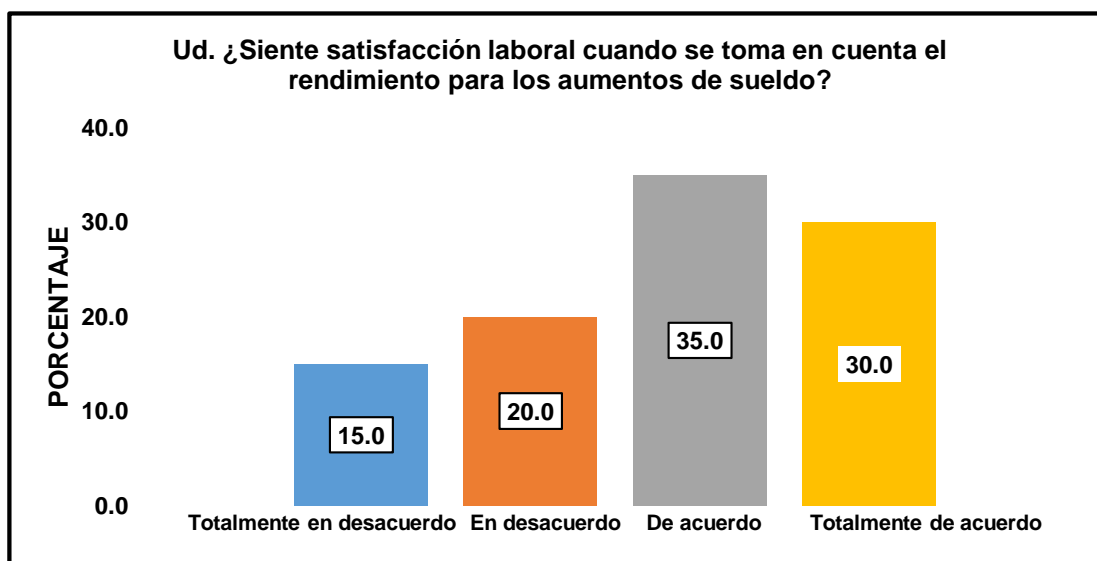
CUADRO N° 15

PREGUNTA N°15: Ud. ¿Siente satisfacción laboral cuando se toma en cuenta el rendimiento para los aumentos de sueldo?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	3	15.0	15.0	15.0
En desacuerdo	4	20.0	20.0	35.0
De acuerdo	7	35.0	35.0	70.0
Totalmente de acuerdo	6	30.0	30.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°15



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°15, se puede observar los resultados a la pregunta, Ud. ¿Siente satisfacción laboral cuando se toma en cuenta el rendimiento para los aumentos de sueldo?, el 30% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 35% de los colaboradores está de acuerdo, el 20% de los colaboradores está en desacuerdo, mientras que el 15% está totalmente en desacuerdo. Por lo que podemos decir que cuando la organización toma en cuenta el rendimiento de los colaboradores ello influye en la satisfacción laboral.

