

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Liderazgo gerencial y su relación con la satisfacción laboral en
los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C,
Tarapoto, 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración con Mención en Gestión Empresarial

Autores:

Hender Luis Pastor Pérez
Jose Rodvin Reátegui Pezo

Asesor:

Mg. Robin Alexander Diaz Saavedra

Tarapoto, marzo de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo **Robín Alexander Díaz Saavedra**, de la **Facultad de Ciencias Empresariales**, Escuela Profesional de Administración con mención en Gestión Empresarial, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“LIDERAZGO GERENCIAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT NOR ORIENTE S.A.C TARAPOTO 2020 ”** constituye la memoria que presenta los Bachilleres, **José Rodvin Reátegui Pezo y Hender Luis Pastor Pérez** para obtener el título de Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL** , cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 07 días del mes de diciembre del año 2021



Lic. Robín A. Díaz Saavedra
MARKETING N. INTERNACIONALES
Mg INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

Robín Alexander Díaz Saavedra

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a los 22 días, del mes de marzo del año 2021, siendo las 4:30 p.m, se reunieron en el salón de grados y títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Mario Manuel Siles Nates, y los demás miembros siguientes Mtro. Jose Joel Cruz Tarrillo, secretario, Mtra. Kelita Guillen Lopez, Mtro. David Troya Palomino, vocales; y Mtro. Robin Alexander Diaz Saavedra, asesor, con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

"Liderazgo gerencial y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C"

Presentada por el/los Bachiller/es:

Hender Luis Pastor Pérez / José Rodvin Reátegui Pezo

Conducente a obtención del Título Profesional de:

Licenciado en Administración – Mención: Gestión Empresarial

El señor presidente inicio el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: Hender Luis Pastor Pérez

.....Aprobado.....por...Mayoría

Con el mérito académico adicional de Bueno (14)

Bachiller: José Rodvin Reátegui Pezo

.....Aprobado.....por...Mayoría

Con el mérito académico adicional de Bueno (14)

El presidente del Jurado solicito al/los candidatos/s ponerse de pie. Luego el secretario realizo la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

.....	
Presidente	Secretario	Asesor
.....	
Vocal		Vocal
.....	
Candidato		Candidato

Esta sustentación fue realizada de manera virtual u online sincrónica, conforme al Reglamento General de Grados y Títulos.

Dedicatoria

La presente tesis la dedico con todo mi amor y gratitud a Dios por darme la vida, la fortaleza y sabiduría necesaria, por seguir brindando sus bendiciones, así como a las personas quienes son mi fuente de superación mis padres por su apoyo y ayuda incondicional quienes hacen todo en la vida para que yo pueda seguir logrando mis sueños.

Hender

A mis padres por haberme formado como una persona capaz de lograr lo que anhelo y cumplir siempre mis sueños, a mis hermanos por ser siempre el ejemplo que deseo ser como profesional, a mi hijo Mateo que desde siempre es el motivo de querer superarme día a día, a mi novia por ser siempre mi soporte constante para no caer en mis metas, y en fin a toda persona que siempre me ayudó y apoyó para salir adelante.

José

Agradecimiento

Agradecer el primer lugar a Dios por darnos la salud y permitirnos disfrutar de lo hermoso que es la vida, de igual maneras agradecer a nuestras familias por el apoyo incondicional en las decisiones que tomamos cada uno de nosotros para crecer como ser humano y como profesional, agradecer a los docentes que nos formaron y brindaron sus conocimientos durante el tiempo de estudios y así poder culminar con éxitos la meta que nos propusimos desde un inicio, finalmente agradecer al magister Robin Alexander Díaz Saavedra por el apoyo y sus consejos.

Los autores

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido.....	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
Capítulo I El problema de investigación	12
1.1. Descripción de la situación problemática.....	12
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. <i>Problema general</i>	15
1.2.2. <i>Problemas específicos</i>	15
1.3. Objetivos	15
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	15
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	15
1.4. Justificación.....	16
1.4.1. <i>Relevancia metodológica</i>	16
1.4.2. <i>Relevancia teórica y práctica</i>	16
1.4.3. <i>Relevancia social</i>	17
1.4.4. <i>Viabilidad</i>	17
Capítulo II. Marco teórico	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.1.1. <i>Antecedentes internacionales</i>	18
2.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i>	20
2.2. Bases teóricas	25
2.2.1. <i>Liderazgo gerencial</i>	25
2.2.2. <i>Satisfacción laboral</i>	34
2.3. Marco filosófica	42
2.4. Marco histórico.....	42
2.5. Marco conceptual	46
Capítulo III Diseño metodológico	49
3.1. Tipo de estudio	49
3.2. Diseño de la investigación.....	49

3.3. Formulación de la hipótesis.....	51
3.3.1. <i>Hipótesis general</i>	51
3.3.2. <i>Hipótesis específicas</i>	51
3.4. Operación de variables	52
3.5. Población y muestra	53
3.5.1. <i>Población</i>	53
3.5.2. <i>Muestra</i>	53
3.6. Plan de procesamiento de datos.....	54
3.6.1. <i>Diseño del instrumento</i>	54
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	56
Capítulo IV. Resultados.....	58
4.1. Fiabilidad del instrumento.....	58
4.2. Información sociodemográfica.....	58
4.3. Prueba de normalidad.....	59
4.4. Tablas cruzadas	60
4.5. Hipótesis general	62
4.6. Análisis descriptivo	63
4.7. Hipótesis específica 1	65
4.8. Hipótesis específica 2	66
4.9. Hipótesis específica 3	67
4.10. Discusiones.....	68
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones	70
5.1. Conclusiones	70
5.2. Recomendaciones	72
Referencias	73
Anexos.....	82
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	83
Anexo 2. Matriz instrumental	85
Anexo 3. Instrumentos	86
Anexo 4. Confiabilidad de las variables	90
Anexo 5. Validación de instrumentos.....	92

Índice de tablas

Tabla 1 Clasificación de la satisfacción según Herzberg	39
Tabla 2. Operacionalización de variables	52
Tabla 3 Validación por juicio de expertos	56
Tabla 4. Interpretación del estadístico de correlación	57
Tabla 5. Fiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento.....	58
Tabla 6. Análisis sociodemográficos	58
Tabla 7. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	59
Tabla 8. Tabla cruzada del liderazgo gerencial y la satisfacción laboral* Género	60
Tabla 9. Correlación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral	62
Tabla 10. Resultados descriptivos del liderazgo gerencial	63
Tabla 11. Resultados descriptivos de la satisfacción laboral	64
Tabla 12. Correlación entre la dimensión organizacional y la satisfacción laboral	65
Tabla 13. Correlación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral	66
Tabla 14. Correlación entre la dimensión personal y la satisfacción laboral	67

Índice de figuras

Figura 1. Resultados descriptivos del liderazgo gerencial	63
Figura 2. Resultados descriptivos del satisfacción laboral	64

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la relación del liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, para el alcance del mismo la metodología empleada fue de tipo aplicada, con un alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal, la muestra se conformó 63 colaboradores del área de producción de la empresa Atonort Nor Oriente SAC de la ciudad de Tarapoto, a los cuales se les fue aplicado dos cuestionarios para medir el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral. Los principales resultados demostraron que la variable liderazgo gerencial presentó un nivel deficiente por el 68%, mientras que la variable satisfacción laboral presento un nivel bajo por el 76%, las dimensiones liderazgo organizacional, interpersonal y personal se relacionaron significativamente con la variable satisfacción laboral. Se concluyó aceptando la hipótesis alterna en la cual señalaba que la relación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral fue significativa, debido a que el p valor fue menor al margen de error de 0,05, mientras que el coeficiente de correlación fue 0,468, demostrando un grado de relación positiva media entre las variables.

Palabras clave: Liderazgo gerencial, satisfacción, colaboradores

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship of managerial leadership and job satisfaction of employees in the company Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, for its scope, the methodology used was applied, with a correlational descriptive scope and non-experimental cross-sectional design, the sample was made up of 63 employees from the production area of the company Atonort Nor Oriente SAC in the city of Tarapoto, to which two questionnaires were applied to measure managerial leadership and job satisfaction. The main results showed that the managerial leadership variable presented a deficient level by 68%, while the job satisfaction variable presented a low level by 76%, the organizational, interpersonal and personal leadership dimensions were significantly related to the job satisfaction variable. It was concluded by accepting the alternative hypothesis in which it indicated that the relationship between managerial leadership and job satisfaction was significant, because the p value was less than the margin of error of 0.05, while the correlation coefficient was 0.468, demonstrating a degree of positive average relationship between the variables.

Keywords: Managerial leadership, satisfaction, collaborators

Capítulo I

El problema de investigación

1.1.Descripción de la situación problemática

Satisfacer a los colaboradores es un proceso relacionado con las experiencias propias de estos con respecto al desempeño dentro de la entidad. Dichas experiencias conforman las percepciones de los colaboradores, implicando componentes emocionales que se reflejan sobre la conducta del personal dentro del clima de trabajo. Además, se reconoce que, dentro del cooperativismo desarrollado por los líderes y el personal, muestra una relación de confianza, fusionada por una remuneración justa, que inspira a los subordinados a ser creativos y que refuercen la consecución de cada meta y objetivo trazado por la organización, formando colaboradores colectivos, direccionados por el líder en la función o metas que se proponga ((Haz y Fierro, 2017)

Dentro de un contexto general, La empresa de recursos humanos Randstad en España, efectuó un estudio sobre el nivel de complacencia en el trabajo, en el cual se analizó los datos según las encuestas dentro de 33 países, encontrando que el 73% de los colaboradores españoles se encuentra satisfechos con su puesto laboral, ello refleja hasta 3 cifras mayores en comparación con el promedio de europea (70%), y posiciona a la región Española en el nivel del estado Alemán, siendo superior a las regiones de Reino Unido (69%) y Francia (68%). A excepción de España, los países ubicados en el sur de Europa se ubican por debajo del promedio europeo, con tasas entre el 69% y el 65 (Diario Observatorio de RRHH, 2019). Asimismo, los estudios efectuados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), a través de la encuesta Gallup, identificaron que la situación de la ausencia

laboral, estrés en el trabajo, relaciones conflictivas, etc. Son factores relacionados a las bajas laborales, que son efectos de cada pésima práctica dentro de la organización, direccionadas mediante una administración deficiente de los directivos o por razones que competen a la falta de cumplimiento sobre expectativas laborales del personal (Diario Talent Street España, 2017)

Bajo una perspectiva nacional, la satisfacción de los colaboradores viene siendo una parte fundamental para el éxito de las organizaciones, relacionándolo con el tipo de liderazgo que se encuentra direccionando al colectivo laboral hacia un fin en concreto. Por ello, en el 2014, se manifiesta las cifras en el cuestionario de satisfacción, evidenciándose que un 52% del personal expuso sentirse menospreciado con respecto sus acuerdos y comentarios contando con una calificación de “poco valoradas”, además, un 56% considera a la claridad de las comunicaciones con su supervisor directo es baja, asimismo el 47% manifestó que el liderazgo de los gerentes del ente mostraba una baja responsabilidad, como también carencia de visión y desempeño como líderes; a modo general, el 45% del personal participante del estudio manifestó no estar feliz durante sus laborales dentro de la organización (Redacción Diario Gestión, 2014, p. 1).

Además, según la entrevista dirigida a John Taipe, magistral del Curso de Especialización en Competencias del Líder Coach de la Pontificia Universidad Católica del Perú, sostuvo que es un desafío para el líder conformar un grupo de alto desempeño que alcance o supere las metas planteadas, por tanto debe desarrollar competencias como confianza, compromiso, comunicación e influir positivamente en sus colaboradores, de modo que garantice el logro de objetivos organizacionales (Taipe, J, 2018, p. 2).

Ahora, direccionándonos a la región San Martín, ciudad de Tarapoto, nos encontramos con la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C., ubicada específicamente en el jr. Jiménez Pimentel Nro. 1002, la cual, presenta como actividad principal, la venta y posventa de vehículos automotores, en tanto al mantenimiento y reparaciones. No obstante, en los últimos meses, se ha podido observar constantes quejas por parte de los colaboradores sobre algunos aspectos relacionados a la dirección realizada por los altos mandos, mostrando una aparente disconformidad del manejo de la organización, del cual se prevé que los colaboradores no reciben la remuneración que sienten merecer, asimismo se observa poca apertura al seguimiento de políticas, normas o procedimientos establecidos en el desarrollo de tal actividad económica, por consiguiente, el personal no denota entusiasmo en las funciones, viéndose una ausencia de responsabilidades y pocas oportunidades de desarrollo personal dentro de la empresa. Se estima, que dentro de esos factores que podrían estar afectando la percepción del bienestar laboral, los altos ejecutivos no se preocupan por mantener a su personal contentos dentro del establecimiento de trabajo, por lo cual se presume que la empresa no cuenta con agentes líderes para guiar a la organización hacia mejores resultados ante el cumplimiento de las metas organizacionales; por ello, es fundamental para el éxito empresarial, contar con una dirección líder en relación al manejo del personal, de lo contrario, cabe la posibilidad que el rendimiento de los colaboradores siga disminuyendo, afectando la rentabilidad del negocio. De esta manera, el presente estudio tendrá como finalidad conocer la relación entre liderazgo gerencial y la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto, 2020.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020?

¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020?

¿Cuál es la relación entre la dimensión personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la dimensión organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020.

Determinar la relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020.

Determinar la relación entre la dimensión personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020.

1.4. Justificación

1.4.1. Relevancia metodológica

Presentará relevancia metodológica, en donde se desarrollará procesos y técnicas para analizar la información; buscando observar las conductas de cada una de las variables, identificando las el nivel de liderazgo gerencial y su incidencia en la satisfacción laboral en la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto, 2020. De esta forma, se empleará el instrumento conveniente, con objetivo de evaluar las variables de estudio, recopilar datos, para ser, posteriormente analizados ante la problemática del estudio.

