



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración

**Estilos de liderazgo y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de
Masin – Huari – Ancash, año 2022**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor

Yolvi Espinoza Arellano

Asesora

Dra. Maribel Lourdes Grados Cavero

Huacho – Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

INFORMACIÓN DE METADATOS

| DATOS DEL AUTOR (ES): | | |
|---|------------|------------------------------|
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | FECHA DE SUSTENTACIÓN |
| Yolvi Espinoza Arellano | 47970942 | 12/09/2024 |
| | | |
| DATOS DEL ASESOR: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CÓDIGO ORCID |
| Dra. Maribel Lourdes Grados Caveró | 15615960 | 0000-0001-8352-7868 |
| DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CODIGO ORCID |
| Dra. Flor de Maria Lioo Jordan De Baldeos | 15612743 | 0000-0003-0425-0990. |
| Dr. Policarpo Diomedes Marquez Valencia | 15759625 | 0000-0001-7697-5064. |
| M(o). Jose Guillermo Vidal Castro | 15612363 | 0000-0003-1906-9430 |
| | | |
| | | |

Espinoza Arellano 2024-024998

"ESTILOS DE LIDERAZGO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAS...

- Quick Submit
- Quick Submit
- Facultad de Ciencias Empresariales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:2983837103

Fecha de entrega

15 ago 2024, 8:32 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

15 ago 2024, 8:44 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

Borrador_de_Tesis_de_Yolvi_Espinoza.docx

Tamaño de archivo

954,6 KB

87 Páginas

14,471 Palabras

79,468 Caracteres



Página 1 of 103 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::1:2983837103



Página 2 of 103 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:2983837103

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 20% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre y padre por darme su mayor apoyo y haber realizado un sueño hecho realidad. también mencionar a mi hermana flor por brindarme su apoyo emocional, y moral para seguir siendo una buena persona a lo largo de mi formación profesional. Gracias linda familia.

Yolvi Espinoza Arellano

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más profundo agradecimiento a toda mi familia y seres queridos por su apoyo y comprensión. A mi asesora que me ha guiado en este proyecto, su apoyo y conocimiento mil gracias.

Yolvi Espinoza Arellano

ÍNDICE

| | |
|--|--------------------------------------|
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| ÍNDICE | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | x |
| RESUMEN | 12 |
| ABSTRACT | 13 |
| INTRODUCCIÓN..... | 14 |
| CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.1. Descripción de la Realidad Problemática | 1 |
| 1.2. Formulación del Problema..... | 2 |
| 1.2.1. Problema General | 2 |
| 1.2.2. Problemas Específicos..... | 2 |
| 1.3. Objetivos de la Investigación..... | 3 |
| 1.3.1. Objetivo General | 3 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos | 3 |
| 1.4. Justificación de la Investigación | 3 |
| 1.5. Delimitaciones del estudio | 4 |
| 1.6. Viabilidad del estudio | 4 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 4 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 5 |
| 2.1.1. Internacionales | 5 |
| 2.1.2. Nacionales | 8 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 10 |
| 2.2.1. Estilos de liderazgo | 10 |
| 2.2.2. Satisfacción laboral | 15 |
| 2.3. Definiciones de los términos básicos | 24 |
| 2.4. Hipótesis de investigación. | 26 |
| 2.4.1. Hipótesis general..... | 26 |
| 2.4.2. Hipótesis Específicas..... | 26 |
| 2.5. Operacionalización de las variables | 26 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA | 28 |
| 3.1. Diseño de la investigación | 28 |
| 3.1.1. Tipo | 28 |
| 3.1.2. Nivel | 28 |
| 3.1.3. Diseño..... | 28 |
| 3.1.4. Enfoque | 28 |
| 3.2. Población y muestra..... | 28 |
| 3.2.1. Población..... | 28 |
| 3.2.2. Muestra..... | 29 |
| 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 29 |
| 3.3.1. Técnicas..... | 29 |
| 3.3.2. Instrumentos | 29 |
| 3.4. Técnicas para el procesamiento de la información | 30 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | 31 |
| 4.1. Análisis de resultados | 31 |
| 4.2. Contrastación de hipótesis | 63 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN | 67 |
| 4.3. Discusión de resultados | 67 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 70 |
| 4.4. Conclusiones | 70 |
| 4.5. Recomendaciones | 71 |
| REFERENCIAS | 72 |
| 5.1. Fuentes bibliográficas | 72 |
| 5.2. Fuentes hemerográficas | 73 |
| 5.3. Fuentes documentales | 73 |
| 5.4. Fuentes Electrónicas | 74 |
| ANEXOS | 76 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización de las variables | 26 |
| Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos..... | 29 |
| Tabla 3. Fiabilidad del Liderazgo..... | 29 |
| Tabla 4. Fiabilidad de Satisfacción | 29 |
| Tabla 5. Pruebas de normalidad | 30 |
| Tabla 6. Tiempo de Servicio del encuestado..... | 31 |
| Tabla 7. Género del encuestado..... | 32 |
| Tabla 8. Realizan capacitaciones para el desarrollo adecuado de sus actividades..... | 33 |
| Tabla 9. Su jefe se coloca en su lugar para resolver los problemas que se presentan | 34 |
| Tabla 10. Su jefe se preocupa en contribuir en la formación de aquellos colaboradores que lo necesitan..... | 35 |
| Tabla 11. Su jefe trata de que usted vea los problemas como una nueva oportunidad de desarrollo personal y laboral | 36 |
| Tabla 12. Su jefe le transmite confianza en el desarrollo de las actividades | 37 |
| Tabla 13. Su jefe lo motiva en el logro de sus metas | 38 |
| Tabla 14. Su jefe escucha y considera sus opiniones para la toma de decisiones | 39 |
| Tabla 15. Su jefe se encuentra ausente cuando lo necesitan | 40 |
| Tabla 16. Su jefe trata de mantenerse al margen en la toma de decisiones en caso de conflictos y dificultades laborales..... | 41 |
| Tabla 17. Su jefe sólo brinda los mecanismos de trabajo, mas no participa en el grupo ni en la realización de las actividades | 42 |
| Tabla 18. Su jefe delega la autoridad a sus trabajadores para la toma de decisiones..... | 43 |
| Tabla 19. Su jefe muestra poca preocupación, tanto por el grupo y la tarea encomendada | 44 |
| Tabla 20. Su jefe no demuestra interés en resolver los conflictos suscitados | 45 |
| Tabla 21. Su jefe considera que sus trabajadores no necesitan supervisión para el desarrollo de sus actividades..... | 46 |
| Tabla 22. Su jefe no comparte toda la información de la organización con ustedes..... | 47 |
| Tabla 23. A su jefe no le gusta ser cuestionado en las decisiones que toma..... | 48 |
| Tabla 24. Su jefe considera solo su opinión para la toma de decisiones..... | 49 |
| Tabla 25. Su jefe impone y espera el cumplimiento de sus órdenes de forma inmediata ... | 50 |
| Tabla 26. Su jefe supervisa e3strictamente el cumplimiento de las actividades | 51 |

| | |
|---|----|
| Tabla 27. Su jefe impone autoridad siempre cuándo puede | 52 |
| Tabla 28. Su jefe considera que hablar fuerte frente a usted, es adecuado para una buena comunicación | 53 |
| Tabla 29. Estilo transformacional..... | 54 |
| Tabla 30. Estilo Laissez-Faire | 55 |
| Tabla 31. Estilo Autocrático..... | 56 |
| Tabla 32. Estilos de liderazgo | 57 |
| Tabla 33. Significación de las tareas | 58 |
| Tabla 34. Condiciones de trabajo | 59 |
| Tabla 35. Reconocimiento personal y/o social..... | 60 |
| Tabla 36. Beneficios económicos..... | 61 |
| Tabla 37. Satisfacción del trabajador | 62 |
| Tabla 38. Correlaciones del Estilo Transformacional y la Satisfacción del trabajador..... | 63 |
| Tabla 39. Correlaciones del Estilo Laissez-Faire y la Satisfacción del trabajador..... | 64 |
| Tabla 40. Correlaciones del Estilo autocrático y la Satisfacción del trabajador | 65 |
| Tabla 41. Correlaciones de los Estilos de liderazgo y la Satisfacción del trabajador | 66 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Tiempo de Servicio del encuestado | 31 |
| Gráfico 2. Género del encuestado..... | 32 |
| Gráfico 3. Realizan capacitaciones para el desarrollo adecuado de sus actividades | 33 |
| Gráfico 4. Su jefe se coloca en su lugar para resolver los problemas que se presentan | 34 |
| Gráfico 5. Su jefe se preocupa en contribuir en la formación de aquellos colaboradores que lo necesitan | 35 |
| Gráfico 6. Su jefe trata de que usted vea los problemas como una nueva oportunidad de desarrollo personal y laboral | 36 |
| Gráfico 7. Su jefe le transmite confianza en el desarrollo de las actividades..... | 37 |
| Gráfico 8. Su jefe lo motiva en el logro de sus metas | 38 |
| Gráfico 9. Su jefe escucha y considera sus opiniones para la toma de decisiones | 39 |
| Gráfico 10. Su jefe se encuentra ausente cuando lo necesitan | 40 |
| Gráfico 11. Su jefe trata de mantenerse al margen en la toma de decisiones en caso de conflictos y dificultades laborales | 41 |
| Gráfico 12. Su jefe sólo brinda los mecanismos de trabajo, mas no participa en el grupo ni en la realización de las actividades..... | 42 |
| Gráfico 13. Su jefe delega la autoridad a sus trabajadores para la toma de decisiones..... | 43 |
| Gráfico 14. Su jefe muestra poca preocupación, tanto por el grupo y la tarea encomendada | 44 |
| Gráfico 15. Su jefe no demuestra interés en resolver los conflictos suscitados | 45 |
| Gráfico 16. Su jefe considera que sus trabajadores no necesitan supervisión para el desarrollo de sus actividades | 46 |
| Gráfico 17. Su jefe no comparte toda la información de la organización con ustedes..... | 47 |
| Gráfico 18. A su jefe no le gusta ser cuestionado en las decisiones que toma..... | 48 |
| Gráfico 19. Su jefe considera solo su opinión para la toma de decisiones | 49 |
| Gráfico 20. Su jefe impone y espera el cumplimiento de sus órdenes de forma inmediata | 50 |
| Gráfico 21. Su jefe supervisa estrictamente el cumplimiento de las actividades | 51 |
| Gráfico 22. Su jefe impone autoridad siempre cuándo puede | 52 |
| Gráfico 23. Su jefe considera que hablar fuerte frente a usted, es adecuado para una buena comunicación..... | 53 |
| Gráfico 24. Estilo transformacional..... | 54 |
| Gráfico 25. Estilo Laissez-Faire | 55 |
| Gráfico 26. Estilo Autocrático | 56 |

| | |
|--|----|
| Gráfico 27. Estilos de liderazgo..... | 57 |
| Gráfico 28. Significación de las tareas | 58 |
| Gráfico 29. Condiciones de trabajo | 59 |
| Gráfico 30. Reconocimiento personal y/o social..... | 60 |
| Gráfico 31. Beneficios económicos..... | 61 |
| Gráfico 32. Satisfacción del trabajador | 62 |

RESUMEN

Objetivo: Demostrar cómo los estilos de liderazgo influyen en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022. **Métodos:** De tipo aplicada, de diseño no experimental de nivel correlacional, Con enfoque mixto. La población de estudio está conformada por 120 trabajadores de la Municipalidad de Masin de Huari. Muestra es poblacional. El alfa de Cronbach obteniendo son de 0,882 y 0,897. Según la prueba de normalidad realizada se determinó el uso del Rho de Spearman, usando los valores del Kolmogórov-Smirnov, por ser la muestra mayor a 50. **Resultados:** De los 120 encuestados el 49.2% (53) respondieron que no ven la existencia de estilos de liderazgo en los jefes de la Municipalidad distrital de Masin y el 50.8% (61) respondieron a veces se observa que los jefes tienen algún estilo de liderazgo. Respecto a la Satisfacción respondieron el 2.5% (3) respondieron que están en total desacuerdo porque los trabajadores no están satisfechos con la gestión de la Municipalidad distrital de Masin, el 97.5% (98) respondieron estar en desacuerdo en la forma como tratan al personal, sin incentivos, sin reconocimiento de sus logros. **Conclusión:** Se ha demostrado que los estilos de liderazgo influyen significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022. A un nivel de 0,01 con un sig. (bilateral) igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,713**

Palabras clave: Estilo transformacional, autocrático Laissez-Faire Alcance global, interactividad, seguridad web, ventaja competitividad.

