

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**INFLUENCIA DEL LIDERAZGO EN LA SATISFACCIÓN DEL
PERSONAL TÉCNICO DEL ÁREA COMERCIAL EN LA
EMPRESA COBRA CHICLAYO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA
FIORELLA DEL PILAR HOLGUIN CHUMACERO**

**ASESOR
Mgtr. RAFAEL CAMILO GIRÓN CÓRDOVA**

Chiclayo, 2019

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a mis padres, a mis hermanas y a mi novio. A mis padres por ser la guía de mi crecimiento profesional, incentivando la responsabilidad y deseos de superación. A mis hermanas ya que, estando lejos siempre me han apoyado brindándome la fuerza de seguir. Y a mi novio por el apoyo incondicional que me brindo desde el inicio de esta investigación.

Agradecimientos

A todos los profesores de la Escuela Profesional de Administración de Empresas ya que en cada ciclo transmitieron sus conocimientos intelectuales y humanos, además de enseñanzas que me servirán toda la vida.

Resumen

Debido al rol importante que tiene un buen liderazgo en una organización y teniendo en claro cómo se debe de realizar, esto llevaría a que un líder como sus seguidores estén mutuamente colaborando para el crecimiento de la organización y más a ello, se le atribuye que de un buen líder dependerá cómo se encuentra la satisfacción en la empresa. El estudio consistió en conocer que estilo de liderazgo predomina y si este influye en la satisfacción laboral de los trabajadores técnicos del área comercial de la empresa Cobra S.A. Chiclayo. La investigación se trató de un enfoque cuantitativo de tipo causal y aplicada, la misma que se realizó con una muestra de 29 trabajadores. Para el liderazgo se utilizó el modelo de Bass y Avolio (2004) donde proporciona tres estilos de liderazgo: liderazgo transformacional, liderazgo transaccional y liderazgo Laissez-faire, el cual cuenta con un cuestionario de 45 ítems y para la satisfacción laboral se utilizó el modelo de Anaya y Suarez (2004) donde proporciona 8 dimensiones: diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro, relaciones sociales y tiempo libre, reconocimiento del propio desempeño laboral, valoración social del trabajo, recompensas extrínsecas y oportunidades de promoción, las cuales se desarrollan con sus 37 ítems respectivamente. Para el procesamiento de los datos obtenidos se utilizó el programa estadístico SPSS 25. Luego del análisis estadístico, se concluyó con lo siguiente: No existe una influencia significativa de la variable liderazgo hacia la satisfacción del personal técnico del área comercial de la empresa cobra S.A. Chiclayo.

Palabras clave: Liderazgo transformacional

Clasificaciones JEL:

M12: Personal Management

M14: Social Responsibility

Abstract

How we know the important role of good leadership in an organization and because it is clear how it should be done, this would lead to a leader like his followers being mutually collaborating for the growth of the organization and more to it, it is attributed that a Good leader will depend on how satisfaction is found in the company. The study consisted of the measurement of leadership and how it influences the job satisfaction of technical workers in the commercial area of the company Cobra S.A. Chiclayo The research was a quantitative approach of a causal and applied type, which was carried out with a sample of 29 workers. To measure leadership, the Bass and Avolio model (2004) was used, where it provides three leadership styles: transformational, transactional and Laissez-faire leadership that has a 45-item questionnaire. And for the job satisfaction model was used Anaya and Suarez (2004) which provides 8 dimensions: design of work, personal fulfillment, opportunities for future development, social relations and free time, recognition of own work performance, social assessment of work, extrinsic rewards and promotion opportunities, which are developed with their 37 items respectively. The statistical program SPSS 25 was used to process the data obtained. After the statistical analysis, the following conclusion was reached: There is no significant influence of the leadership variable towards the satisfaction of the technical personnel of the commercial area of the company cobra S.A. Chiclayo

Keywords: Transformational leadership

Classifications JEL:

M12: Personal Management

M14: Social Responsibility

ÍNDICE

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Resumen.....	4
I. Introducción.....	9
II. Marco teórico	13
2.1. Antecedentes:	13
2.2. Bases teórico científicas:.....	16
III. Metodología	26
3.1. Tipo y nivel de investigación:.....	26
3.2. Diseño de investigación:	26
3.3. Población, muestra y muestreo:	26
3.4. Criterios de selección:.....	26
3.5. Operacionalización de variables:	27
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	30
3.7. Procedimientos:.....	37
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:	37
3.9. Matriz de consistencia:	38
3.10. Consideraciones éticas:	41
IV. Resultados y discusión.....	41
4.1. Análisis descriptivo:.....	41
4.2. Análisis Correlacional.....	46
4.2.1. Análisis causal	49
Discusión.....	54
Conclusiones	56
Recomendaciones	58
Lista de Referencias	59
Anexos	62

Índice de tablas

Tabla 1 Liderazgo	17
Tabla 2 Modelo de Satisfacción	27
Tabla 3 Modelo de Liderazgo	29
Tabla 4 Ficha Técnica del cuestionario	31
Tabla 5 Alfa de Cronbach Liderazgo	32
Tabla 6 Alfa de Cronbach Satisfacción	32
Tabla 7 Análisis Factorial del valor KMO y Bartlett Liderazgo	33
Tabla 8 Análisis Factorial del valor KMO y Bartlett Satisfacción	33
Tabla 9 Prueba de Normalidad Liderazgo	33
Tabla 10 Prueba de Normalidad Satisfacción	34
Tabla 11 Cargas del modelo conceptual Liderazgo	35
Tabla 12 Cargas del modelo conceptual Satisfacción	36
Tabla 13 Variable dependiente – Satisfacción Laboral	43
Tabla 14 Análisis correlacional por constructo	46
Tabla 15 Análisis correlacional por dimensión	47
Tabla 16 Regresión Lineal Múltiple por constructo	49
Tabla 17 Regresión Lineal Múltiple por dimensión	50

Índice de ilustración

Ilustración 1 Matriz de Consistencia	38
--	----

Índice de figuras

Figura 1: Modelo Liderazgo Bass y Avolio (2004)	18
Figura 2 Modelo: Satisfacción Laboral Anaya y Suarez (2004).....	22
Figura 3 Modelo Conceptual	30
Figura 4 Análisis de las dimensiones de la variable dependiente Liderazgo.....	41
Figura 5 Descripción gráfica de frecuencia del promedio de Satisfacción Laboral	43
Figura 6 Análisis de la variable Satisfacción	44
Figura 7 Análisis de las dimensiones de la variable dependiente Satisfacción laboral	45

I. Introducción

El liderazgo es un conjunto de habilidades que se ejecuta en una empresa para cambiar o mejorar su estructura y la de sus colaboradores mediante la opinión de todos sin exclusión alguna, teniendo en cuenta la ejecución del líder. Cuando se practica la inclusión de todos los colaboradores hace que estos se sientan cómodamente con su ámbito laboral, otorgando positivismo a la organización. Sin embargo, no todas las empresas se preocupan por conocer si sus colaboradores están o no satisfechos, ya que ellas creen que realizar este cambio no les genera ningún beneficio, sino por el contrario, es una pérdida de tiempo y gastos para la empresa.

En el ámbito nacional, Perú cuenta con el lugar 83 en el ranking de competencia del Talento Global 2017, el cual evalúa la competencia del capital humano.

Se evaluó a 118 países de los cuales 8 son de América del Sur y solo dos se encuentran dentro de la primera mitad del ranking. Chile (34) y Uruguay (51). A diferencia de Argentina (64), Colombia (71), Ecuador (79), Brasil (83) y Paraguay (94). El GTCI evalúa el desempeño del país por medio de aspectos como: habilidad, afinidad, progresión, permanencia, destreza técnica y habilidades de conocimiento. Nuestro país sobresalió en el aspecto de atracción de negocios extranjeros y capacitación masiva de talento (puesto 55). Sin embargo en el pilar de retención (puesto 89), que evalúa la sostenibilidad y estilo de vida, Perú no obtuvo un buen resultado, ya que, el país no es atractivo por el sistema de pensiones, impuestos y otros. Mientras tanto, en el segundo componente, se tomaron en cuenta las variables de seguridad, salud y saneamiento, que no son las mejores. Además, también se registró una mala ubicación en habilidades vocaciones y técnicas (puesto 90). (Adecco, 2017)

Por otro lado, una investigación por trabajo.com en Perú se dio a conocer que el índice de Felicidad Organizacional, demuestra que el 35% se siente a gusto con su labor, mientras que el otro 65% están descontentos. Tal proyecto consulto si sus jefes promueven el equilibrio entre su vida profesional y

laboral, el 27.4% dijo estar en desacuerdo, mientras que el 21.8% si estaba de acuerdo. Otro 28.5% considero que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo anterior, el 15.7% estaba muy de acuerdo y el 6.7% muy de acuerdo. RPP (2016)

Los porcentajes de satisfacción varían en todas partes del mundo, la causa de esta insatisfacción puede que sea la falta de reconocimientos de logros, una falta de compañerismo, sueldo, identificación con la organización, entre otros. Los cuales son factores claves que una empresa debería considerar para crear un ambiente estable con trabajadores satisfechos y con una disposición de mejorar. Por ello el liderazgo en una organización es de suma importancia ya que debe de contar con una visión clara de las problemáticas y con habilidades necesarias para resolverlas; motivar al personal requiriendo un compromiso con el equipo para influenciar el compromiso de ellos. Además es la transmisión persistente del trabajo en equipo.

Cobra S.A. es una empresa que se encarga de ofrecer su servicio como contratistas de clientes que necesitan servicios técnicos como el de alumbrado eléctrico, cortes de energía eléctrica y nuevas instalaciones. Algunos de los trabajos realizados como el corte de energía vienen acompañados de incidencias por parte del usuario deudor, como agresión verbal o física. Un informe de RPP Noticias (2018), dio a conocer que el personal de Cobra fue agredido cuando realizaban dichas actividades. Así como estas muchas empresas, casas y locales que mantienen deudas o están cometiendo faltas, reaccionan de tal manera hacia los trabajadores. Las reacciones del usuario pueden ser diferentes, como retirar sus materiales de forma abrupta poniendo en riesgo su integridad de los trabajadores para que estos no puedan finalizar su objetivo. Además al estar en contacto con postes deteriorados pueden resultar heridos ya que, estos se encuentran en mal estado y tienden a caerse (Correo, 2017).

Conocer cómo se encuentra la satisfacción de colaboradores es muy importante, ya que de ellos dependerá su éxito. Los trabajadores de la empresa que se investigó pasan por muchas adversidades por la misma labor que ejecutan, lo cual puso en cuestión el conocer su satisfacción laboral y cómo es que el área técnica comercial lideraba con estos problemas.

El área comercial de la empresa Cobra S.A. tiene trabajadores técnicos de los cuales están divididos en cuadrillas de dos o tres personas, cada cuadrilla tiene un supervisor el cual les otorga las actividades y los inspecciona. A través de la información presentada nace la pregunta ¿Cuál es la influencia del liderazgo en la satisfacción de los trabajadores técnicos de la empresa Cobra S.A. Chiclayo? Para dar respuesta a esa pregunta se planteó el siguiente objetivo principal: determinar la influencia del liderazgo en la satisfacción del personal técnico del área comercial y para llegar a conocer su influencia de este se plantearon objetivos específicos, primero se determinó que estilo de liderazgo prevalece en los supervisores. Por otro lado se conoció cuál de los tres estilos de liderazgo influye más en la satisfacción, los cuales son: Liderazgo Transformacional, Liderazgo Transaccional y el Liderazgo Laissez Faire. Se utilizó el modelo de Bass y Avolio 2004, quienes proporcionan los tres estilos cada uno con sus respectivos indicadores y además de ello nos otorga un cuestionario aplicativo. Como último objetivo se determinó el nivel de Satisfacción Laboral del personal técnico, para conocerlo se empleó el modelo de Anaya y Suárez (2004), quienes proporcionan ocho dimensiones: diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro, relaciones sociales y tiempo libre, reconocimiento del propio desempeño laboral, valoración social del trabajo, recompensas extrínsecas y oportunidades de promoción las cuales se desarrollan con sus 37 ítems respectivamente.

Como se observó el capítulo I se basó con la descripción de situación problemática de la organización y además el motivo por el cual se realizará esta investigación. En el II capítulo se tuvo en cuenta investigaciones relacionadas con el tema investigado para poder tener un análisis aproximado a como el liderazgo y la satisfacción juegan un rol importante en la

organización, además de desarrollarlas con bases científicas que ayudaron a tener una comprensión más clara de estas variables seleccionadas.

El capítulo III es referente al análisis de la información de datos a través de los cuestionarios del Measure Leadership Questionnaire (MLQ 5 X) y el de Satisfacción. Por otro lado el capítulo IV está referido a los resultados obtenidos gracias al análisis en el programa SPSS, en el cual dio respuesta a los objetivos de la investigación, además de realizar un análisis de discusión con las bases científicas y antecedentes estudiados.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes:

Peñarreta (2014), realizó un estudio en una municipalidad de Loja-Ecuador, donde determino si el liderazgo influye en los niveles de satisfacción laboral, para ello analizó el liderazgo con el test del Grid Gerencial y obtuvo como resultados de estilos “club social, empobrecido y el equilibrado”; relacionándose con la satisfacción. Por otro lado la satisfacción, se estructuró un cuestionario en referencia al cuestionario de Grid, el de Chiang y el de Warr, Cook y Wall, obteniendo que en la labor los trabajadores no se encontraron con una satisfacción alta, ante estos estilos de liderazgo.

Por otro lado Durán & Castañeda (2015), ejecutaron una investigación la cual fue analizar la correlación entre el liderazgo transformacional y transaccional del guía con la conducta de cooperar conocimientos de los participantes, se efectuó en 150 colaboradores de dos empresas de Bogotá. Se aplicó el Multifactor Leadership Questionnaire de Bass & Avolio adaptado por Vega & Zavala (2004) y la escala de Compartir Conocimiento de Castañeda (2010). Entre los líderes hayo un 43% que se identificó con un liderazgo de poca efectividad y un 40%, un liderazgo de categoría completa. Se determinó el liderazgo transaccional si se relaciona con la conducta de cooperar con conocimiento, mientras que el transformacional no se relaciona. Se propone a la cultura organizacional como variable intermediaria en la relación entre liderazgo transformacional y compartir conocimiento.