1.4.2. Relevancia teórica y práctica

El estudio presenta relevancia teórica, debido al empleo de teorías, obtenidas de fuentes confiables, lo que reflejaría el estudio en diversos campos individuales y legítimos en pro de la investigación; por tanto, estará sujeta a una realidad sustancial, donde teóricos plasman sus ideas respecto a las variables de estudio. De esta manera, para el liderazgo gerencial, se tomará en cuenta la teoría de (Prieto, 2016) quien propone su evaluación mediante tres dimensiones, las cuales permiten medir el nivel de liderazgo gerencial presente en la empresa; referente a la segunda variable, se considerará la teoría señalada por la Chiang, Martín, (2013), donde proponen dos dimensiones que engloban la satisfacción laboral. Por tanto, se logrará resolver la problemática observada en la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto, 2020.

1.4.3. Relevancia social

El presente estudio tendrá relevancia social, por lo que permitirá conocer sobre la asociación de las variables, a fin de optimizar las habilidades gerenciales como el liderazgo para mantener satisfecho a los colaboradores, de modo que, se pueda obtener mayores resultados en cuanto a su rendimiento, siendo beneficioso tanto para los colaboradores como el gerente de dicha empresa.

1.4.4. Viabilidad

El estudio a desarrollar será viable, esto responde básicamente al acceso de información que se tendrá, pues esto hace referencia a la unidad de estudio y lugar donde se estará desarrollando. Además, se hace mención a los recursos y el tiempo suficiente para finalizar el propósito de investigación.

Capítulo II.

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Durán (2017) en su estudio denominado: Liderazgo organizacional y su incidencia en los resultados de satisfacción laboral en la universidad Técnica de Machala. Su finalidad fue establecer la incidencia del liderazgo efectuado por rectoría de la UTMACH, buscando conocer el nivel de satisfacción de la plana docente, alumnos y prestadores de servicios. Se empleó los métodos descriptivo y correlacional. Además, constituida por una población de 368 entre docentes y estudiantes y prestadores de servicio. Mediante la implementación de los instrumentos, resultó que la dirección y liderazgo potenciado por el ingeniero César Quezada quien dirige el ente Educativo en estudio repercutió positivamente. De manera que, el 80% de los profesores, alumnos y servis logren sentirse complacidos gracias al desarrollo de procesos definidos. El 20% del resto muestra un desacuerdo en sus gestiones. Para luego concluir que el liderazgo organizacional incide en los niveles de satisfacción de los docentes, siendo influenciada por factores como la motivación, clima laboral, oportunidad de progreso y recompensa por parte del director.

Romero (2019) en su artículo denominado: Relación entre el estilo de liderazgo y la motivación y satisfacción laboral: Estudio de caso en una empresa industrial de Colombia. Cuya finalidad fue la descripción del vínculo presente entre cada estilo de en los liderazgos de 5 supervisores y el nivel motivacional y satisfactorio del personal, dentro de un ente con giro en actividades industriales en Bogotá, Colombia. Con respecto al método fue de enfoque mixto, no experimental y correlacional. Asimismo,

en relación a la población y muestra fueron 102 personas, mientras que los instrumentos fueron cuestionarios sobre sus variables, los resultados demostraron la ausencia de un vínculo significativo con respecto al nivel motivacional extrínseco y el estado de desmotivación en comparación con el nivel de satisfacción. En consecuencia, se afirma que laborar esperando recompensas externas o en especie, o atravesar un estado desmotivación o desgaste laboral, no es posible relacionarlo al estado de agrado o satisfacción de los colaboradores con respecto a su trabajo. Asimismo, al final el personal evidenció un grado o estado motivacional y de complacencia o satisfacción bueno, sin embargo, siempre debemos direccionarnos a mejorar estos aspectos dentro de la organización porque existen las posibilidades de potenciar aún más estas variables laborales.

Haz & Fierro (2017) en su artículo denominado: Liderazgo y Satisfacción Laboral: Un Análisis de Estudios. Universidad Espíritu Santo, Ecuador. Cuya finalidad fue analizar al liderazgo y el vínculo con respecto al grado de satisfacción, mediante el acopio de postulados teóricos y conceptuales. Empleando un estudio descriptivo y siendo un estudio no experimental, cuya técnica empleada fue la revisión bibliográfica. Concluyeron que el liderazgo y la satisfacción se consideran variables relacionadas direccionadas a cooperar mutuamente en la consecución de propósitos organizacionales, en este sentido, ambos términos deben desarrollarse, por ello la gestión que efectúe un adecuado líder conllevará a mejores niveles de satisfacción del personal.

Añazco, Valdivieso & Sánchez (2018) en su artículo denominado: Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción. Universidad Internacional del Ecuador. Tuvo como objetivo evidenciar la forma en que el liderazgo repercute positivamente en el nivel de satisfacción. Empleando un método de tipo básico, nivel descriptivo y diseño

no experimental. Con un muestreo efectuado en libros, artículos y otra información bibliográfica, por lo cual el instrumento fue la revisión bibliográfica. Concluyeron que se evidencio que el liderazgo se posiciona como un enganche que potencia los niveles de satisfacción laboral. En distintos sectores (educación, salud, hidrocarburo y entidades gubernamentales) en países de América, Europa y Oceanía se ha demostrado este fuerte vínculo de los términos en estudio. Por ello se firma que se considera urgente mantener altos grados de satisfacción o complacencia de los colaboradores en la entidad porque mejora el nivel de responsabilidad del personal.

Salguero & García (2017) en su artículo denominado: Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de Educación Superior. Universidad de Toronto, Canadá. Tuvo como objetivo evaluar la incidencia del liderazgo con respecto al clima organizacional dentro de Entidades Educativas de nivel Superior. Efectuando una investigación descriptiva y no experimental. Con su instrumento la revisión bibliográfica. Concluyeron los líderes son los que estimulan y generan un mejor nivel de clima organizacional ya que con sus habilidades y destrezas aprovechan el potencial humano y mejoran las percepciones sobre las actividades laborales.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Quiquia (2018) efectuó una investigación denominada: Liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los recursos humanos en la oficina de gestión y desarrollo del hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao en el año 2015. Cuya finalidad se direccionó a definir el vínculo presente entre el Liderazgo gerencial y la Satisfacción de los colaboradores en el Hospital Nacional. Se empleó un método descriptivo-relacional, no experimental. Cuyo muestreo fue conformado mediante la totalidad 100% (35) de empleados del Hospital Nacional “Alberto Sabogal Sologuren”. Con aplicar el instrumento pudo obtenerse como resultado: la estimación de la prueba Chi

cuadrado al 95% de confianza y $<0,05$ de significancia, en consecuencia, se debe rechazar la hipótesis nula, ello expone la existencia de un vínculo significativo entre el Liderazgo Gerencial y la Satisfacción en la entidad en estudio. En definitiva, se afirma que los líderes capaces de impactar sobre sus colaboradores y orientarlos en la consecución de metas, potencian la satisfacción dentro de la entidad, en este sentido, el liderazgo gerencial cuenta con un vínculo significativo con la satisfacción laboral.

Suarez (2018) realizó su estudio titulada: Liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de la Ugel N° 04 de Comas; 2017. Cuyo fin fue establecer la asociación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción del personal de la Ugel. Se empleó el método Hipotético - Deductivo – Cuantitativo, estuvo bajo el enfoque cuantitativo, siendo básica, y no experimental. El grupo muestral como tal, de dicho estudio estuvo integrada por 136 los colaboradores de la Ugel 04 de Comas, 2017, en este sentido, fue empleada la totalidad de casos en estudio. Asimismo, la técnica ejecutada con la cual se recopilaron datos fue la encuesta, logrando obtener como resultado un nivel correlacional $r=0,836$ para los términos en estudio: Liderazgo gerencial y la satisfacción. Dicho nivel correlacional evidencia un vínculo directo y alto. Finalmente concluyó que Teniendo como resultado que: el liderazgo gerencial mantiene un vínculo significativo con la satisfacción de los colaboradores, porque con un nivel superior sobre el liderazgo gerencial, con creces se observará un grado de satisfacción mayor en el personal de la organización.

Paredes (2015) desarrolló su investigación denominada: El liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Otuzco - 2015. Cuya finalidad fue evaluar la incidencia del liderazgo gerencial sobre la satisfacción del personal en el sector público. Su metodología fue descriptiva

transversal. El muestreo se constituyó por 5 gerentes los cuales fueron encuestados con el fin de conocer los estilos de liderazgo y sumado al personal de Servicio Público (45), buscando establecer el nivel de complacencia o satisfacción en donde fue empleado el cuestionario para recolectar datos lo cual permitió tener el siguiente resultado: que el 33% del personal manifestó un sentido de compromiso con el ente, por su parte, el 60% de los colaboradores públicos evidenciaron la falta de compromiso en la entidad, la razón de estas cifras se origina por la ausencia de reconocimientos formales al rendimiento de los colaboradores en la entidad. Finalmente, el tesista llegó a concluir que el liderazgo gerencial incide sobre la satisfacción en la entidad en estudio.

Ramos (2017) con su trabajo de investigación denominada: El liderazgo de los directivos y su relación con la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Mercedes Cabello de Carbonera del distrito de Ilo, Moquegua 2017. Cuya finalidad se orientó a definir el grado en que el liderazgo del personal directivo logra relacionarse con el nivel de satisfacción laboral en el personal docente de la entidad objeto de estudio. Siendo un estudio no experimental, inductivo, deductivo, analítico-sintético. La población estuvo conformada por 25 profesores y colaboradores administrativos, fueron efectuadas encuestas para acopiar los datos (escala de Likert), con el fin de analizar los datos mediante la estadística descriptiva. Dado que las variables son de naturaleza cuantitativa, la prueba Pearson resultó 0.898, indicando un vínculo correlacional positivo fuerte entre la dimensión de adaptabilidad y la variable satisfacción laboral. Por último, se obtuvo que el 84% directivos del colegio objeto de estudio presentan un nivel regular de liderazgo, de acuerdo a la percepción de los 25 profesores.

Morales (2017) llevó a cabo un estudio que tuvo como título: Estilo gerencial y satisfacción laboral en las instituciones educativas del nivel secundaria del distrito del Rímac de la UGEL N° 2, 2015. Con el objetivo general de Conocer el impacto de los estilos gerenciales de la dirección en el nivel de satisfacción dentro del ente en estudio. Su método fue no experimental, cuantitativo, descriptivo, explicativo, transversal. En donde, se fijaron criterios o parámetros con los que debieron contar las entidades educativas para ser partícipes de la población en estudio: Primero, los entes educativos deben pertenecer al sector público y tiene que dar servicio de educación a nivel secundario dando un total de 217, entre ellas se encuentra: I.E. Esther Cáceres Salgado, I.E. María Parado de Bellido, I.E. Lucie Rinning, I.E. Ricardo Bentín, I.E. Leoncio Prado, I.E. 2002, I.E. 3004 e I.E. Paz Soldán y a través de los instrumentos que se aplicaron le permitió tener el siguientes resultado: con respecto a la cifra específica del estadístico pseudo R cuadrado, llegó a obtenerse el coeficiente de Nagalkerke, que la variabilidad o la conducta del nivel de satisfacción o complacencia laboral en la dimensión fuerza de la cultura de los colaboradores se encuentra en un 47.1% en los entes educativos en estudio. Asimismo, llegó a concluirse que la conducta del nivel de satisfacción o complacencia del personal de la organización es originada en un 41.2% debido al estilo gerencial con respecto a las innovaciones, creaciones, facilitadores, mentores, directores y monitores de los entes educativos estudiados.

Huaña (2018) en su tesis denominada: Liderazgo directivo y satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas públicas del Distrito de Tierras Ayacucho, 2017. En la cual la finalidad es establecer el vínculo existente entre el liderazgo de los directivos y la satisfacción de los colaboradores docente en las entidades educativas en estudio. Presento el diseño descriptivo correlacional, de estudio no experimental. La muestra para dicho trabajo se ha considerado a 30 del

personal docente, como muestra elegido no aleatoriamente. Los instrumentos que hicieron posible el recojo de información fueron los cuestionarios, que le permitió determinar el siguiente resultado: Al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia (bilateral) calculado fue de 0,001, menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), para luego llegar a la conclusión de aceptar la hipótesis: “Existe relación entre el liderazgo directivo en su dimensión personal y la satisfacción del personal docente de las instituciones educativas públicas en estudio”. ($t_b = 0,591$; $p < 0,05$).

Marin & Placencia (2017) en su estudio titulado: Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. En donde la investigación se orientó a determinar el vínculo relacional entre el nivel de motivación del personal y la satisfacción de los colaboradores de Socios en Salud Sucursal Perú. Su metodología fue descriptivo, correlacional y transversal De acuerdo a la naturaleza del estudio, contó con una población y muestra de 136 colaboradores los cuales realizaron una encuesta en un marco temporal comprendido desde el mes de febrero hasta junio durante el año 2016. Se obtuvieron las siguientes cifras: La motivación del personal fue “medianamente motivado” (49.3%). En relación a los factores higiénicos, el personal resultó motivado a medias (46.3%), por su parte, las dimensiones que mejores cifras obtuvieron son: “Relaciones con el jefe” y “Relaciones con los compañeros de trabajo”, sin embargo, las que consiguieron una calificación inferior son: “Prestigio o status” y “Políticas y directrices de la organización”. Además, con relación a cada factor motivacional, el personal evidencio un grado de motivación promedio (57.4%), Se corroboró en la prueba Spearman una cifra equivalente a 0.336. Por lo tanto, es posible concluir que mientras “existan mayores niveles de motivación en los colaboradores, se elevará el estado de satisfacción o complacencia”.