ABSTRACT

Objective: Demonstrate how leadership styles influence the satisfaction of the workers of the District Municipality of Masin - Huari - Ancash, Year 2022. Methods: Applied type, non-experimental design of correlational level, with a mixed approach. The study population is made up of 120 workers from the Municipality of Masin de Huari. Sample is population. The Cronbach's alpha obtained are 0.882 and 0.897. According to the normality test carried out, the use of Spearman's Rho was determined, using the values of the Kolmogorov-Smirnov, since the sample was greater than 50. Results: Of the 120 respondents, 49.2% (53) responded that they did not see the existence of leadership styles in the heads of the district municipality of Masin and 50.8% (61) responded that sometimes it is observed that the heads have some style of leadership. Regarding Satisfaction, 2.5% (3) responded that they totally disagree because the workers are not satisfied with the management of the Masin District Municipality, 97.5% (98) responded that they disagreed in the way they treat the staff, without incentives, without recognition of their achievements. Conclusion: It has been shown that leadership styles significantly influence the satisfaction of the workers of the District Municipality of Masin - Huari - Ancash, Year 2022. At a level of 0.01 with a sig. (bilateral) equal to 0.000 and a correlation coefficient of 0.713**

Keywords: Transformational style, autocratic Laissez-Faire Global reach, interactivity, web security, competitive edge.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas y privadas tienen jefes de áreas, gerentes quienes deben tener perfiles que les permitan que exista una buena gestión, haciendo que alcancen sus objetivos institucionales.

Estas personas deben poseer liderazgo, lo cual va a permitir que su personal se desenvuelva de la mejor manera como tener un buen trabajo en equipo, personal empático, personal con habilidades interpersonales, compromiso organizacional, esto conllevará a un buen clima organizacional y por ende una satisfacción del trabajador en su centro laboral.

Por lo que se ha estudiado en esta tesis “Estilos de liderazgo y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Masin – Huari – Ancash, Año 2022” con la finalidad de visualizar el campo cual es el comportamiento de los jefes lo cual redundara en la satisfacción del personal por ende la población que acuda a esta Municipalidad Distrital.

En el capítulo 1 comprende el planteamiento del problema donde se ve la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación, delimitación y viabilidad del estudio. En el capítulo II se desarrolla el marco teórico que comprende los antecedentes tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas, la definición de términos básicos, hipótesis de investigación y la operacionalización de las variables. En el capítulo III se desarrolla la metodología de la investigación donde se toma en cuenta el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, recolección de datos, y las técnicas procesamiento de la investigación. En el capítulo IV se describen los resultados con sus respectivas tablas y figuras respectivamente. En el capítulo V se tiene en cuenta la discusión de los resultados. En el capítulo VI las conclusiones y recomendaciones y además la referencia bibliográfica junto con los anexos las cuales evidencian el trabajo de investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral es uno de los temas que ha despertado un gran interés a nivel de investigación. Los estudios sobre satisfacción en el trabajo y de liderazgo son importantes no solo porque existe una relación entre satisfacción en el trabajo y algunos factores que afectan el éxito económico de una organización, sino también porque actualmente existe una creciente preocupación humanitaria por la clase de experiencias psicológicas que la gente tiene durante sus vidas, especialmente durante su vida laboral (Aldape et al. 2011).

El trabajo debería proporcionar, además de su función económica, un sentido de identidad, significado, auto-estima, un sentimiento de auto-valoración, relaciones sociales, respeto de otros y en general, buenas condiciones de trabajo (Aldape et al., 2011).

A partir de la década de 1950, comenzaron a desarrollarse numerosas líneas de investigación cuyo objetivo principal era averiguar cuáles eran las conductas típicas de los líderes y tratar de relacionar dichas conductas con el rendimiento del grupo y la satisfacción de sus integrantes. En todas ellas, la conducta del líder podía resumirse – aunque con distintos nombres según el modelo o la teoría en la que se incluyen– en dos dimensiones o estilos de liderazgo: orientación a la tarea –el líder está preocupado fundamentalmente por conseguir los objetivos grupales- y orientación a la relación –el líder se interesa básicamente por el bienestar y satisfacción de los seguidores (Cuadrado, Molero y Navas, 2003).

La administración pública ha sido afectada por la ineficiencia en los procesos de las políticas públicas, acciones que son provocadas por la decadente gestión de en sus funciones. Las entidades municipales algunas veces no logran concretar sus metas debido a que en determinadas ocasiones existe un mal manejo de recursos públicos y los anteriores al mando no dejaron presupuesto para continuar con las obras provocando limitaciones en sus proyectos sociales evitando el crecimiento y desarrollo de la comunidad. De la misma forma Santa Cruz (2017) concuerda que uno de los

principales problemas que afectan a las instituciones entre estas los Municipios es la falta de liderazgo de las personas para alcanzar sus objetivos institucionales.

Asimismo, nuestro trabajo de investigación se realizará en la Municipalidad Distrital de Masin de la Provincia de Huari, donde se viene apreciando que los trabajadores no vienen recibiendo capacitaciones adecuadas, falta de empatía, algunos desmotivados con la gestión, con un comunicación asertiva no apropiada, viene evadiendo las responsabilidades y desinterés cuando se les asigna una tarea específica, además, los líderes no se vienen comunicando de forma eficaz con sus trabajadores, esto conlleva a que los trabajadores no se sienten satisfechos en esta Municipalidad distrital.

Si esto persiste la gestión en la Municipalidad Distrital se va a ver afectada por que los trabajadores no van a desempeñarse de forma adecuada y por ende afectaría a los usuarios que acuden a esta institución pública.

Por lo que formulamos el siguiente problema ¿De qué manera los estilos de liderazgo influyen en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022?

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera los estilos de liderazgo influyen en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cómo el Estilo Transformacional influye en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022?
- b) ¿Cómo el Estilo Laissez-Faire influye la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022?

- c) ¿Cómo el Estilo Autocrático influye la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Demostrar cómo los estilos de liderazgo influyen en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Evaluar cómo el Estilo Transformacional influye en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.
- b) Explicar cómo el Estilo Laissez-Faire influye la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.
- c) Analizar cómo el Estilo Autocrático influye la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

1.4. Justificación de la Investigación

La presente investigación se justifica por lo siguiente:

- **Conveniencia.** La investigación servirá para demostrar si existe influencia entre los estilos de liderazgo y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash.
- **Relevancia social.** El estudio beneficiará a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin y los usuarios que acuden a ella.
- **Implicaciones prácticas y de desarrollo.** La investigación ayudará a resolver los problemas que se vienen suscitando en la Municipalidad de Masín por falta de liderazgo.

Además, la presente investigación permitirá aportar información para otros estudios similares.

1.5. Delimitaciones del estudio

a) Delimitación temporal.

La presente investigación propuesta se llevará a cabo junio a octubre del 2022.

b) Delimitación geográfica.

La investigación tendrá lugar en la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash

c) Delimitación Social.

Serán beneficiados los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash.

1.6. Viabilidad del estudio

El presente trabajo de investigación es viable porque contamos con el suficiente financiamiento económico, con personal de apoyo y materiales necesarios.

CAPITULO II

MARCO TÉORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Román Soriano (2022) en su trabajo de investigación titulado “Estilos de liderazgo en las jefaturas Departamentales del GADM del Cantón la Libertad, Periodo 2021-2022”. Realizado en la Universidad Estatal Península De Santa Elena. Metodología: Su tipo de investigación fue exploratoria y descriptiva de enfoque cuantitativo. Su población es de 80 trabajadores y su muestra fue de 67 trabajadores. Concluyó en: El liderazgo es de suma importancia para las diferentes organizaciones, Si se tiene un buen direccionamiento del personal se debe lograr un mejor trabajo en equipo, comunicación, clima laboral y satisfacción de sus trabajadores. 2) La influencia del liderazgo transaccional orientado a las tareas y reconocimientos, hace que los trabajadores se sientan bien, considerando que sus jefes se desarrollan de forma aceptable en sus actividades administrativas y d dirección. 3) Al realizar un plan de formación ha permitido un mejoramiento del liderazgo entre los jefes y trabajadores, trayendo como consecuencia la satisfacción de personal.