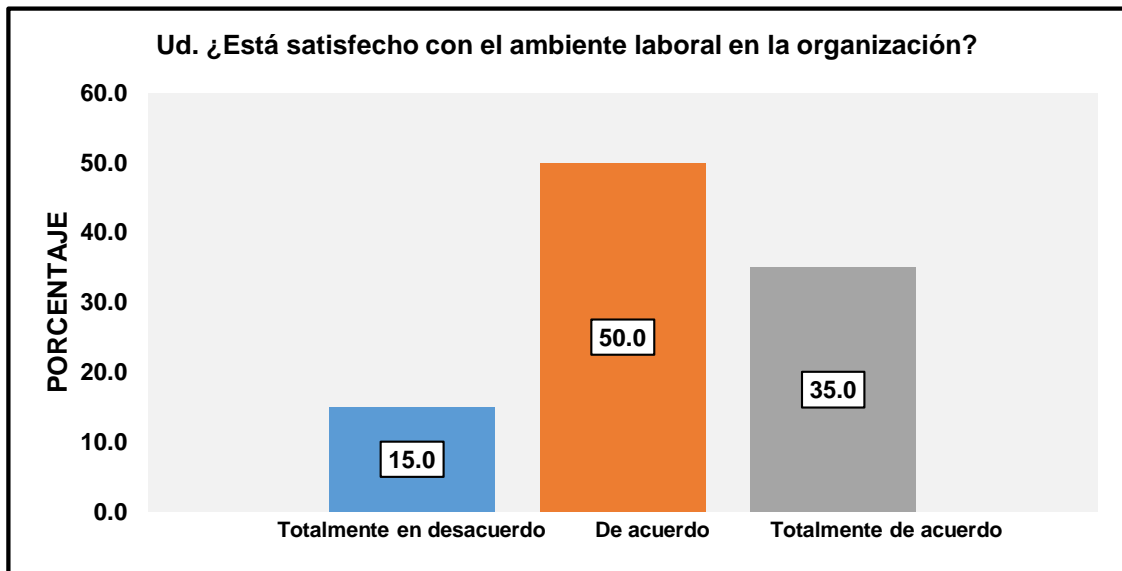
CUADRO N° 16

PREGUNTA N°16: Ud. ¿Está satisfecho con el ambiente laboral en la organización?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	3	15.0	15.0	15.0
De acuerdo	10	50.0	50.0	65.0
Totalmente de acuerdo	7	35.0	35.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°16



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°16, se puede observar los resultados a la pregunta, Ud. ¿Está satisfecho con el ambiente laboral en la organización?, el 35% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 50% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 15% de los colaboradores está en desacuerdo. Cuando los colaboradores sienten un ambiente laboral agradable, sienten satisfacción laboral.

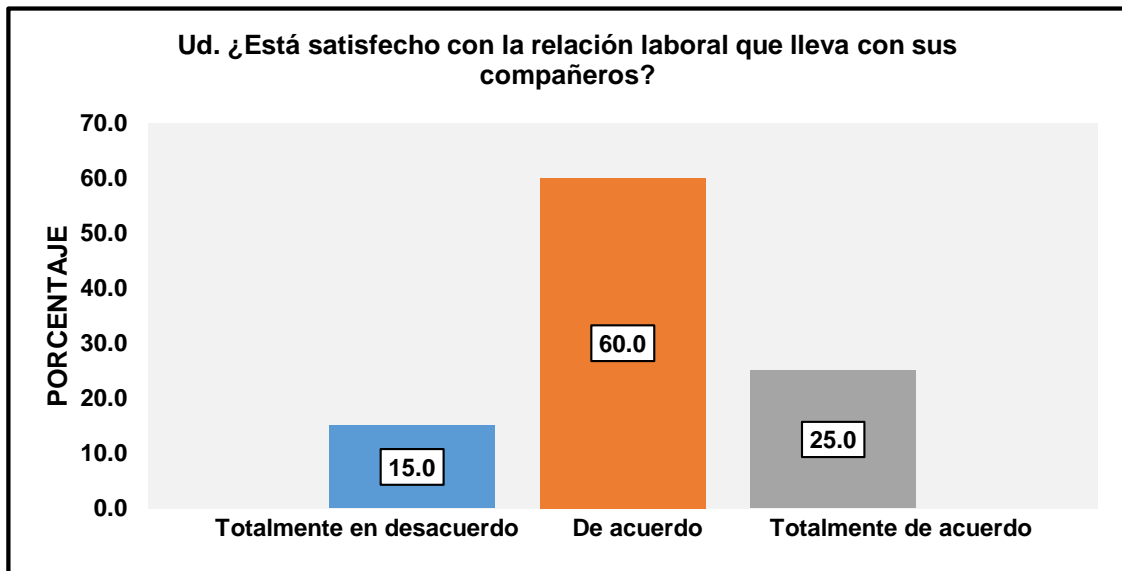
CUADRO N° 17

PREGUNTA N°17: Ud. ¿Está satisfecho con la relación laboral que lleva con sus compañeros?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	3	15.0	15.0	15.0
De acuerdo	12	60.0	60.0	75.0
Totalmente de acuerdo	5	25.0	25.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°17



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°17, se puede observar los resultados a la pregunta, Ud. ¿Está satisfecho con la relación laboral que lleva con sus compañeros?, el 25% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 60% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 15% de los colaboradores está en desacuerdo. Cuando los colaboradores sienten apoyo y compañerismo, sienten satisfacción laboral.