Además Toledo C., Quintana, Napa, & Terzano (2016), realizaron una investigación para conocer el liderazgo que prevalece en las mujeres emprendedoras de Lima Metropolitana teniendo en cuenta las habilidades de desarrollo de estas mujeres. El diseño fue de 18 mujeres con empresas de tres años y medio de funcionamiento. Sus resultados presentaron que en estas mujeres predomina el estilo transformacional y tienden al emprendimiento motivadas por la necesidad para así lograr una independencia. Además se concluyó que este estilo se desarrolla de manera natural en las mujeres

emprendedoras. Como técnica utilizaron Bola de Nieve tomando en cuenta el estudio de Avolio 2008, donde se realizaron entrevistas a profundidad.

A su vez Gisselle Chacón (2016), realizó un estudio orientado en analizar la relación entre: liderazgo transformacional y satisfacción laboral. Para llevar a cabo su estudio uso instrumentos como el modelo de liderazgo de Bass y Avolio (2000) y el modelo de satisfacción de Yamamoto (2012). Esta investigación se realizó en una empresa del sector privado del rubro de courier y logística. Se halló una relación significativa entre las dimensiones de estos modelos. Teniendo como conclusión que si los líderes llegan a tener un nivel alto de liderazgo transformacional, la satisfacción será más elevada.

Por otro lado Romo González & De Regil Sánchez (2016), efectuaron un estudio para conocer la influencia del liderazgo transformacional en la satisfacción. La obtención de los resultados se empleó el cuestionario de liderazgo Multifactor para 3 supervisores de producción y se correlacionó con el nivel de satisfacción de la encuesta de clima laboral aplicada por la empresa, el cual se aplicó a 44 personas. Como resultados se obtuvo que los supervisores mantienen un estilo transformacional, además de tener parte del transaccional. Sin embargo, no se obtuvo correlación explicativa entre ambos constructos investigados.

Según Franco, Reyes, & Cuadrado (2017) realizaron un estudio a trabajadores de una empresa de servicios del Ecuador, para conocer si los estilos de liderazgo influyen en la satisfacción laboral. Se utilizó el cuestionario MLQ que estudia los tres tipos de liderazgo y el Cuestionario de Satisfacción S20 /23. Se obtuvo como análisis que el principal el liderazgo que destaca es el transaccional y, la satisfacción se encuentra por encima del promedio especificado para lo cual significa que sobrepasa el límite de satisfacción.

Por otra parte, Álava & Vega (2017) realizaron un estudio en la escuela superior politécnica agropecuaria de Manabí (ESPAM), donde buscaban conocer la incidencia del liderazgo en el índice de satisfacción. Para ello utilizaron un cuestionario de Grid Gerencial y para satisfacción se realizó un cuestionario basado en la encuesta de Chiang. Se concluyó que existe un liderazgo de tipo situacional, teniendo en cuenta que la disposición con el personal es consistente, por otro lado brinda un soporte al equipo, guía y controla los conflictos. Además los empleados están satisfechos y están de acuerdo con la interacción recibida. Por lo tanto permite dar a conocer que existe una relación entre estos dos constructos.

Además Báez Pacheco et al. (2017), realizaron un estudio en entidades bancarias donde analizó la influencia del clima, motivación y la satisfacción laboral en la rotación laboral de la Generación “Y”. Se utilizó la escala de clima laboral Palma (1999); Motivación en el Trabajo de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010); y satisfacción laboral propuesta por Anaya y Suárez (2004). Fueron 159 funcionarios de: Banco de Crédito del Perú, BBVA Banco Continental, Interbank y Scotiabank. Los resultados determinaron que si existió una relación entre motivación y satisfacción laboral además de un nivel de satisfacción alto con la rotación laboral de la Generación “Y”. Por otro lado con respecto al clima laboral, no se encontró relación alguna con la rotación laboral.

A su vez Nieves Bayona, (2018) en un estudio que realizó en la organización ADECCO Perú S.A. donde investigo sobre la correlación de la satisfacción y el desempeño laboral, utilizando herramientas como: propuesta de Anaya y Suarez (2004) que comprende ocho dimensiones, además utilizó la propuesta de Chiavenato; que contiene seis dimensiones como la producción, calidad, responsabilidad, etc. La muestra de esta investigación fue de 221 trabajadores. Se obtuvo como resultado que la satisfacción, se correlaciona de modo significativo con el desempeño laboral, además que la propuesta de las ocho dimensiones de la satisfacción, en relación al diseño del trabajo fue la más baja, dan a conocer que los colaboradores no cuentan con

procedimientos, no participan en diseños de puestos, además de no contar con independencia en el avance de sus actividades. Además concluyo que la satisfacción dependería mucho como los trabajadores están involucrados con la empresa.

2.2. Bases teórico científicas:

Liderazgo

Para Bass & Riggio (2008), lo que el liderazgo le otorga a sus seguidores es que sean más persuasivos e intelectualmente que expandan el uso de sus capacidades personales y así tengan y otorguen un buen coaching. Por otro lado el liderazgo es primordial en toda organización, ya que la persona encargada de guiar a un equipo tiene que tener habilidades diferenciales de los demás, para así poder influenciarlos y poder llegar a lograr cada objetivo propuesto. Por ello se necesitan gerentes potenciales, que inspiren a los miembros de la organización a incrementar el deseo de hacer realidad las visiones, metas y objetivos (Robbins & Judge, 2017).

Teorías del liderazgo

La teoría de los rasgos, principalmente identifica un líder de quien no lo es, enfocándose en cualidades y características personales, el modelo de los cinco grandes de la personalidad da a conocer cinco dimensiones: la extroversión; capta la comodidad de un líder el cómo se desenvuelve en un grupo, llegando hacer asertivo y sociales, afabilidad; son personas que tienen un comportamiento amable, cálidas, confiables y son cooperativas; personas confiables de sí mismas, responsables y organizadas, estabilidad emocional; es como la persona maneja su estrés estando calmada y confiados, y por último la apertura a la experiencia se basa en personas que creativas, curiosas y con sensibilidad artística (Robbins & Judge, 2013).

Teorías conductuales, se denominan así ya que, cuando una organización necesita a un líder esto se puede obtener mediante capacitaciones teniendo en cuenta la estructura de iniciación, que es cuando un líder tiene la capacidad de otorgar tareas a su grupo de trabajo haciendo énfasis en el cumplimiento

de las fechas límites y la consideración como su mismo nombre lo dice atento en apoyar a los colaboradores con sus dificultades, es amigable y posible de contactar, además de tratar a los demás trabajadores como iguales otorgándoles confianza en ellos mismos (Robbins & Judge, 2017).

Tabla 1

Liderazgo

Autor y Año	Modelo	Desarrollo
Zenger y Folkman (2002)	“El líder extraordinario”	Su modelo otorga 5 dimensiones de las cuales se agrupan en dieciséis “competencias diferenciadoras”: liderando el cambio, enfoque en resultados, capacidad personal, habilidades interpersonales y carácter.
Welch (2002)	“Las 8 reglas de liderazgo”	Su modelo consiste en reglas que abarcan elementos como la confianza y empatía con el equipo, la sucesión prevista de sus miembros, fomentar el vivir la misión y visión de la empresa, generar confianza con sinceridad y transparencia, toma de decisiones y reconocer el trabajo de los demás.
Kauzes y Posner (2005)	“Las 5 practicas del líder ejemplar y 10 compromisos del liderazgo ejemplar”	En su modelo identificaron elementos que un líder debería tener al dirigir una empresa. Los cuales se basan: en la forma en que lo dirige que se basa en tener la claridad de los valores, compartir los valores, inspirar a compartir la visión, desafiar los procesos, permitir que otros actúen y alentarlos a mejorar y celebrar las victorias.
Maxwell	“Las 21 reglas irrefutables del liderazgo”	Su propuesta de liderazgo fundamenta sus leyes en el estudio de su vida y de varios personajes de todo el mundo. Luego del estudio de los aciertos y fracasos en la trayectoria de estos personajes, el autor concluye su propuesta otorgando 21 leyes las cuales expresan: el límite, la influencia, proceso, navegación, la expresión, confianza, respeto, intuición, magnetismo, conexión, círculo interno, entrega del poder, reproducción, convencimiento, victoria, inercia, prioridades, sacrificio, oportunidad y crecimiento explosivo.

Fuente: Cargua & Merino (2014)

Modelo aplicativo sobre el liderazgo

La evolución del liderazgo ha ido en aumento cada año, explicando así cada parte que lo compone y además de dar a conocer cómo debería ser un líder y que características este posee. Es por ello que se llegó a determinar tres tipos de liderazgo de las cuales han tenido un buen desarrollo y aceptación en el ámbito laboral como académico. Son transformacional, transaccional y Laissez Faire.

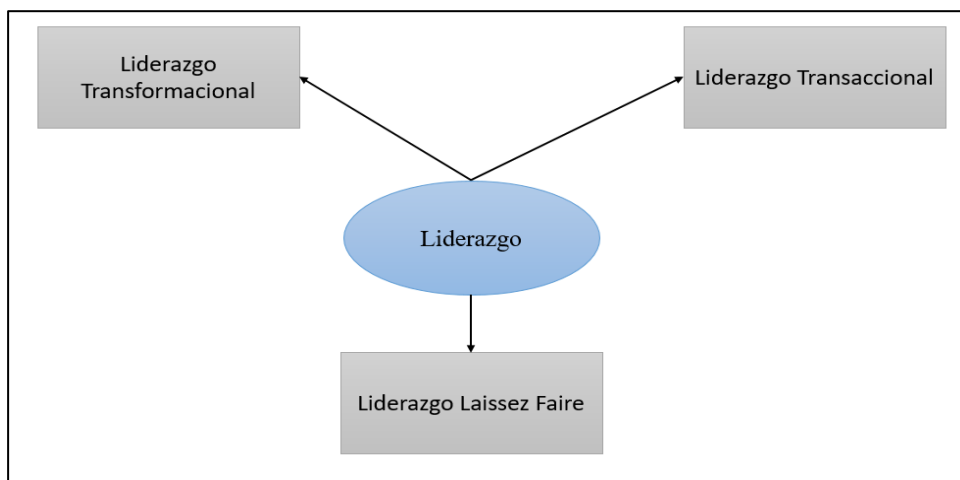


Figura 1: Modelo Liderazgo Bass y Avolio (2004)

Liderazgo Transformacional

Un profesional que tenga este estilo es apto de motivar a colaboradores a realizar más actividades de las que originalmente estaban destinados, teniendo una capacidad de tenerlos más satisfechos y comprometidos ya que, este líder se preocupa por sus necesidades personales y su desarrollo (Bass & Riggio, 2008). Por otro lado, Bass & Avolio (2000) comentaron que centra en la autoestima que le permitirá al líder alcanzar los niveles altos de esfuerzo extra, satisfacción y eficacia en sus colaboradores (citado por Toledo et al, 2016).

Además se los conoce por querer transformar procesos, el transmitir los más altos motivos por alcanzar una visión específica del futuro, teniendo en cuenta que este tipo de líderes tienen una admiración, confianza y respeto por sus seguidores (Lussier & Achua, 2004). Por ello un líder transformacional inspira a que sus seguidores trasciendan en sus intereses personales para que así tengan un efecto hacia ellos (Robbins & Judge, 2017).

Componentes del liderazgo Transformacional

Según Bass & Riggio (2008), existen cuatro componentes:

- ✓ Influencia idealizada (II): depende de cómo se comporta el líder ya que, es un modelo para los seguidores, identificándose con sus características de persistencia y determinación. Además disponen a tomar peligros y ser permanentes.
- ✓ La motivación inspirada (IM): Se demuestran con entusiasmo y optimismo por lo que tienden a tener una comunicación consistente con sus seguidores que quieren conocer y demostrar compromiso con los objetivos.
- ✓ Estimulación intelectual (ES): otorgan a que cada uno desarrolle nuevas y soluciones creativas a los problemas, animándolos a probar nuevos enfoques.
- ✓ Consideración individualizada (IC): realizan un seguimiento a los seguidores como entrenador o mentor. Al practicar esta acción el líder podrá recordar conversaciones y así ser consciente de las preocupaciones individuales, y observa al seguidor como una persona más que como un solo colaborador.

Además Robbins & Judge (2017), comentan los componentes del líder transformacional:

- ✓ Influencia idealizada: El líder aporta visión y misión, inculca orgullo, gana la confianza en si mismo y el respeto.
- ✓ Motivación inspiradora: Les transmite a todos la confianza para manejar esfuerzos y formula propósitos de una manera clara.
- ✓ Estimulación intelectual: desarrolla razón y otorga una solución muy meticulosa a cada problema.
- ✓ Consideración individualizada: Trata a los empleados de una forma personal, tomando importancia a sus problemas como molestias y buscando la forma de asesorarlos.

Liderazgo Transaccional

Según Bass y Avolio (2000), el liderazgo transformacional se orienta más a las cosas materiales ya que, busca el cumplimiento de objetivos basándose en el intercambio de conocimientos para así conseguir un desempeño. Además Bass y Riggio nos dicen que “depende de los compromisos y alianzas entre el guía y los trabajadores para otorgarles estímulos, premios para que así puedan cumplir con una meta señalada” (Bass & Riggio , 2008).

Por otro lado Robbins & Judge (2017), definen que quien hace uso de este estilo de liderazgo “son los que orientan o motivan en la búsqueda de metas para esclarecer los requisitos del rol y de la tarea ”. Además satisface las necesidades del trabajador, apoya a alcanzar sus fines y este, a su vez, otorga compromiso, lealtad, puntualidad y trabajo al líder (Bonifaz Villar , 2012).

Componentes del L. Transaccional

Bass & Avolio (1994) establecieron tres indicadores

- ✓ Recompensa contingente: Referencia a lo material o no que un guía le otorga un colaborador por lograr una meta y por un buen cargo.
- ✓ Administración por excepción activa: Se da cuando el guía procura atender inconvenientes que surgen, tienen un sistema de monitoreo y registro.
- ✓ Administración por excepción pasiva: Es eficaz solo cuando se presentan dificultades que requieran su atención.

Aportación de Bass & Riggio (2008)

- ✓ Recompensa contingente (CR): Es razonablemente eficaz para motivar a otros y así alcanzar altos niveles de desarrollo y rendimiento, además de definir las futuras recompensas.
- ✓ Gestión por excepción (MBE): Se toma en cuenta los desvíos para poder controlar errores de estándares y errores en la asignación del seguidor para después tomar acciones correctivas.
- ✓ Gestión por excepción (MBE-P): El líder espera que pasen problemas como las desviaciones para luego tomar acciones correctivas.

Además Robbins & Judge (2017)

- ✓ Recompensa contingente, se basa en otorgarle algo a cambio por su esfuerzo y su buen desempeño, es como un reconocimiento de sus logros.
- ✓ Administración por excepción (activa), se dedica a buscar alguna desviación en las normas y patrones, empieza ejercicios correctivos.
- ✓ Administración por excepción (pasiva), intervienen cuando no hay cumplimiento de pautas.