Vega Vásquez (2021) en un trabajo de investigación titulado “Estilos de liderazgo y desempeño laboral de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.”. Realizado en la Universidad de Ambato de Ecuador. Metodología: de enfoque mixto, con dos tipos de investigación exploratoria y descriptiva. Población 48 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José. Muestra poblacional. Concluyó en: a) Con el desarrollo del estudio bibliográfico se determinan los diferentes estilos de liderazgo que se aplican en las organizaciones como son: el autoritario el cual se caracteriza por tomar decisiones de manera individual imponiendo su forma de pensar sobre sus dirigidos sin darles la oportunidad a intervenir o aportar en estas; el democrático que dentro de su estilo de liderazgo da la apertura y la oportunidad de participar a cada uno de los involucrados en las áreas de trabajo, delega autoridad y de esa manera aplica un sistema horizontal en el proceso de

crecimiento dentro de la organización brindando igualdad de oportunidades para todos y finalmente el estilo LAISSEZ-FAIRE en el cual el líder no ejerce autoridad alguna dentro del grupo ni de las actividades en la organización y esto lo realiza por voluntad propia bajo la idea de ser un miembro más y no pretende resaltar entre lo demás. Dentro de los tipos antes mencionados para la presente investigación se utilizó una denominación más específica como son los liderazgos coercitivos relacionado al liderazgo autoritario, el liderazgo benevolente y consultivo en relación con el liderazgo democrático y el liderazgo participativo con relación al liderazgo LAISSEZ-FAIRE. b) Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., se determinan 4 estilos de liderazgo en cuanto a los funcionarios o líderes dentro de esta siendo: el líder coercitivo con una percepción por parte de los trabajadores del 18%, el líder benevolente con un 9%, el líder consultivo con un 38% y el líder participativo con un 33%, de estos claramente el que más presencia tiene es el estilo de líder consultivo seguido del líder participativo los cuales guardan una caracteriza en común que trata de la inclusión de los trabajadores como un ente activo en la toma de decisiones importantes dentro de la organización lo cual se refleja en la motivación y por ende en los resultados que consiguen los involucrados en sus actividades encomendadas, así como la relación e interacción constante que existe por parte de los encargados departamentales con cada uno de los trabajadores en sus respectivas dependencias incluso mejorando el ambiente laboral dentro de la institución. c) En cuanto a los indicadores que se utilizan dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., para medir el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra la productividad, la habilidad y la motivación, los cuales se midió en tres escalas bajo, medio y alto teniendo que el 56% presenta un desempeño laboral alto y el 44 % presentan un nivel en cuanto al desempeño laboral de medio sin tener resultados en la escala de bajo lo que demuestra que dentro de la organización la mayoría de sus colaboradores desarrollan las actividades a su cargo de una manera eficaz y eficiente lo cual se ve reflejado en los resultados obtenidos, evidenciando el correcto manejo de las operaciones por parte del departamento de Talento Humano en cuanto al control de sus empleados. d) Con la aplicación de la presente investigación queda en evidencia la relación existente entre los diferentes estilos de liderazgo que se pueden identificar

dentro de una organización financiera, donde la participación que se les pueda brindar a los trabajadores les permite tener una motivación extra dentro del desarrollo de sus funciones, al ser tomadas en cuenta sus opiniones y reconocidos sus logros crean un entorno de trabajo adecuado para que su desempeño laboral se maximice y se vea reflejado en la obtención de mejores y mayores resultados lo cual permite tener más beneficios a la institución y por ende a cada uno de los miembros que la componen.

Berdecía Cruz, González-Domínguez y Carrasquillo Ríos (2013) en su trabajo de investigación titulado "Estilos de Liderazgo para el Éxito Organizacional: Estudio de Casos Múltiple en Empresas Puertorriqueñas". Realizado en Puerto Rico. Metodología: Se usó una metodología cualitativa con un diseño de estudio de casos múltiples, ya que produce información descriptiva, en la cual las personas se expresan de manera oral o escrita y cuyo comportamiento es observado. Los participantes del estudio son ejecutivos y gerenciales de tres empresas nativas reconocidas como uno de Los 20 Mejores Patronos de Puerto Rico. Concluyeron en: a) Las tres empresas estudiadas son consideradas exitosas según AON Hewitt y de acuerdo con el margen de ganancia que han mantenido por los pasados años. Este estudio encontró que el grupo de ejecutivos de cada una de estas empresas manifiesta los estilos Transformacional y Transaccional, en sus opiniones, comportamientos y prácticas. Entonces, los resultados de este estudio confirman, para tres empresas puertorriqueñas, que estos estilos poseen relación con el éxito organizacional. b) Podemos inferir que el éxito organizacional de estas ha sido posible, en parte, debido a la ausencia del estilo Laissez-faire, ya que ninguno de los grupos ejecutivos manifestó expresión alguna que pudiéramos vincular al mismo. c) El estilo Transformacional fue el de mayor presencia en las tres empresas, lo que implica que los tres grupos de ejecutivos parten de cualidades intangibles, como la visión, los valores, la motivación, para crear ambientes efectivos en los procesos de cambios. Este estilo requiere unas destrezas y comportamientos que van más allá de ser buenos administradores, lo que es más evidente en el estilo Transaccional. d) El Transformacional implica la cualidad de ser líder, este estilo fomenta participación, autonomía en sus seguidores y, por ende, desarrollarles como líderes.

2.1.2. Nacionales

Hernández Quispe y Vásquez Benavides (2021) en su trabajo de investigación titulado “Estilo de liderazgo que predomina en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca en el Año 2021”. Metodología: El tipo de investigación usado fue el básico, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, su población fue de 435 colaboradores, la muestra fue de 30 colaboradores líderes de la Municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambarca en el año 2021. Concluyeron en: a) El estilo de liderazgo que predomina en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca en el año 2021, es el transformacional, debido a que sus porcentajes más elevados se encuentran en el nivel alto con 43.3 % y nivel medio con un 50 %, por lo cual se considera que la mayor parte de los líderes de esta organización son personas a las cuales les importante realizar capacitaciones constantes y motivar a sus colaboradores para el logro de metas. b) El estilo autocrático, cuenta con un 13.3% en el nivel alto y un 66.7% en el nivel medio, es por ello que se consideró como el segundo estilo que predomina en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc –Bambamarca en el año 2021, eso quiere decir que en dicha entidad existe un porcentaje considerable de líderes que siempre imponen autoridad. c) En el primer objetivo específico que es el liderazgo transformacional se identificó que el 50% de los líderes de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca en el año 2021 cuentan con un nivel medio, debido a que se preocupan tanto por su desarrollo personal como por el de sus colaboradores. d) Para el segundo objetivo específico, se obtuvo que un 56.7% de los líderes de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc –Bambamarca en el año 2021 cuentan con un nivel bajo de estilo de liderazgo laissez faire, lo cual indica que los jefes siempre se encuentran presentes y contribuyen en la toma de decisiones. e) Por otro lado, para el tercer objetivo específico, se identificó que el 66.7% de los líderes de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc –Bambamarca en el año 2021, cuentan con un nivel medio de estilo de liderazgo autocrático, en lo cual se considera que en esta entidad aún existen jefes que predominan el poder de mando.

Mendoza Diaz y Cerna Cruzado (2021) en su trabajo de investigación

titulado “Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de Corporación & Inversiones CUYA S.R.L. Cajamarca, 2021” Metodología: El tipo de investigación usado fue el básico de diseño no experimental de corte transversal, su población fue de 21 colaboradores. Concluyeron: a) Que para el año 2021, los estilos de liderazgo transaccional y transformacional se relacionan de manera positiva con la satisfacción laboral, mientras que en el estilo de liderazgo evitador correctivo, su relación es negativa. b) El nivel de satisfacción laboral dentro de los colaboradores de la empresa Corporación & Inversiones CYSA S.R.L. sobresale en el nivel alto que representa un 81% de los colaboradores. c) El liderazgo que más percepción tiene dentro de los colaboradores de la empresa Corporación & Inversiones CYSA S.R.L 2021, es el liderazgo transformacional. e) En el objetivo general, se ha determinado que, si existe una relación directa significativa entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa Corporación & Inversiones CYSA S.R.L. obteniendo un coeficiente de Pearson de 0.802, por lo cual concluyen que la hipótesis de nuestra investigación es cierta. f) En relación al primer objetivo específico, se concluye que los estilos de liderazgo que más predomina dentro de la empresa Corporación & Inversiones CYSA S.R.L, en el año 2021, son el liderazgo transformacional con el 76% y el liderazgo transaccional con 57%. g) En relación al tercer objetivo específico se concluye que, 1) existe una relación moderada entre el estilo de liderazgo transaccional y satisfacción laboral con un coeficiente de Pearson de $r = 0,647$, 2) existe una correlación fuerte y directa entre el estilo de liderazgo transformación y satisfacción laboral con un coeficiente de Pearson de $r = 0.786$ 3) existe una correlación inversa entre el estilo de liderazgo correctivo evitador o laissez faire y la satisfacción laboral con un coeficiente de Pearson $r = -0.251$. siendo el estilo de liderazgo transformacional que tiene mayor relación con la satisfacción laboral.

Barreto Sánchez y Verástegui Gálvez (2020) en su trabajo de investigación titulado “Nivel de Satisfacción según dimensiones en los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019”. Metodología: de diseño descriptivo transversal. Población fue de 390 pacientes, la muestra fue de por 194 pacientes atendidos. Concluyeron en: * El 60.8% de pacientes tienen una buena satisfacción, el

37.6% lospacientes tienen satisfacción regular y eñ 1.5% tienen una satisfacción mala. * Respecto al trato personal el 64.4% se encuentran satisfechos el 32% tiene una satisfacción regular y el 3.6% tienen una mala satisfacción. * Respecto a la eficacia el 72.2% se encuentran satisfechos, el 25.8% y el 2.1% tiene una satisfaccion mala. * Por ultimo la dimensión atención general el 4.6% se encuentran satisfechos, el 93.8% tiene una satisfacción regular y el 1.5% tiene una satisfacción mala.

Aguilar Tarqui (2018) en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y satisfacción de pareja en los trabajadores de la municipalidad distrital de ITE, Tacna, 2017”. Metodología: Uso el enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño descriptivo, correlacional y transversal. Con una población de 200 trabajadores entre hombres y mujeres del régimen CAS. Con una muestra de 125 trabajadores. Concluyó en: * Al tener trabajadores satisfechos laboralmente tienen una satisfacción marital elevada. * Se demostró que el indicador de tarea y condiciones físicas de trabajo, se encuentran en un nivel promedio. * Se afirma que el empeño, proactividad, la motivación están en un nivel aceptable, pero no se recomienda. * Respecto al indicador de reconocimiento personal se tiene un elevado nivel de insatisfacción comparando con los otros tres indicadores. * En satisfacción de pareja, se tienen una alta satisfacción de los indicadores de interacción conyugal y satisfacción con los aspectos organizacionales y estructurales del cónyuge. * En el indicador aspectos emocionales del cónyuge se tienen un porcentaje de nivel regular en las demostraciones de afecto y comprensión o ausencia de ellas, que su pareja tiene hacia él o ella

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estilos de liderazgo

a) Definición

Para T. Peters (1993) el liderazgo: “significa visión, estímulo para los demás, entusiasmo, amor, confianza, vigor, pasión, obsesión, consistencia, uso de símbolos, prestar atención de como se demuestra por el contenido de la agenda de uno, drama empedernido, crear héroes a todos los niveles, entrenar”

Según Lussier y Achua (2011) lo definen como “es la combinación habilidades y comportamientos de los líderes utilizan cuando interactúan con los seguidores” (p. 70)

b) Las 04 etapas del Liderazgo

Según Piqueras (2016) El liderazgo es un proceso el cual permite aquí las personas tengan una influencia sobre otras, cuando se analizan los diferentes tipos de líderes que se tienen y nos damos cuenta que existen pasos para mejorar la capacidad de liderar, los cuales son:

a) Etapa I. Dependier de otras personas

En esta etapa hay mucha dependencia de los demás, las personas aun no se muestran competentes, se centra en tareas rutinarias. Aún no asumen su rol como líderes.