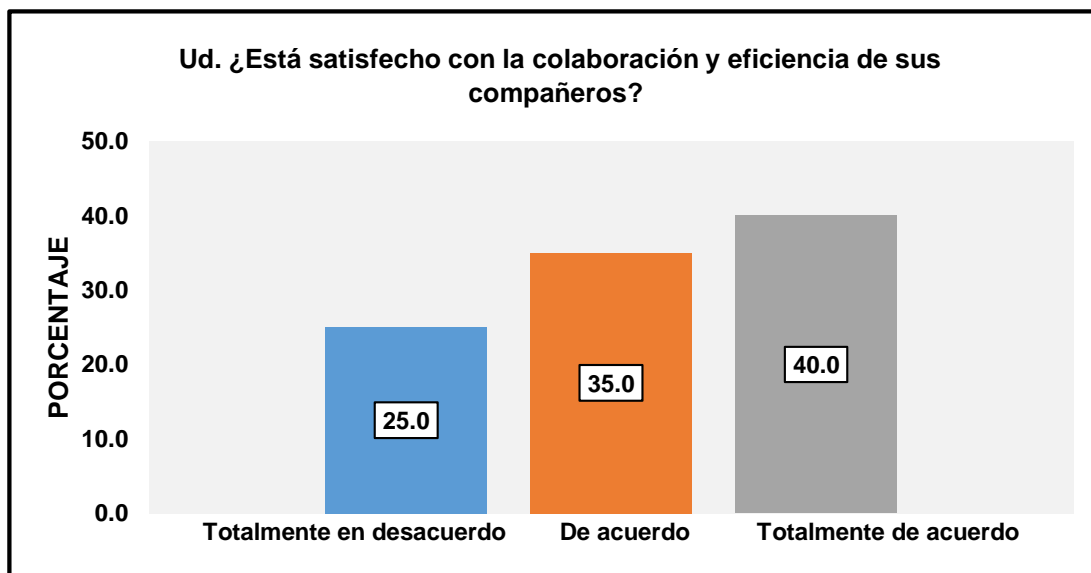
CUADRO N° 18

PREGUNTA N°18: Ud. ¿Está satisfecho con la colaboración y eficiencia de sus compañeros?				
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	5	25.0	25.0	25.0
De acuerdo	7	35.0	35.0	60.0
Totalmente de acuerdo	8	40.0	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°18



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°18, se puede observar los resultados a la pregunta, Ud. ¿Está satisfecho con la colaboración y eficiencia de sus compañeros?, el 25% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 60% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 15% de los colaboradores está en desacuerdo. Cuando los colaboradores sienten empatía por sus compañeros se trabaja en un ambiente agradable.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para la prueba de hipótesis, se plantearon las hipótesis de investigación y las hipótesis nulas tanto para la general y las específicas, luego se determinó el coeficiente de correlación de PEARSON (r) empleando el software SSPS (VERSIÓN 23.0), ingresando los datos de las variables: Liderazgo y Satisfacción Laboral, así como las dimensiones de ambas variables. Para la interpretación se utilizó la siguiente tabla:

INTERPRETACIÓN DE LOS VALORES DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON

VALOR O GRADO "r"	INTERPRETACIÓN
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Fuente: Elaboración propia

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL:

- Ha: El liderazgo influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa "Promart" de la Región Huánuco, 2019.
- Ho: El liderazgo no influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa "Promart" de la Región Huánuco, 2019.

Correlaciones			
		El Liderazgo	Satisfacción laboral
EL LIDERAZGO	Coeficiente de Pearson	1	,692**
	Sig.(bilateral)	.	,001
	N	20	20
SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
	Sig.(bilateral)	,001	.
	N	20	20
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01(2 colas)			

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva moderada, entre el liderazgo y la satisfacción laboral, con una correlación de 0.692; en tal sentido se APRUEBA la hipótesis de investigación donde el liderazgo influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE1: MANEJO DE EQUIPO DE LOS DIRECTIVOS

- Ha: El manejo de equipo de los directivos influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019.
- Ho: El manejo de equipo de los directivos no influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019.

Correlaciones			
		Satisfacción Laboral	Manejo de Equipo de los Directivos
SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de Pearson	1	,671**
	Sig.(bilateral)	.	,001
	N	20	20
MANEJO DE EQUIPO DE LOS DIRECTIVOS	Coefficiente de correlación	,671**	1,000
	Sig.(bilateral)	,001	.
	N	20	20
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)			

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva moderada, entre el manejo de equipo de los directivos y la satisfacción laboral, con una correlación de 0.671; en tal sentido se APRUEBA la hipótesis de investigación donde el manejo de equipo de los directivos influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019.