En la tesis de Mino, (2016) titulada como: Liderazgo y satisfacción laboral en la facultad de ciencias contables financieras y administrativas de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2014. Cuya finalidad fue establecer la asociación entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal administrativo y docente de la Facultad. Su método fue deductivo e inductivo, de diseño correlacional-causal. El grupo muestral como tal, fue constituida por los docentes y administrativo de una universidad; dando un total de 30, a quienes se le aplicó el cuestionario obteniendo varios datos pero que fueron clasificados por el Tesista llegando así a tener el siguiente resultado: que a través de la prueba respectiva y pudo comprobarse la existencia de un vínculo entre cada variable: el liderazgo en sus dimensiones organizacional y la satisfacción laboral. Donde $X^2=23.358$ y $p=0.000$. Con todo ello concluye la existencia de un vínculo entre el liderazgo y la satisfacción en los colaboradores de la entidad, lo cual queda demostrado, que la satisfacción, está influido por el tipo de liderazgo que predomine.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Liderazgo gerencial

Liderazgo

Rodríguez (2012) señala “el liderazgo como el intento expresado para influenciar e impactar sobre el comportamiento de las demás personas. Asimismo el liderazgo, en un ámbito institucional o gerencial es entendido como como una parte de las funciones y no toda las funciones” (p. 10).

Para Celma y Piquer (2018) señala que:

La noción de liderar corresponde a la competencia y habilidad para conducir a un grupo de personas hacia objetivo. Señala que la principal característica de un líder es su capacidad para influir en otros dentro de la organización y personas que le siguen (p. 70).

Liderazgo gerencial

Bonifaz (2012), sostuvo que

El liderazgo gerencial siendo la incidencia ejercida por un individuo sobre en una situación específica, además, se aplica mediante el proceso de comunicación humana orientado a lograr las metas definidas, utilización de la influencia, además, es una situación o circunstancia organizacional que genera impactos significativos en el alcance de las metas difíciles (p. 10)

Para Pazmiño (2011)

El liderazgo implica también ciertos deberes básicos para con la organización, por ejemplo: estar al tanto sobre cada norma del comportamiento que pudiesen impactar sobre los vínculos sociales en el ente; ejercer y hacer cumplir todas las reglas determinadas; y, desarrollar la máxima integración entre sus miembros (p. 52).

Mientras que Luna (2014) lo señala como “un proceso de ejercer acciones para lograr que las personas se motiven y apliquen sus potencialidades voluntariamente y con entusiasmo para lograr de manera efectiva las aspiraciones individuales, grupales y empresariales” (p. 225).

2.2.1.1.Importancia del liderazgo

Dorta (2016) menciona que:

El liderazgo es sumamente indispensable pues se considera una de las capacidades eminentes de los jefes como medio para dirigir y guiar. Un ente, empresa u institución podría efectuar un planeamiento adecuado, procedimiento y control de instituciones públicas y/o privadas, sin poder desarrollar sus operaciones si un líder. Sin embargo, es necesario para la permanencia de cualquier organización, negocio y/o institución (pública o privada). Es decir, se ha visto que gran parte de las entidades con una planificación deficiente y mal ejercicio de gestión y actividades para controlar los procesos, han podido continuar con sus operaciones por la existencia de un liderazgo conveniente o viceversa (p.12)

2.2.1.2. Funciones del liderazgo gerencial

Pazmiño (2011) menciona que “todos los escalones de una jerarquía, aún pequeños, se evidencia un campo sujeto a la responsabilidad del líder, el cual, tendrá como actividad principal, el manejo de la dirección”, por ello deberá desempeñarse fundamentalmente en misiones como:

Prever: Los líderes de una organización logran prever mediante cálculos y criterios, lográndose preparar para las futuras adversidades o fijándose un rumbo, en donde se hace indispensable delimitar las metas organizacionales, definir los recursos a emplear, estimar futuras respuestas, estructurar las líneas de autoridad y responsabilidad, trazar una metodología efectiva; considerar los factores ambientales del entorno, conductas y preferencias; tener a disposición de todos los medios posibles en el marco temporal adecuado; consolidar planes de acción en caso de desviaciones; sumado a siempre buscar asesorías productivas en su labor.

Planear: establece cada objetivo organizacional a ser alcanzado y clasifica cada recurso necesario en la consecución de los mismos dentro de un marco de temporal específico. Con el fin de garantizar la continuidad de sus operaciones sobre el marco de los objetivos planeados, los líderes deberán elaborar sus planes de manera escrita, de esta forma, los elementos indispensables se mencionan a continuación: empleo de información verídica y objetiva; colaboración de la totalidad de trabajadores; potenciar las respuestas de contingencia, trabajo colectivo, flexibilidad y puntualidad; sumado al desarrollo de las labores en un marco temporal inmediato, medio y extenso.

Organizar: Implica brindar todo lo necesario para que los grupos pudieran funcionar de manera adecuada. Delegaciones de autoridad; formación del personal adaptando su labor acorde a sus capacidades; desarrollar el talento humano para generar futuros líderes que guíen la organización, evitando problemáticas ligadas a la sucesión directiva de la organización; y, diseñar las herramientas de organización que faciliten las labores.

Controlar: Consiste en asegurar que cada quien cumpla con el plan establecido. Los líderes siempre deberán supervisar las labores del personal en cada nivel de la organización. Planear y controlar se consideran las directrices sobre las cuales se basa el objetivo de toda actividad.

Evaluar: consiste en efectuar una evaluación de cada proceso desarrollado mediante los planes y su ejecución. Conlleva vivir cada situación nuevamente, sean éxitos o cada falla del plan, para poder aprender de manera constante. Su finalidad es corroborar el avance de la consecución de las metas organizacionales trazadas, como también, medir la efectividad de los procesos y acciones efectuadas (pp. 43 – 46).

2.2.1.3. Componentes del liderazgo gerencial

Luna (2014) hace mención a que “todo grupo de personas logra desempeñarse en mayor medida y con inercia o impulso por parte de individuo el cual posee la suficiente actitud y aptitud orientado al liderazgo”. Por lo que comprende a 4 elementos cruciales para el liderazgo:

Capacidad para hacer uso eficaz y responsable del poder: Considerada como aquella destreza que poseen las personas o grupos de personas los cuales poseen influencia sobre conductas, creencias de otras personas o sobre su accionar de manera directa. Al ser una capacidad que también posibilita a la empresa de poder adaptarla a su entorno, el personal directivo o los que detentan poder, colaboran para simultáneamente para que la adaptación se efectúe. Asimismo, los niveles de poder se desarrollan en diferentes formas.

Capacidad para comprender que los seres humanos tienen diferentes motivaciones en distintos momentos o situaciones: No se puede aplicar la teoría de la motivación, las clases de motivadores y la esencia de un sistema de motivación a todas las prácticas a todas personas y circunstancias.

Capacidad para inspirar a los demás: este componente se considera una de las capacidades para generar inspiración al personal con el fin de que utilicen a profundidad cada capacidad en el desarrollo de los proyectos. El uso de motivadores se ubica de manera aparente en el personal y en cada necesidad emergente, el estado inspiraciones de estos se genera por medio de los directivos de la organización. Estas personas por lo general poseen una simpatía y un magnetismo que causan un estado de contemplación, conductas leales y deseos fuertes en los seguidores, sobre la promoción de los ideales de sus líderes.

Liderazgo como el estilo y desarrollo del clima organizacional: la intensidad de la motivación se basa en gran medida en las expectativas de la percepción que se logre de las recompensas, la cantidad de esfuerzos que se supone requerirá, del trabajo por desarrollar y otros indicadores presentes en las condiciones específicas del ambiente organizacional (pp. 226 – 227).

2.2.1.4. Competencias del líder

Pazmiño (2011) señala que “los líderes cuentan con ciertos tipos de competencia directiva, que son: estratégicas, inestratégicas y de eficacia personal”. Se escribe a continuación:

Las competencias estratégicas: Considerado como la agrupación de cada competencia de naturaleza directiva, las cuales forman las capacidades estratégicas de los directivos, sumado a la asociación con el entorno externo de la empresa. Puede incluir: visión de empresa, solución de problemas, gestión de recursos, orientación al consumidor y a su colectivo social.

Las competencias intratégicas son: habilidades comunicativas, destrezas para organizar, empatía, capacidad para delegar. Colaboración en equipos y coaching.

Las competencias de eficacia personal: Engloba a cada hábito básico de las personas a nivel individual y con su contexto. Cada una de ellas, asimismo, se divide en otras competencias: Ser proactivo, creativo, autónomo, que puedan autogobernarse, concentrado, auto controlado, administrar su tiempo y actividades, manejar los niveles de estrés, de los riesgos, crecimiento personal, crítica a uno mismo, conocimiento de sí mismo y cambio personal.

2.2.1.5. Estilos de liderazgo unknown

Bonifaz (2012) menciona que “el ejercer determinado tipo o estilo de liderazgo durante el desarrollo o formación de la carrera corporativa no proporciona las suficientes garantías de comprobar si el estilo seleccionado sea el adecuado: se puede ejercer otro estilo, según los contextos o los problemas que enfrente los administradores, propietarios o directivos del negocio”. Por ello, manifiesta la existencia de teorías que expliquen, de forma implícita, el tipo de líderes:

Líder autocrático: Organiza y espera el cumplimiento, no muestra flexibilidad, pero si se caracteriza por ser positivo. Ejerce su dirección a través de las retenciones, incentivos y castigos.

Líder democrático o participativo: conlleva a que participen cada colaborador mediante la consulta de las acciones y decisiones. Este tipo abarca desde el líder que no da inicio de alguna acción sin contar con los subordinados, hasta un líder que toma decisiones, pero consultando a los subordinados para su realización.

Líder de rienda suelta: Emplea o delega parte del poder que posee, en donde brinda a sus colaboradores mayor nivel de independencia para que desarrollen sus actividades. Los líderes que se ajustan a este tipo alcanzan las metas en acuerdo con sus subordinados para determinar los objetivos y manera de lograrlas.

2.2.1.6.Evaluación del liderazgo gerencial

Prieto (2016) señala que

El liderazgo gerencial, se refiere a la figura del líder por ser quien va a dirigir un equipo y sobre el cual recae la responsabilidad de sacar los planes, programas y proyectos de una organización con su iniciativa, emprendimiento, pensamiento y acción productiva integrando equipos de trabajo eficientes. Por ello, el líder debe ubicarse en un contexto social plenamente definido para construir una

sociedad donde se obtenga lo mejor del personal. A continuación, se describe lo siguiente:

Dimensión organizacional: Esta dimensión hace referencia al hecho de que el gerente muestra un liderazgo de manera organizacional dentro de la empresa, el cual comprende el conocimiento de los objetivos que tiene la organización cada periodo, asimismo, se muestra como una persona competente para el cargo en el que se encuentra y liderar a sus trabajadores al éxito y por último es una persona visionaria que plantea y ejecuta estrategias con el fin de potenciar la ejecución de las labores en una organización.

Indicadores:

Conocimiento de objetivos organizacionales: implica reconoce la misión y visión de la empresa, a fin de planificar actividades que permitan el logro de objetivos organizacionales.

Conocimiento de la competencia: se refiere a la actitud de mantenerse bien informado sobre demás empresas del mismo rubro, buscando destacar sobre las demás.

Visión estratégica: implica el desarrollo de una visión realista sobre el futuro de la organización, asimismo diagnostica en base a los hechos, identificando problemas, para luego coordinar esfuerzos e intereses que aporten a las soluciones.

Dimensión interpersonal: El liderazgo interpersonal está ligado a las emociones y se apoya en las capacidades que nos permiten discernir y afrontar efectivamente el estado anímico, motivacional, carácter y aspiraciones en la interacción con las personas. Solo fortaleciendo las destrezas en comunicación se puede lograr este estilo liderazgo, como también, reforzando el sentido de direccionamiento, la

delegación, el trabajo cooperativo y brindando un servicio adecuado a los colaboradores.

Indicadores:

Relaciones interpersonales: implica el reconocer el valor de los subordinados, asimismo mostrar valorando al aporte de los demás, ante presuntas mejoras de la organización.

Comunicación: se refiere a la capacidad de comunicarse correctamente, empleando vocabulario claro y preciso para socializar lo alcanzado y por alcanzar de las metas laborales.

Trabajo en equipo: implica la participación activa y apoyo ante los requerimientos de los compañeros de trabajo, asimismo el de tener confianza en los colaboradores sobre sus capacidades para alcanzar una meta.

Dimensión personal: Al fortalecer los elementos personales como la autoestima, el ingenio, formarse como visionario, equilibrarse, lograr bienestar (mente y espíritu) y al fortalecer las capacidades para aprender y discernir, es posible formar el liderazgo personal. Busca el direccionamiento a la consecución de metas trazadas. Esto se refleja también en el impulso que dan los líderes en la consecución de metas empresariales. Por ello se afirma que la finalidad de nuestra vida se considera como un proyecto indispensable y mejor constante.

Indicadores:

Autoestima. Implica el reconocimiento en sí mismo, aceptando virtudes y debilidades personales, que será reflejado en la seguridad en cuanto al conocimiento y experiencia del líder.

Proactividad. Implica la cualidad de ser prospectivo y proactivo para desempeñarse en funciones subalternas ante una mejora institucional.

Deseos de triunfo. Se refiere a deseos de capacitarse de forma permanente
Interesarse por triunfar.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición de satisfacción

Para Dailey (2012) define como “estado o conducta laboral esencial, la cual manifiesta o evidencia el nivel de complacencia percibida por el personal de una organización. Dicho estado o actitud se encuentra íntimamente ligada al desempeño de los colaboradores durante sus actividades laborales” (p. 41).

Para Alvover, Moriano, y Osca (2012) lo relacionan como:

Período o lapsus emocional considerado como real o satisfactorio originado por la percepción individual de las experiencias relacionadas al trabajo. No obstante, otros autores consideran que es necesario adoptar un enfoque más extenso, de forma que la determinan como una actitud o un conjunto de ellas llevadas a cabo por el individuo hacia su experiencia y su situación laboral (p. 93).

Sindicato Unión General de Trabajadores (2012) refiere que “se da cuando la cantidad, magnitud o complejidad de la actividad, y el tiempo otorgado al colaborador en previsión al logro de sus labores, superan las destrezas de los colaboradores/as para responder a esa tarea”.