b) Etapa II. Contribución individual e independiente

En esta etapa, recién se inicia asumir el papel de coordinadores o líderes, pero aún las personas no son protagonistas del trabajo .

c) Etapa III. Contribución a través de los demás

Habiendo pasado por las etapas anteriores, los que han llegado hasta aquí son personas que dirigen los equipos de trabajo, quienes van permitiendo dirigir, planificar y realizar tutorías a las personas, además estos directores están va servir a los demás.

d) Etapa IV. Liderazgo a través de una visión

En esta etapa las personas son las que se impactan más porque ya están preparados como visionarios. Tan solo el 5% de los líderes alcanza este tipo de desarrollo (Piqueras, 2016, p. 17-20)

c) **Liderazgo**

Según Madrigal Torres y et al (2009) define el liderazgo como “una acción sobre personas, no sobre máquinas o aparatos” (p.155), Según Robbins y Judge (2009) lo definen como “la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas”

Robbins y Coulter (2010) define al Liderazgo como “es lo que hacen los líderes. Es un proceso de guiar a un grupo e influir en él para que alcance sus metas” (p. 370)

d) **Funciones del Líder**

Un líder debe tener ciertas habilidades directivas que le permita manejar equipo de forma efectiva, se tiene lo siguiente: Comunicación, organización, integración, dirección, controlador, Motivador, delega funciones y ser un conciliador. (Madrigal Torres y et al, 2009, p. 157-158)

e) **Las tres dimensiones del liderazgo: lo simbólico, lo imaginario y lo real**

- El líder simbólico: “es el hombre que ocupa ese lugar inscripto en un orden grupal. Ese lugar vacío, que fue instaurado por la cultura, lo precede y será apropiado conforme a sus méritos” (Vicente, Ayala, y otros, 2008, 277)
- El líder imaginario: “proviene de la necesidad de sublimación hacia otro sujeto que refiere a la trama compleja de la fantasía y el miedo. Los rasgos provenientes de la cultura, de la publicidad, de la literatura o de algún otro sujeto sustentan a la figura admirada” (Vicente, Ayala, y otros, 2008, 277)
- El líder real: “es el sujeto que se presenta, el que afirma, el que se hace responsable. Podemos decir que es el que pone el cuerpo, el que dirige, el que conduce, el que está” (Vicente, Ayala, y otros, 2008, 277)

f) Rasgos de los líderes efectivos

Según De la Torre Santana (2017) dice que “Para que la teoría sea en verdad universal, todos los líderes deberían mostrar los mismos rasgos. Sin embargo, usted se debe percatar de que no existe una lista de rasgos aceptada por todos los investigadores y no todos los líderes efectivos manifiestan todos esos atributos”

Los cuales son: Dominio, gran energía, confianza en si mismo, locus de control interno, estabilidad, integridad, inteligencia emocional, flexibilidad y sensibilidad hacia los demás. (p 31)

g) Otros tipos de liderazgo

Además de los estilos de liderazgo clásicos, hay varios tipos de estilos liderazgo Modelo R. Likert R. Likert desarrolla en las organizaciones cuatro modelos de comportamiento organizacional, basándose en varias dimensiones como son: la motivación, comunicación, interacción, toma de decisiones, fijación de metas, controles.

- **En el primer subsistema se denomina autoritarismo explotador,** las decisiones y objetivos se toman en la parte superior de la empresa y se distribuyen en forma de pirámide a lo largo de la institución por medio de directrices específicas. Las pocas interacciones que existen entre superiores y subordinados se basan en el miedo, la desconfianza, la obediencia y la dependencia del jefe.
- El segundo subsistema se llama autoritarismo paternalista, benevolente las opciones y las alternativas se deciden en parte alta de la organización, aunque algunas se dejan para la parte baja. Las relaciones entre directivos y empleados a favor de estos últimos.
- El tercer subsistema está caracterizado como consultivo, por cuanto estrategia general se define en la parte alta de la organización, pero se permite que los subordinados que toman decisiones más específicas, dentro de un clima participativo sustentado en la confianza mutua. Se orienta al trabajo en equipo y la autodisciplina.

- El cuarto subsistema lo designó con el nombre de participación en grupo, la dirección tiene confianza en sus colaboradores, y los procesos toma de decisiones están diseminados en toda la organización.

h) Dimensiones ESTILOS DE LIDERAZGO

- **Liderazgo autocrático**

La autocracia es el cultivo hacia la obediencia absoluta, es la tendencia “orden y mando” hacia los métodos directos. Este tipo de liderazgo tiene su historia, no es igual cuando F. Taylor empezó con su administración científica del trabajo, que cuando hoy los directivos usan estilo de liderazgo autoritario, hay diferencias de espiral en el tiempo. El líder autocrático asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, es decir de manera unilateral y se llevan a los miembros como órdenes de obligatorio cumplimiento, brindando poca participación en la definición de las metas y tareas. Este estilo se basa en amenazas y castigos, por lo que a los subordinados les desagrada por llegar a crear temor; este estilo no es el mejor aunque permite tomar decisiones rápidas, es más sutil en los controles y también logra una mayor productividad.

- **Liderazgo transformacional**

El liderazgo transformacional se desarrolla a partir del liderazgo transaccional. Asimismo, produce niveles de esfuerzo y desempeño laboral que van más allá de donde irían solamente con el enfoque transaccional. Es más, el liderazgo transformacional es más que carisma, ya que un líder transformacional intenta inculcar en sus seguidores la habilidad de cuestionar no sólo las opiniones establecidas, sino también las del líder (Robbins y Coulter. 2010, p. 380)

- **Liderazgo laissez faire**

Es aquel en el cual existe una gran pasividad en el desempeño de una función directriz. Los miembros poseen completa libertad en el desarrollo de las actividades y la toma de decisiones, mientras que el líder si participa, es de manera mínima, en la determinación de las metas y objetivos. Los miembros del grupo están interesados en lograr un objetivo común, esperan que quien los dirige les ayude y les dé consejos, lo cual trae consigo que no se cumplan los objetivos y el trabajo salga con baja productividad, sin embargo hay situaciones en que este estilo funciona. Los miembros toman decisiones de manera independiente respecto a su trabajo, el líder delega en sus miembros la autoridad para tomar decisiones espera que los miembros asuman la responsabilidad por su propia motivación, guía y control. Los líderes evaden el poder y la responsabilidad, dependen en gran medida del grupo para establecer las metas y las soluciones a los problemas, los miembros del grupo se encargan de superarse y proporciona muy poco contacto y apoyo para los seguidores. Los miembros en este estilo tienen que ser altamente calificados y capaces para que este enfoque tenga un resultado final satisfactorio.

2.2.2. Satisfacción laboral

a) Definiciones

Hellriegel y Slocum (2009) lo define como: “La satisfacción laboral es un conjunto de numerosas actitudes que se adoptan ante diversos aspectos del trabajo y representa una actitud general” (p. 56)

Satisfacción: la organización es un sistema social que tiene que prestar atención a los beneficios otorgados a sus grupos de interés (funcionarios, clientes, proveedores y prestadores de servicios).

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto,

las características de la actividad laboral y el balance que hace este hace entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

b) La motivación de los empleados mediante la satisfacción de las necesidades humanas

La jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow surge porque “las personas tienen un conjunto complejo de necesidades muy fuertes que se pueden ordenar en forma de niveles jerárquicos” (Hellriegel y Slocum, 2009, 131)

Supuestamente esta jerarquía subyace en: a) Cuando una necesidad queda satisfecha, disminuye su potencial para motivar. b) La red de necesidades de casi todas las personas es muy compleja y distintas necesidades afectan su comportamiento en un momento determinado. c) Se deben satisfacer las necesidades de niveles bajos antes de que las necesidades de niveles altos estén tan activas como para impulsar un comportamiento. • Existen más formas de satisfacer las necesidades de niveles altos que las de niveles bajos. Este modelo dice que una persona tiene cinco clases de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de autorrealización. En la figura 5.3 se muestran estas cinco categorías de necesidades ordenadas con base en la jerarquía establecida por Maslow

a) La satisfacción del cliente en tres categorías principales del negocio

Las tres principales categorías de un negocio son los proveedores de servicios, los fabricantes de productos y los comercios. Todos ofrecen a las empresas que operan en ellas un escenario donde pueden demostrar su profundo conocimiento de las distintas maneras en las que su negocio afecta a los clientes, y utilizar ese conocimiento para optimizar tanto sus ventas como la satisfacción de aquellos. (Denove, C. y Power, J., 2006)

Los proveedores de servicios. Para asegurar la satisfacción óptima de sus clientes, los proveedores de servicios tienen que cumplir tres criterios muy distintos entre sí:

- La calidad objetiva del servicio prestado.

- La experiencia subjetiva que el cliente tiene de la prestación del servicio.
- El proceso de prestación del servicio.

Para evaluar correctamente a un proveedor es esencial diferenciar la calidad tangible del servicio y la satisfacción de la manera en que ese servicio se presta.

Los fabricantes de productos. Los criterios de satisfacción de clientes para los fabricantes de productos se pueden dividir en dos grupos: los primarios y los secundarios.

Así, entre los primarios se encuentran:

- El acabado del producto (sus características, funcionamiento, diseño, etc.).
- La calidad del producto o su capacidad de funcionar sin defectos en el tiempo.

Los criterios secundarios son:

- La experiencia que tiene el cliente de la venta.
- La experiencia que tiene el cliente del servicio post-venta. (Denove, C. y Power, J., 2006)

Los comercios.

La satisfacción del cliente con un comercio está condicionada por cuatro factores:

- Ubicación.
- Selección de productos que ofrece.
- Precios.
- La experiencia de compra.

Aunque los clientes no consideran de manera consciente cada uno de estos elementos antes de realizar sus adquisiciones, todos ellos influyen de manera equilibrada en su decisión de comprar. De los cuatro factores, los tres primeros resultan sencillos de medir y definir, mientras que el cuarto -

la experiencia- se resiste tanto a la medición como a la definición y puede tener más peso en la decisión de compra. La experiencia se ve a su vez influida por otros tres ingredientes:

- El ambiente de las instalaciones (limpieza, presentación, etc.)
- El trato (amabilidad, disponibilidad para ofrecer ayuda, etc.)
- Las políticas de la empresa (devoluciones, cambios, horarios, etc.)

(Denove, C. y Power, J., 2006)

Este énfasis en un trato personal y considerado hacia el cliente no tardó en traducirse en beneficios para la compañía: sus ventas aumentaron un 11% entre 2003 y 2004 y su posición como gigante en el mercado se consolidó firmemente.