Liderazgo LAISSEZ FAIRE

El liderazgo Laissez faire viene del término francés que significa “dejar hacer, dejar pasar” la cual determina la totalidad de autonomía, por lo que el trabajador busca la minúscula intervención del guía (Vidal, 2017). Además es un tipo de liderazgo en el cual se deja de ser un líder activo e ineficiente, este representa a una persona despreocupada y sus responsabilidades son ignoradas (Bass & Riggio , 2008).

Este tipo no reconoce la dificultad que debería resolver o qué obligaciones corresponden efectuar para resolverlos. A comparación del líder que si delega, que se interesa por tener altercados con los seguidores para conseguir tomar decisiones (Vega & Zavala , 2004).

Liderazgo activo evitador: se concentra en el seguimiento de las tareas en averiguación de fallas, para corregirlas y poder conservar el crecimiento laboral.

Liderazgo pasivo evitador: efectúa las correcciones posteriormente de que hayan pasado las complicaciones, o no la ejecuta, para así evitar ejecutar medidas importantes.

Satisfacción Laboral

Según Toro & Sotter (2011) sustenta que la satisfacción es un componente significativo para analizar la gestión de las empresas, debido a que los colaboradores después de lograr los objetivos propuestos, su complacencia será poder suplir sus necesidades y las de su familia. Además se refiere a la manera de como una persona se siente involucrada en diferentes aspectos, como salarios, promoción, compañeros, etc. Por se una actitud, la satisfacción responde a como una persona se desempeña en el trabajo (Flores, 2003).

Modelo aplicativo sobre la Satisfacción

Para Anaya & Suárez (2004) hay un extenso conocimiento para deducir que la satisfacción es como un estado emocional adecuado que enuncia una respuesta positiva a la labor (Spector , 1997). Es abordada, tradicionalmente, a partir de dos puestos: A nivel total, es como se expresa el sentimiento integrado de satisfacción donde se consideran las características de la actividad y por fase, se maneja descompuesto para los múltiples elementos surgidos de los estudios de los aspectos que lo integran.

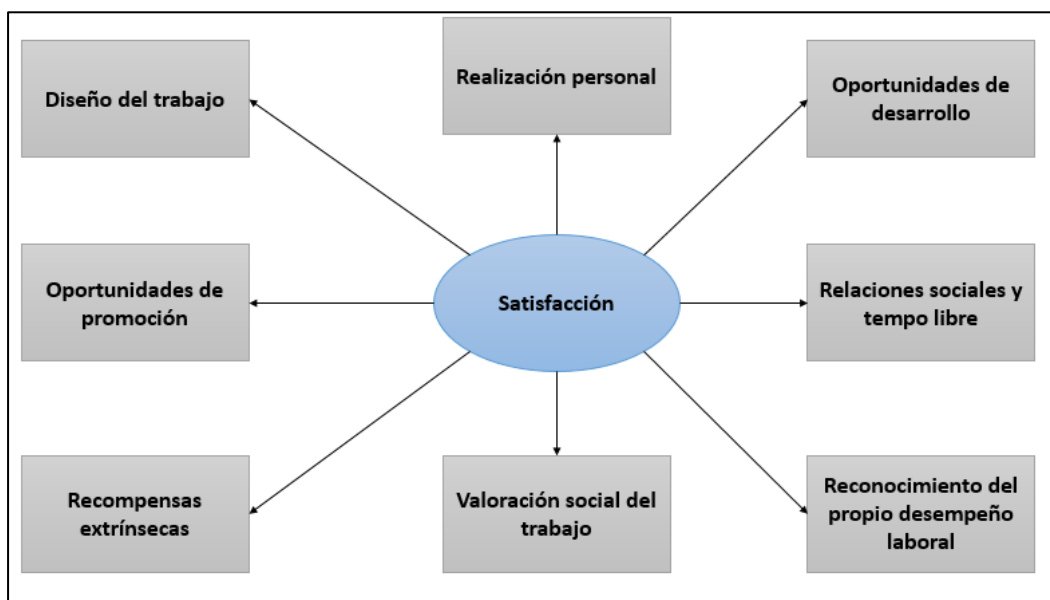


Figura 2 Modelo: Satisfacción Laboral Anaya y Suarez (2004)

Las dimensiones propuestas por Anaya y Suárez (2004).

1. Diseño del trabajo, es una dimensión que explica lo referido a la intervención del instructor en la propuesta de objetivos y las labores referentes al mismo. Cuenta con siete facetas de las cuales describe como es la participación del trabajador a con la empresa.

Además (Kinicki & Kreitner, 2003) explican que “son las acciones que implican modificaciones y técnicas con la finalidad de reparar la calidad de la práctica laboral de los trabajadores y su producción”.

Por otro lado (Flores, 2003) dice que cuando una persona participa del diseño de objetivos y la empresa los comparte para su ejecución, estos se sienten participe del producto final, a comparación de una persona que no interviene y se puede sentir resentida.

2. Realización personal, aquí se relacionan los ajustes persona-trabajo, es decir, cómo es que se acomodan los caracteres del colaborador con las particularidades del trabajo, y como es que percibe el trabajo como medio de desarrollo personal. Mayormente aquí se desarrolla más en cómo se siente con la actividad que realiza, si cumple sus expectativas y metas.
3. Oportunidades de desarrollo futuro, se centran en las diferentes características que brinda el trabajo en correlación con el progreso de las capacidades personales. Por lo general es cuando se adquieren nuevos conocimientos gracias al trabajo que realiza.
4. Relaciones sociales y tiempo libre, se basan en distinguir las relaciones propias del medio y la disponibilidad de período libre permitido por horarios laborales. Donde se tienen en cuenta la interacción que hay entre supervisor – colaborador y entre compañeros.

Flores (2003) explica que a través de los tiempos se avanzado con gran impulso el tema de horarios exclusivos, con el fin de que el trabajador asuma un mayor control del empleo de su propio tiempo. Horario Flexible es uno de los tres; el cual explica que cada empleado escoja un horario conveniente, siendo su único compromiso cumplir la cantidad de horas fijadas. Por lo que se consume poco tiempo y capital en transporte y gozan de su fin de semana. Horario compartido, se basa en que dos trabajadores que mantienen una relación de confianza puedan cambiar de horario si una de ellas tiene que hacer algo, claro esta que tienen que mantener el mismo puesto en horario distinto.

5. Reconocimiento del propio desempeño laboral, se basa en reconocer el trabajo profesional, por parte de los miembros y también por parte de consumidores, jefes y trabajador propio. El papel importante en esa dimensión es como la empresa aprecia el trabajo de su colaborador y como esta se lo hace saber, para que así halla una satisfacción.
6. Valoración social, informa la apreciación por parte de la familia, amistades y sociedad en general, del trabajo. El apoyo nuclear para la satisfacción es muy importante para el trabajador ya que en esta dimensión describe como es la percepción de la familia, si la valoración es alta, además del prestigio o status social que sienta el colaborador.
7. Recompensas extrínsecas, referido a prestaciones económicas y seguridad social proporcionada por la labor. Mayormente aquí la es como la empresa retribuye la labor de su empleado como las cosas positivas que le ofrece como; el salario, seguridad social y seguridad.

Según Werther (2008) cuando existe una remuneración correcta se alcanzan ventajas tanto para la empresa como para el trabajador. Además se consigue que el empleado halle interesante su lugar de trabajo ya que se llega a reducir absentismo y reduce los índices de rotación.

Por otro lado obtener un buen salario para un trabajador implica poder satisfacer sus necesidades fisiológicas, mientras que otros desean obtener un buen salario por poder o prestigio dentro de un grupo social, y además de poder tener una buena seguridad o la independencia (Flores, 2003).

8. Oportunidades de promoción, hace referencia a las posibilidades de crecimiento laboral por parte de la organización y como esta lo retribuye como cuando se obtiene un reconocimiento por el trabajo realizado, un ambiente justo y competente.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación:

Esta investigación fue enfoque cuantitativo, ya que se analizó los datos que se adquirieron a través de las encuestas. Fue tipo casual ya que se determinó si la variable liderazgo influyo en la variable Satisfacción. Además, fue tipo aplicada porque inicio de una teoría que luego se convirtió en realidad.

3.2. Diseño de investigación:

Fue un diseño transversal y no experimental, porque se midió una sola vez obteniendo información que me permitió saber la realidad de la organización, sin necesidad que las variables fueran sometidas a manipulaciones para poder obtener esta información. Además, fue un diseño prospectivo, ya que se obtuvo la información a través de la técnica de encuesta que se aplicó, sin necesidad de acudir a fuentes secundarias.

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población

Se trabajó con 29 colaboradores del área comercial de la empresa Cobra Chiclayo.

Muestra

Este estudio no presento muestra ya que, la población fue medible en su totalidad, el estudio fue censal. Además no contó con muestra y no hubo muestreo ya fue innecesario.

3.4. Criterios de selección:

Para el desarrollo de esta investigación solo se seleccionó al personal técnico del área comercial de la empresa cobra Chiclayo ya que es el área donde se ejecutan las actividades de campo de la empresa.

3.5. Operacionalización de variables:

Tabla 2

Modelo de Satisfacción Laboral

Variable	Concepto	Dimensión	Ítems	Escala	Técnica
Satisfacción Laboral (Anaya & Suárez , 2004)	Según Toro & Sotter (2011) sustenta que, la satisfacción es un componente importante para analizar la gestión de las empresas, debido a que los colaboradores después de lograr los objetivos propuestos, su complacencia será poder suplir sus necesidades y las de su familia	Diseño del trabajo Realización personal Oportunidades de desarrollo futuro Relaciones sociales y tiempo libre	<ul style="list-style-type: none"> - Tener un plan de trabajo claro - Participar en el diseño del puesto de trabajo - Participar activamente en el establecimiento de objetivos - Tener una opinión propia - Tener autonomía en el desarrollo de las actividades - Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos - Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes - Variedad en las actividades del trabajo - Sentir que el trabajo es adecuado a tus habilidades y talentos - Sentir que el trabajo es el adecuado para ti - Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades - Encontrar motivador el trabajo que realizas - Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades - Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades - Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado - Participación en programas de perfeccionamiento - Posibilidad de actuación permanente - Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo - Tener buenas relaciones con los superiores - Disponer de suficiente tiempo para la familia 	Escala ordinal (escala de Likert)	Encuesta

Reconocimiento del propio desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Tener un horario flexible - Disponer de suficiente tiempo libre - Ser apreciado laboralmente por tus colegas - Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de tus supervisores o compañeros - Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho - Sentir que tu rendimiento laboral es adecuado a tus posibilidades - Tener superiores competentes y justos
Valoración social del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa - Alta valoración de tu trabajo por parte de tus amigos y conocidos - Tener prestigio o status social - Sentir que estas realizando algo valioso - Obtener un buen salario
Recompensas extrínsecas	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento económico del rendimiento laboral - Disponer de una buena seguridad social - Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo - Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades
Oportunidades de promoción	<ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de avanzar de forma rápida y justa - Tener supervisores competentes y justos - Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho

Elaborado por: (Anaya & Suárez , 2004)

Tabla 3**Modelo del liderazgo**

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala	Técnica
Liderazgo Bass y Avolio 2004 (Variable independiente)	Para Bass & Riggio (2008), lo que el liderazgo le otorga a sus seguidores es que sean mas persuasivos e intelectualmente que expanda el uso de sus capacidades personales y así tengan y otorguen un buen coaching.	Liderazgo transformacional	<ul style="list-style-type: none"> - Influencia idealizada - La motivación inspirada - Estimulación intelectual - Consideración individualizada 	Escala estadística Ordinal (multifactorial de liderazgo (MLQ) forma 5X)	Encuesta
	Liderazgo transaccional	<ul style="list-style-type: none"> - Recompensa contingente - Dirección por excepción (activa) 			
	Liderazgo laissez-faire	<ul style="list-style-type: none"> - liderazgo pasivo evitador - Liderazgo activo evitador 			

Elaborado por: (Bass y Avolio 2004)

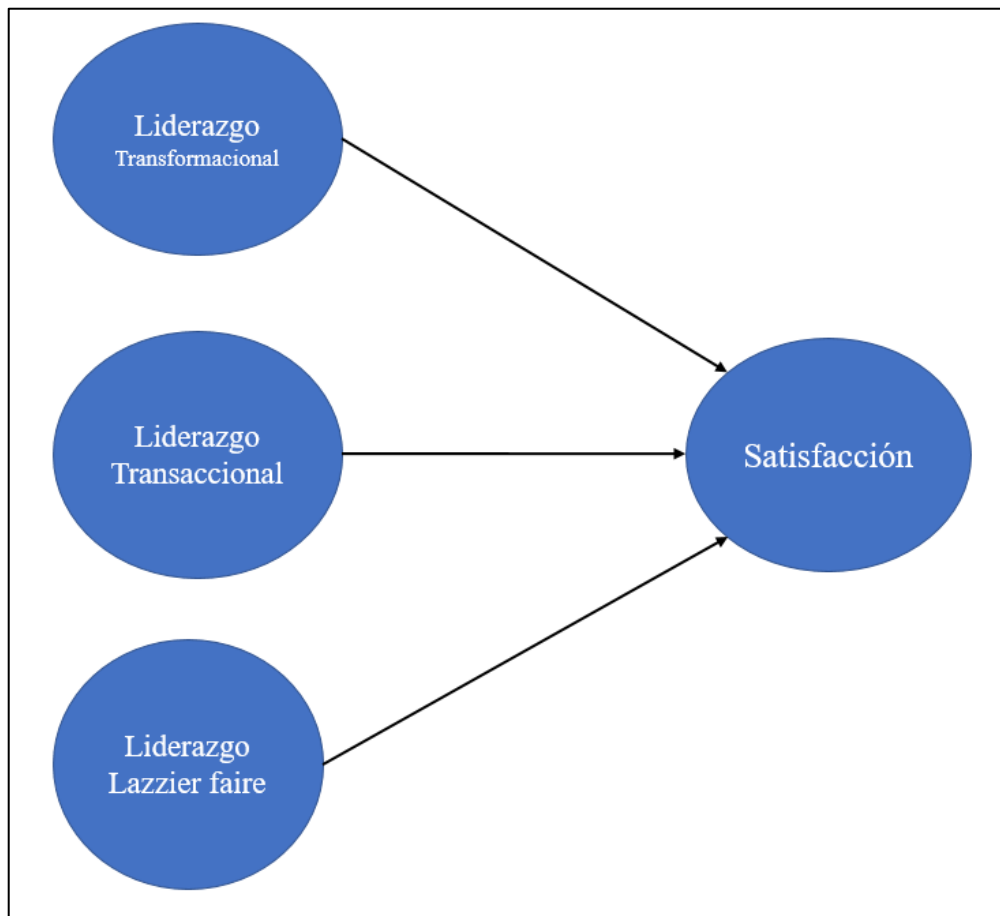


Figura 3 Modelo Conceptual

Interpretación:

El modelo propuesto mostrado en la figura 1 busca efectuar un análisis de que si existe alguna influencia del liderazgo hacia la satisfacción Laboral en la empresa Cobra S.A Chiclayo.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Los modelos conceptuales que se manejaron constaron de 2 constructos: liderazgo y satisfacción laboral; siendo el primer constructo la variable independiente y el segundo constructo la variable dependiente. Para el primero se aplicó el modelo “Liderazgo” de Bass & Avolio (2004), con el cual se analizó los tres estilos de liderazgo: transformacional, transaccional y correctivo. El segundo constructo se empleó el modelo “Satisfacción Laboral” de Anaya & Suárez (2004).