Duche & Rivera (2018) manifiestan que:

Al ser un periodo emocional efectivo proveniente de las percepciones sobre los hechos o situaciones del trabajo lo que define a la satisfacción del personal, también engloba a las evaluaciones o juicios personales de los colaboradores en

relación a sus experiencias, por ello mantener un entorno positivo, fortalecerá los niveles de satisfacción del personal (p. 1).

2.2.2.2.Determinantes de satisfacción

Dailey (2012) menciona que “Tanto a nivel personal como organizacional se originan los determinantes de la satisfacción del personal. De esta forma, se presentan divergencias personales (diversidad en las personalidades de los colaboradores) las cuales impactan sobre la complacencia laboral en sus etapas”. Asimismo, el estado de complacencia tiende a determinarse mediante el marco temporal profesional, las percepciones, y por cada desafío o responsabilidades.

- **Años de carrera profesional:** suele presentarse un descenso en el grado de complacencia del personal que labora en un marco temporal entre seis meses y dos años en una organización. Debido a que los trabajadores perciben que su no lograrán satisfacer la totalidad de sus necesidades mediante su trabajo.
- **Expectativas:** Es natural que los individuos se generen diferentes expectativas en relación a los puestos de trabajo. Dichas perspectivas suelen estar influenciadas por sus compañeros de trabajo, por los organismos de contratación de personal y mediante las experiencias personales relacionadas al ámbito laboral.

2.2.2.3.Importancia de la satisfacción laboral

García, Martínez, Rivera & Gutiérrez (2016), señalan que

Toda entidad es conformada por sus colaboradores, los cuales invierten la mayor parte de sus vidas en sus labores, efectuando sus trabajos asignados, en este sentido, se hace indispensable el estudio del estado de complacencia laboral, lo

cual, sumado a la administración de los colaboradores, proporcionará ventajas competitivas. Los colaboradores tienen que sentirse estables y anímicos de forma positivas con respecto a sus labores, generando experiencias agradables gracias a la gestión de los directivos (p. 29).

2.2.2.4. Condiciones que favorecen la satisfacción

Sindicato Unión General de Trabajadores (2012) menciona que “las condiciones de trabajo, y sobre los factores que favorecen los elevados niveles de satisfacción”, descritos a continuación:

- Estado o percepción de que “se pertenece o se es parte” del ente.
- Percibir que obtiene las recompensas adecuadas (con mayor relevancia a los propios ingresos).
- Sentirse autónomo y libre de desarrollarse.
- Una adecuada carga laboral e intelectual sin presiones elevadas.
- Sentir que aún tiene posibilidades de crecer profesionalmente.
- La plenitud y estabilidad laboral y vida personal.

2.2.2.5. Relación con los componentes personales y situacionales

Parra & Arce (2018) mencionan que:

El vínculo entre cada elemento personal y situacional sobre la satisfacción de los colaboradores se encuentra esquematizada dentro del postulado “Teoría de los Dos Factores”. Dicho planteamiento teórico expresa que los niveles de satisfacción se desarrollan con el vínculo entre el trabajo y las conductas personales en respuesta a sus labores. Por otra parte, la remuneración, el monitoreo, los vínculos laborales, el ambiente laboral y políticas del ente, suele

generan percepciones o experiencias no gratas o de carácter negativo en los colaboradores (p. 159).

2.2.2.6.Diferencias individuales en la satisfacción

Aamodt (2012) menciona que:

Las investigaciones apoyan la idea que las diferencias individuales influiría en la satisfacción del colaborador, en donde las cifras de meta-análisis evidencian un vínculo medio sobre la satisfacción del personal, los cuales fueron estimados a lo largo de 3 periodos anuales diferentes. A su vez, se expone solidez en la complacencia por tiempo de trabajo y las responsabilidades del cargo, además, se hace referencia a los individuos quienes manifiestan un nivel de satisfacción ideal sobre su centro de trabajo. Por su parte los estudios de la temática son enfocadas en tres:

- **Predisposiciones genéricas.** expone que el nivel de complacencia es estable tanto en las responsabilidades laborales, como también se establece por atributos genéticos. En donde se encuentran temas como las características de personalidad por herencia, o el sentido afectivo de carácter negativo (predisposición a estados emocionales negativos ya sean miedos, hostilidades y enojos), se encuentran vinculados con la complacencia laboral en la empresa.
- **Autoevaluaciones centrales.** Implica determinadas formas en la personalidad están asociados sobre la complacencia o negatividad en relación a sus labores. Dentro de la personalidad está relacionado con la predisposición del personal a contar con bienestar individual y laboral: Se estable emocionalmente, tener suficiente autoestima, contar con

autoeficacia (capacidades para el desarrollo personal) y poseer un ideal locus de control externo (capacidades orientadas al manejo de externalidades).

- **Satisfacción de vida.** Se encontró que un elevado grado de bienestar personal está ligado a la complacencia en el trabajo. De esta forma, es evidenciable que la satisfacción “trasciende” al bienestar individual de los colaboradores, y viceversa, un bienestar personal impacta sobre la complacencia laboral.

2.2.2.7. Consecuencias de la insatisfacción

Aamodt (2012) refiere que “El personal con menor estado de complacencia presentan mayores índices de ausencia en el trabajo. Dicha ausencia laboral suele estar influida por políticas laborales estrictas: el personal que no esté satisfecho no evidenciará ausentismo abiertamente”:

- Se consideraría un retiro psicosocial (laboral con la mente en otro lugar).
- Retiro físico progresivo (tardanzas, salidas prematuras, pasar de largo cada descanso, entre otras posibilidades con tal de laborar continuamente).

El personal con menores índices de complacencia laboral, presenta elevados niveles rotación. Pero, abandonar el trabajo implica otros aspectos además de la satisfacción. Con mayores niveles de complacencia, se incrementa el rendimiento o, inversamente. El estado de complacencia laboral genera un mejor desempeño, en los casos en que el nivel productivo no tenga que depender de elementos no controlados por los colaboradores. Asimismo, un buen desempeño genera satisfacción siempre y cuando existan recompensas adecuadas. Cuando se habla de aspectos personales sobre la complacencia laboral se presentan tres hipótesis:

- Del desbordamiento: la complacencia laboral impacta sobre el bienestar personal de los colaboradores.
- Compensación: mayores niveles de complacencia en el trabajo podrían ayudar el estado de bienestar del personal en su vida privada.
- Segmentación: Se evidencia carencia de un vínculo entre las variables.

2.2.2.8. Clasificación de la satisfacción según Herzberg

Tabla 1

Clasificación de la satisfacción según Herzberg

	Su efecto puede afectar la satisfacción		Función preventiva de la insatisfacción
Factores motivadores	<ul style="list-style-type: none"> - Realización personal que se genera en el puesto de trabajo - Reconocimiento por el desempeño - Trascendencia de la tarea - Oportunidades de crecimiento y desarrollo 	Factores higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión - Relaciones interpersonales - Condiciones físicas del trabajo - Remuneraciones - Prestaciones - Seguridad en el trabajo - Políticas y prácticas administrativas

Fuente: García, Martínez, Rivera & Gutiérrez (2016)

García, Martínez, Rivera & Gutiérrez (2016). Señalan que:

Cada factor higiénico logra prever los niveles de insatisfacción, no obstante, estos no podrán dar rienda a la mejora del nivel de satisfacción, asimismo, engloba al monitoreo, vínculos entre colaboradores, ambiente laboral, los sueldos, servicios, salud y seguridad dentro de la organización en la que laboran, políticas y prácticas de gestión. Asimismo, los factores que no se efectúan de forma adecuada tienden a generar insatisfacción, sumado a que, al caso contrario, tienden a reducir el estado motivacional de los colaboradores. Además, existen elementos motivacionales que impactan sobre la complacencia

en el trabajo, estos se mencionan a continuación: desarrollo profesional, recompensas laborales, posibilidades de crecer personalmente por retos y desafíos. Dichas variables mejoran la motivación y por consecuencia el desempeño de los colaboradores (p. 28).

2.2.2.9. Condiciones de trabajo

Sánchez & García (2017) señalan que:

El desempeño de las labores en el trabajo se vincula a diversos factores que se engloban en las condiciones laborales. Asimismo, las condiciones laborales hacen referencia al entorno interno laboral, ya sea la salud y seguridad o la remuneración, pero aparte de estas variables, factores como el horario laboral afectan al desempeño. En este sentido, las organizaciones imparten horarios que no suelen ser muy flexibles para la vida personal de sus colaboradores (p. 163).

2.2.2.10. Evaluación de satisfacción laboral

Chiang, Martín (2013) propone dos factores que inciden en la aparición o mantenimiento de la satisfacción dentro del ámbito laboral:

Dimensión factores higiénicos. Son aquellas condiciones físicas y psicosociales del contexto laboral; conocidos como factores extrínsecos o insatisfactorias, puesto que son encontrados dentro del entorno del individuo y abarca las condiciones específicas de su desempeño laboral.

En sus indicadores:

- **Sueldo.** Implica el salario recibido según el contrato, funciones y el mismo desempeño del individuo, que va de acorde con su trabajo desarrollado en un periodo de tiempo.

- **Políticas de la empresa.** Las políticas se consideran como las directrices que dirigen a una organización. Ordenanzas elementales relacionadas a las conductas y procesos efectivos de los colaboradores.
- **Normas y procedimientos.** Comprende la claridad de las políticas y sistemas de dirección en la que trabaja la organización. La información de normas y procedimiento es de manejo fundamental de los colaboradores, puesto que, a partir de esta comunicación, se logrará trabajar con mayor organización para el cumplimiento de las metas determinadas.
- **Relación con los subordinados.** Comprende la oportunidad para interactuar y convivir con los demás subordinados. Aquellas relaciones interpersonales se dan a nivel de jerarquía, incluye los superiores, subordinado o personas del mismo nivel (colegas) dentro de la organización.

Dimensión factores motivacionales. Implica el contenido del trabajo y el tipo de funciones que desarrolla el individuo. Conocidos como factores intrínsecos o satisfactores, puesto que se asocian con el contenido de la función y la esencia de las funciones ejecutadas por el colaborador.

En sus indicadores:

- **Logros.** Comprende el deseo de desempeñarse mejor que Los demás colaboradores, para alcanzar logros superiores ante los demás. Es terminar sus funciones con éxito y solucionar dificultades complejas, mientras observan sus propios resultados.
- **Responsabilidades.** Consiste en la realización de nuevas tareas y labores que extienda el puesto de trabajo, donde el individuo sea capaz de tener el control

del mismo. Aquellas funciones son bajo la supervisión y responsabilidad del colaborador, hacia el mismo y el desempeño de sus subordinados.

- **Reconocimiento.** El reconocimiento puede venir de los superiores, colegas, clientes o compañeros en general; si el reconocimiento es positivo se presenta como elogios, premios o aumento salarial; si en caso sea negativo, se presenta como críticas, opiniones o replicas.
- **Desarrollo personal.** Consiste en la formación que brinda la organización, con la finalidad del desarrollo individual del empleado, donde el colaborador tenga las posibilidades de mejorar sus habilidades y sentir la libertad de desarrollarse plenamente y de manifestar su propia personalidad (p.176).

2.3.Marco filosófica

De White (2012) en su libro liderazgo cristiano citan a La Historia de Profetas y Reyes donde mencionan que el camino de las personas que se consideraron directrices tiene una ardua labor; sin embargos, estos perciben en sus adversidades el llamado a orar. Siempre están al pendiente de la suprema Fuente de sabiduría total. Cuentan con fortaleza e iluminación del Forjador, quienes podrán responder adecuadamente ante la incidencia profana y usar su raciocinio para diferenciar lo bueno y lo equívoco. (p. 12). Esto quiere dar a entender que en el ámbito organizacional que los trabajadores deben buscar apoyo en una persona que les transmita confianza, les ayudo a superar esos pequeños obstáculos en el trabajo, una persona que muestre liderazgo y ese es el gerente, el cual estará siempre dispuesto a resolver sus dudas y a motivarlos a seguir adelante.

2.4. Marco histórico Liderazgo gerencial

Beatriz y Batalla (2016) hacen mención los postulados teóricos que se vinculan con destrezas de carácter psicológico de los líderes. Empleando un análisis los tres modelos expuestos un caso práctico recomendamos el artículo “Rasgos de liderazgo en los directivos de Anatomía de Grey” elaborado por Peña (2011).

a) **Teorías de MacGregor:** conductas orientadas a la tarea (X) y a las personas (Y).

No debe considerarse ambos estilos como polos opuestos de una dimensión, sino que debe concebirse como dos dimensiones individuales. Las características de este líder son que tienden a creer que lo saben todo, temen a las nuevas decisiones, deciden la totalidad de acciones, quieren realizar cada actividad por sí mismos, perciben a su rol como un monitor permanente, emplea su poderío con tal de someter su voluntad a sus colaboradores y posicionar en un nivel superior. En contraposición a las funciones de un líder orientado a las personas: Tiende a efectuar la escucha efectiva, tienden a ser amigables y accesibles, colaboran tanto en el ámbito personal como laboral con sus trabajadores.

b) **Modelo de Rensis Likert:** Identificó cuatro sistemas de liderazgo en los que, como variable clave, estudia el uso de la autoridad:

- **Explotador autoritario:** líderes autocráticos con reducida confianza el personal, incentivan a través de la percepción de los temores y castigos y participan sólo en la comunicación descendente, limitado a la toma de decisiones en los niveles superiores.
- **Benevolente-autoritario:** tiene una confianza condescendiente con el personal, motiva con recompensas, y en cierta medida, con temor y castigos, permite determinada delegación al momento de decidir, pero con poco control.

- **De consulta:** presentan una confianza considerable, pero no completa; motivan con recompensas y con castigos, permiten la comunicación en ambos sentidos, toman decisiones generales permitiendo decisiones específicas en los niveles inferiores, emplean de manera constructiva las ideas y formas de pensar de los subordinados.
- **Participativo y de grupo:** tiene completa confianza, un nivel comunicacional que asciende y desciende, promocionan el accionar estratégico en la totalidad del ente, existe la colaboración mutua, brindan premios de carácter pecuniario y social en relación al nivel de participación del grupo en el establecimiento de objetivos y evaluación. Rensis Likert considera que, a corto plazo, el estilo autoritario y el participativo son eficaces, pero, a plazo largo, la fuerte dependencia que genera el trabajador representa un despilfarro del capital humano.