- Aunque esta haya sido la fórmula del éxito para Staples, existen otras muchas y diferentes para aplicar a cada empresa en particular. Lo que es seguro es que ninguna de ellas empezará a dar resultados hasta que la empresa no identifique cuáles son los factores que están condicionando la satisfacción de sus clientes y dedique todos sus esfuerzos a controlarlos. (Denove, C. y Power, J., 2006)

b) Satisfacción de los clientes

Amaru (2009), la satisfacción de los clientes es un objetivo prioritario para todas las empresas. Sin clientes satisfechos, se comprometen las demás medidas de desempeño. Los indicadores de satisfacción de los clientes que pueden usarse para planear y medir el desempeño de una organización son, por ejemplo:

- Satisfacción de los clientes con los productos y servicios de la organización.
- Retención (fidelización) de los clientes.
- Obtención de nuevos clientes.
- Volumen de reclamaciones.
- Atención a las reclamaciones.
- Facilidad de acceso a los servicios de asistencia a los clientes.
- Repetición de negocios (o lealtad de los clientes).

Cuando se considera la eficacia, la inclusión del cliente en la definición de calidad se vuelve prioritaria. La calidad empieza a convertirse entonces en algo más que hacer productos sin defectos. La calidad, cuando se piensa en el cliente, significa ofrecer el producto o servicio adecuado que satisfaga necesidades específicas. Por lo tanto, el problema de administrar la calidad no se reduce a planear especificaciones y a hacer el producto en forma correcta. Dentro de la perspectiva de la eficacia, calidad es hacer el producto correcto de manera correcta (pág. 284-285).

c) Medición de la satisfacción

La medición de satisfacción provee insumos que alertan sobre brechas entre lo que los clientes esperan y lo que efectivamente se les está brindando. Los clientes insatisfechos son más proclives a decir sus disgustos a amigos que los que están satisfechos. En el caso de los servicios, donde por lo general productor y receptor interactúan personalmente (Fernández, P. y Bajac, H., 2012).

d) Características de un buen sistema de medición de satisfacción.

Según Fernández, P. y Bajac, H. (2012), para medir si este objetivo realmente se está logrando, ésta debe contar con un sistema de medición que reúna las siguientes características:

- **Debe ser permanente**

Esto no implica que se tengan resultados generalizables para toda la población de clientes en todo momento.

- **Debe proveer un punto de comparación competitivo**

Las mediciones de satisfacción no solamente deben abarcar la opinión de los clientes acerca del desempeño de la empresa.

- **Debe ofrecer información a nivel de cada local (Si hay más de uno)**

En caso de que la empresa tenga varias sedes, las mediciones deben efectuarse en cada una de ellas y no ser consideradas en conjunto.

e) Decálogo de la Satisfacción del Cliente

Alcanzar la satisfacción de los clientes es uno de los factores críticos para toda organización que pretenda diferenciarse de sus competidores y obtener mejores resultados en el negocio.

Seguidamente se presenta un decálogo de ideas para meditar:

1. Compromiso con un servicio de calidad: toda persona de la organización tiene casi la obligación de crear una experiencia positiva para los clientes.
2. Conocimiento del propio producto o servicio: transmitir claramente conocimientos de interés para el cliente acerca de las características del propio producto o servicio ayuda a ganar la confianza de éste.
3. Conocimiento de los propios clientes: aprender todo lo que resulte posible acerca de los clientes para que se pueda enfocar el producto o servicio a sus necesidades y requerimientos.
4. Tratar a las personas con respeto y cortesía: cada contacto con el cliente deja una impresión, sin importar el medio utilizado (e-mail, teléfono, personalmente, etc.). Esta impresión debe denotar siempre corrección en el trato.
5. Nunca se debe discutir con un cliente: desde luego que no siempre tiene la razón, pero el esfuerzo debe orientarse a recomponer la situación. Muchos estudios demuestran que 7 de cada 10 clientes harían negocios nuevamente con las empresas que resuelven un problema a su favor.
6. No hacer esperar a un cliente: los clientes buscan una rápida respuesta, por lo que es fundamental tratar ágilmente las comunicaciones y la toma de decisiones.
7. Dar siempre lo prometido: una falla en este aspecto genera pérdida de credibilidad y de clientes. Si resulta inevitable un incumplimiento, se debe pedir disculpas y ofrecer alguna compensación.
8. Asumir que los clientes dicen la verdad: aunque en ciertas ocasiones parezca que los clientes están mintiendo, siempre se les debe dar el beneficio de la duda.
9. Enfocarse en hacer clientes antes que ventas: mantener un cliente es más importante que cerrar una venta. Está comprobado que cuesta seis veces más generar un cliente nuevo que mantener a los existentes.

10. La compra debe ser fácil: la experiencia de compra en el punto de venta, página web, catálogo, etc, debe ser lo más fácil posible, y debe ayudar a los clientes a encontrar lo que estás buscando. (Gonzalez, 2012)

f) El servicio al cliente ahorra dinero

Tschohl (2008), un sistema de servicios orientado a la satisfacción de clientes no sólo produce dinero; también lo ahorra. Hemos visto que una política orientada a conservar clientes reduce inversiones en el área de marketing. El dinero no desembolsado en actividades de marketing significa beneficios.

Un programa profesional de servicios al cliente permite a una empresa reducir sus inversiones en marketing, ya que se pierden menos clientes. Se debe sustituir a una menor cantidad de exclientes.

La revista Club Industry, editada para los miembros de algunos clubes de hombres de negocios (como los clubes de salud), señala que con una captación promedio de 2000 miembros y un índice de pérdidas de 40 por ciento, un club debe captar un mínimo de 800 nuevos miembros cada año para mantenerse a flote. El costo de captar 800 nuevos socios puede representar un buen “mordisco” en el presupuesto, sigue diciendo la citada revista. “Un buen servicio puede costar dinero, pero no tanto como una campaña eficaz para captar nuevos socios”, observa la revista. “Si el mismo club logra reducir su índice de pérdidas de socios a la mitad, como resultado de un mejor servicio, sólo necesitaría atraer 400 nuevos socios por año” (pág. 41).

g) Satisfacción y productividad.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010), después de los Estudios de Hawthorne, los gerentes creyeron que los trabajadores felices eran trabajadores productivos. Como no ha sido fácil determinar si la satisfacción laboral desencadenó la productividad laboral o viceversa, algunos investigadores de administración creyeron que esta convicción era errada por lo general. No obstante, podemos decir con cierta seguridad que la correlación entre

satisfacción y productividad es bastante fuerte. También, las organizaciones con el mayor número de empleados satisfechos tienden a ser más efectivas que las organizaciones con el menor número de empleados satisfechos (pág. 285).

h) Satisfacción y ausentismo.

Aunque las investigaciones muestran que los empleados satisfechos tienen niveles más bajos de ausentismo que los empleados insatisfechos, la correlación no es sólida. Si bien tiene sentido que es más probable que los empleados insatisfechos falten al trabajo, existen otros factores que afectan la relación. Por ejemplo, las organizaciones que ofrecen la prestación de licencia por enfermedad alientan a todos sus empleados, incluso a aquellos altamente satisfechos, a tomarse esos días de "licencia". Supongamos que su trabajo no es monótono y usted lo encuentra satisfactorio, aun así, usted quizá se tome un día de "licencia" para disfrutar de un fin de semana de tres días o para jugar al golf en un tibio día de primavera, siempre que tomarse esos días no resulte en un castigo (Robbins, S. y Coulter, M., 2010, p. 285).

i) Satisfacción y rotación.

Las investigaciones acerca de la relación entre satisfacción y rotación son más contundentes que las otras investigaciones mencionadas hasta ahora. Los empleados satisfechos tienen niveles menores de rotación, mientras que los empleados insatisfechos tienen niveles más elevados de rotación. Aunque factores como las condiciones del mercado laboral, las expectativas sobre las oportunidades de otros empleos y la duración del empleo en la organización, también afectan la decisión de un empleado de retirarse. Las investigaciones indican que el nivel de satisfacción es menos importante a la hora de predecir la rotación de los empleados destacados, ya que la organización normalmente hace todo lo posible por conservarlos (por ejemplo, aumentos de sueldo, elogios, oportunidades de ascenso) (Robbins, S. y Coulter, M., 2010, p. 285).

j) Satisfacción laboral y satisfacción del cliente.

¿La satisfacción laboral está relacionada con los resultados positivos de la clientela? Para los empleados de primera línea que están en contacto con los clientes, la respuesta es "sí". Los empleados satisfechos aumentan la satisfacción y la lealtad del cliente. ¿Por qué? En las compañías de servicio, la retención y deserción de clientes dependen por mucho de la manera en que los empleados de primera línea tratan a los clientes. Los empleados satisfechos tienden a ser más amigables, alegres y receptivos, cualidades que los clientes aprecian. Y dado que los empleados satisfechos normalmente no dejan sus empleos, es más probable que los clientes se encuentren con caras familiares y reciban un servicio experimentado. Estas cualidades ayudan a construir la satisfacción y lealtad de los clientes (Robbins, S. y Coulter, M., 2010, p. 285).

c) Dimensiones de la satisfacción laboral

Significación de la tarea:

Lo define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material) (Palma, 2005).

Condiciones de trabajo:

Lo define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005)

Reconocimiento Personal y/o Social:

Lo define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2005).

Beneficios Económicos:

Lo define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005)

2.3. Definiciones de los términos básicos

Autoridad:

Es la que se otorga a una persona en una organización formal, para dar órdenes y que sean cumplidas por los subordinados, depende de la posición o nivel que se ocupe dentro de la estructura organizacional para tener mayor o menor autoridad, entre mayor nivel jerárquico en la estructura de la organización, mayor autoridad. Es el poder del puesto.

Liderazgo carismático.

“cualidad de la personalidad de un individuo, por virtud de la cual él o ella permanecen aparte de la gente común y son tratados como si tuvieran cualidades supernaturales, superhumanos o, al menos, poderes específicos excepcionales”. (Robbins y Judge, 2009, p. 413)

Liderazgo autocrático

“Los estilos autoritarios de mando son aquellos en que el jefe o cualquier supervisor impone sus puntos de vista sin tomar en cuenta las opiniones de sus colaboradores; en ocasiones, la falta de acatamiento de las órdenes genera sanciones o castigos” (Hernández y Rodríguez, 2006, p.105)

Liderazgo transformacional

“Se basa más en los cambios de valores, creencias y necesidades de sus seguidores” (Chiavenato, 2009, p. 363)

Liderazgo laissez faire

“Es cuando el jefe o gerente de una empresa permite que sus colaboradores hagan las cosas conforme a sus técnicas y formas, siempre y cuando cumplan con los resultados; por tanto, solo interviene algún incumplimiento o violación de una norma” (Hernández y Rodríguez, 2006, p.105)

La influencia

“Es la capacidad de afectar el comportamiento de los individuos” (Vicente, Ayala, y otros, 2008, p. 275)

La cultura de la organización

“Es el conjunto de creencias, supuestos básicos, valores, normas y costumbres, y toda capacidad o hábito adquirido y compartido por el hombre como miembro de un grupo y que se transmite de una generación a otra” (Vicente, Ayala, y otros, 2008, p. 276)

Poder:

Es la presencia psicológica del jefe ante sus colaboradores. Son los atributos de impacto e influencia del líder sobre sus seguidores. No tiene nada de malo buscar o detentar el poder, si se hace buen uso de este y es utilizado como la fuerza para cambiar algo o mejorar.