HE2: MOTIVACIÓN

- Ha: La motivación influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019.
- Ho: La motivación no influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019.

Correlaciones			
		Satisfacción Laboral	Motivación
SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de Pearson	1,000	,635**
	Sig.(bilateral)	.	,003
	N	20	20
MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	,635**	1,000
	Sig.(bilateral)	,003	.
	N	20	20
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01(2 colas)			

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva moderada, entre la motivación y la satisfacción laboral, con una correlación de 0.635; en tal sentido se APRUEBA la hipótesis de investigación donde la motivación influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019.

HE2: COMUNICACIÓN

- Ha: La comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019.
- Ho: La comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa “Promart” de la Región Huánuco, 2019.

Correlaciones			
		Satisfacción Laboral	Comunicación
SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de Pearson	1,000	,658**
	Sig.(bilateral)	.	,002
	N	20	20
COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
	Sig.(bilateral)	,002	.
	N	20	20
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01(2 colas)			

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva moderada, entre la comunicación y la satisfacción laboral, con una correlación de 0.658; en tal sentido se APRUEBA la hipótesis de investigación donde la comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa "PROMART" de la Región Huánuco, 2019.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Opinión del tesista: según Avenecer Cano en su tesis titulada “Liderazgo y Motivación”. Llego a una de las conclusiones, que la influencia de liderazgo de los supervisores en los vendedores es positiva, puesto que tienen un muy buen desempeño continuo, realizan las tareas con gusto, se sienten motivados por sus jefes quienes reconocen sus habilidades y esfuerzo, teniendo como resultado el compromiso con la organización, quedando así demostrado nuestra hipótesis.

Gómez Rada (2009). Define el liderazgo como la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas. La fuente de esa influencia podría ser formal, tal como la proporcionada por la posesión de un rango general de la organización

Análisis e interpretación: Considerando estas teorías, se corrobora la afirmación anterior de las tesis en la que sostenemos la relación significativa que existe entre ambas variables, liderazgo y satisfacción laboral.

SOBRE LA PRIMERA DIMENSIÓN: MANEJO DE EQUIPO

López Yepes (2004), La función gerencial permite la realización efectiva de lo planeado que se materializa a través de la autoridad del administrador y de la toma de decisiones , dirigiendo implicando, mandando, influyendo y motivando a sus colaboradores para que realicen tareas esenciales, guiar a un grupo de individuos para lograr los objetivos de la empresa.

Análisis e interpretación: Para determinar el manejo de equipo de los directivos se ha aplicado una encuesta a los colaboradores de Promart, en el gráfico N° 1 se observa que el 30% de colaboradores está totalmente de acuerdo y el 55% está de acuerdo con que las funciones que realiza en la empresa influye en su satisfacción laboral, por ende se contrasta con lo que dice la teoría que el

manejo de equipo de los directivos influyendo y motivando a sus colaboradores permite la realización efectiva de lo planeado; los colaboradores se esfuerzan de manera voluntaria para cumplir satisfactoriamente sus funciones y esto conlleva a cumplir con los objetivos de la empresa.

SOBRE LA SEGUNDA DIMENSIÓN: MOTIVACION

Opinión del tesista: según Zelada Rosales, Vanessa Pamela en su tesis titulada “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014”. Llego a la conclusión que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Pozner (2000), Estoy convencido de que la organización necesita nuevas ideas, para eso es necesario que sus colaboradores estén informados, motivados en un clima de optimismo.

Análisis e interpretación: Para determinar la motivación se ha aplicado una encuesta a los colaboradores de Promart, en el gráfico N° 5 y 6 se observa que el 45% y 30% de los colaboradores están totalmente de acuerdo que el cumplimiento de metas y apoyo respectivamente influyen en su satisfacción laboral, estos dos elementos se ven reflejados en la satisfacción de los colaboradores, en mayor medida sea el compromiso y aliento. La satisfacción también se ve reflejado en el reconocimiento que recibe el colaborador por parte de la empresa, en el grafico N°4 se observa que el 60% de los colaboradores admite que el reconocimiento que se les da por parte de empresa mejora su desempeño laboral debido a que se sientes satisfechos.