Según las teorías de contingencias de Fiedler (1967) menciona que:

El éxito del liderazgo está en función del tipo de liderazgo que se ejercer y de las exigencias del equipo u organización. De manera que, no hay un tipo de liderazgo único, sino que el éxito radica en ejercer el liderazgo pertinente para el equipo y tiempo pertinente. Resulta necesario conocer al equipo y de acuerdo a ello ejercer el liderazgo adecuado.

La teoría de liderazgo situacional de Hersey y Blanchard (1982), tiene como fundamento las actitudes de liderazgo deben depender de las actitudes observables en el equipo, esto es, de acuerdo a su grado de participación en el equipo. Se contaría con una conducta orientada a determinada finalidad al momento en que los líderes indican las normativas o labores colectivas y segundo se evidenciaría una conducta de soporte, para la situación en ambos sentidos, en la que todos escuchan y forman parte al

momento de decidir. El grado de disponibilidad señalada o evidencia la respuesta de los grupos de trabajo ante retos o desafíos que les asignan en lineamiento a los intereses de los colaboradores (pp. 76 – 80).

Satisfacción laboral

Peiró (1997) citado por Ruvalcaba (2014), señala algunos modelos explicativos que manifiestan la satisfacción o el descontento. Por ello se revisa las siguientes orientaciones:

- a) Modelos basados en la satisfacción de necesidades: Se presentan acorde a los postulados teóricos de Bullock (1984), Muchinsky (1994), Peiró (1997) y Weinert (1985) quienes se acogen al planteamiento Teórico de las Necesidades de Maslow (1954). En este sentido, señala que el personal con mayores necesidades satisfechas en la entidad elevará significativamente el nivel de satisfacción. En contraparte, a menor cantidad de necesidades primarias satisfechas (fisiológicos y de seguridad); o secundarias (pertenencias al colectivo, estima y desarrollo personal), el personal se sentirá menos satisfecho. Por otro lado, la teoría propuesta por Herzberg (1967) es originada mediante un estudio de cada causa de la satisfacción y la insatisfacción laboral. Al momento de evaluar los datos obtenidos, fue posible la identificación de factores por criterios, los cuales expusieron las causas de la complacencia o insatisfacción de los colaboradores.
- b) Modelos basados en el grupo de referencia (de comparación interpersonal: Muchinsky (1994) acoge aquellas premisas propuestas por Festinger (1957), el cual manifestó que los colaboradores se fijan en aquellos individuos que son similares a ellos para valorarse. Asimismo, diferentes estudios evidencian elementos que suelen ser relevantes cuando se eligen el grupo de colaboradores: el nivel de ingreso, social, rasgos físicos o zonas vivenciales (urbanización o

rurales). Similar a la de Festinger es la de Korman (1977), donde el autor considera que la complacencia en el trabajo se vincula de forma positiva con el nivel en que los atributos del perfil de puestos se adhieren a las normativas y fines del colectivo, que la persona entiende y asume siendo un instrumento orientador con el fin de evaluar el mundo y para conceptualización del contexto social.

- c) Modelos basados en la comparación intrapersonal: Dicho postulado expone que los colaboradores hacen una comparación entre sus deseos y lo que en verdad llegan a recibir, asimismo, se formula el modelo de McCormick e Ilgen (1980), los cuales integra al modelo elementos cognoscitivos y de percepción individual. con relación a Jackson y Corr (2002), lo cual también se apoya por Rice, McFarlin y Bennet (1989), estos afirman que el proceso ideal para monitorear la satisfacción de los colaboradores es evaluar sus deseos y lo que en realidad reciben. El modelo requiere analizar el deseo personal siendo un criterio o índice el cual determinará la realidad laboral. Asimismo, se integra el modelo planteado por como otro teórico de comparación intrapersonal por Lawler (1970), empleando el criterio de Evans (1998) siendo uno de los modelos con mayor consistencia, donde el modelo sugiere que la asociación que existe entre las expectativas y lo real recibido, genera un estado de complacencia o no en el personal de la entidad (pp. 117 – 119).

2.5. Marco conceptual

Calidad

Son una serie de atributos orientados a la satisfacción de los requerimientos de cada necesidad y deseo de la clientela, logrando satisfacer cada requisito, y sobrepasando las expectativas (Rubio, 2013).

Competencia

La competencia como capacitación. Hace referencia al nivel en el cual los individuos se encuentren en las condiciones necesarias para desarrollar sus actividades laborales encomendadas por su centro de trabajo (Tobon, 2011).

Eficacia

Constituye el valor o nivel en que la empresa traza el poder lograr cada meta, finalidad o finalidades de la entidad (Rodríguez, 2014).

Eficiencia

Se considera como la forma o destreza en que determinados sistemas, grupos u organizaciones efectúan sus labores productivas, empleando un nivel adecuado de recursos u outputs al mínimo en comparación con los inputs (Rodríguez, 2014).

Empatía

Es la capacidad de recibir y comprender las vivencias de los clientes, especialmente los estados de ánimos. Es decir, una persona empática tiene la capacidad de estar en la posición de otro (Moreno, 2012).

Gestión

Forma audaz de administrar, orientada a la acción y la solución de los problemas de la administración dentro del marco de innovación; actividad de realizar gestiones orientadas al alcance de un negocio o al deseo de cualquier objetivo (Lara, 2012).

Líder

Influencia entre personas a otras o a un equipo según la situación específica y se efectúa por medio del proceso de comunicación humana con el propósito de lograr los objetivos planeados (Bonifaz, 2012).

Organización

Son aquellas agrupaciones conformada por individuos que fueron constituidas y dirigidas conscientemente orientado a la consecución de determinados propósitos y/o metas (Eggers, 2012).

Satisfacción

Nivel de comodidad de persona con su entorno y condiciones, comprende la intersección entre la vida real y las expectativas de la persona, implica una actitud positiva, mayor compromiso y motivación realizar tareas (Medina, 2018).

Seguridad

Se considera como la seguridad total, en otras palabras, se relaciona al usuario en el manipuleo y empleo del producto manufacturado en la entidad, el objetivo es la mejora continua de las condiciones al elevar la seguridad a las personas o trabajadores (Cabo, 2014).

Capítulo III

Diseño metodológico

3.1. Tipo de estudio

Tipo

Se consideró el tipo de estudio Aplicado, la cual está dirigida a determinar a través del conocimiento científico, los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) por los cuales se puede cubrir una necesidad reconocida y específica. En tal sentido con la investigación se busca aplicar los conocimientos de las variables y emplearlos para la obtención de resultados (Normativa Concytec, 2018, p. 2).

Alcance

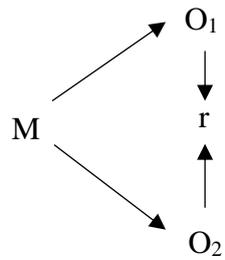
Fue **descriptivo correlacional**, el mismo que permitió responder el comportamiento de las variables de estudio a través de la observación directa según la naturaleza en que se presenten, además una vez recolectada la información este resultado servirá para identificar el grado y/o nivel de relación del liderazgo gerencial y satisfacción laboral en la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto (Fidias, 2012, p. 24)

3.2. Diseño de la investigación

Se presentó el diseño **no experimental**, la cual responde básicamente a la no manipulación intencionada de las variables de estudio, es aquí donde solo se analizarán los fenómenos tal cual como se producen de forma natural (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.163)

Además, fue de **corte transversal**, esto quiere decir que solo se realizará la observación y recojo de datos en momento o tiempo único. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.166)

El siguiente esquema representa en nivel correlacional.



En donde:

M = Colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C,
Tarapoto, 2020

O1 = Liderazgo gerencial

O2 = Satisfacción laboral

r = Relación

3.3. Formulación de la hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

Hi: La relación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto, 2020, es significativa.

3.3.2. Hipótesis específicas

H1: La relación entre la dimensión organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, es significativa.

H2: La relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, es significativa.

H3: La relación entre la dimensión personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, es significativa.

3.4. Operación de variables

Tabla 2.

Operacionalización de variables

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Liderazgo gerencial	Prieto (2016) señala que el liderazgo gerencial es la figura del líder por ser quien va a dirigir un equipo y sobre el cual recae la responsabilidad de sacar los planes, programas y proyectos de una organización con su iniciativa, emprendimiento, pensamiento y acción productiva integrando equipos de trabajo eficientes (p. 30).	La variable liderazgo gerencial será medido en sus tres dimensiones y tres indicadores por dimensión.	Organizacional Interpersonal Personal	<ul style="list-style-type: none"> – Conocimiento de objetivos – Conocimiento de competencia – Visión estratégica – Relaciones interpersonales – Comunicación – Trabajo en equipo – Autoestima – Proactividad – Deseos de triunfo 	Ordinal
Variable II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	Chiang, Martín, y Núñez (2010) menciona que la satisfacción laboral es el estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto. Por lo que se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con aspectos del trabajo y de la organización (p. 154).	Para evaluar la presente variable, será mediante la teoría propuesta por el autor y referente a la realidad de la organización.	Factores higiénicos Factores motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> – Sueldo – Políticas de la empresa – Normas y procedimientos – Relación con los subordinados – Logros – Responsabilidades – Reconocimiento – Desarrollo personal 	Ordinal

3.5.Población y muestra

3.5.1.Población

“Se considera como la agrupación de cada elemento (unidad análisis) los cuales se integran al entorno en el cual se desenvuelve los estudios a efectuarse” (Carrasco, 2018, pp. 136 -137). En tal sentido la población estuvo constituida por 63 participantes de la unidad de producción de la empresa Autonort Nor Oriente SAC de la ciudad de Tarapoto.

Criterio selección

Criterio de inclusión

Trabajadores del área de producción de la empresa Autonort Nor Oriente SAC de la ciudad de Tarapoto.

Criterio de exclusión

Trabajadores de otras áreas dentro de la empresa Autonort Nor Oriente SAC de la ciudad de Tarapoto.

3.5.2.Muestra

La muestra estuvo conformada por 63 colaboradores de la empresa Atonort Nor Oriente SAC de la ciudad de Tarapoto, provincia de San Martín y departamento de San Martín. Se denomina muestra a la esencia o subconjunto definido en sus atributos a los que se denomina población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 173). Asimismo, se consideró como tipo de muestro no probabilístico ya que tanto la población como la muestra son la misma cantidad. En este tipo de muestreo interviene el criterio del investigador para seleccionar a las unidades muestrales, de acuerdo con ciertas características que requiera la

naturaleza de la investigación que se quiera desarrollar (Ñaupas, Valdivia, & Romero, 2018)

3.6. Plan de procesamiento de datos

3.6.1. Diseño del instrumento

Técnica

La técnica de recojo de información fue la encuesta, el mismo que permitió caracterizar a la primera y segunda variable liderazgo gerencial y satisfacción laboral. Además, la presente se elaborará en función a las dimensiones e indicadores sustentados a partir del constructo del marco teórico. Es preciso mencionar, que ello será dirigida a una muestra representativa que en este caso responde a los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 228)

Instrumento

Los instrumentos fueron adaptados tomando como base los indicadores de cada variable de estudio, los mismos que permitirán de manera objetiva conocer el estado en que se encuentran. De esta forma se indica que el instrumento fue un cuestionario, la cual estuvo ilustrada a través de la escala Likert.

La primera variable que respondió básicamente al liderazgo gerencial consto de 15 ítems, con alternativa de respuesta Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).

Además, fue valorada en función a los siguientes ítems, para ello se consideró 3 puntajes 1 a 3; es aquí donde el puntaje 1 determinará un calificativo de deficiente; puntaje 2 como regular, puntaje 3 eficiente.

Escala	Intervalo
Deficiente	15 – 34
Regular	35 – 54
Eficiente	55 – 75

Dimensiones	Ítems	Valoración
Organizacional	1 – 5	Puntaje 1 calificativo inadecuado
Interpersonal	6 - 10	Puntaje 5 calificativo muy adecuado
Personal	11 - 15	

La segunda variable satisfacción laboral el cuestionario estuvo en base 15 ítems, con 5 alternativas de respuesta Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Además, la presente fue valorada a partir de ítems, para ello se considera los 3 puntajes correspondientes de 1 – 3; asimismo, será valorada a partir de ítems; donde el puntaje 1 determinará un calificativo de bajo; puntaje 2 como medio, puntaje 3 alto.

Escala	Intervalo
Bajo	15 – 34
Medio	35 – 54
Alto	55 – 75

Dimensiones	Ítems	Valoración
Factores Higiénicos	1 – 10	Puntaje 1 calificativo Bajo
Factores motivacionales	11 – 15	Puntaje 5 calificativo muy Alto

Validez

La validez comprende el grado de que el instrumento es capaz de medir lo que pretende medir, en la medida de las variables presentadas en la investigación (Hernández, 2014, p. 200).

Por ello, en el presente estudio se consideró encontrar la validez mediante el criterio de jueces

Tabla 3
Validación por juicio de expertos

Experto	Opinión
Mg. David Troya Palomino	Existe suficiencia
Mg. Kelita Guillen López	Existe suficiencia
Mg. Enzo Bautista Calderón	Existe suficiencia

Confiabilidad

Se refiere a que el instrumento es capaz de brindar los mismos resultados, a pesar de ser empleando cuantas veces sea y al mismo grupo o sujeto de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 200).