Posteriormente para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuestas. Cabe señalar, que los autores de los dos modelos brindaron sus cuestionarios ya establecidos. En la primera variable se usó el cuestionario multifactorial de liderazgo (MLQ) forma 5X, el cual contó con 36 ítems teniendo sus nueve indicadores que se desglosan de sus tres dimensiones. En la segunda variable Satisfacción laboral se usó un cuestionario que contó con 37 ítems.

Los 2 cuestionarios fueron realizados de manera ordenada y divididos por bloques para que la persona que los conteste no tenga ningún inconveniente, teniendo en cuenta una secuencia de ítems o preguntas coherentes otorgando preguntas con coherencia.

Tabla 4

Ficha Técnica del Cuestionario

Población	Trabajadores de la Empresa Cobra S.A
Muestra	Trabajadores en planilla
Ámbito geográfico	Ciudad de Chiclayo
Método de recogida de la información	Encuesta personal
Lugar de realización de la encuesta	Empresa Cobra S.A
Población	29 cuestionarios
Fecha de trabajo de campo	Días 19, 20, 21 del 2018

Resumen de confiabilidad de la prueba piloto:

Posteriormente, para la implementación de la prueba piloto se encuestaron a 9 personas de una empresa semejante al rubro la empresa estudiada, la duración fue de 20 minutos para cada trabajador.

Se realizó un valor de Cronbach por las tres dimensiones de la variable dependiente el liderazgo transformacional, transaccional y laissez-faire. Y variable independiente satisfacción que cuenta con ocho dimensiones, diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro, relaciones sociales y tiempo libre, reconocimiento del propio desempeño laboral, valoración social del trabajo, recompensas extrínsecas y oportunidades de relación

Como se observó el valor de Cronbach varía en cada dimensión de las dos variables empezando desde mínimamente aceptable a muy respetable lo que quiere decir que la prueba piloto es aceptable. (Ver anexo 2)

Resumen de confiabilidad de la aplicación de las encuestas:

Se realizó la aplicación del alfa Cronbach a cada dimensión de los dos constructos propuestos. Se argumenta que los resultados son mayores a 0.7 se considera que las dimensiones son respetables. Cada dimensión de las variables liderazgo y satisfacción obtuvieron un valor mayor al 0.7 por lo que fueron consideradas como muy respetables y aceptables.

Tabla 5

Liderazgo

Dimensión	Valor Cronbach	Interpretación
Liderazgo Transformacional	,883	Buena
Liderazgo Transaccional	,718	Respetable
Liderazgo laissez-faire	,769	Muy Respetable

Tabla 6

Satisfacción

Dimensión	Valor Cronbach	Interpretación
Diseño del trabajo	,768	Mínimamente Aceptable
Realización personal	,711	Respetable
Oportunidades de desarrollo futuro	,760	Muy Respetable
Relaciones sociales y tiempo libre	,734	Respetable
Reconocimiento del propio desempeño laboral	,739	Respetable
Valoración social del trabajo	,712	Respetable
Recompensas extrínsecas	,809	Buena
Oportunidades de relación	,814	Buena

Análisis factorial del valor KMO y Bartlett

Se llevó a cabo un análisis factorial del valor KMO y prueba de Bartlett por cada dimensión debido a la cantidad de elementos (ítems). En ambas variables mostraron una significancia muy menor al límite 0.05, pues fue de 0.000, por lo cual nos indicó que la matriz de datos es válida para continuar con el proceso de análisis factorial. (Ver anexo 3).

Tabla 7

Liderazgo

<i>Liderazgo Transformacional</i>	,613
<i>Liderazgo Transaccional</i>	,635
<i>Liderazgo lassiez Faire</i>	,653

Tabla 8

Satisfacción

<i>Diseño del trabajo</i>	,570
<i>Realización Personal</i>	,638
<i>Oportunidades de Desarrollo Futuro</i>	,596
<i>Relaciones sociales y tiempo libre</i>	,595
<i>Reconocimiento del propio desempeño laboral</i>	,691
<i>Valoración social del trabajo</i>	,740
<i>Recompensas Extrínsecas</i>	,619
<i>Oportunidades de Relación</i>	,640

Análisis de Normalidad

Tabla 9

Prueba de Normalidad Liderazgo

Liderazgo	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Transformacional	,128	29	,200	,961	29	,271
Transaccional	,166	29	,039	,957	29	,271
Lassiez Faire	,147	29	,112	,894	29	,007

*Tabla 10**Prueba de Normalidad Satisfacción*

Satisfacción	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diseño del Trabajo	,140	29	,150	,933	29	,013
Realización personal	,207	29	,003	,920	29	,031
Oportunidades de desarrollo futuro	,149	29	,097	,938	29	,088
Relaciones sociales y tiempo libre	,132	29	,200	,947	29	,154
Reconocimiento del propio desempeño laboral	,089	29	,200	,982	29	,879
Valoración social del trabajo	,132	29	,200	,966	29	,464
Recompensas extrínsecas	,160	29	,056	,949	29	,171
Oportunidades de relación	,177	29	,020	,936	29	,078

Análisis de validez convergente

Tabla 11 Cargas del modelo conceptual Liderazgo

	Componente		
	1	2	3
LITF21	.877		
LITF36	.857		
LITF23	.793		
LITF8	.764		
LITF13	.747		
LITF9	.719		
LITF19	.716		
LITF26	.683		
LITF6	.593		
LITF32	.551		
LITF31	.538		
LITF10	.530		
LITF15	.441		
LITF34	.440		
LITF14	.431		
LITF30	.420		
LITF25	.372		
LITF2	.314		
LITF29	.301		
LITSA4		.864	
LITSA11		.774	
LITSA16		.774	
LITSA1		.662	
LITSA24		.573	
LILF5		.333	
LITSA35		.318	
LITSA22		.276	
LILF17			.812
LILF33			.709
LIL7			.694
LILF28			.622
LILF12			.550
LILF20			.499
LILF3			.454
LITSA27			.282

Interpretación:

En la tabla 9 se presenta que cada indicador de la variable de estudio supera el valor de 0,7 lo que significa que cada dimensión es esencial para el estudio.

Tabla 12**Cargas del modelo conceptual Satisfacción Laboral**

	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
SAREX11	0.800							
SAREX4	0.791							
SAREX17	0.753							
SAREX27	0.681							
SAO6	0.547							
SADI22		0.892						
SADI29		0.713						
SADI18		0.677						
SARELA12		0.648						
SADI14		0.480						
SARELA21			0.901					
SARELA24			0.739					
SAREP13						0.456		
SARELA7			0.547					
SAVA20				0.805				
SAVA19				0.639				
SAVA1				0.614				
SAVA8				0.584				
SARELA34				0.549				
SAO37				0.514				
SADI30				0.403				
SAO31				0.395				
SARECO15					0.803			
SARECO9					0.762			
SARECO3					0.592			
SARECO16					0.576			
SAO10	0.376							
SAREP35						0.876		
SAREP23						0.875		
SAREP2						0.541		
SAOPR32							0.873	
SAOPR36							0.809	
SAOPR25							0.792	
SADI26								0.831
SADI5								0.767
SADI33								0.648
SADI28								0.622

Interpretación:

En la tabla 10 se presenta que cada indicador supera el 0,7 indicando que las dimensiones de la variable cargan respectivamente dando a conocer que son esenciales para el estudio.

3.7. Procedimientos:

La recolección de esta información fue impresa en hoja y posterior se les otorgo a los trabajadores de la empresa Cobra para que respondan las preguntas y así se pudo tabular y organizar la información.

Para la planificación de la toma de encuestas se tomó a los 29 trabajadores que conforman el área comercial de la empresa Cobra. Los días que se realizó este procedimiento fueron tres días de la semana del mes de noviembre que fueron empleados para realizarla; desde las 7 am hasta las 10 am.

Previo a la entrevista me identifique con mi carnet universitario para disminuir el sesgo de afiliación y así los trabajadores tuvieron la suficiente confianza de realizarme preguntas o decirme sus inquietudes con factibilidad. Además se les informo que se respetó la confidencialidad y respuesta anónima y se les dio a conocer el por qué realice esta investigación y en qué aspectos los beneficio para que aumentara su predisposición de responder con franqueza. Aborde a los trabajadores con un vocabulario normal sin sentirme superior de ellos y para que ellos tampoco se sientan superior a mí y me presente con una ropa normal, para lograr una percepción positiva por parte de ellos

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

Al finalizar la organización de los datos conseguidos, se manejó el programa estadístico SPSS.

Además para conocer el grado de fiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, y así se conoció si cada ítem mide lo mismo y si las personas encuestadas respondieron de una manera coherente. Así mismo se utilizó el estudio de regresión lineal múltiple que determino el valor de significancia con que se relacionan las variables.

3.9. Matriz de consistencia:

Ilustración 1
Matriz de Consistencia

<p>Problema Principal</p> <p>Las agresiones verbales, físicas por cortes de luz a clientes deudores o por alguna intersección ilegal y accidentes por la manipulación de energía eléctrica que sufren los trabajadores de Cobra S.A. lo que causa una intriga en conocer como se encuentra su satisfacción y sobre la influencia de sus líderes en ello.</p>	<p>Objetivo Principal</p> <p>Determinar la influencia que tiene el liderazgo en la satisfacción del personal técnico del área comercial en la empresa Cobra Chiclayo 2018</p>	<p>Hipótesis Principal</p> <p>Existe influencia del liderazgo en la satisfacción del personal técnico de área comercial en la empresa Cobra Chiclayo 2018.</p>	<p>Variable VD: Satisfacción VI: Liderazgo</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores/ Operacionalización</p>
<p>¿El liderazgo influye en la satisfacción del personal técnico del área comercial en la empresa Cobra Chiclayo 2018?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>O1: Determinar el estilo de liderazgo de los supervisores del área comercial de la empresa Cobra S.A. Chiclayo 2018.</p> <p>O2: Determinar el nivel de satisfacción del personal técnico del área comercial en la empresa Cobra Chiclayo 2018.</p>		<p>VD: Satisfacción</p>	<p>Diseño del trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tener un plan de trabajo claro - Participar en el diseño del puesto de trabajo - Participar activamente en el establecimiento de objetivos - Tener una opinión propia - Tener autonomía en el desarrollo de las actividades - Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo. - Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos - Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes - Variedad en las actividades del trabajo
				<p>Realización personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sentir que el trabajo es adecuado a tus habilidades y talentos - Sentir que el trabajo es el adecuado para ti - Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas - Encontrar motivador el trabajo que realizas
				<p>Oportunidades de desarrollo futuro</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades - Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado - Participación en programas de perfeccionamiento - Posibilidad de actuación permanente
				<p>Relaciones sociales y tiempo libre</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo - Tener buenas relaciones con los superiores - Disponer de suficiente tiempo para la familia - Tener un horario flexible - Disponer de suficiente tiempo libre

	<p>O3: Determinar si el liderazgo transformacional influye en la satisfacción laboral.</p> <p>O4: Determinar si el liderazgo transaccional influye en la satisfacción laboral.</p> <p>O5: Determinar si el liderazgo Laissez-faire influye en la satisfacción laboral.</p>			Reconocimiento del propio desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Ser apreciado laboralmente por tus colegas - Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los supervisores - Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho - Sentir que tu rendimiento laboral es adecuado a tus posibilidades 	
				Valoración social del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa - Alta valoración de tu trabajo por parte de tus amigos y conocidos - Tener prestigio o status social - Sentir que estas realizando algo valioso 	
				Recompensas extrínsecas	<ul style="list-style-type: none"> - Obtener un buen salario - Reconocimiento económico del rendimiento laboral - Disponer de una buena seguridad social - Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo 	
				Oportunidades de promoción	<ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades - Posibilidad de avanzar de forma rápida y justa - Tener supervisores competentes y justos - Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho 	
				VI: Liderazgo	Liderazgo transformacional	<ul style="list-style-type: none"> - Influencia idealizada - La motivación inspirada - Estimulación intelectual - Consideración individualizada
					Liderazgo transaccional	<ul style="list-style-type: none"> - Recompensa contingente - Administración por excepción (activa) - Administración por excepción (pasiva)
					Liderazgo laissez-faire	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo pasivo evitador - Liderazgo activo evitador

<p>Diseño de investigación No experimental y transversal</p>	<p>Población Muestra Población: Se trabajo con 29 trabajadores del área comercial de la empresa Cobra. Muestra: El presente estudio no presentará muestra ya que la población es medible en su totalidad, el estudio será censal. Además de no contar con muestra, no habrá muestreo ya que es innecesario.</p>			<p>Técnicas Estadísticas Regresión lineal múltiple Alfa de Cronbach SPSS</p>	<p>Tipo de investigación Cuantitativo, aplicado y causal</p>
---	--	--	--	---	---

3.10. Consideraciones éticas:

Previamente para la elaboración de esta tesis, se otorgó a los jefes del área comercial de la organización Cobra, información necesaria del motivo por el cual realice el proyecto de tesis y sobre los temas que iba a tratar, los cuales fueron Liderazgo y Satisfacción Laboral. Teniendo ya su consentimiento de los jefes del área y otorgándome un consentimiento de participación (ver Anexo), pase con la realización del proyecto de Tesis. Además se sostuvo que los trabajadores de esta área no serían perjudicados en lo laboral ya que, se tendría el mayor respeto a su intimidad.

Por último se explicó que como agradecimiento de su consentimiento de participación, se les otorgaría los resultados finales de la investigación para su propio beneficio y pues un mejoramiento en lo analizado.