SOBRE LA TERCERA DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN

Opinión de tesista: según Bustamante E. en su tesis titulada “El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia” llego a una de las siguientes conclusiones, El resultado permite registrar la relación de la información con la motivación y satisfacción laboral es implícita, pues no tiende a discriminarse o sesgarse cada expresión, sino hace referencia los tres de manera completa. Se enfatizan además los consiguientes elementos: el rol de los líderes; la comunicación cara a cara; la integración; el estímulo y la formación; la identificación; y las consecuencias de la comunicación interna, la motivación y la satisfacción laboral en el trabajo externo.

Chiavenato (2004), Define la comunicación como el proceso de transmitir información y de hacer que ésta sea comprendida, por medio del uso de símbolos comunes entre dos o más individuos. Señala además, que: La comunicación es indispensable para el buen funcionamiento de la organización.

Análisis e interpretación: Para determinar la comunicación se ha aplicado una encuesta a los colaboradores de Promart, en el gráfico N° 9 se puede observar que 60% de los colaboradores está totalmente de acuerdo que al ser escuchadas sus ideas y sugerencias aumenta su satisfacción laboral, ante este resultado se puede deducir que los colaboradores trabajan en un ambiente comunicativo.

SOBRE LA VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL

Opinión del Tesista: Cuchilla Trujillo, Merlith Marilia en su tesis titulado “Factores que inciden en la satisfacción laboral del obstetra en el centro materno infantil Tahuantinsuyo bajo marzo-agosto 2015” llego a la conclusión: Que en relación a la infraestructura y el ambiente laboral el estudio explica que existe una satisfacción significativa, lo que indica una identificación con su institución y con el perfil de su Profesión.

La autonomía laboral en cuanto a la toma de decisiones en el uso de sus técnicas el estudio determina que los profesionales se encuentran satisfechos de esta autonomía. Las relaciones interpersonales con sus superiores no son satisfactoria, con sus pares profesionales si se encuentran moderadamente satisfechos y con resto de sus compañeros de trabajo la satisfacción le es indiferente. El estudio indica que el apoyo el personal obstetra no recibe apoyo de sus superiores.

Cavalcante Silva (2004): La satisfacción laboral, se define como una actitud generalizada con relación al trabajo atendiendo tres componentes: cognitiva (pensamiento o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectiva (sentimientos o emociones positivas o negativas) y comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto)

Análisis e interpretación: Para determinar la satisfacción laboral se ha aplicado una encuesta a los colaboradores de Promart, en los gráficos N° 11 y 13 donde el 40% y 60% de colaboradores están de acuerdo que las oportunidades, condiciones y comodidades hacen que el colaborador se sienta satisfecho.

SOBRE LA PRIMERA DIMENSIÓN: SALARIO Y ASCENSO

Sebastián García & Ángeles del Hoyo Delgado, (2000), señala que la remuneración que recibe el empleado por su trabajo como los sueldos incentivos y gratificaciones favorece a la satisfacción con la labor que realiza. Las personas se sienten motivadas y por consecuencia satisfechas con su trabajo cuando pueden acceder a promociones o ascensos de un puesto mejor brindándole así una oportunidad de poder crecer tanto en la empresa como a nivel personal.

Análisis e interpretación: Para determinar el salario y ascenso se ha aplicado una encuesta a los colaboradores de Promart, en el gráfico N° 11 y N° 12 se puede observar que el 50% y 35% respectivamente está totalmente de acuerdo que el salario y ascenso que brinda la empresa se relacionan con su

satisfacción laboral. Para que un colaborador trabaje satisfecho es necesario propiciar los ascensos y mejorar la remuneración. Es por ello que los colaboradores de esta empresa se esfuerzan por cumplir con las metas establecidas, pues a cambio de ello reciben incentivos el cual consiste en un mejor puesto de trabajo, vales de consumo la cual contiene descuentos en el área de comida rápida del Real Plaza, pases libres para el cine, beneficios en los combos del área de dulcería.

SOBRE LA SEGUNDA DIMENSIÓN: CARGA DE TRABAJO

Sebastián García & Ángeles del Hoyo Delgado, (2000), La carga de trabajo tanto físico como mental al que están sometidos los trabajadores a lo largo de la jornada laboral, afecta su trabajo. Para evitar esto las empresas deben tomar medidas.