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se inicia con la recopilación de información mediante los instrumentos elaborados en pro de la investigación, a fin de obtener data específica para la resolución de objetivo de estudio. En cuanto al análisis de información, se utilizó la técnica de tabulación de datos, realizada mediante el programa Microsoft Excel, por lo que, se consideró recolectar los datos, a propósito de presentarlos en tablas y figuras, para mayor comprensión del investigador e incluso para los mismos usuarios. Asimismo, se empleó la prueba estadística de Rho de Spearman con la ayuda del sistema SPSS. V.23 para cumplir con los objetivos relacionales. Dentro de esta prueba no paramétrica se toma en cuenta toma valores entre -1 y 1 para dar a conocer el grado de relación, detallado en la siguiente tabla:

Tabla 4.
Interpretación del estadístico de correlación

Desde	Hasta	Significado
-0.91	-1	Correlación negativa perfecta
-0.76	-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.51	-0.75	Correlación negativa considerable
-0.26	-0.5	Correlación negativa media
-0.11	-0.25	Correlación negativa débil
-0.01	-0.1	Correlación negativa muy débil
0	0	No existe correlación alguna entre las variables
0.01	0.1	Correlación positiva muy débil
0.11	0.25	Correlación positiva débil
0.26	0.5	Correlación positiva media
0.51	0.75	Correlación positiva considerable
0.76	0.9	Correlación positiva muy fuerte
0.91	1	Correlación positiva perfecta

Capítulo IV.

Resultados

4.1. Fiabilidad del instrumento

Tabla 5.

Fiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento

VARIABLES	Alfa de Cronbach	N de elementos
Liderazgo gerencial	,844	15
Satisfacción laboral	,877	15

En la tabla 4 se muestra la fiabilidad del alfa de cronbach de los instrumentos de las variables de estudio. Para la variable liderazgo gerencial tuvo un valor alfa de ,844 y la variable satisfacción laboral tuvo un valor de ,877, lo cual es una fiabilidad alta, por tanto, ambos instrumentos son aplicables para la medición de las variables. La fiabilidad, conocida también como confiabilidad. Aquí, una medición que se realiza a un objeto dos o tres veces, debe obtener resultados similares, si no lo hace así no es confiable. La fiabilidad se basa en la capacidad de la medición en el grado de discriminación y dificultad, para que pueda lograr un resultado objetivo. Para que un instrumento se considere como confiable este deber ser mayor a 0,7 (Ñaupas, Valdivia, & Romero, 2018)

4.2. Información sociodemográfica

Tabla 6.

Análisis sociodemográficos

Genero	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	1	30	48%
Femenino	2	33	52%
		63	100%

En la tabla 5 se muestra que del 100% de los encuestados de la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C el 33% pertenece al género femenino y el 30% pertenece al género masculino.

4.3. Prueba de normalidad

Regla de decisión

Si el p.valor es mayor a 0,05 los datos presentan normalidad, caso contrario no se consideraran normales

Tabla 7.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo gerencial	0.177	63	0.000
Liderazgo organizacional	0.226	63	0.000
Liderazgo interpersonal	0.152	63	0.001
Liderazgo personal	0.182	63	0.000
Satisfacción laboral	0.252	63	0.000
Factores Motivacionales	0.248	63	0.000
Factores Higiénicos	0.258	63	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se muestra los resultados elaborados en relación a la prueba de normalidad y para ello se tuvo en consideración a la prueba Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra de la investigación fue mayor a 50 personas (63 colaboradores). En ese sentido, el resultado del valor sig., o también conocido como “p valor” resulto siendo inferior al margen de error de 0,05, por consiguiente no existe una distribución normal. El coeficiente de Rho de Spearman, simbolizado como r_s , es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). En ese sentido a partir de este resultado se deduce que la prueba estadística a emplear es la prueba

de Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables y la relación con las dimensiones. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 322).

4.4. Tablas cruzadas

Tabla 8.

Tabla cruzada del liderazgo gerencial y la satisfacción laboral Género*

		Género					
		Masculino		Femenino		Total	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Liderazgo gerencial	Deficiente	22	34.9%	21	33.3%	43	68.3%
	Regular	6	9.5%	7	11.1%	13	20.6%
	Eficiente	2	3.2%	5	7.9%	7	11.1%
	Total	30	47.6%	33	52.4%	63	100.0%
Liderazgo organizacional	Deficiente	30	47.6%	33	52.4%	63	100.0%
	Regular	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Eficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	0	47.6%	0	52.4%	63	100.0%
Liderazgo interpersonal	Deficiente	28	44.4%	29	46.0%	57	90.5%
	Regular	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Eficiente	2	3.2%	4	6.3%	6	9.5%
	Total	30	47.6%	33	52.4%	63	100.0%
Liderazgo personal	Deficiente	29	46.0%	33	52.4%	62	98.4%
	Regular	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Eficiente	1	1.6%	0	0.0%	1	1.6%
	Total	30	47.6%	33	52.4%	63	100.0%
Satisfacción laboral	Bajo	24	38.1%	24	38.1%	48	76.2%
	Medio	2	3.2%	2	3.2%	4	6.3%
	Alto	4	6.3%	7	11.1%	11	17.5%
	Total	30	47.6%	33	52.4%	63	100.0%
Factores higiénicos	Bajo	24	38.1%	24	38.1%	48	76.2%
	Medio	3	4.8%	2	3.2%	63	7.9%
	Alto	3	4.8%	7	11.1%	0	15.9%
	Total	30	47.6%	33	52.4%	63	100.0%
Factores motivacionales	Bajo	24	38.1%	24	38.1%	48	76.2%
	Medio	4	6.3%	3	4.8%	7	11.1%
	Alto	2	3.2%	6	9.5%	8	12.7%
	Total	30	47.6%	33	52.4%	63	100.0%

En la tabla 7 se puede observar la diferencia en cuanto al género, en la cual para la variable liderazgo gerencial el género masculino lo calificó como deficiente 34,9%, regular 9,5% y eficiente 3,2%; mientras que el género femenino lo calificó como deficiente 33,3%, regular 11,1% y eficiente 7,9%. Para la dimensión liderazgo organizacional el género masculino lo calificó deficiente 47,6%, regular 0,0% y eficiente 0,0%, sin embargo, el género femenino lo calificó como deficiente 52,4%, regular 0,0% y eficiente 0,0%; mientras que la dimensión liderazgo interpersonal el género masculino lo calificó deficiente 44,5%, regular 0,0% y eficiente 3,2%, sin embargo, el género femenino lo calificó como deficiente 46,0%, regular 0,0% y eficiente 6,5%; y, finalmente la dimensión liderazgo personal el género masculino lo calificó deficiente 46,0%, regular 0,0% y eficiente 1,6%, sin embargo, el género femenino lo calificó como deficiente 52,4%, regular 0,0% y eficiente 0,0%. Ahora bien en cuanto a la variable satisfacción laboral el género masculino lo calificó bajo 38,1%, medio 3,2% y alto 6,3%, sin embargo, el género femenino lo calificó como bajo 38,1%, medio 3,2% y alto 11,1%; en cuanto a sus dimensiones factores higiénicos el género masculino lo calificó como bajo 38,1%, medio 4,8% y alto 4,8%, sin embargo, el género femenino lo calificó como bajo 38,1%, medio 3,2% y alto 11,1%; y, finalmente la dimensión factores motivacionales el género masculino lo calificó como bajo 38,1%, medio 6,3% y alto 3,2%, sin embargo, el género femenino lo calificó como bajo 38,1%, medio 4,8% y alto 9,5%.

4.5.Hipótesis general

Hi: La relación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto, 2020, es significativa.

H0: La relación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto, 2020, no es significativa.

Tabla 9.

Correlación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral

Liderazgo gerencial	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	P-valor	n
	,468	0.000	63

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

Después de aplicar la prueba de Rho de Spearman, se logra evidenciar en la tabla 8 que respecto al coeficiente de correlación resulto siendo igual a ,468, lo que demuestra que el grado de relación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral es positiva media, por otro lado el valor de sig. (significancia) bilateral se encontró por debajo del margen de error de 0,05 (0,000). Este último resultado permite aceptar la hipótesis alterna que refiere que la relación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto, 2020, es significativa. Indicando que mientras en la empresa se muestre un mejor liderazgo gerencial, la satisfacción laboral de los colaboradores del área de producción será mas evidente en el desarrollo de sus actividades.

4.6. Analisis descriptivo

Tabla 10.

Resultados descriptivos del liderazgo gerencial

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	15	34	43	68%
Regular	35	54	13	21%
Eficiente	55	75	7	11%
Total			63	100%

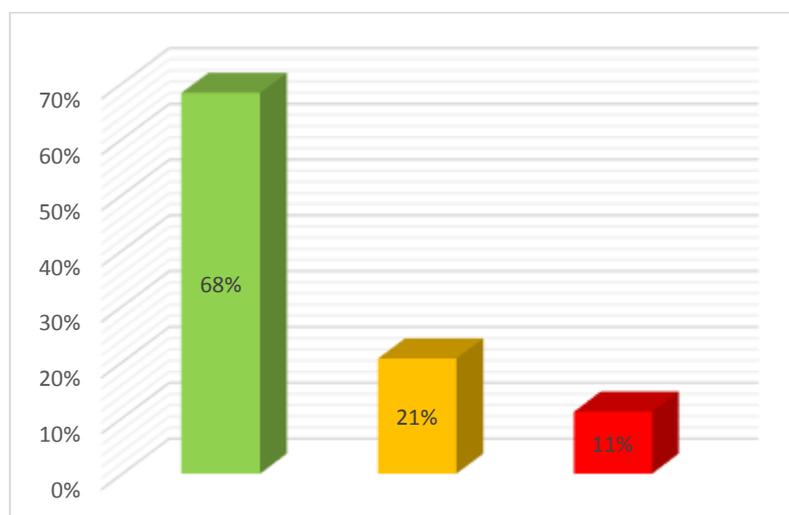


Figura 1. Resultados descriptivos del liderazgo gerencial

En la tabla 9 y figura 1 se muestran los resultados descriptivos de la variable liderazgo gerencial, donde se observa que el 68% de los trabajadores de la empresa en estudio indicaron que es deficiente mientras que el 21% señaló que es regular con un 21% y el nivel eficiente con un 11%.

Tabla 11.

Resultados descriptivos de la satisfacción laboral

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	15	34	48	76%
Medio	35	54	4	6%
Alto	55	75	11	17%
Total			63	100%

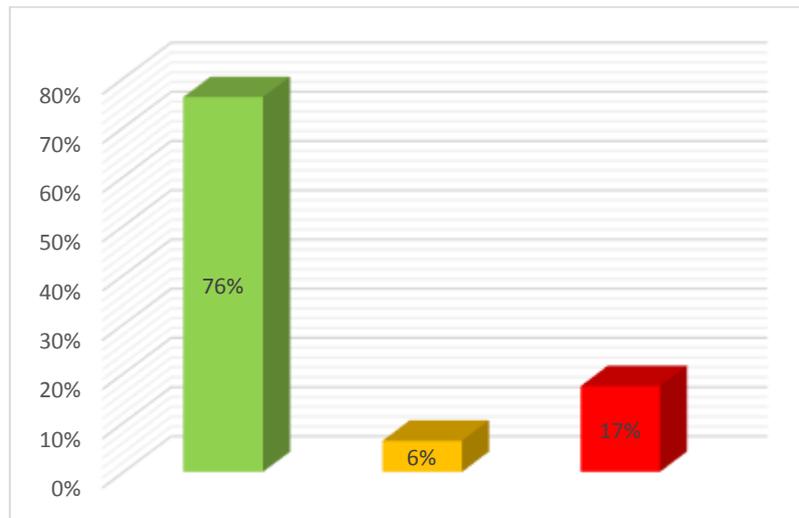


Figura 2. Resultados descriptivos del satisfacción laboral

En la tabla 10 y figura 2 se observan los resultados de la satisfacción laboral, en la cual se muestra un nivel de satisfacción bajo 76% por parte de los colaboradores en la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, mientras que en un 17% se evidencia un nivel alto y con un 6% se encontró en un nivel medio. Lo cual permite aceptar la segunda hipótesis específica: El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto, 2020, fue bajo.

4.7.Hipótesis específica 1

H1: La relación entre la dimensión organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, es significativa.

H0: La relación entre la dimensión organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, no es significativa.

Tabla 12.

Correlación entre la dimensión organizacional y la satisfacción laboral

Dimensión	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	P-valor	n
organizacional	,455	0.000	63

Regla de decisión

- Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H0).
- Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H1).

Después de aplicar la prueba de Rho de Spearman, se logra evidenciar en la tabla 11 dos valores que es importante analizar. Primero el coeficiente de correlación resulto siendo igual a ,455, lo que demuestra que el grado de relación entre la dimensión organizacional y la satisfacción laboral es positiva media, por otro lado el valor de sig. bilateral se encontró por debajo del margen de error de 0,05 (0,000). Este último resultado permite aceptar la primera hipótesis específica: La relación entre la dimensión organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, es significativa. Lo cual quiere decir que, mientras mejor sea el liderazgo organizacional mejor será la satisfacción laboral en los colaboradores en

la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto. Indicando que mientras se mejore el liderazgo organizacional en la empresa en estudio mostrando habilidades que aporten al crecimiento y de esa manera la satisfacción laboral también será más evidente en los trabajadores.

4.8.Hipótesis específica 2

H2: La relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, es significativa.

H0: La relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, no es significativa.

Tabla 13.

Correlación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral

Dimensión	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	P-valor	n
interpersonal	,458	0.000	63

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

Después de aplicar la prueba de Rho de Spearman, se logra evidenciar en la tabla 12 el coeficiente de correlación resulto siendo igual a ,458, lo que demuestra que el grado de relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral es positiva media, por otro lado el valor de sig. bilateral se encontró por debajo del margen de error de 0,05 (0,000). Este último resultado permite aceptar la segunda hipótesis específica: La relación

entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, es significativa. Lo cual quiere decir que, mejor sea el liderazgo interpersonal mejor será la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto. Este resultado indica que mientras mejor sea el liderazgo interpersonal mejor será la satisfacción de los trabajadores en su lugar de trabajo.

4.9.Hipótesis específica 3

H3: La relación entre la dimensión personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, es significativa.

H0: La relación entre la dimensión personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, no es significativa.

Tabla 14.