Dirección de la Unidad

El estilo de dirección constituye uno de los principales factores que ejerce influencia en el bienestar de los colaboradores, así como también un fuerte sentimiento de pertenencia.

Motivación

Una persona se siente motivada en su trabajo con la presencia de ciertos factores, extrínsecos como intrínsecos los cuales se vinculan con la satisfacción laboral, entre estos están el trabajo, los logros, el reconocimiento recibido por su desempeño.

Comunicación

Ramis (2007), enfatiza la comunicación efectiva como una habilidad indispensable de un buen líder al permitir que los colaboradores se impliquen más en sus deberes a realizar y generen trabajos de mayor calidad.

Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros

Ramis (2007), sugiere que, en las relaciones de grupo, las personas tienden a esperar que los demás se comporten de una forma en específico por un rol impuesto socialmente y por tanto realicen determinadas acciones al igual que sus líderes.

Condiciones ambientales y recursos

Alonso (2008), declara que las condiciones de trabajo constituyen un elemento de vital importancia en la medida de satisfacción laboral, es aquí donde radica la necesidad de medir la percepción de los empleados con su lugar de trabajo.

Puesto de Trabajo

El compromiso organizacional de los trabajadores se refiere a la intención de permanecer en la institución, identificación con la misma y la percepción de tener una deuda de carácter moral con las retribuciones percibidas, puede impulsar en gran manera el bienestar subjetivo de los trabajadores, es decir, su propio entendimiento cognitivo de satisfacción personal y profesional (Fonseca y Cruz, 2019).

2.4. Hipótesis de investigación.

2.4.1. Hipótesis general

Los estilos de liderazgo influyen significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a) El Estilo Transformacional influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

- b) El Estilo Laissez-Faire influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

- c) El Estilo Autocrático influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

2.5. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

| Variable | Dimensión | Indicadores | Escala |
|---------------------------------------|-------------------------|----------------------------|---|
| Variable X Estilos de liderazgo | Estilo transformacional | Capacitación | 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre |
| | | Empatía | |
| | | Motivación | |
| | | Comunicación asertiva | |
| | Estilo Laissez-Faire | Ausencia | |
| | | Evasión de responsabilidad | |
| | | Delegación de poder | |
| | | Desinterés | |
| | | Libertad absoluta | |
| | Estilo Autocrático | Legitimidad | |
| | | Poder | |
| | | Supervisión | |
| | | Autoridad | |
| | | Comunicación ineficaz | |

Fuente: Adaptado de García-Allen (2015)

| Variable | Dimensión | Indicadores | Escala |
|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|--|
| Variable X Satisfacción laboral | Significación de las tareas | Resultados | 1 = Total en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Total de acuerdo |
| | | Actividades realizadas | |
| | | A mi gusto | |
| | Condiciones de trabajo | Ambiente | |
| | | Comodidad | |
| | | Horario | |
| | | Esfuerzo | |
| | Reconocimiento personal y/o social | Trato | |
| | | Limitación | |
| | | Compartir | |
| | Beneficios económicos | Sueldo | |
| | | Sensaciones | |

Fuente: Adaptado de Palma (2005)

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1. Tipo

Es aplicada, según Carrasco, (2006), afirma que “esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad”.

3.1.2. Nivel

Es de nivel correlacional, según Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, (2019), menciona que “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”

3.1.3. Diseño

De diseño no experimental, Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, (2019), lo define como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”.

3.1.4. Enfoque

De enfoque mixto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) afirma que “Son un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos” (p. 612)

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población.

La población de estudio está conformada por 120 trabajadores de la

Municipalidad de Masin de Huari.

3.2.2. Muestra

La muestra es censal 120 trabajadores de la Municipalidad de Masin de Huari.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

En el recojo de información se utilizará la técnica de la encuesta.

3.3.2. Instrumentos

Para el recojo de información se utilizará un cuestionario 21 preguntas para la evaluación de los estilos de liderazgo propuesto por Garcia-Allen (2015) y 27 preguntas para la satisfacción laboral propuesto por Palma (2005).

Estos cuestionarios se validaron con la prueba estadística del Alfa de Cronbach, obteniendo lo siguiente:

Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos.

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

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

Tabla 3. Fiabilidad del Liderazgo

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,882 | 21 |

Tabla 4. Fiabilidad de Satisfacción

| | |
|---------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,897 | 27 |

En las tablas anteriores 3 y 4, los resultados de la fiabilidad para el liderazgo son de 0,882 y para la satisfacción laboral es de 0,897 los cuales se ubican en el rango de BUENO

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

El análisis de datos se realizó empleando la técnica descriptiva de distribución de frecuencias. Aplicando las herramientas de Excel y SPSS. Además, se realizó la prueba de distribución normal, obteniendo lo siguiente:

Tabla 5. Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Estilo transformacional | ,197 | 120 | ,000 | ,905 | 120 | ,000 |
| Estilo Laissez-Faire | ,181 | 120 | ,000 | ,929 | 120 | ,000 |
| Estilo Autocrático | ,208 | 120 | ,000 | ,916 | 120 | ,000 |
| Estilos de liderazgo | ,181 | 120 | ,000 | ,905 | 120 | ,000 |
| Satisfacción laboral | ,165 | 120 | ,000 | ,902 | 120 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se considera el sig. bilateral de Kolmogorov Smirnov por ser la población de 120 trabajadores, donde los datos del Sig. son menores a 0.05, lo que nos permite tomar un decisión por la prueba estadística no paramétrica del rho de Spearman

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

De los 120 encuestados el 65.8% (79) tiene un tiempo de servicio menos de 02 años, el 2.5% (3) mas de 5 años y 31.7% (38), aquí están incluidos las diferentes condiciones laborales del trabajador (Nombrados, CAS y terceros)

Tabla 6. Tiempo de Servicio del encuestado

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | <2 | 79 | 65,8 |
| | >5 | 3 | 2,5 |
| | 2 a 5 | 38 | 31,7 |
| Total | | 120 | 100,0 |



Gráfico 1. Tiempo de Servicio del encuestado

De los 120 encuestados el 45% (54) es personal femenino y el 55% (66) es masculino, quienes vienen laborando en la Municipalidad Distrital de Masin

Tabla 7. Género del encuestado

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | F | 54 | 45,0 |
| | M | 66 | 55,0 |
| | Total | 120 | 100,0 |

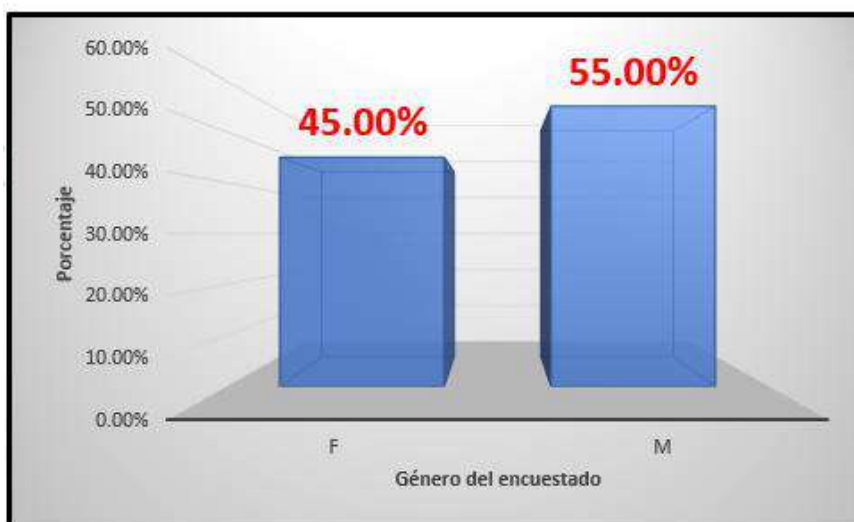


Gráfico 2. Género del encuestado

De los 120 encuestados el 55.8% (67) respondieron que nunca la Municipalidad distrital de Masin realizan capacitaciones a su personal administrativo y el 44.2% (53) indican que a veces, por lo que el personal bien teniendo inconvenientes en la gestión de documentos dentro de sus oficinas.

Tabla 8. Realizan capacitaciones para el desarrollo adecuado de sus actividades

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 67 | 55,8 |
| | A veces | 53 | 44,2 |
| | Total | 120 | 100,0 |

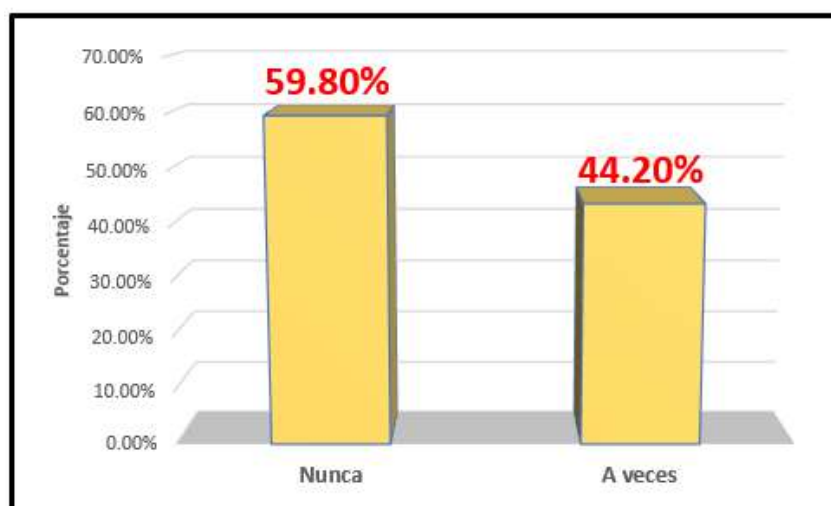


Gráfico 3. Realizan capacitaciones para el desarrollo adecuado de sus actividades

De los 120 encuestados el 22.5% (27) respondieron que nunca los jefes de la Municipalidad distrital de Masin se ponen en lugar de sus trabajadores para resolver problemas, el 76.7% (92) si lo realizan a veces y el 0.8% (1) están indeciso si los jefes se ponen en lugar de sus trabajadores.