IV. Resultados y discusión

En este capítulo de la investigación se evaluaron los resultados de las encuestas realizadas para dar respuesta al objetivo general y específicos propuestos.

4.1. Análisis descriptivo:

(Objetivo:1) Determinar el estilo de liderazgo de los supervisores del área comercial de la empresa Cobra Chiclayo S.A 2018

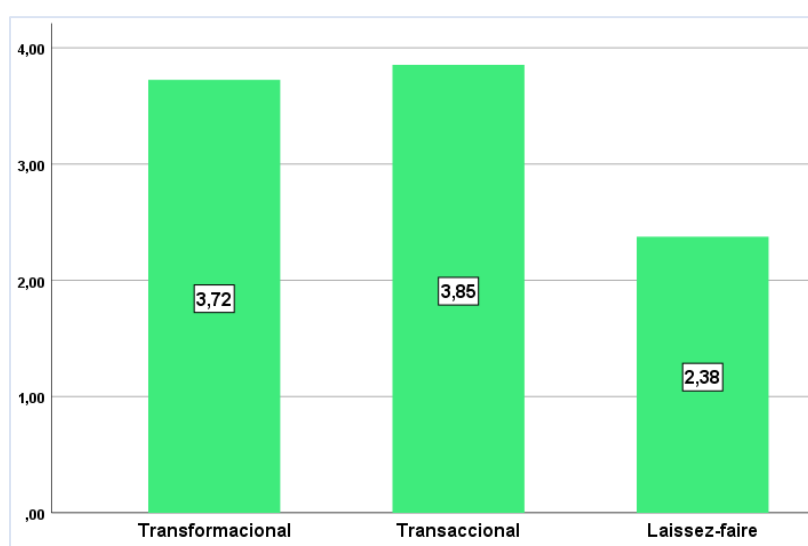


Figura 4 Análisis de las dimensiones de la variable dependiente Liderazgo

Interpretación:

Según, en la figura 4, se detectó que, las dimensiones de liderazgo más percibidas y ponderadas son la del estilo transaccional con promedio de 3.85 y el liderazgo transformacional con promedio 3.72, lo que describe que para los colaboradores, los supervisores desarrollan dos tipos de liderazgo que trabajan conjuntamente con sus trabajadores. Los resultados muestran que los supervisores realizan un seguimiento de los errores detectados que recibe ($M= 3,97$) y comunican los errores cometidos con el fin de corregirlos ($M= 3,87$) son los dos indicadores más ponderados de la dimensión del liderazgo transaccional (LITSA) Administración por excepción activa, donde el guía es más atento a las diferentes complicaciones que se pueden presentar día a día en el campo laboral, además de tener un sistema de monitoreo y control, llegando a solucionar los problemas que se detecten.

Además se observó que los supervisores ejercen un poco el liderazgo transformacional (LITF) ya que en los resultados los trabajadores ponderaron que el supervisor practica evaluar de manera crítica las creencias para ver si son apropiadas con una ($M= 3,69$) y que comparten sus valores más importantes ($M= 3,79$), estos indicadores pertenecen a la dimensión de Estimulación intelectual donde desarrollan nuevas y soluciones creativas a los problemas, animándolos a probar nuevos enfoques. Otras ponderaciones altas son que los supervisores hablan del futuro con optimismo ($M= 3,76$) además de presentar una visión convincente del futuro ($M= 3,83$). Estos indicadores pertenecen a la dimensión de motivación inspiradora, donde demuestran con optimismo tener una comunicación consistente con sus seguidores que quieren conocer y demostrar compromiso con los objetivos. (Ver anexo 8)

Análisis estadístico descriptivo realizado: Frecuencias

Tabla 13 Variable dependiente – Satisfacción Laboral

Estadísticos		
Satisfacción Laboral		
N	Válido	29
	Perdidos	0
Media		3,6756
Error estándar de la media		,03913
Mínimo		3,20
Máximo		4,02
Percentiles	25	3,5146
	50	3,7236
	75	3,8375

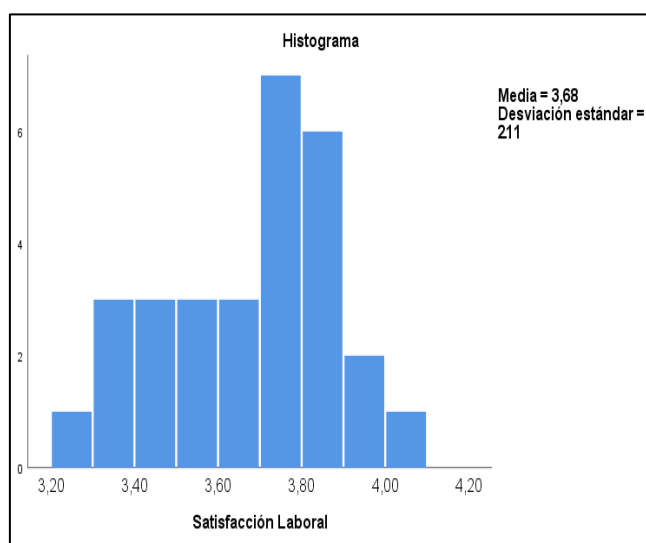


Figura 5 Descripción gráfica de frecuencia del promedio de Satisfacción Laboral

Interpretación: En los resultados estadísticos de satisfacción los percentiles muestran tres niveles promedio siendo bajo 3,51, medio 3,72 y alto con un 3,83 lo que nos permitirá ponderar el nivel de satisfacción. Además al apreciar el histograma para evaluar la forma y dispersión de los datos, la mayor concentración en el gráfico está desde el valor 3,40 a 3,80 el cual indica que, han sido las más resaltadas por los trabajadores al analizar su satisfacción.

Evaluación de dimensión

(Objetivo: 2) Determinar el nivel de satisfacción del personal técnico del área comercial en la empresa Cobra Chiclayo 2018.

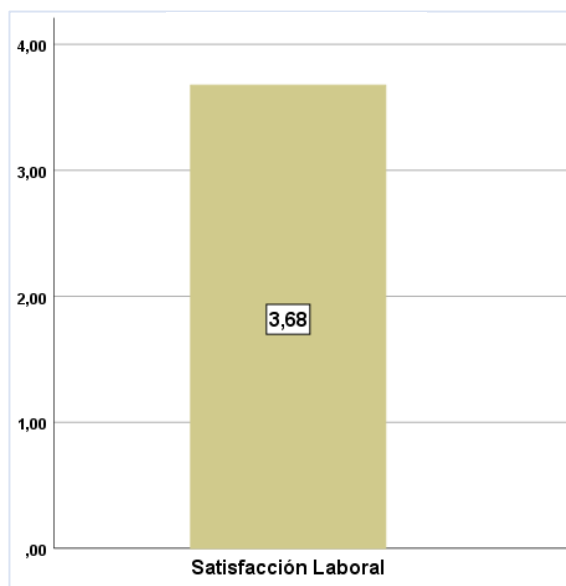


Figura 6 Análisis de la variable Satisfacción

Interpretación:

Según la figura 6 los técnicos de la organización tienen un nivel de satisfacción del 3,68 lo que quiere decir que tienen un nivel bajo. Esto se debe a que están un poco como satisfechos por algunos aspectos que les brinda el trabajo realizado. Por otro lado los resultados demuestran que pueden estar desarrollando nuevas habilidades con la labor que ejecutan, además cumple con algunas de sus expectativas y el ambiente donde trabajan puede que sea el adecuado con respecto al compañerismo.

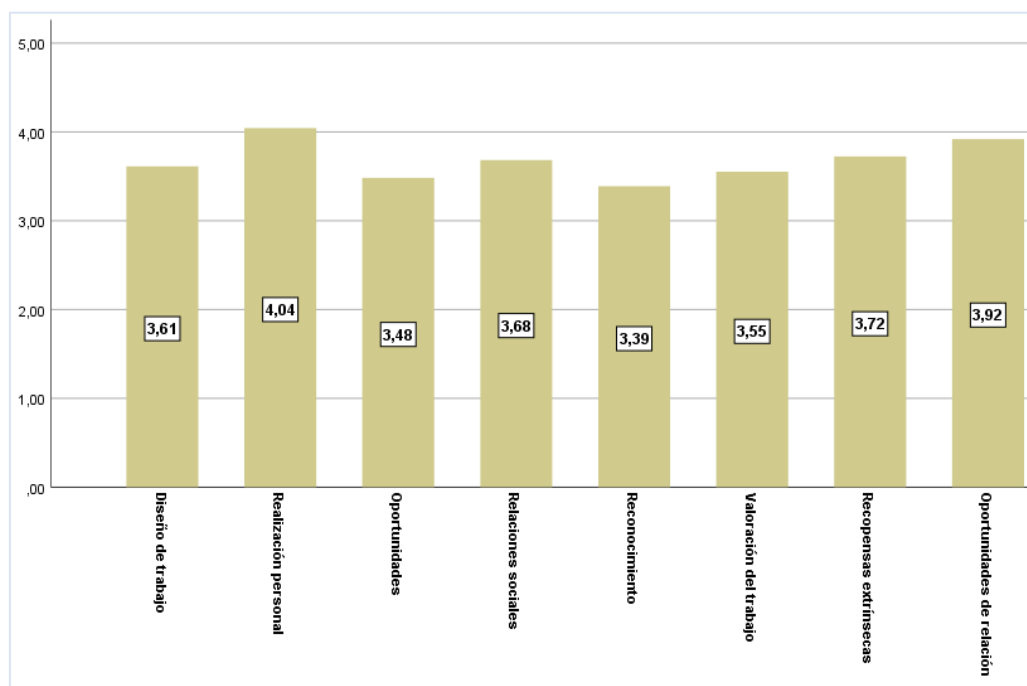


Figura 7 Análisis de las dimensiones de la variable dependiente *Satisfacción laboral*

Interpretación:

Según, en la figura 7, se detectó que, las dimensiones de satisfacción más percibidas y ponderadas son la Realización personal con un promedio de 4,04. Los resultados muestran que los trabajadores, sienten que la labor los ayuda a alcanzar sus necesidades y metas encontrándose con una ponderación ($M=3,69$) y encuentran motivador el trabajo que realizan ($M= 3,90$). En esta dimensión da a conocer cómo es que se acomodan los caracteres de los trabajadores con las características de la labor, y como es que percibe el trabajo como medio de desarrollo personal.

Otra dimensión resaltada es la de Oportunidades de promoción con un promedio de 3,92 donde los trabajadores apoyan que tienen una posibilidad de mejorar de manera rápida y justa con una media ($M= 3,69$) y además de tener supervisores competentes y justos ($M= 3,83$). Haciendo referencia a las posibilidades de promoción justa sobre la base de méritos personales.

Por último la dimensión más baja es la de Reconocimiento del propio desempeño laboral con un ponderado de 3,39 ya que los trabajadores no sienten que obtienen un reconocimiento cuando ejecutan trabajos de calidad obteniendo ($M=3,21$), pues puede ser que más se basan en cumplir con las tareas asignadas y los supervisores no toman en cuenta su progreso. Además de oportunidades de desarrollo futuro. (Ver anexo 8).

4.2. Análisis Correlacional

Tabla 14

Análisis correlacional por constructo

Correlaciones			
		Liderazgo	Satisfacción Laboral
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	0.057
	Sig. (bilateral)		0.770
	N	29	29
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	0.057	1
	Sig. (bilateral)	0.770	
	N	29	29

Interpretación:

Los resultados de correlación de la tabla 14 dan a conocer que ambas variables del estudio tienen un (Sig.) mayor que 0,05 lo que expresa que no existe correlación significativa ya que para aceptarla necesita ser menor a 0,770.

Tabla 15 Análisis correlacional por dimensión

Hipótesis	Dimensiones	Sigma	Correlación de Pearson	Condición
H1	La dimensión liderazgo transformacional tiene relación con la dimensión Diseño de trabajo	0.239	0.229	Rechazada
H2	La dimensión liderazgo transformacional tiene relación con la dimensión Realización personal	0.341	0.183	Rechazada
H3	La dimensión liderazgo transformacional tiene relación con la dimensión Oportunidades de desarrollo futuro	0.542	0.118	Rechazada
H4	La dimensión liderazgo transformacional tiene relación con la dimensión Relaciones sociales y tiempo libre	0.915	0.021	Rechazada
H5	La dimensión liderazgo transformacional tiene relación con la dimensión reconocimiento del propio desempeño laboral	0.646	0.089	Rechazada
H6	La dimensión liderazgo transformacional tiene relación con la dimensión Valoración social del trabajo	0.984	0.004	Rechazada
H7	La dimensión liderazgo transformacional tiene relación con la dimensión recompensas extrínsecas	0.038	-0.387	Aceptada
H8	La dimensión liderazgo transformacional tiene relación con la dimensión oportunidades de promoción	0.894	0.026	Rechazada
H9	La dimensión liderazgo transaccional tiene relación con la dimensión diseño de trabajo	0.298	- 0.200	Rechazada
H10	La dimensión liderazgo transaccional tiene relación con la dimensión realización personal	0.577	-0.108	Rechazada
H11	La dimensión liderazgo transaccional tiene relación con la dimensión oportunidades de desarrollo futuro	0.904	0.023	Rechazada
H12	La dimensión liderazgo transaccional tiene relación con la dimensión relaciones sociales y tiempo libre	0.692	-0.077	Rechazada
H13	La dimensión liderazgo transaccional tiene relación con la dimensión reconocimiento del propio desempeño laboral	0.052	0.364	Rechazada
H14	La dimensión liderazgo transaccional tiene relación con la dimensión valoración social del trabajo	0.006	0.341	Aceptada
H15	La dimensión liderazgo transaccional tiene relación con la dimensión recompensas extrínsecas	0.523	0.123	Rechazada
H16	La dimensión liderazgo transaccional tiene relación con la dimensión oportunidades de promoción	0.026	0.414	Aceptada

H17	La dimensión liderazgo laissez-faire tiene relación con la dimensión diseño de trabajo	0.002	-0.560	Aceptada
H18	La dimensión liderazgo laissez-faire tiene relación con la dimensión realización personal	0.259	0.217	Rechazada
H19	La dimensión liderazgo laissez-faire tiene relación con la dimensión oportunidades de desarrollo futuro	0.481	0.136	Rechazada
H20	La dimensión laissez-faire tiene relación con la dimensión relaciones sociales y tiempo libre	0.034	-0.395	Aceptada
H21	La dimensión laissez-faire tiene relación con la dimensión reconocimiento del propio desempeño laboral	0.927	0.018	Rechazada
H22	La dimensión laissez-faire tiene relación con la dimensión valoración social del trabajo	0.384	0.168	Rechazada
H23	La dimensión laissez-faire tiene relación con la dimensión recompensas extrínsecas	0.588	-0.105	Rechazada
H24	La dimensión laissez-faire tiene relación con la dimensión oportunidades de promoción	0.861	-0.034	Rechazada

Interpretación:

Se realizó un análisis de correlación entre dimensiones ya que, en el análisis que se hizo por constructo salió un (sig.) mayor al esperado. Además se quería conocer si había una correlación entre las dimensiones del Liderazgo y la Satisfacción.