Correlación entre la dimensión personal y la satisfacción laboral

Dimensión personal	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	P-valor	n
	,504	0.000	63

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

En la tabla 13 se puede observar la relación entre se puede apreciar la relación entre la dimensión personal y la satisfacción laboral mediante la prueba estadística Rho de Spearman, en la cual el coeficiente obtenido fue ,504, el cual refiere que la correlación es positiva media y además esta relación es significativa por que el p-

valor fue de .000. Se acepta la tercera hipótesis específica que refiere que: La relación entre la dimensión personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, es significativa. Lo cual quiere decir que, mejor sea el liderazgo personal mejor será la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto. Este resultado indica que cuando el liderazgo personal se muestre de la mejor manera por parte del jefe de área de producción ello repercutirá en la satisfacción de los trabajadores.

4.10. Discusiones

Se llegó a determinar que la relación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral fue significativa mediante la prueba estadística Rho de Spearman, dado que, el coeficiente obtenido fue 0,468, el cual refiere que la correlación es positiva media y además esta relación es significativa por que el p-valor fue de .000; resultado similares se encontraron en la investigación de Duran (2017), dado que, el liderazgo organizacional incide en los niveles de satisfacción de los docentes, siendo influenciada por factores como la motivación, clima laboral, oportunidad de progreso y recompensa por parte del director, así mismo, el estudio de Quiquia (2018) demostró que se obtuvo como resultado que: el valor calculado del Chi cuadrada para un nivel de confianza del 95% con un nivel de significancia $<0,05$, se rechaza la hipótesis nula, por tanto, se comprueba que existe una relación significativa entre el Liderazgo Gerencial y la Satisfacción del personal en la Oficina de Gestión y Desarrollo de la Red Asistencial Sabogal, Callao 2013

El primer objetivo específico fue determinar la relación entre la dimensión organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020; donde a través de la prueba estadística Rho de Spearman, el coeficiente obtenido fue 0,455, el cual refiere que la correlación es positiva media y

además esta relación es significativa por que el p-valor fue de .000, similares resultados se presentan en la investigación de Mino, (2016) quien dio a conocer que el liderazgo en su dimensión organizacional y la satisfacción laboral. Donde $X^2=23.358$ y $p=0.000$.

El segundo objetivo específico fue determinar la relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020; se llegó a determinar que a través de la prueba estadística Rho de Spearman, el coeficiente obtenido fue 0,458, el cual refiere que la correlación es positiva media y además esta relación es significativa por que el p-valor fue de .000, este resultado se compara con el de Marin & Placencia (2017) Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado, explican que respecto a los factores higiénicos, los trabajadores resultaron medianamente motivados (46.3%), y los factores con mayores promedios globales fueron: “Relaciones con el jefe” y “Relaciones con los compañeros de trabajo”

El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre la dimensión personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020; se llegó a determinar a través la prueba estadística Rho de Spearman, el coeficiente obtenido fue 0,504, el cual refiere que la correlación es positiva media y además esta relación es significativa por que el p-valor fue de .000, este resultado se compara con lo encontrado por Huaña (2018) quien dio a conocer que existe relación entre el liderazgo directivo en su dimensión personal y la satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas públicas del Distrito de Ticsas. Ayacucho, 2017”.
($t_b = 0,591$; $p < 0,05$).

Capítulo V.

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Las siguientes conclusiones son el resultado de la contrastación de las hipótesis y van de acuerdo al cumplimiento de los objetivos plasmados en el estudio, los cuales se detallan a continuación:

Como conclusión general, respecto al objetivo general que fue determinar la relación que existe entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020; se llegó a determinar que la relación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral fue significativa mediante la prueba estadística Rho de Spearman, dado que, el coeficiente obtenido fue 0,468, el cual refiere que la correlación es positiva moderada y además esta relación es significativa por que el p-valor fue de .000. Lo cual quiere decir que, mientras mejor sea el liderazgo gerencial mejor será la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto.

Como conclusión específica 1, el objetivo propuesto fue determinar la relación entre la dimensión organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020; se llegó a determinar que fue significativa mediante la prueba estadística Rho de Spearman, dado que, el coeficiente obtenido fue 0,455, el cual refiere que la correlación es positiva media y además esta relación es significativa por que el p-valor fue de .000. Lo cual quiere decir que, mientras mejor sea el liderazgo organizacional mejor será la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto.

Como conclusión específica 2, el objetivo propuesto fue determinar la relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020; se llegó a determinar que fue significativa a través de la prueba estadística Rho de Spearman, dado que, el coeficiente obtenido fue 0,458, el cual refiere que la correlación es positiva media y además esta relación es significativa por que el p-valor fue de .000. Lo cual quiere decir que, mejor sea el liderazgo interpersonal mejor será la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto.

Como conclusión específica 3, el objetivo propuesto fue determinar la relación entre la dimensión personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020; se llegó a determinar que fue significativa a través de la prueba estadística Rho de Spearman, dado que, el coeficiente obtenido fue 0,504, el cual refiere que la correlación es positiva media y además esta relación es significativa por que el p-valor fue de .000. Lo cual quiere decir que, mejor sea el liderazgo personal mejor será la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto.

5.2. Recomendaciones

Respecto a los resultados obtenidos planteamos las siguientes recomendaciones para que tengan en cuenta el gerente y el personal recursos humanos de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto

Al gerente de la empresa, se sugiere capacitarse en temas de liderazgo junto con el jefe del área de producción, a fin de lograr los beneficios organizacionales a futuro.

Al gerente de la empresa Autonort Nor Oriente SAC se sugiere mejorar el liderazgo organizacional realizando reuniones y conferencias periódicas, en las cuales se compartan ideas y se brinde la oportunidad a los colaboradores de aportar con su conocimiento a la mejora continua de la empresa.

Al gerente de la empresa Autonort Nor Oriente SAC se sugiere mejorar el liderazgo interpersonal por medio de reconocimientos verbales a los colaboradores que les permitan saber que sus acciones ayudan a la empresa a crecer cada día, además de realizar charlas motivacionales y practicar deportivas donde participen todos los trabajadores.

Al jefe de área de producción de la empresa en estudio se sugiere mejorar su liderazgo personal realizando actividades como reuniones con los trabajadores a fin de conocer sus opiniones, inquietudes y sugerencias, actividades en las que se toman decisiones dentro de la empresa y donde se incluya a los trabajadores ya que en muchas ocasiones pueden brindar grandes ideas.

Referencias

- Aamodt, M. (2012). *Psicología industrial/organizacional* (Sexta ed.). Mexico D.F.: Cengage Learning Editores.
- Alvover, C., Moriano, J., & Osca, A. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3204879&query=sobrecarga+de+trabajo>
- Ander, E. (2011). *Aprender a investigar*. Córdoba: Editorial Brujas. Recuperado el 27 de marzo de 2019, de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Beatriz, P., & Batalla, P. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Madrid: Dykinson. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4760412&query=liderazgo%2Bempresarial>
- Bernal, C. (2011). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación. Recuperado el 27 de marzo de 2019, de <https://tecnologicosucreinvestigacion.files.wordpress.com/2016/03/metodologia-de-la-investigacion-3edi-bernal.pdf>
- Bonifaz, C. (2012). *Liderazgo empresarial*. México: Red Tercer Milenio SC. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Liderazgo_empresarial.pdf
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la calidad mediante mejora en la prevención de riesgos laborales en el sector sanitario*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 27 de marzo de 2019, de

<https://books.google.com.pe/books?id=hRu5BgAAQBAJ&pg=PA898&dq=concepto+de+seguridad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjisJjKobnUAhWB6yYKHTu-tBIwQ6AEIUjAI#v=onepage&q=concepto%20de%20seguridad&f=false>

Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Celma, J., & Piquer, L. (2018). *Management para gestores del deporte: liderazgo, funciones y técnicas directivas (2a. ed.)* (Segunda ed.). Barcelona, España: Bubok Publishing S.L. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5486293&query=Liderazgo+directivo>

Chiang, M., & Ojeda, J. (2011). Contaduría y Administración 58 (2), abril-junio 2013: 39-60 Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 39-60. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0186104213712099?token=578480669000BDD5154D1520BA761559D4D8B735780BC24673460772154493FDA1E0564A101470DAE8CAA27AF63AB8CE>

Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencia de la educación*, 19(33), 228-247. Recuperado el 2019, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Reino Unido: Edinburgh Business School. Obtenido de <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>

Diario Gestión. (18 de Agosto de 2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Obtenido de El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores:

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545#>

Diario Gestión. (12 de agosto de 2018). *Siete problemas en el trabajo que un líder coach soluciona con éxito*. Obtenido de Siete problemas en el trabajo que un líder coach soluciona con éxito: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/siete-problemas-lider-coach-soluciona-exito-241305>

Diario Observatorio de RRHH. (8 de enero de 2019). *El 73% de los trabajadores en España está satisfecho con su puesto de trabajo*. Obtenido de ORH: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-73-de-los-trabajadores-en-espana-esta-satisfecho-con-su-puesto-de-trabajo-2.html>

Diario Talent Street España. (21 de abril de 2017). *Las posiciones de liderazgo registran niveles más altos de felicidad*. Obtenido de Las posiciones de liderazgo registran niveles más altos de felicidad: <https://www.equiposytalento.com/talentstreet/noticias/2017/04/21/las-posiciones-de-liderazgo-registran-niveles-mas-altos-de-felicidad/1424/>

Duche, A., & Rivera, G. (2018). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Revista Scielo, 1(54), 1-11*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n54/1695-6141-eg-18-54-353.pdf>

Durán, C. (2017). *El liderazgo organizacional y su incidencia en los resultados de satisfacción laboral en la universidad Técnica de Machala*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10917/1/ECUACE-2017-AE-CD00191.pdf>

Eggers, M. (2012). *Teoría de las organizaciones*. Buenos Aires: Editorial Maipue. Recuperado el 27 de marzo de 2019, de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3199975&query=organizaciones>

- Fuentes, S., Talavera, J., & Pizarro, G. (2015). *Estudio de la satisfacción del empleado enfocado en las competencias y habilidades gerencial de los funcionarios de la empresa el pacifico vida compañía de seguros y reaseguros SA de la agencia descentralizada Sur Tacna - Moquegua*. Tesis de posgrado, Neumann Business School, Tacna, Perú. Obtenido de http://repositorio.neumann.edu.pe/bitstream/NEUMANN/19/3/TESIS%20_MANN_Fuentes_Talavera_Pizarro.pdf
- García, Y., Martínez, M., Rivera, M., & Gutiérrez, G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas. *Revista de la Universidad Veracruzana*, 26-42. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
- Haz, L., & Fierro, I. (2017). Liderazgo y Satisfacción Laboral: Un Análisis de Estudios. *Universidad Espiritu Santo*, 29-40. Obtenido de <http://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/download/75/73>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). México, México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 07 de julio de 2019
- Huaña, J. (2018). *Liderazgo directivo y satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas públicas del Distrito de Ticllas. Ayacucho, 2017*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19567/hua%C3%B1a_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lara, G. (2012). *Gestión de empresas sociales*. México: Editorial Miguel Ángel Porrúa. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3226544&query=la+gesti%C3%B3n>
- Luna, A. (2014). *Administración estratégica*. México DF: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3227900&query=liderazgo%2Bgerencial>
- Medina, N. (2018). *Gestión de equipos eficaces: influir y motivar*. Madrid: Editorial Cep. Recuperado el 27 de marzo de 2019, de https://books.google.com.pe/books?id=nWFRDwAAQBAJ&pg=PA80&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjnx6_Duf_fAhWy2FkKHXCDCOgQ6AEIODAD#v=onepage&q&f=false
- Mino, M. (2016). *Liderazgo y satisfacción laboral en las facultad de ciencias contables financieras y administrativas de la universidad Católica los Angeles de Chimbote, 2014*. Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1812/TESIS%20DOCTORAL%20MARIA%20MINO%20ASENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales, D. (2017). *Estilo gerencial y satisfacción laboral en las instituciones educativas del nivel secundaria del distrito del Rímac de la UGEL N° 2, 2015*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21943/Morales_SDT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Moreno, V. (2012). *Técnicas de comunicación con personas dependientes en instituciones*. México: Ic Editorial. Recuperado el 2019 de marzo de 2019, de <https://books.google.com.pe/books?id=o-4ESB-As8cC&pg=PT30&dq=empatia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjXx6G4qLnUAhWLKiYKHTSiA54Q6AEIOjAE#v=onepage&q=empatia&f=false>
- Nomartiva Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica*. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Paredes, L. (2015). *El liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Otuzco - 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4637/paredescastillo_lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parra, R., & Arce, M. (2018). La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 157-162. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6777805.pdf>
- Pazmiño, I. (2011). *Liderazgo, más que una estrategia gerencial*. Quito: EDITEKA Ediciones. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3188004&query=liderazgo%2Bgerencial>

Prieto, J. (2016). *Gerencia proactiva: más allá de la visión empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4870541&query=liderazgo%2Bgerencial>

Quiquia, T. (2018). *Liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los recursos humanos en la oficina de gestión y desarrollo del hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao en el año 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5457/Quiquia%20Nalvarte%20Teodoro%20Edilberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, M. (2017). *El liderazgo de los directivos y su relación con la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Mercedes Cabello de Carbonera del distrito de Ilo, Moquegua 2017*. Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6445/EDMraqumf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, M. (2012). *Liderazgo: desarrollo de habilidades directivas (2a. ed.)* (Primera ed.). México: Editorial El Manual Moderno. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3215926&query=Liderazgo+directivo#>

Rubio, G., & Uribe, M. (2013). *Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: una aplicación para las grandes superficies*. Sello Editorial Universidad del Tolima. Recuperado el 8 de marzo de 2019, de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5350242&query=servicio+publico#>

Ruvalcaba, F., Selva, C., & Sahagún, M. (2014). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. *Región Centro de México*, 113-128. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Javier_Ruvalcaba-Coyaso/publication/298214529_Satisfaccion_laboral_una_revision_teorico-historica_de_su_investigacion/links/56e713ae08ae85e780cfc941/Satisfaccion-laboral-una-revision-teorico-historica-de-su-investigaci