Tabla 9. Su jefe se coloca en su lugar para resolver los problemas que se presentan

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 27 | 22,5 |
| | A veces | 92 | 76,7 |
| | Indeciso | 1 | ,8 |
| Total | | 120 | 100,0 |

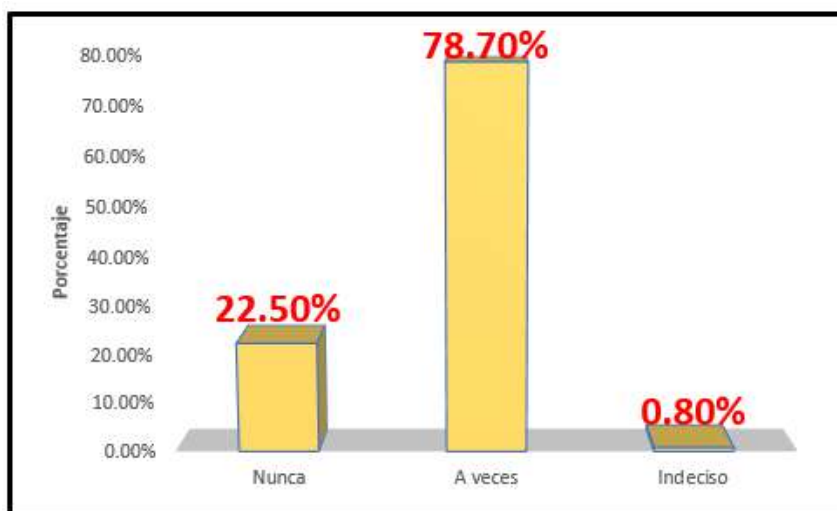


Gráfico 4. Su jefe se coloca en su lugar para resolver los problemas que se presentan

De los 120 encuestados el 46.7% (56) respondieron que nunca los jefes de la Municipalidad distrital de Masin propone o contribuyen a la formación de sus trabajadores, el 52.5% (63) si lo realizan a veces y el 0.8% (1) están indeciso a esta pregunta que se les realizó, esto está conllevando a los trabajadores tengan inconvenientes en su desempeño laboral y por ende mal servicio a los administrados.

Tabla 10. Su jefe se preocupa en contribuir en la formación de aquellos colaboradores que lo necesitan

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 56 | 46,7 |
| | A veces | 63 | 52,5 |
| | Indeciso | 1 | ,8 |
| | Total | 120 | 100,0 |

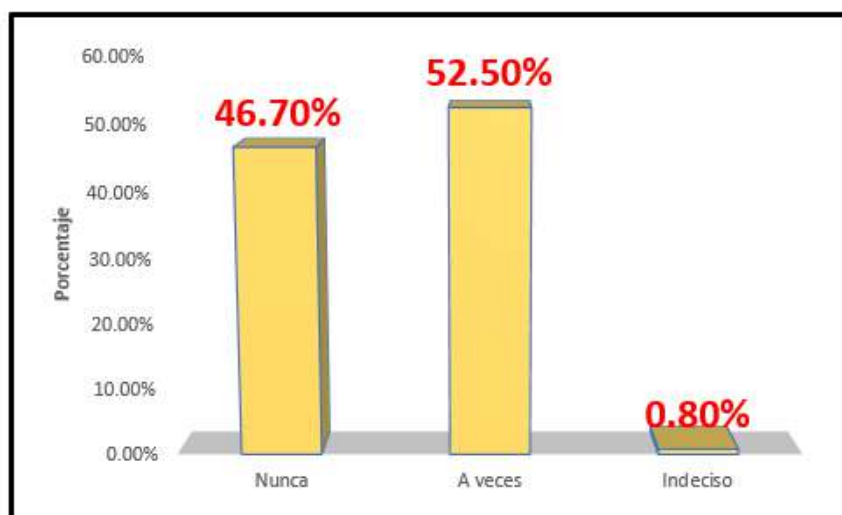


Gráfico 5. Su jefe se preocupa en contribuir en la formación de aquellos colaboradores que lo necesitan

De los 120 encuestados el 33.4% (40) respondieron que nunca los jefes de la Municipalidad distrital de Masin motivan a sus trabajadores que los problemas que existan se vean como un nuevo aprendizaje y tengan la oportunidad de resolverlos sin inconvenientes, el 63.3% (76) a veces motivan que es una nueva oportunidad de aprendizaje y el 3.3% (4) están indeciso a esta pregunta.

Tabla 11. Su jefe trata de que usted vea los problemas como una nueva oportunidad de desarrollo personal y laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 40 | 33,4 |
| | A veces | 76 | 63,3 |
| | Indeciso | 4 | 3,3 |
| | Total | 120 | 100,0 |

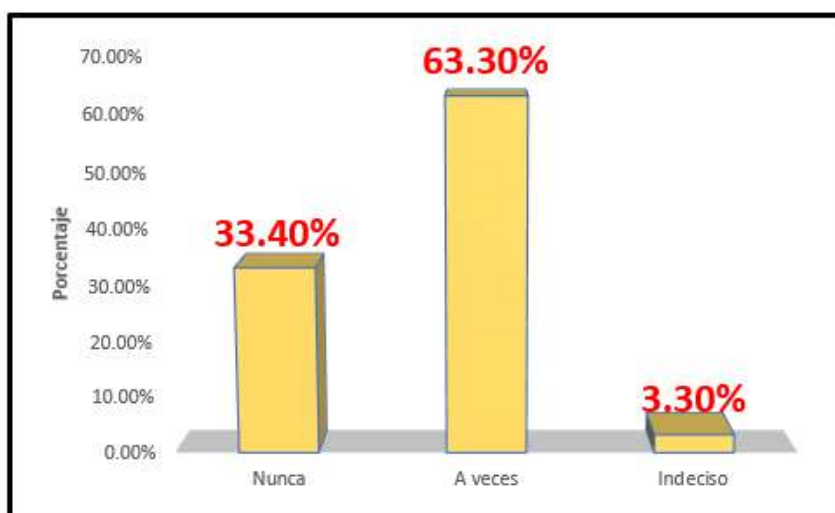


Gráfico 6. Su jefe trata de que usted vea los problemas como una nueva oportunidad de desarrollo personal y laboral

De los 120 encuestados el 42.5% (51) respondieron que nunca los jefes de la Municipalidad distrital de Masin les dan confianza a sus trabajadores para que se desenvuelvan bien en sus labores diarias y el 57.5% (69) a veces dan confianza a su personal.

Tabla 12. Su jefe le transmite confianza en el desarrollo de las actividades

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 51 | 42,5 |
| | A veces | 69 | 57,5 |
| | Total | 120 | 100,0 |

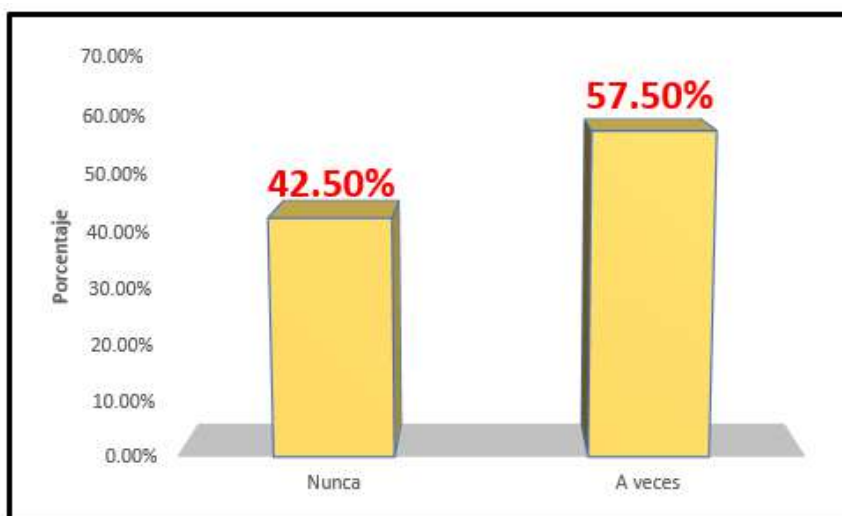


Gráfico 7. Su jefe le transmite confianza en el desarrollo de las actividades

De los 120 encuestados el 34.2% (41) respondieron que nunca los jefes de la Municipalidad distrital de Masin motivan a sus trabajadores para que alcancen sus metas personales y profesionales y el 65.8% (79) respondieron que a veces lo hacen.

Tabla 13. Su jefe lo motiva en el logro de sus metas

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 41 | 34,2 |
| | A veces | 79 | 65,8 |
| | Total | 120 | 100,0 |

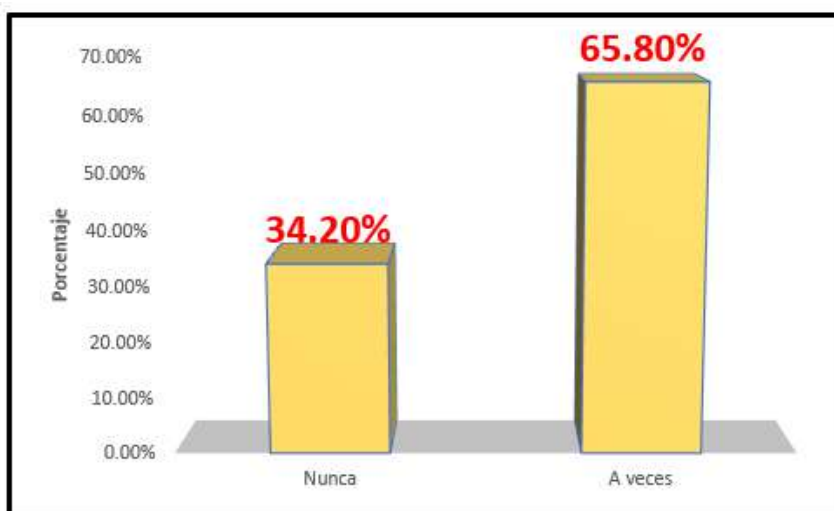


Gráfico 8. Su jefe lo motiva en el logro de sus metas

De los 120 encuestados el 90% (108) respondieron que nunca los jefes de la Municipalidad distrital de Masin escuchan las opiniones de sus trabajadores para tomar decisiones, el 9.2% (11) respondieron que a veces escuchan y el 0.8% (1) respondió que no sabe si escuchan o no a los trabajadores.

Tabla 14. Su jefe escucha y considera sus opiniones para la toma de decisiones

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 108 | 90,0 |
| | A veces | 11 | 9,2 |
| | Indeciso | 1 | ,8 |
| | Total | 120 | 100,0 |

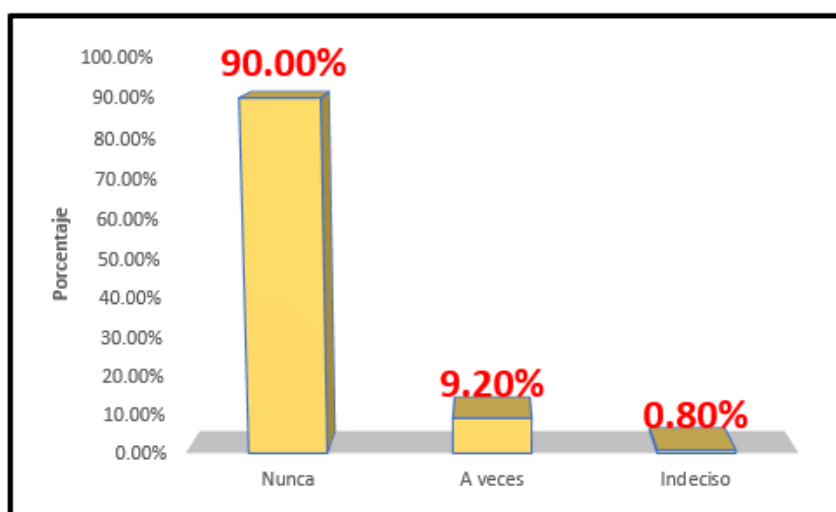


Gráfico 9. Su jefe escucha y considera sus opiniones para la toma de decisiones

De los 120 encuestados el 38.3% (46) respondieron que nunca los jefes de la Municipalidad distrital de Masin están presentes cuando se les necesita para resolver problemas, el 59.2% (71) respondieron que a veces se encuentran en las oficinas y el 2.5% (3) respondieron que no saben si están o no dentro de las instalaciones de la Municipalidad.