Análisis e interpretación: Para determinar la carga de trabajo se ha aplicado una encuesta a los colaboradores de Promart, en el gráfico N°14, se observa que el 35% de colaboradores está totalmente de acuerdo con el trabajo designado y que ello se relaciona con su satisfacción laboral, todo esto debido a que la empresa brinda las facilidades, entrenamiento, inducción adecuada para la realización de las tareas a sus colaboradores.

SOBRE LA TERCERA DIMENSIÓN: ENTORNO CON LOS COMPAÑEROS

Según Sebastián García & Ángeles del Hoyo Delgado, (2000), establecer buenas relaciones con los compañeros de trabajo permite acudir a la empresa con mayor motivación y ganas de trabajar. Se debe mantener el respeto por los compañeros, no tocando temas privados en conversaciones publicas evitando malos entendidos. Promover la camaradería y la comunicación continua entre los jefes y compañeros escuchando todas las opiniones. Relación con los subordinados implica la tolerancia y consideración que se debe tener el jefe con

los empleados, disculpando y corrigiendo errores, controlando el carácter e incluso empleando un poco de humor.

Análisis e interpretación: Para determinar el entorno con los compañeros se ha aplicado una encuesta a los colaboradores de Promart, en el gráfico N°17 se observa que el 60% de colaboradores está de acuerdo que el compañerismo que se practica en esta empresa influye en su satisfacción laboral, esto debido que si un colaborador se encuentra en un ambiente donde se lleva bien con sus compañeros, existe empatía entre ellos se puede vivir una calidad de vida laboral, pero también se observa que el 15% de estos colaboradores está en desacuerdo debido a que se observa egoísmo, se dejan llevar por chismes y desinterés en cumplir con sus tareas.

CONCLUSIONES

- Se ha determinado que el liderazgo influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Promart de la región Huánuco 2019, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojó como resultado un valor de 0.692. Por lo que se concluye que existe una relación positiva moderada entre estas variables.
- Se ha determinado que el manejo de equipo de los directivos influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Promart de la región Huánuco 2019, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojó como resultado un valor de 0.671 el cual indica que existe una correlación positiva moderada. Parte del manejo de equipo de los directivos es que al colaborador se le permita realizar funciones acorde a sus capacidades y esto se ve reflejado en que el 55% de los colaboradores considera que en esta empresa ellos pueden cumplir con todas las funciones designadas y a su vez se sienten satisfechos con el trabajo que realizan.
- Se ha determinado que la motivación influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Promart de la región Huánuco 2019, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojó como resultado un valor de 0.635 el cual indica que existe una correlación positiva moderada. Esto se refleja que el 60% de colaboradores está totalmente de acuerdo que los reconocimientos que recibe mejora su satisfacción laboral y que un 35% está totalmente de acuerdo que el salario que percibe mejora su satisfacción laboral. Aquí nos podemos dar cuenta que los colaboradores se sienten más satisfechos con los reconocimientos que reciben.