Los resultados de correlación en la tabla 15 muestran que solo 5 hipótesis han sido aceptadas ya que estas tienen un (sig.) menor a 0,05. Las cuales son: el liderazgo transformacional con la dimensión de recompensas extrínsecas de la satisfacción laboral, ya que aquí se practica mucho el reconocimiento económico, la seguridad social y la higiene en el trabajo. Liderazgo transaccional tiene relación con la dimensión oportunidades de promoción y valoración social del trabajo, ya que se basa en cómo manejar a las personas desarrollando en sus trabajadores una actividad especializada y con nuevas habilidades. Liderazgo laissez-faire tiene relación con la dimensión diseño de trabajo y relaciones sociales y tiempo libre ya que en este estilo de liderazgo el líder permite realizar actividades como un poco más despreocupadas y para los trabajadores de área comercial no existe tal liderazgo ya que son muy estrictos y responsables al realizar sus actividades.

4.2.1. Análisis causal*Tabla 16**Regresión Lineal Múltiple por constructo*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,057 ^a	0.003	-0.034	0.21426

Interpretación:

Aquí se resume el coeficiente de correlación múltiple (R) y a su cuadrado. Tal como muestra R-cuadrado es 0,003 lo cual indica que el modelo declara el 00,3% de la varianza de la variable dependiente.

Aova						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	0.004	1	0.004	0.087	,770^b
	Residuo	1.239	27	0.046		
	Total	1.243	28			

Interpretación: El (Sig.) mayor al 5% se rechaza para lo que se observa que el 0,770 es un nivel muy alto al que se debería esperar en consecuencia no existe influencia.

Coeficientes						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Des. Error	Beta		
1	(Constante)	3.564	0.380		9.367	0.000
	Liderazgo	0.034	0.114	0.057	0.296	0.770

Por motivo de que no existe un influencia de la variable liderazgo hacia la satisfacción, se optó por realizar un análisis de regresión lineal de las tres dimensiones del liderazgo ya que, en el análisis de correlación por dimensión (tabla 14) dieron cinco análisis positivos de correlación.

Tabla 17

Regresión Lineal Múltiple por dimensión

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,377^a	0.142	0.039	0.20655

Interpretación:

Como se observa el coeficiente de correlación múltiple (R) y a su cuadrado es 0,142 lo cual indica que el modelo explica el 14,2% de la varianza de la variable dependiente.

aova						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	0.177	3	0.059	1.382	,271^b
	Residuo	1.067	25	0.043		
	Total	1.243	28			

Interpretación:

El (Sig.) mayor al 5% se rechaza para lo que se observa que el 0,271 es un nivel muy alto al que se debería esperar en consecuencia, ambas variables no están relacionadas.

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	3.258	0.413		7.896	0.000
	Transformacional	-0.014	0.076	-0.034	-0.183	0.856
	Transaccional	0.159	0.083	0.361	1.916	0.067
	Laissez-faire	-0.060	0.062	-0.182	-0.963	0.345

Interpretación:

03: Determinar si el liderazgo transformacional influye en la satisfacción laboral.

En la figura número 4 el liderazgo transformacional tiene una media de 3,72 siendo un liderazgo no tan desarrollo o ejecutado por los supervisores de los colaboradores técnicos empresa Cobra Chiclayo. Además cuando se realizó el análisis de correlación este estilo de liderazgo solo la tuvo con la dimensión de satisfacción laboral; recompensas extrínsecas teniendo un (Sig.) de 0.038 estando en el promedio aceptable, ya que aquí el líder transmite buenas perspectivas, usa símbolos para manejar los esfuerzos y expresa propósitos de una forma clara. Al realizar el análisis de regresión lineal múltiple por dimensión para saber si existe influencia, se obtuvo un resultado de (Sig.) 0.856, lo que nos da a conocer que no existe tal influencia de este estilo ya que su (Sig.) sobrepasa el nivel esperado.

04: Determinar si el liderazgo transaccional influye en la satisfacción laboral.

En la figura número 4 el liderazgo transaccional tiene una media de 3,85 siendo el estilo de liderazgo más desarrollado o ejecutado por los supervisores. Esto se debe a que este estilo se orienta más a las necesidades materiales de los colaboradores. Además cuando se realizó el análisis de correlación este estilo tuvo relación con las dimensiones de satisfacción laboral; oportunidades de promoción teniendo un (Sig.) de 0.026 y la valoración social del trabajo con un (Sig) de 0.006 estando en el promedio aceptable ya que aquí el líder busca el cumplimiento de metas basándose en el intercambio de esfuerzo para así obtener un desempeño que pueda recompensar la satisfacción de ciertas necesidades. Por otro lado al realizar el análisis de regresión lineal múltiple por dimensión para saber si existe influencia del liderazgo transaccional en la satisfacción laboral se obtuvo un resultado de (Sig) 0.067, lo que nos dio a conocer que existe un poco de influencia de este estilo de liderazgo ya que su (Sig.) se acerca al esperado, además de que este estilo se basa en los arreglos y alianzas entre el dirigente y los seguidores en base en otorgarles incentivos, recompensas para que así puedan cumplir con un objetivo o meta establecida

O5: Determinar si el liderazgo Laissez-faire influye en la satisfacción laboral.

Por otro lado en la figura número 4 el liderazgo Laissez-faire tiene una media de 2,38 lo que indica que es un estilo poco usado. Además cuando se realizó el análisis de correlación, este estilo tuvo relación con las dimensiones de la satisfacción; diseño de trabajo teniendo un (Sig.) de 0.002 y relaciones sociales y tiempo libre (Sig.) de 0.034 estando en el promedio aceptable. Al realizar el análisis de regresión lineal múltiple por dimensión para saber si existe influencia del liderazgo Laissez-faire en la satisfacción se obtuvo un resultado de (Sig.) 0.345, lo que nos da a conocer que no existe tal influencia de este estilo de liderazgo ya que su (Sig.) sobrepasa el nivel esperado. Este estilo de liderazgo no debería existir en una organización ya que, no desarrolla un buen liderazgo por ser un líder despreocupado y deja de solucionar problemas.

Objetivo general: Determinar la influencia que tiene el liderazgo en la satisfacción del personal técnico del área comercial en la empresa Cobra Chiclayo 2018

El análisis causal por constructo determino que no existe influencia alguna por parte del liderazgo de los supervisores en la satisfacción del personal técnico, ya que obtuvo un Sig. mayor al esperado siendo 0.770 por lo que no es estadísticamente significativa.

Esto puede ocurrir por motivos de cómo cada colaborador percibe el trato del guía y como este interactúa ya sea de manera positiva o negativa. En la organización se pudo percibir que los supervisores tratan de estar lo más comprometidos posibles, sin embargo los diferentes problemas que surgen por el mismo tipo de trabajo que realizan pueden poner en desventaja su comportamiento y el trato con sus colaboradores. Cada trabajador dio su punto de vista tanto en las encuestas como por conversación individual, se mostraron cómodos al referirse a su líder como que siempre están tratando de cumplir los objetivos de la organización pero por otro lado hay una baja preocupación de motivar y utilizar sus habilidades para guiar e integrar más a cada miembro.

Discusión

Con los resultados conseguidos de los interrogatorios de liderazgo y satisfacción, se analizó diferencias o semejanzas entre las investigaciones y marco teórico.

Con respecto al primer objetivo específico, el estilo de liderazgo que tienen los supervisores técnicos del área comercial de la empresa cobra Chiclayo es el transaccional el cual se ve respaldado por Franco, Reyes, & Cuadrado (2017), por lo que ambas investigaciones describen que este estilo apoya el uso de incentivos y recompensas debido a que el líder busca un cumplimiento de metas basándose en el intercambio de esfuerzo para obtener un buen desempeño. Además corrobora que el transformacional es un estilo que se complementa con el transaccional por lo que ambos podrían estar presentes en una organización. Por otro lado obtuvo el estilo Laissez-faire con ponderación baja ya que, este se despreocupa por permanecer atento en dificultades que se presentan en una organización. Esto puede debido a los trabajadores de la organización del estudio tuvieron diferentes opiniones de cómo es la relación con el supervisor y puede que este desarrolle un estilo en el cual solo le importe cumplir con los objetivos y ser más directo a cualquier percance que tenga la organización, dejando de lado las necesidades de los técnicos y además de sus inquietudes.

Por otro lado, los resultados del análisis con relación al nivel de satisfacción en la organización demostraron un nivel bajo llegando un poco para medio con un 3,68 lo que significa que están laboralmente insatisfechos y satisfechos en algunos aspectos. Así mismo Nieves Bayona (2018) en su investigación corrobora la misma insatisfacción con respecto a las dimensiones obtenidas. Con relación a “oportunidades de desarrollo futuro”, “reconocimiento del propio desempeño laboral” y “valoración social del trabajo”. Esto pudo ocurrir ya que en ambas empresas los trabajadores sintieron la poca posibilidad de llegar a ser expertos en la labor ejecutada ya que, no explotan todas sus habilidades adecuadas para las actividades. Además de que ambos sintieron poca apreciación por los supervisores ya que, no obtienen valoración por el trabajo bien hecho. Se pudo apreciar que la falta de atención hace que los trabajadores no participen conjuntamente y por lo que se observó algunos de ellos tienen discrepancia por los trabajos laborados o el mismo ambiente laboral.

Además determinó que el estilo de liderazgo transaccional influye mínimamente en la satisfacción de los trabajadores del área comercial, ya que este se fundamenta en los compromisos entre el dirigente y colaboradores. Seguido se encontró el transformacional y por último con ponderación baja el Laissez-faire. En contra posición Romo González & De Regil Sánchez (2016) destacan que el estilo que influye en una organización es el transformacional y no el transaccional, ya que este aumenta la satisfacción laboral de los trabajadores dándoles seguridad y orgullo al integrarlos en la organización. Lo que no ocurrió en el área investigada ya que solo se basan en ejecutar trabajos designados por los líderes y cumplir los objetivos, sin importar si existen dudas, problemas o desacuerdos. Asimismo Gisselle (2016) confirma que el estilo transformacional tiene efecto directo con la satisfacción por lo que mantiene a los trabajadores con buenas creencias de su labor, valores y compromiso. En la organización no se desarrolla el estilo transformacional ya que hay una falta de integración por parte del supervisor hacia su equipo, no se fomenta la y premia la capacidad y el desarrollo de los colaboradores y como consecuencia de ello persiste el estilo transaccional siendo más directo con el desarrollo y obligaciones.

Por último el objetivo general de esta investigación fue determinar la influencia que tiene el liderazgo en la satisfacción del personal técnico del área comercial en la empresa Cobra Chiclayo 2018. Con los resultados el estudio indicó que para los trabajadores no existe una influencia del liderazgo de sus supervisores hacia su satisfacción laboral. A su vez Peñarreta (2014) concluyó que no existió relación alguna del estilo de liderazgo y satisfacción laboral ya que, un estilo de liderazgo puede ser estimado de diferente modo entre los empleados. Por lo que conlleva a deducir que los líderes en cada organización tienden a tener una conducta diferente influenciada por el ambiente laboral el cual está en constante cambio. Además como se pudo apreciar en la empresa los supervisores al no ejecutar de una manera equitativa sus actividades hacen que haya una discrepancia por cómo es percibido su liderazgo.

Conclusiones

El estilo de liderazgo que más desarrollaron los supervisores fue el transaccional con un 3.85 indicando que los supervisores realizan moderadamente seguimiento de algunos errores detectados que reciben y así poder solucionarlos a tiempo. La dimensión que más resalta este estilo fue la de administración por excepción activa, ya que aquí el líder es más atento a las diferentes complicaciones que se pueden presentar día a día en el campo laboral. Además de desarrollar un segundo estilo como el liderazgo transformacional que engloba parte del positivismo del supervisor hacia sus trabajadores.

A su vez el nivel de satisfacción de los trabajadores técnicos del área comercial de la organización tuvo una ponderación del 3,68 siendo un nivel medio. Se tiene en cuenta que ellos pueden cumplir sus expectativas tanto profesionales como personales. Las dimensiones que más satisfacen a los trabajadores son: la realización personal ya que los ayuda a alcanzar sus necesidades; oportunidades de promoción porque tienen una posibilidad de mejorar. Sin embargo hay fallas en el reconocimiento del propio desempeño laboral ya que no se anima en su labor.

Se dio a conocer que el estilo transformacional no influye en la satisfacción del personal técnico, además fue el segundo percibido por los trabajadores teniendo en cuenta que se correlaciona de manera significativa, positiva y baja en aspectos de su satisfacción como; las recompensas extrínsecas teniendo un (Sig.) de 0.038 ya que en esta dimensión el guía comunica buenos aspectos, usa símbolos para manejar los esfuerzos y expresa propósitos de una forma clara para llegar de forma clara al trabajador.

Por otro lado el estilo transaccional influye mínimamente en la satisfacción de los trabajadores técnicos con un (Sig) 0.067, lo que nos dio a conocer que existe un poco de influencia de este estilo de liderazgo ya que su Sig se acerca al esperado. Fue el primer estilo percibido por los colaboradores con un 3,85 siendo el estilo más desarrollado o ejecutado por los supervisores. Además se correlaciona de manera significativa, positiva y alta con las dimensiones de la satisfacción como; oportunidades de promoción teniendo un (Sig.) de 0.026 y la valoración social del trabajo con un (Sig) de 0.006. Aquí el líder busca el cumplimiento de metas basándose en el intercambio de esfuerzo para así obtener un

desempeño que pueda recompensar la satisfacción de ciertas necesidades y además sobresale el tema de apoyar al trabajador, otorgándoles objetivos para su desarrollo en la empresa.

Por otro lado, el estilo Laissez-faire no influye en la satisfacción del personal técnico de la organización ya que obtuvo un resultado de (Sig.) 0.345, además de ser el tercer liderazgo con la más baja ponderación 2,38 ya que este estilo se da cuando el guía evita intervenir en los problemas, no se involucra cuando surge algún tema importante y además hay poca comunicación. Se correlaciono de manera significativa con la satisfacción con respecto al diseño de trabajo Sig. 0.002 y relaciones sociales y tiempo libre Sig. 0.034. Ya que en estos aspectos el líder no otorga reconocimientos a los colaboradores por el trabajo realizado.