Sindicato Unión General de Trabajadores. (2012). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Andalucía: Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales. Obtenido de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgopsicosocialesand/publication.pdf

Stracuzzi, S., & Pestana, F. (2012). *Investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL. Obtenido de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>

Suarez, M. (2018). *Liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Ugel N° 04 de Comas; 2017*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14885/Suarez_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tobón, S. (2011). *Formación basada en competencias*. Madrid: Universidad de Complutense de Madrid. Recuperado el 27 de marzo de 2019, de

<https://www.uv.mx/psicologia/files/2015/07/Tobon-S.-Formacion-basada-en-competencias.pdf>

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: “Liderazgo gerencial y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Atonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto, 2020”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables de estudio												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Atonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación del liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Atonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020.</p>	<p>Hipótesis general La relación entre el liderazgo gerencial y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Atonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto, 2020, es significativa.</p>	<p>Variable 1: liderazgo gerencial Definición conceptual: es la figura del líder por ser quien va a dirigir un equipo y sobre el cual recae la responsabilidad de sacar los planes, programas y proyectos de una organización con su iniciativa, emprendimiento, pensamiento y acción productiva integrando equipos de trabajo eficientes (Prieto, 2016).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable 1</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Liderazgo gerencial</td> <td>Organizacional</td> <td>- Conocimiento de objetivos - Conocimiento de competencia - Visión estratégica</td> <td rowspan="3">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Interpersonal</td> <td>- Relaciones interpersonales - Comunicación - Trabajo en equipo</td> </tr> <tr> <td>Personal</td> <td>- Autoestima - Proactividad - Deseos de triunfo</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Escala	Liderazgo gerencial	Organizacional	- Conocimiento de objetivos - Conocimiento de competencia - Visión estratégica	Ordinal	Interpersonal	- Relaciones interpersonales - Comunicación - Trabajo en equipo	Personal	- Autoestima - Proactividad - Deseos de triunfo
Variable 1	Dimensiones	Indicadores		Escala											
Liderazgo gerencial	Organizacional	- Conocimiento de objetivos - Conocimiento de competencia - Visión estratégica		Ordinal											
	Interpersonal	- Relaciones interpersonales - Comunicación - Trabajo en equipo													
	Personal	- Autoestima - Proactividad - Deseos de triunfo													
<p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la dimensión organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Atonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020? ¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Atonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020? ¿Cuál es la relación entre la dimensión personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Atonort Nor</p>	<p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la dimensión organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Atonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020. Determinar la relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Atonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020. Determinar la relación entre la dimensión personal y la satisfacción laboral en los</p>	<p>Hipótesis específicas H1: La relación entre liderazgo gerencial en su dimensión organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Atonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, es significativa. H2: La relación entre liderazgo gerencial en su dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Atonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020, es significativa. H3: La relación entre liderazgo gerencial en su dimensión personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Atonort Nor</p>													
			<p>Variable 2: Satisfacción laboral Definición conceptual: es el estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto. Por lo que se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con aspectos del trabajo y de la organización (Chiang, Martín, y Núñez, 2010).</p>												

Oriente SAC, Tarapoto, 2020?	colaboradores de la empresa Autonort Nor Oriente SAC, Tarapoto, 2020.	Oriente SAC, Tarapoto, 2020, es significativa.	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1191 260 1361 316">Variable 1</th> <th data-bbox="1361 260 1588 316">Dimensiones</th> <th data-bbox="1588 260 1930 316">Indicadores</th> <th data-bbox="1930 260 2063 316">Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1191 316 1361 678" rowspan="2">Satisfacción laboral</td> <td data-bbox="1361 316 1588 544">Factores higiénicos</td> <td data-bbox="1588 316 1930 544"> <ul style="list-style-type: none"> - Sueldo - Políticas de la empresa - Normas y procedimientos - Relación con los subordinados </td> <td data-bbox="1930 316 2063 678" rowspan="2">Ordinal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1361 544 1588 678">Factores motivacionales</td> <td data-bbox="1588 544 1930 678"> <ul style="list-style-type: none"> - Logros - Responsabilidades - Reconocimiento - Desarrollo personal </td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Escala	Satisfacción laboral	Factores higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> - Sueldo - Políticas de la empresa - Normas y procedimientos - Relación con los subordinados 	Ordinal	Factores motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Logros - Responsabilidades - Reconocimiento - Desarrollo personal
Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Escala										
Satisfacción laboral	Factores higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> - Sueldo - Políticas de la empresa - Normas y procedimientos - Relación con los subordinados 	Ordinal										
	Factores motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Logros - Responsabilidades - Reconocimiento - Desarrollo personal 											
Metodología		Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos										
<p>Tipo de Investigación: Investigación aplicada</p> <p>Alcance de Investigación: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal</p>		<p>Población: estará conformada por los colaboradores del área de producción de la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto, 2020.</p> <p>Muestra: Estará conformada por los 63 colaboradores del área de producción de la empresa Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto, 2020.</p>	<p>Para la Recolección de datos: encuesta.</p> <p>Para el Análisis e Interpretación de datos: cuestionario.</p>										

Anexo 2. Matriz instrumental

Título	Variable I	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente de información	Instrumento
Liderazgo gerencial y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Atonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto, 2020	Liderazgo gerencial	Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de objetivos - Conocimiento de competencia - Visión estratégica 	(1,2) (3) (4,5)	Trabajadores de la empresa Atonort Nor Oriente SAC	Cuestionario
		Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales - Comunicación - Trabajo en equipo 	(6,7) (8,9) (10)	Trabajadores de la empresa Atonort Nor Oriente SAC	Cuestionario
		Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Autoestima - Proactividad - Deseos de triunfo 	(11) (12,13) (14,15)	Trabajadores de la empresa Atonort Nor Oriente SAC	Cuestionario
	Satisfacción laboral	Factores higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> - Sueldo - Políticas de la empresa - Normas y procedimientos - Relación con los subordinados 	(1,2,3) (4,5,6) (7,8) (9,10)	Trabajadores de la empresa Atonort Nor Oriente SAC	Cuestionario
		Factores motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Logros - Responsabilidades - Reconocimiento - Desarrollo personal 	(11,12) (13) (14) (15)	Trabajadores de la empresa Atonort Nor Oriente SAC	Cuestionario



Anexo 3. Instrumentos

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

VARIABLE: LIDERAZGO GERENCIAL

El presente cuestionario se encuentra dirigido a los colaboradores de Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto, 2020, por lo que se requiere, de manera cordial, responder prudentemente y con suma sinceridad ante las siguientes interrogantes, a fin de conocer el nivel liderazgo gerencial en dicha organización. Por tanto, se le invita a resolver el cuestionario mediante las siguientes escalas:

Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Escala	1	2	3	4	5

Liderazgo gerencial						
DIMENSIÓN: Organizacional						
Indicador: conocimiento de objetivos		1	2	3	4	5
1	Con frecuencia el gerente general muestra conocer los objetivos y metas de la empresa.					
2	Considera que el gerente comprende y estimula al personal a seguir con la misión empresarial de la organización.					
Indicador: conocimiento de competencia		1	2	3	4	5
3	A menudo el gerente general se encuentra informado de la demanda de mercado en la competencia.					
Indicador: visión estratégica		1	2	3	4	5
4	Con frecuencia el gerente de la empresa se preocupa por identificar los problemas y brindar soluciones inmediatas.					
5	Observa que los jefes, antes de empezar el día laboral coordinan y/u organizan las actividades a desarrollar.					
DIMENSIÓN: Interpersonal						
Indicador: relaciones interpersonales		1	2	3	4	5
6	Considera que a menudo los gerentes reconocen el valor de aporte de los trabajadores en cuanto al cumplimiento de metas.					
7	Constantemente los jefes se preocupan por mantener una adecuada relación con los subordinados.					
Indicador: comunicación		1	2	3	4	5
8	Considera que el gerente mantiene un adecuado vocabulario al dirigirse a los trabajadores.					
9	Con frecuencia el gerente se preocupa por mantener una comunicación estrecha con los colaboradores.					

Indicador: trabajo en equipo		1	2	3	4	5
10	A menudo el gerente estimula la participación activa de los colaboradores para el cumplimiento de metas.					
DIMENSIÓN: personal						
Indicador: autoestima		1	2	3	4	5
11	Observa que el gerente general constantemente refleja seguridad en sus decisiones al dirigir el equipo.					
Indicador: Proactividad		1	2	3	4	5
12	Con frecuencia el jefe muestra iniciativa a la resolución de problemas, con el menor coste.					
13	Observa que el gerente constantemente motiva a los colaboradores a cumplir con sus metas.					
Indicador: deseos de triunfo		1	2	3	4	5
14	El gerente general busca capacitarse y capacitar a los colaboradores de forma permanente.					
15	A menudo busca la participación de los colaboradores para plantear estrategias para la mejora de procedimientos					

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario se encuentra dirigido a los colaboradores de Autonort Nor Oriente S.A.C, Tarapoto, 2020. De manera cordial, se le solicita responder prudentemente y sinceridad ante los siguientes enunciados, a fin de conocer el nivel satisfacción laboral en dicha organización. Por tanto, se le invita a resolver el cuestionario mediante las siguientes escalas:

Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Escala	1	2	3	4	5

Satisfacción laboral									
DIMENSIÓN: Factores Higiénicos									
Indicador: Sueldo					1	2	3	4	5
1	A menudo considera que su remuneración debe ser más de lo que recibe actualmente en su centro de trabajo.								
2	Considera usted que el sueldo que recibe se encuentra de acuerdo a las funciones y horario laboral que realiza durante la semana.								
3	Frecuentemente la remuneración que recibe logra cubrir las necesidades básicas del día a día, para una adecuada calidad de vida.								
Indicador: Políticas de la empresa					1	2	3	4	5
4	Observa que las políticas de la organización permiten el adecuado desenvolvimiento operativo de los colaboradores.								
5	Con frecuencia respeta, conoce y se desenvuelve según como se presenta las normas de la empresa.								
6	A menudo se encuentra a gusto con el manejo de las políticas que presenta la entidad de trabajo.								
Indicador: Normas y procedimientos					1	2	3	4	5
7	Observa que el desarrollo de actividades se ajusta prácticamente a las normas y procesos internos de la empresa.								
8	A menudo se efectúa actividades en función a las normas y procedimientos establecidos en cada área.								
Indicador: Relación con los subordinados					1	2	3	4	5
9	Observa una buena relación con los subordinados, respetando sus funciones y resultados mostrados.								
10	Con frecuencia el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales se debe al trabajo en equipo.								
DIMENSIÓN: Factores motivacionales									

Indicador: Logros		1	2	3	4	5
11	Con periodicidad se reconocen los logros ante la culminación satisfactoria de una tarea.					
12	A menudo se otorgan beneficios por cada logro del colaborador generado dentro de la organización.					
Indicador: Responsabilidad						
13	Observa que la empresa brinda constantemente los recursos necesarios para el cumplimiento de deberes o funciones.					
Indicador: Reconocimiento						
14	Percibe que sus esfuerzos son frecuentemente reconocidos por jefes inmediatos, colegas y usuarios en general.					
Indicador: Desarrollo personal						
15	Considera que la organización se preocupa por permitirle desarrollarse profesionalmente, a través de capacitaciones continuas.					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4 Confiabilidad de las variables

Liderazgo gerencial

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	28,9333	34,616	,643	,823
Pregunta2	28,5667	38,185	,366	,841
Pregunta3	28,8667	37,913	,590	,830
Pregunta4	28,6667	40,161	,231	,847
Pregunta5	28,7667	37,357	,613	,828
Pregunta6	28,4667	36,947	,467	,835
Pregunta7	28,5000	34,810	,748	,817
Pregunta8	28,9333	38,823	,555	,833
Pregunta9	28,7000	39,183	,557	,834
Pregunta10	28,7667	37,357	,613	,828
Pregunta11	28,4667	39,223	,153	,862
Pregunta12	28,9333	41,444	,052	,858
Pregunta13	28,4000	34,731	,617	,825
Pregunta14	28,3333	36,782	,523	,832
Pregunta15	28,5000	34,810	,748	,817

Satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	93,3
	Excluido ^a	2	6,7
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	32,2500	74,639	,673	,863
Pregunta2	31,8571	75,238	,768	,860
Pregunta3	31,8929	77,433	,472	,872
Pregunta4	32,1429	79,312	,730	,867
Pregunta5	31,9286	74,958	,651	,864
Pregunta6	32,0000	78,444	,373	,877
Pregunta7	31,5357	77,739	,424	,874
Pregunta8	32,0714	74,291	,805	,858
Pregunta9	31,8929	64,914	,824	,852
Pregunta10	32,0357	74,628	,456	,875
Pregunta11	32,1429	83,238	,128	,888
Pregunta12	31,7857	80,397	,298	,879
Pregunta13	31,8929	77,433	,472	,872
Pregunta14	32,1429	79,312	,730	,867
Pregunta15	31,9286	74,958	,651	,864

Anexo 5. Validación de instrumentos
INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Liderazgo gerencial y satisfacción laboral.**

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: _____ Fecha actual: 17 – 07 - 2020

Nombres y Apellidos del Juez: David Troya Palomino

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 15 años



Firma del Juez.

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Liderazgo gerencial y satisfacción laboral.**

Instrucciones

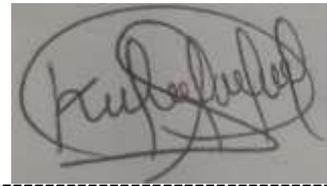
La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: _____ Fecha actual: 20 – 05 - 2020

Nombres y Apellidos del Juez: Kelita Guillen Lopez

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 15 años



Firma del Juez.

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Liderazgo gerencial y satisfacción laboral.**

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: _____ Fecha actual: 11 - 08 - 2020

Nombres y Apellidos del Juez: Enzo Bautista Calderón

Institución donde labora: Emapa San Martín

Años de experiencia profesional o científica: 5 años



Firma del Juez.