- Se ha determinado que la comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Promart de la región Huánuco 2019, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojó como resultado un valor de 0.658 el cual indica que existe una correlación positiva moderada. El cual se ve reflejado en 60% de colaboradores considera que trabajan en un ambiente donde sus ideas y sugerencias son escuchadas, pero también existe un 5% de colaboradores que no comparten sus ideas, son poco comunicativos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las diversas organizaciones públicas o privadas, considerar la importancia del liderazgo en la satisfacción laboral de sus colaboradores. A los directivos de la empresa Promart que mejoren el tema de funciones y políticas de la empresa.
2. Se recomienda a la empresa Pormart brindar un conjunto de herramientas estratégicas para iniciar el proceso de cambio, tales como procedimientos y ejemplos para evaluar la comodidad, listas de control para identificar posibles mejoras en las condiciones de trabajo, y un conjunto de formularios para llevar un registro minucioso de los cambios.
3. Se recomienda a la empresa Promart emplear más tiempo en los procesos internos de comunicación. Los colaboradores y gestores se tienen que conocer mejor, relacionarse y ejecutar los proyectos juntos. Ese es el empujón que la empresa debe dar para que los propios empleados puedan mejorar su relación.
4. Se recomienda a la empresa Promart. realizar charlas, capacitaciones donde se fomente el buen compañerismo entre los colaboradores el cual ayudara a que se mejore su satisfacción laboral, ya que ellos se apoyaran unos a otros y esto hará que se cumplan rápidamente los objetivos planteados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan, Contreras, & Montoya (2009) Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo.
- Arbaiza Fermini, L. (2010). Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos.
- Avenecer Cano, Y. (03 de 2015). Tesis. Liderazgo y Motivación. Guatemala. Blog bligoo. (2010). Tipos de liderazgo. Obtenido de bligoo.com.mx:
- Ramírez, A., y Benitez, J. (2008). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México.
- Bogler, R. (2001). The Influence of Leadership Style on Teacher Job Satisfaction, Educational Administration
- BROWN, W. & MOBERG, D. J. (1983). Teoría de la Organización y la Administración enfoque integral. (1era Ed). México, Editorial Limusa.
- Castro Solano, Lupano Perugini, Benatuil, & Nader, 2007. Estudios sobre el liderazgo, teorías y evaluación.
- CHIAVENATO (1989) Introducción a la Teoría general de la Administración- México
- CHIAVENATO, I. (1994). Administración de Recursos Humanos. (2da Ed). Bogotá, MCGRAW-HILL.
- CHIAVENATO, I. (2000). Administración de Recursos Humanos.
- CHIAVENATO, I. (2002). Gestion del Talento Humano. (1era Ed). Bogotá, MCGRAW-HILL.
- ESTRADA MEJÍA, Sandra 2007 Liderazgo a través de la historia

- Fiedler & Chemers (2008) Liderazgo y Administración Efectiva
- Fierro Ulloa, (2012) El rol del liderazgo estratégico en las organizaciones.
- GOMEZ RADA, Carlos Alberto (2015) Liderazgo: Conceptos, Teorías y Hallazgos Relevantes
- HENRY, A. (1987). Principios de organización. (2da Ed). México, Editorial Limusa.
- HERBERT, L. & GOVERN, J. (2006). Motivación, teoría, investigación, y Aplicación. (5ta Ed). México, ITEMEX.
- HERNANDEZ, SAMPIERI. Roberto. (2006). Metodología de la Investigación. (4ta Ed). México, MCGRAW-HILL.
- http://satisfaccionempresarialest.bligoo.com.mx/media/users/32/1640921/files/612239/Ti_pos_de_liderazgo.pdf
- Kinnear C.T. & Taylor, R.J. (1998) Investigación de Mercados- México
- Kotter, J.P. (1990) A Force for Change: How Leadership Differs From Management. The Free Press, New York.
- KLAUSMEIER, H. J. & GOODWIN, W. (1975). Habilidades Humanas y Aprendizaje, psicología educativa. (1era Ed). México, Editorial Tec-Cien.
- LAU, J. (2010). Evaluación del Desempeño de Personal Bibliotecario. (1era Ed). Argentina, Alfagrama Editorial.
- Locke, E.A. (1984). Job satisfaction. En M. Gruneberg y T. Wall (eds.) Social Psychology and Organizational Behaviour. Chichester: Wiley.
- BUNGE, Mario (1971) La Ciencia, su método y su filosofía.