Por último, se determinó que no existe influencia alguna del liderazgo de los supervisores a la satisfacción del personal técnico del área comercial de la organización Cobra S.A Chiclayo, ya que el análisis causal mostró un resultado (Sig.>0.05). Esto se puede deber a que en la organización los supervisores no están realizando una labor adecuada de un líder, puede que les falte algunos aspectos de cómo deberían relacionarse e interactuar con sus trabajadores, la falta de presencia en cada adversidad que ocurra en la labor y no tener en cuenta la integración de opiniones, hace que los seguidores se desinteresen de la organización.

Recomendaciones

Dado que esta investigación obtuvo que el estilo de liderazgo ejecutado por los supervisores es el transaccional el cual está por arriba del transformacional, deberían proporcionar programas de capacitación de coaching para mejorar la destreza de los líderes y ayudar a instruir al personal, además el estilo transformacional tiene un efecto directo con la satisfacción laboral ayudando a mejorar el potencial y el entorno de trabajo. Este tipo de coaching tendrá un nivel de métricas de evaluación 360°, el cual consiste en un proceso de auto descripción de las competencias de un empleado y además de la evaluación del desempeño por parte de los trabajadores y concluye con un informe que le permita al evaluado corregir desviaciones y llevar a cabo planes de acción que consigan reforzar su desarrollo profesional y personal. Además, que permitirá conocer de forma específica, el nivel de avance obtenido y definir realmente si la aplicación de la metodología de coaching tuvo los efectos deseados.

Para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores técnicos se debería ejecutar programas motivacionales para así crear un ambiente óptimo de trabajo. Además mejorar en el aspecto de reconocimiento del propio desempeño laboral ya que fue una dimensión con una ponderación baja, por lo que los supervisores deben de reconocer los logros y mostrar la valoración de su trabajo, además de mostrar unas felicitaciones por el trabajo bien hecho ya que, hace que su motivación intrínseca tenga más valor. Además, ofrecer recompensa extrínseca, con reconocimientos monetarios, bonificaciones, beneficios y premios por su rendimiento laboral con el fin de que se sientan conforme con el puesto que desarrollan y con la empresa.

Finalmente, se sugiere que para realizar próximas investigaciones se tome en cuenta que cada estilo de liderazgo es percibido de diferente manera por cada trabajador y se manifiesta con características diferentes en los líderes. Además se sugiere que se estudie a fondo el liderazgo transformacional ya que este debería representar el estilo en cada organización y mejora de manera directa a la satisfacción.

Lista de Referencias

- Báez Pacheco , N., Esquivel Laurente , J., Núñez Bueno , V., Rojas Marroquín, A., & Zavaleta Flores , L. (2017). *Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación “Y” en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco* . Lima, Perú: Pontificia universidad católica del Perú.
- Romo González, D., & De Regil Sánchez, I. (2016). *Influencia del Liderazgo Transformacional en la satisfacción laboral para lograr procesos de Cambio Organizacional en una mediana empresa productora de artículos plásticos de Guadalajara, Jalisco*.
- Adecco. (2017). *Perú ocupa el puesto 83 en el ranking del índice de competitividad del Talento Global* .
- Álava , F., & Vega, M. (2017). *Incidencia del liderazgo situacional en el índice de satisfacción laboral de los empleados de la espam*.
- Anaya , D., & Suárez , J. (2004). La escala de satisfacción laboral- versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. *Revista investigación educativa*, 22(2), 519-534.
- Bass, B., & Avolio, B. (2000). *MLQ Multifactor leadership questionnaire. Sampler set: technical report, leader form, rater form, and scoring key for MLQ form 5XShort* (2nd ed.). Redwood City: CA: Mindgarden.
- Bass, B., & Avolio, B. (1994). *Improving organizational effectiveness through*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bass, B., & Riggio , R. (2008). *Transformational Leadership*. New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates.
- Bonifaz Villar , C. (2012). *Liderazgo empresarial*. México: Red tercer milenio S.C.
- Cargua, F., & Merino , M. (2014). *Diagnóstico y propuesta de un modelo de liderazgo para los funcionarios de la empresa eléctrica riobanba* . Quito .
- Castro , M. (2007). *Diferencias en los estilos de liderazgo entre líderes de alto y bajo nivel Un estudio comparativo*. Universidad del Salvador.
- Correo. (28 de Diciembre de 2017). *Caida de poste metalico de Avenida Izaga provoca accidente de electricista* . pág. 1.
- Durán, M., & Castañeda , D. (2015). *Relación entre el liderazgo transformacional-transaccional con la conducta de compartir conocimiento en dos empresas de servicios* . Acta Colombiana de Psicología .

- Flores, J. (2003). *El comportamiento humano en las organizaciones* . Lima: Universidad del Pacífico .
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 39-50.
- Franco , M., Reyes , M., & Cuadrado, S. (2017). *Incidencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción de los colaboradores en empresas de servicios del Ecuador*. Ecuador : Podium .
- Gisselle, C. (2016). *Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral* . Lima : Pontificia Universidad Católica del Perú .
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional* . McGraw-Hill .
- Leyton, S., Alfaro, R., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Lima.
- Loganathan, R. (2013). *The influence of leardership styles on job satisfaction at a cellulose pulp mill in kwazulu-natal: a case study*.
- Lussier , R., & Achua, C. (2004). *Liderazgo*. México: South Western .
- Nieves Bayona, H. (2018). *Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Perú S.A. Piura - Perú, 2016*. . Universidad Nacional de Piura .
- Noticias, R. (8 de Febrero de 2018). Cortan servicio de luz a empresa Pucalá por deuda de cuatro meses . pág. 1.
- Oztekin, & Karadag. (2015). *The effect of leadership on job satisfaction*.
- Peñarreta, D. (2014). *La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del gad municipal de loja* .
- Robbins , S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México : Pearson Education.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México : Pearson Education.
- Saleem, H. (2015). *The impact of leadership styles on job satisfaction and mediating role of perceived organizational politics*.
- Spector , P. (1997). *Job satisfaction*. Thousand Oaks, CA: Sage .
- Toledo , C., Quintana , C., Napa , D., & Terzano, J. (2016). *Estilos de Liderazgo de las Mujeres Emprendedoras de Lima Metropolitana*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Toledo , C., Quintana , C., Napa, D., & Terzano , J. (2016). *Estilos de liderazgo de las mujeres emprendedoras de lima metropolitana* . Surco .
- Toro, J., & Sotter, C. (2011). *Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería*.

- Vega , C., & Zavala , G. (2004). *Adaptación del cuestionario multifactorial de liderazgo (MLQ forma 5X corta) de B.Bass y B.Avolio al contexto organizacional chileno .*
- Vidal, M. (2017). *Estilos de liderazgo en una directora desde la percepción de los docentes de una institución educativa pública de la provincia constitucional del callao .* Lima : Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administracion de recursos humanos: el capital humano de las empresas.* México: McGraw - Hill Interamericana.

Anexos

Anexo 1

Encuestas



Encuesta para el análisis del liderazgo

Lugar Encuesta: _____	Fecha Encuesta ____ / ____ / 2018 Edad _____ Tiempo en Cobra _____	N° de encuesta _____
--------------------------	--	----------------------

Introducción

En los próximos minutos le pediré que responda el cuestionario en el cual deberá marcar sólo una casilla por cada fila, si marca más de una daremos por anulada su respuesta. Si cree que es difícil elegir una sola respuesta, elija la respuesta con la que piensa la mayor parte del tiempo.

La información obtenida en este cuestionario es confidencial y anónima la cual servirá solamente con el propósito del presente estudio.

Nunca (1) – De vez en cuando (2) – A veces (3) – Bastante (4) – siempre (5)

(Por favor, rodea con un círculo)

N°	ITEMS	Nunca	De vez en cuando	Algunas veces	Bastante	siempre
1	Me presta ayuda cuando observa mi rendimiento	1	2	3	4	5
2	Acostumbra a evaluar de forma crítica las creencias y supuestos para ver si son apropiados.	1	2	3	4	5
3	Evita intervenir en los problemas hasta que estos empeoran.	1	2	3	4	5
4	Realiza supervisión detallada cuando se presentan irregularidades, fallos o desviaciones con respecto a la norma esperada	1	2	3	4	5
5	No se involucra cuando surge algún tema importante.	1	2	3	4	5
6	Nos habla de sus valores y creencias más importantes.	1	2	3	4	5
7	Está ausente cuando se le necesita.	1	2	3	4	5
8	Busca diferentes perspectivas a la hora de solucionar los problemas.	1	2	3	4	5
9	Habla del futuro con optimismo.	1	2	3	4	5

10	Me siento orgulloso/a de trabajar con él/ella.	1	2	3	4	5
11	Especifica quién es el responsable del logro de objetivos.	1	2	3	4	5
12	Espera que las cosas vayan mal para intervenir.	1	2	3	4	5
13	Habla con entusiasmo acerca de los logros que debemos alcanzar.	1	2	3	4	5
14	Hace ver la importancia de llevar a cabo lo que nos proponemos.	1	2	3	4	5
15	Dedica tiempo a la enseñanza y a la formación.	1	2	3	4	5
16	Establece los incentivos que se reciben por logro de objetivos.	1	2	3	4	5
17	Cree en el dicho “si yo no lo he roto, yo no lo arreglo”	1	2	3	4	5
18	Va más allá de su propio interés en beneficio del grupo.	1	2	3	4	5
19	Me trata como una persona individual y no sólo como miembro de un grupo.	1	2	3	4	5
20	Deja que los problemas se vuelvan serios y de gran magnitud antes de intervenir.	1	2	3	4	5
21	Se ha ganado mi respeto por su forma de actuar.	1	2	3	4	5
22	Tiene capacidad de resolver los problemas, errores o quejas.	1	2	3	4	5
23	Considera las consecuencias éticas y morales de sus decisiones.	1	2	3	4	5
24	Realiza seguimiento de los errores detectados	1	2	3	4	5
25	Su líder muestra confianza y poder en sí mismo	1	2	3	4	5
26	Presenta una convincente visión del futuro.	1	2	3	4	5
27	Comunica regularmente los errores cometidos con el fin de corregirlos.	1	2	3	4	5
28	Evita tomar decisiones.	1	2	3	4	5
29	Considera que cada uno de los miembros del equipo tenemos diferentes necesidades, capacidades y aspiraciones.	1	2	3	4	5
30	Me ayuda a contemplar los problemas desde muchos ángulos diferentes.	1	2	3	4	5
31	Me ayuda a mejorar mis capacidades.	1	2	3	4	5
32	Sugiere nuevas maneras de realizar el trabajo asignado.	1	2	3	4	5
33	Se retrasa en responder a las cuestiones urgentes.	1	2	3	4	5
34	Enfatiza la importancia de que cada uno aporte al cumplimiento de la misión del trabajo.	1	2	3	4	5
35	Expresa satisfacción cuando cumple con su trabajo.	1	2	3	4	5
36	Muestra confianza en que se conseguirán los objetivos.	1	2	3	4	5



Encuesta para conocer la satisfacción laboral

Lugar Encuesta: _____	Fecha Encuesta ____ / ____ / 2018 Edad _____ Tiempo en Cobra _____	N° de encuesta _____
--------------------------	--	----------------------

Introducción

En los próximos minutos le pediré que responda la encuesta en el cual deberá marcar sólo una casilla por cada fila, si marca más de una daremos por anulada su respuesta. Si cree que es difícil elegir una sola respuesta, elija la respuesta con la que piensa la mayor parte del tiempo.

La información obtenida en este cuestionario es confidencial y anónima la cual servirá solamente con el propósito del presente estudio.

(1) Muy bajo (2) Bajo (3) Medio (4) Alto (5) Muy alto

(Por favor, rodea con un círculo)

N°	ITEMS	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	Su trabajo le da prestigio o status social	1	2	3	4	5
2	Encontrar motivador el trabajo que realizas	1	2	3	4	
3	Sus compañeros reconocen su trabajo	1	2	3	4	5
4	Obtiene un buen salario	1	2	3	4	5
5	Participar en el diseño del puesto de trabajo	1	2	3	4	5
6	El trabajo realizado implica desarrollar nuevas habilidades	1	2	3	4	5
47	Balancear tiempo entra trabajo y familia	1	2	3	4	5
8	Siente que ha crecido profesionalmente con su trabajo	1	2	3	4	5
9	Tiene un reconocimiento cuando ejecuta un trabajo de calidad	1	2	3	4	5
10	Posibilidad de tener un trabajo permanente	1	2	3	4	5
11	Su rendimiento laboral se refleja en su salario	1	2	3	4	5
12	Tiene una buena amistad con sus compañeros	1	2	3	4	5
13	Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas	1	2	3	4	5

14	Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes	1	2	3	4	5
15	Obtiene reconocimiento de sus superiores por el trabajo realizado	1	2	3	4	5
16	El trabajo realizado tiene relación con sus conocimientos	1	2	3	4	5
17	Recibe seguridad Social por parte de la empresa	1	2	3	4	5
18	Tener autonomía en el desarrollo de las actividades	1	2	3	4	5
19	Su trabajo es reconocido por parte de amigos y conocidos	1	2	3	4	5
20	Su familia aprecia o valora su trabajo	1	2	3	4	5
21	Tiene tiempo libre para usted	1	2	3	4	5
22	Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo	1	2	3	4	5
23	Sentir que el trabajo es adecuado a tus habilidades y atentos	1	2	3	4	5
24	Su horario es flexible	1	2	3	4	5
25	Puede realizar su trabajo de forma rápida	1	2	3	4	5
26	Participar activamente en el establecimiento de objetivos	1	2	3	4	5
27	La seguridad e instalaciones se encuentran en buen estado	1	2	3	4	5
28	Variedad en las actividades del trabajo	1	2	3	4	5
29	Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos	1	2	3	4	5
30	Tener un plan de trabajo claro	1	2	3	4	5
31	La empresa realiza capacitaciones	1	2	3	4	5
32	Tener superiores competentes y justos	1	2	3	4	5
33	Tener una opinión propia	1	2	3	4	5
34	Tener buenas relaciones con los compañeros	1	2	3	4	5
35	Sentir que el trabajo es el adecuado para ti	1	2	3	4	5
36	Posibilidad de desarrollo sobre sus habilidades y rendimiento	1	2	3	4	5
37	Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado	1	2	3	4	5

Anexo 2

Resumen de confiabilidad de la prueba piloto

Liderazgo

Dimensión	Valor Cronbach	Interpretación
Liderazgo Transformacional	,820	Buena
Liderazgo Transaccional	,406	Moderada
Liderazgo laissez-faire	,652	Mínimamente

Satisfacción

Dimensión	Valor Cronbach	Interpretación
Diseño del trabajo	,823	Buena
Realización personal	,841	Buena
Oportunidades de desarrollo futuro	,570	Mínimamente Aceptable
Relaciones sociales y tiempo libre	,389	Inaceptable
Reconocimiento del propio desempeño laboral	,383	Inaceptable
Valoración social del trabajo	,525	Mínimamente Aceptable
Recompensas extrínsecas	,778	Muy Respetable
Oportunidades de relación	,778	Muy Respetable

Anexo 3

Análisis factorial del valor KMO y Bartlett

Se efectuó un análisis factorial por cada dimensión debido a la cantidad de elementos (ítems).

Liderazgo Transformacional		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,613
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-Cuadrado	333,334
	gl	190
	Sig.	,000
Liderazgo Transaccional		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,635
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-Cuadrado	82,679
	gl	28
	Sig.	,000
Liderazgo lassiez Faire		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,653
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-Cuadrado	87,666
	gl	28
	Sig.	,000

Diseño del trabajo		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,570
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-Cuadrado	65,492
	gl	21
	Sig.	,000
Realización Personal		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,638
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-Cuadrado	39,290
	gl	6
	Sig.	,000
Oportunidades de Desarrollo Futuro		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,596
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-Cuadrado	45,438
	gl	6
	Sig.	,000
Relaciones sociales y tiempo libre		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,595
Aprox. Chi-Cuadrado		46,584

Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	10
	Sig.	,000
<i>Reconocimiento del propio desempeño laboral</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,691
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-Cuadrado	28,167
	gl	6
	Sig.	,000
<i>Valoración social del trabajo</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,740
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-Cuadrado	19,947
	gl	6
	Sig.	,003
<i>Recompensas Extrínsecas</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,619
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-Cuadrado	54,576
	gl	6
	Sig.	,000
<i>Oportunidades de Relación</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,640
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-Cuadrado	32,145
	gl	3
	Sig.	,000

Anexo 4

Análisis de la Validez discriminante

Liderazgo

	Matriz de componente rotado ^a		
	Componente		
	1	2	3
LITSA1		0.662	
LITF2			
LILF3			0.454
LITSA4		0.864	
LILF5			
LITF6	0.593		
LILF7			0.694
LITF8	0.764		
LITF9	0.719		
LITF10	0.530		
LITSA11		0.774	
LILF12			0.550
LITF13	0.747		
LITF14	0.431		
LITF15	0.441		
LITSA16		0.774	
LILF17			0.812
LITF18			
LITF19	0.716		
LILF20			0.499
LITF21	0.877		
LITSA22			
LITF23	0.793		
LITSA24		0.573	
LITF25			
LITF26	0.683		
LITSA27			
LILF28			0.622
LITF29			
LITF30	0.420		
LITF31	0.538		
LITF32	0.551		
LILF33			0.709
LITF34	0.440		
LITSA35			
LITF36	0.857		

Satisfacción Laboral

	Matriz de componente rotado ^a							
	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
SAVA1				0.614				
SAREP2						0.541		
SARECO3					0.592			-0.434
SAREX4	0.791							
SADI5								0.767
SAO6	0.547				-0.415			
SARELA7			0.547					
SAVA8				0.584				
SARECO9					0.762			
SAO10					-0.498			
SAREX11	0.800							
SARELA12		0.648	0.423					
SAREP13			-0.652			0.456		
SADI14		0.480						
SARECO15					0.803			
SARECO16					0.576			
SAREX17	0.753							
SADI18		0.677						
SAVA19				0.639				
SAVA20				0.805				
SARELA21			0.901					
SADI22		0.892						
SAREP23						0.875		
SARELA24			0.739					
SAOPR25							0.792	
SADI26								0.831
SAREX27	0.681					-0.464		
SADI28		0.522						0.622
SADI29		0.713						
SADI30				0.403				
SAO31								
SAOPR32							0.873	
SADI33								0.648
SARELA34				0.549				
SAREP35						0.876		
SAOPR36							0.809	
SAO37				0.514				

Interpretación:

En ambos constructos se presenta que, las cargas factoriales conectan los indicadores de la variable de estudio superando el valor de 0,7, lo que significa que cada dimensión de la variable es esencial. Sin embargo, hay cargas que son menores, pero están en las dimensiones adecuadas las cuales se puede evaluar para mejorar el ítem.

*Anexo 5**Cargas cruzadas**Liderazgo*

Matriz de componente rotado^a			
	Componente		
	1	2	3
LITF21	0.877	0.053	0.092
LITF36	0.857	-0.193	-0.121
LITF23	0.793	0.084	0.015
LITF8	0.764	-0.072	0.128
LITF13	0.747	-0.110	-0.122
LITF9	0.719	-0.024	-0.001
LITF19	0.716	0.149	0.133
LITF26	0.683	0.179	-0.043
LITF6	0.593	-0.140	0.207
LITF32	0.551	-0.023	0.240
LITF31	0.538	0.157	0.126
LITF10	0.530	-0.146	-0.310
LITF15	0.441	-0.339	0.144
LITF34	0.440	-0.045	0.246
LITF14	0.431	0.301	-0.253
LITF30	0.420	0.309	-0.127
LITF25	0.372	0.116	0.124
LITF2	0.314	-0.051	-0.017
LITF29	0.301	0.169	-0.274
LITSA4	-0.052	0.864	0.073
LITSA11	0.005	0.774	-0.093
LITSA16	-0.187	0.774	0.120
LITSA1	0.207	0.662	-0.326
LITSA24	0.341	0.573	-0.022
LILF5	0.197	0.333	0.247
LITSA35	0.068	0.318	0.123
LITF18	0.182	-0.284	-0.070
LITSA22	-0.120	0.276	0.144

LILF17	0.183	0.060	0.812
LILF33	-0.094	-0.096	0.709
LILF7	0.117	-0.110	0.694
LILF28	-0.018	0.141	0.622
LILF12	0.329	-0.146	0.550
LILF20	-0.096	0.382	0.499
LILF3	0.076	0.290	0.454
LITSA27	0.040	0.104	0.282

Satisfacción

Matriz de componente ^a								
	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
SAO6	0.716	-0.073	-0.383	0.025	0.025	-0.127	-0.042	-0.029
SAO10	0.700	-0.068	-0.091	-0.296	-0.052	-0.072	-0.137	-0.180
SARECO9	-0.634	-0.284	0.011	-0.186	0.201	-0.091	-0.145	0.392
SARECO15	-0.612	-0.187	-0.169	0.052	0.126	0.057	-0.141	0.508
SAREX17	0.608	0.263	-0.297	-0.186	-0.249	0.072	-0.036	0.340
SAREX4	0.574	-0.101	-0.300	-0.013	-0.035	0.411	-0.067	0.288
SAO31	0.555	-0.242	0.001	0.275	0.129	-0.090	0.333	0.029
SAO37	0.519	-0.094	-0.105	0.297	0.407	-0.273	0.346	0.005
SARECO3	-0.497	-0.065	0.066	-0.236	0.017	-0.474	0.255	0.397
SAVA19	0.496	-0.097	0.191	0.317	0.055	-0.250	-0.386	0.116
SAVA8	0.468	0.344	0.180	0.070	0.121	-0.310	0.090	0.256
SAVA1	0.442	-0.290	0.360	0.253	0.208	-0.118	-0.159	0.072
SARECO16	-0.419	0.036	-0.342	0.194	-0.222	0.008	-0.288	0.355
SADI29	-0.147	0.752	-0.023	0.017	0.082	-0.227	0.172	0.311
SARELA12	-0.131	0.694	-0.057	-0.009	-0.206	0.272	0.409	0.027
SADI28	-0.168	0.693	-0.010	0.304	0.263	0.098	-0.156	-0.008
SAREP23	-0.067	-0.526	0.376	0.462	-0.054	0.288	0.312	0.170
SADI26	-0.060	0.524	0.097	0.210	0.396	0.239	-0.412	-0.243
SADI22	-0.144	0.517	-0.325	0.388	0.206	-0.085	0.480	0.089
SADI5	-0.124	0.491	0.266	-0.008	0.481	0.160	-0.422	0.289
SADI14	-0.186	0.490	-0.187	0.392	0.095	-0.088	-0.137	0.024
SADI30	0.282	0.362	0.248	0.023	-0.128	-0.282	0.194	0.240
SARELA24	0.102	0.354	0.712	-0.209	-0.203	0.116	0.002	-0.062
SAVA20	0.228	-0.058	0.625	0.197	0.271	-0.446	-0.119	0.043
SAREX27	0.532	0.372	-0.564	-0.168	0.135	0.028	-0.038	0.161
SARELA34	0.250	0.204	0.515	-0.057	0.286	-0.164	-0.010	0.121
SAREP13	0.000	-0.346	0.009	0.798	0.148	0.047	-0.241	0.112
SARELA21	0.038	0.264	0.587	-0.630	-0.210	0.152	0.036	0.053
SAREP35	-0.079	-0.396	0.453	0.482	-0.096	0.271	0.348	0.138
SADI18	-0.308	0.413	-0.222	0.470	0.204	-0.071	0.297	-0.438

SAOPR32	-0.071	-0.292	-0.006	-0.440	0.692	-0.075	0.206	0.124
SAOPR36	-0.042	-0.212	0.088	-0.346	0.614	0.390	0.263	0.094
SAOPR25	-0.002	-0.175	-0.300	-0.469	0.613	-0.109	0.164	-0.121
SARELA7	0.216	0.397	0.281	-0.005	-0.448	-0.078	0.163	0.242
SAREP2	0.113	0.105	0.252	0.161	0.077	0.594	0.217	0.045
SADI33	0.270	0.316	0.245	-0.083	0.402	0.510	-0.088	-0.023
SAREX11	0.437	-0.173	-0.346	0.098	-0.051	0.398	0.027	0.452

Interpretación:

En las cargas cruzadas de ambas variables se observó que en los componentes rotados, hay ítems que cargan en el lugar que les corresponde, mientras otros no. Para lo cual se interpreta que no existe una percepción correcta. Por otro lado las cargas aceptables son aquellas que son mayores y positivos al 0,8.

Anexo 6

Resultados de Fiabilidad en el Programa SPSS

Análisis convergente Liderazgo

Varianza total explicada									
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,606	21,128	21,128	7,606	21,128	21,128	7,544	20,956	20,956
2	3,964	11,012	32,140	3,964	11,012	32,140	3,919	10,886	31,842
3	3,536	9,822	41,961	3,536	9,822	41,961	3,643	10,119	41,961
4	2,958	8,216	50,177						
5	2,263	6,287	56,464						
6	2,162	6,005	62,469						
7	1,904	5,288	67,757						
8	1,837	5,102	72,859						
9	1,301	3,683	76,542						

Anexo 8

Estadística descriptiva de las variables de la media del cuestionario de liderazgo

	Media	Desviación
LITF2	3.69	0.66
LITF6	3.72	0.92
LITF8	3.79	0.86
LITF9	3.76	0.69
LITF10	3.79	0.77
LITF13	3.45	1.06
LITF14	3.41	1.02
LITF15	3.34	1.11
LITF18	3.66	1.08
LITF19	3.59	1.09
LITF21	3.72	1.07
LITF23	3.76	1.02
LITF25	3.93	1.00
LITF26	3.83	1.00
LITF29	3.24	1.06
LITF30	3.59	0.95
LITF31	3.59	0.95
LITF32	4.41	0.57
LITF34	4.03	0.73
LITF36	4.17	0.71
LITSA1	3.76	0.83
LITSA4	4.07	0.80
LITSA11	3.90	0.77
LITSA16	3.76	0.83
LITSA22	3.79	0.90
LITSA24	3.97	0.87
LITSA35	3.76	0.79c
LITSA27	3.83	0.80
LILF3	2.21	0.82
LILF5	2.10	0.94
LILF7	2.21	0.98
LILF12	1.76	0.87
LILF17	3.00	1.20
LILF20	2.55	1.02
LILF28	2.55	1.15
LILF33	2.62	1.24

Estadística descriptiva de las variables de la media del cuestionario de satisfacción

	Media	Desviación
SADI5	2.69	1.257
SADI14	3.62	0.979
SADI18	3.72	0.882
SADI22	4.31	0.604
SADI26	3.14	0.743
SADI28	3.31	0.85
SADI29	4.1	0.557
SADI30	4.17	0.539
SADI33	3.45	0.572
SAREP2	3.9	0.817
SAREP13	3.69	1.137
SAREP23	4.34	0.769
SAREP35	4.24	0.786
SAO6	3.9	0.724
SAO10	3.93	0.842
SAO31	2.97	0.68
SAO37	3.14	0.693
SARELA7	3.62	1.049
SARELA12	4.31	0.761
SARELA21	3.03	0.865
SARELA24	3.21	0.94
SARELA34	4.24	0.689
SARECO3	3.48	1.214
SARECO9	3.21	1.236
SARECO15	2.97	1.267
SARECO16	3.9	0.976
SAVA1	3.41	1.452
SAVA8	3.34	1.111
SAVA19	3.83	1.071
SAVA20	3.62	1.147
SAREX4	3.38	0.862
SAREX11	3.28	0.797
SAOPR25	3.69	0.891
SAOPR32	3.83	0.848
SAOPR36	4.24	0.636

Anexo 9


Carta de Referencia

CARTA DE AUTORIZACION

Yo Luis Alberto Vasquez Diaz identificado con D.N.I
44012001 Teniendo a
cargo coordinador Zonal en COBRA PERU de
R.U.C 20253881438 en la ciudad de Chiclayo, AUTORIZO a la
estudiante de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo: Fiorella Holguin
Chumacero con D.N.I 73331687.

Para el presente desarrollo de su proyecto de tesis en nuestra empresa de
manera que pueda aplicar y llevar a cabo sus conocimientos para la formación
de su carrea profesional, por lo cual nuestra empresa estaría dispuesta a brindar
los datos requeridos para la elaboración de dicho proyecto. Se estará dispuesto
a apoyarla desde el inicio del proyecto desde 2018 I

Se expide de antemano el presente documento para fines consiguientes


ATENTAMENTE

 COBRA PERU S.A.

ING. VASQUEZ DIAZ LUIS ALBERTO
Coordinador Zonal

Anexo 10
Panel Fotográfico