- Newstron, J.W. y K. Davis (1993). Organizational behavior. Human behavior at work. Londres: McGraw-Hill
- NIÑO ROJAS, Víctor Manuel (2011) Metodología de la Investigación
- Pérez Vilar, Pablo Sebastián; Azzollini, Susana Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral
- POZNER Pilar (2000) Liderazgo
- ROBBINS, ROBERT N. Lussier (2011) Liderazgo, Teoría, aplicación y Desarrollo de Habilidades.
- Smith, P.C., L.M. Kendall y C.L. Hulin (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes.
- **FUENTES ELECTRÓNICAS**
- JURAN, JM. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid.
- SAVIC, G. (6 de marzo de 2006).La motivación de los empleados en un entorno internacional.Recuperado de:
http://globalizacion-estudios.blogspot.pe/2006/03/la-motivacin-de-los-emplea_114160656154424817.html
- SEMINARIUM. (28 de mayo de 2013). Evaluación del desempeño laboral y su importancia en las empresas.
Recuperado de: <http://www.seminarium.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-su-importancia-en-las-empresas/>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: EL LIDERAZGO Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROMART DE LA REGION HUÁNUCO, 2019.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA PG: ¿En qué medida el liderazgo influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa "Promart" de la región Huánuco, 2019?	OBJETIVO GENERAL Determinar en qué medida el liderazgo influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa "Promart" de la Región Huánuco, 2019.	VARIABLE INDEPENDIENTE VI: El liderazgo	Manejo de Equipo Motivación Comunicación	HIPÓTESIS GENERAL HG: El liderazgo influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa "Promart" de la Región Huánuco, 2019	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada ENFOQUE Cuantitativo	TÉCNICA Encuesta INVESTIGACIÓN Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS PE1: ¿En qué medida el manejo de equipo de los directivos influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa "Promart" de la región Huánuco, 2019? PE2: ¿En qué medida la motivación influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa "Promart" de la región Huánuco, 2019? PE3: ¿En qué medida la comunicación influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa "Promart" de la Región Huánuco, 2019?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS OE1: Determinar en qué medida el manejo de equipo de los directivos influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa "Promart" de la región Huánuco en el año 2019. OE2: Determinar en qué medida la motivación influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa "Promart" de la región Huánuco en el año 2019. OE3: Determinar en qué medida la comunicación influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa "Promart" de la Región Huánuco, 2019.	VARIABLE DEPENDIENTE VD: Satisfacción laboral	Salario y Ascenso Carga de Trabajo Entorno con los compañeros	HIPÓTESIS ESPECÍFICA HE1: El manejo de equipo influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa "Promart" de la Región Huánuco, 2019. HE2: La motivación influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa "Promart" de la Región Huánuco, 2019. HE3: La comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa "Promart" de la Región Huánuco, 2019.	DISEÑO: Correlacional Causal <div style="text-align: center;"> </div> Donde: M= muestra X= el liderazgo Y= la satisfacción laboral	POBLACIÓN Y MUESTRA Donde: N: Población n: Muestra N= 60 colaboradores MUESTRA n=20 colaboradores (área de postventa)

UNIVERSIDAD DE HUÀNUCO

Facultad de Ciencias
Empresariales Programa Académico
de Administración de Empresas

Estudio del Liderazgo en relación con la
Satisfacción laboral

La encuesta consta de 18 preguntas que tiene por finalidad conocer el liderazgo en relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa. Cuenta con el conocimiento y la autorización de empresa Promart, de las áreas. Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.

1. **Totalmente de acuerdo**
2. **De acuerdo**
3. **En desacuerdo**
4. **Totalmente en desacuerdo**

	1	2	3	4
10. Ud. ¿Está satisfecho con las funciones que realiza en la empresa?				
11. Ud. ¿Está satisfecho de realizar el trabajo junto a su jefe y compañeros?				
12. Ud. ¿Cree que las políticas de la empresa se relacione con su satisfacción laboral?				
13. Ud. ¿Se siente satisfecho con los reconocimientos que otorga la empresa?				
14. Ud. ¿Se siente satisfecho de participar en el cumplimiento de las metas?				
15. Ud. ¿Se siente satisfecho con el apoyo y aliento que recibe por parte de sus compañeros?				
16. Ud. ¿Se siente satisfecho que se le incluya en la toma de decisiones de la empresa?				
17. Ud. ¿Se siente satisfecho al participar en reuniones y capacitaciones que realiza la empresa?				
18. Ud. ¿Se siente satisfecho cuando sus ideas y sugerencias son escuchadas en la empresa?				
19. Ud. ¿Está satisfecho con las oportunidades que brinda la empresa para hacer una línea de carrera?				
20. Ud. ¿Se siente satisfecho con las oportunidades de ascenso que ofrece la empresa?				
21. Ud. ¿Se siente satisfecho con el sueldo que percibe?				
22. Ud. ¿Está satisfecho con las condiciones y comodidades en el trabajo?				
23. Ud. ¿Está satisfecho con el horario de trabajo designado?				
24. Ud. ¿Siente satisfacción laboral cuando se toma en cuenta el rendimiento para los aumentos de sueldo?				
25. Ud. ¿Está satisfecho con el ambiente laboral en la organización?				
26. Ud. ¿Está satisfecho con la relación laboral que lleva con sus compañeros?				
27. Ud. ¿Está satisfecho con la colaboración y eficiencia de sus compañeros?				

COLABORADORES DEL ÁREA DE POSTVENTA PROMART