Tabla 15. Su jefe se encuentra ausente cuando lo necesitan

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 46 | 38,3 |
| | A veces | 71 | 59,2 |
| | Indeciso | 3 | 2,5 |
| | Total | 120 | 100,0 |

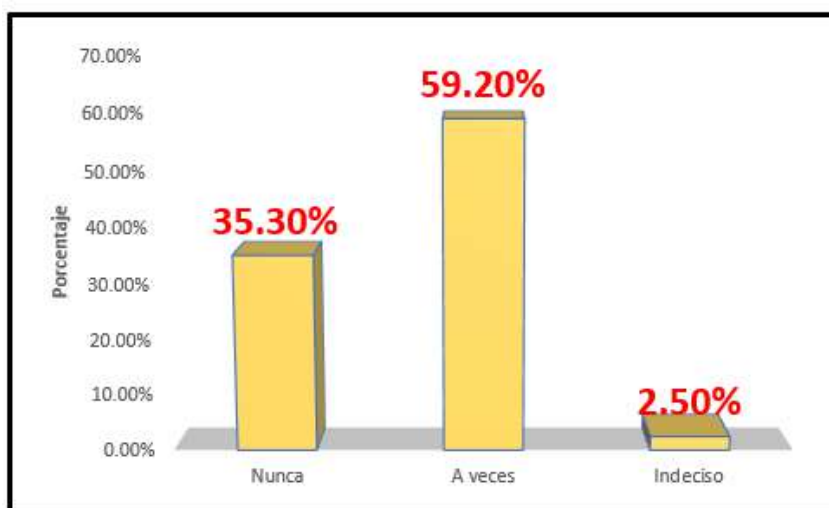


Gráfico 10. Su jefe se encuentra ausente cuando lo necesitan

De los 120 encuestados el 26.7% (32) respondieron nunca, los jefes de la Municipalidad distrital de Masin si se mantienen al margen cuando se toman decisiones frente a conflictos que suceden dentro de la institución, el 72.5% (87) respondieron que a veces se pone al margen de la toma de decisiones frente a conflictos y el 0.8% (1) respondieron que no saben si se ponen al margen al tomar decisiones o no.

Tabla 16. Su jefe trata de mantenerse siempre al margen en la toma de decisiones en caso de conflictos y dificultades laborales

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 32 | 26,7 |
| | A veces | 87 | 72,5 |
| | Indeciso | 1 | ,8 |
| | Total | 120 | 100,0 |

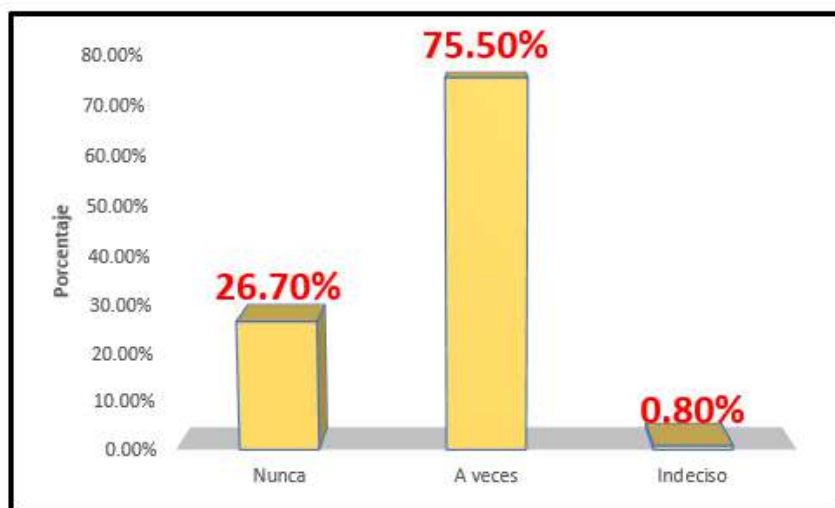


Gráfico 11. Su jefe trata de mantenerse siempre al margen en la toma de decisiones en caso de conflictos y dificultades laborales

De los 120 encuestados el 44.2% (53) respondieron que nunca los jefes de la Municipalidad distrital de Masin dan los mecanismos para que laboren su trabajadores ni participan en el trabajo en equipo y el 55.8% (67) respondieron que a veces participan en la actividades que realizan dentro de las oficinas

Tabla 17. Su jefe sólo brinda los mecanismos de trabajo, mas no participa en el grupo ni en la realización de las actividades

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 53 | 44,2 |
| | A veces | 67 | 55,8 |
| | Total | 120 | 100,0 |

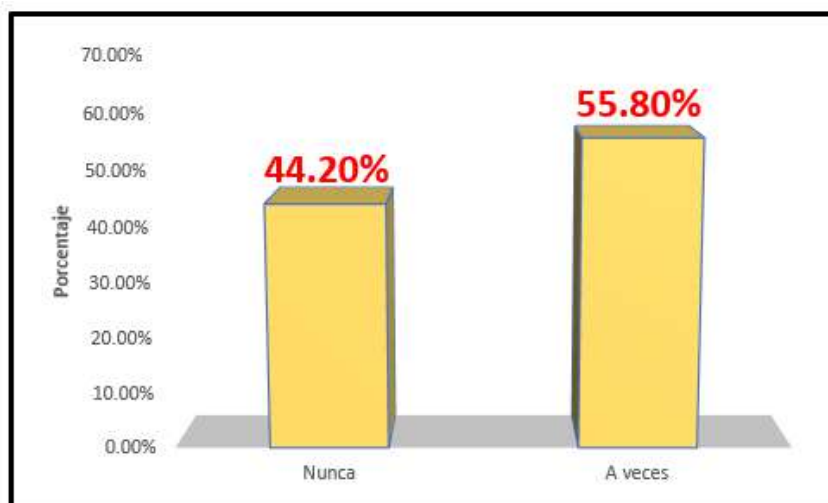


Gráfico 12. Su jefe sólo brinda los mecanismos de trabajo, mas no participa en el grupo ni en la realización de las actividades

De los 120 encuestados el 90.8% (109) respondieron que nunca los jefes de la Municipalidad distrital de Masin delegan funciones a sus trabajadores para que puedan realizar sus trabajos en equipo y el 9.2% (11) respondieron que a veces delegan funciones pero liomitadamente.

Tabla 18. Su jefe delega la autoridad a sus trabajadores para la toma de decisiones

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 109 | 90,8 |
| | A veces | 11 | 9,2 |
| | Total | 120 | 100,0 |

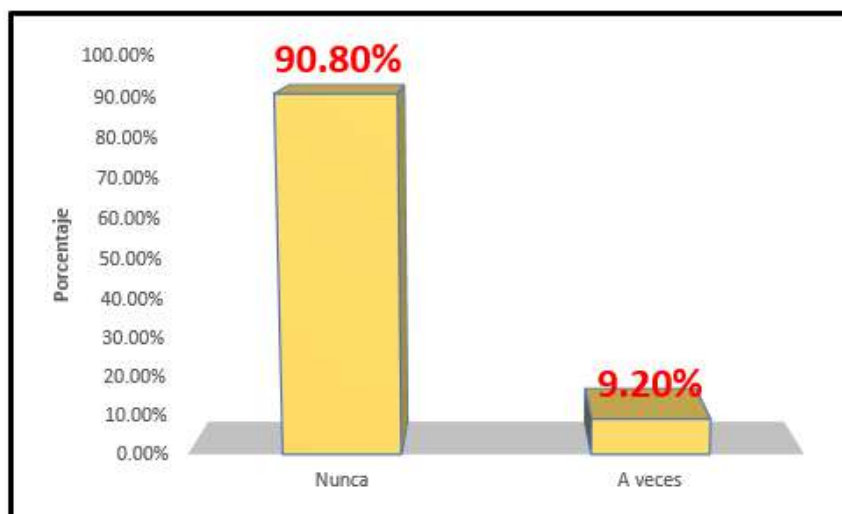


Gráfico 13. Su jefe delega la autoridad a sus trabajadores para la toma de decisiones

De los 120 encuestados el 25% (30) respondieron que nunca los jefes de la Municipalidad distrital de Masin muestra interés por las labores que se les encomienda a los trabajadores y el 75% (90) respondieron que a veces muestra interés en las labores de los trabajadores.

Tabla 19. Su jefe muestra poca preocupación, tanto por el grupo y la tarea encomendada

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 30 | 25,0 |
| | A veces | 90 | 75,0 |
| | Total | 120 | 100,0 |

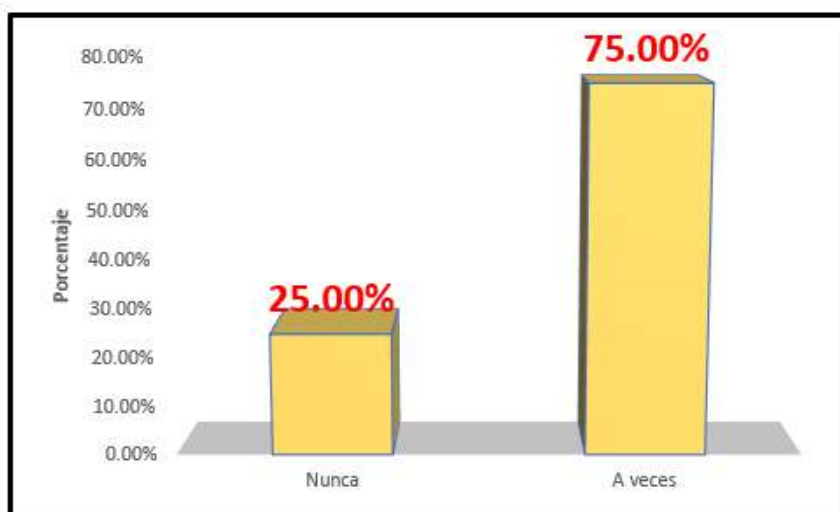


Gráfico 14. Su jefe muestra poca preocupación, tanto por el grupo y la tarea encomendada

De los 120 encuestados el 33.3% (40) respondieron que nunca los jefes de la Municipalidad distrital de Masin no dan muestras de poder resolver conflictos que se suscitan en la entidad y el 66.7% (80) respondieron que a veces participan en resolver conflictos institucionales.

Tabla 20. Su jefe no demuestra interés en resolver los conflictos suscitados

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 40 | 33,3 |
| | A veces | 80 | 66,7 |
| | Total | 120 | 100,0 |

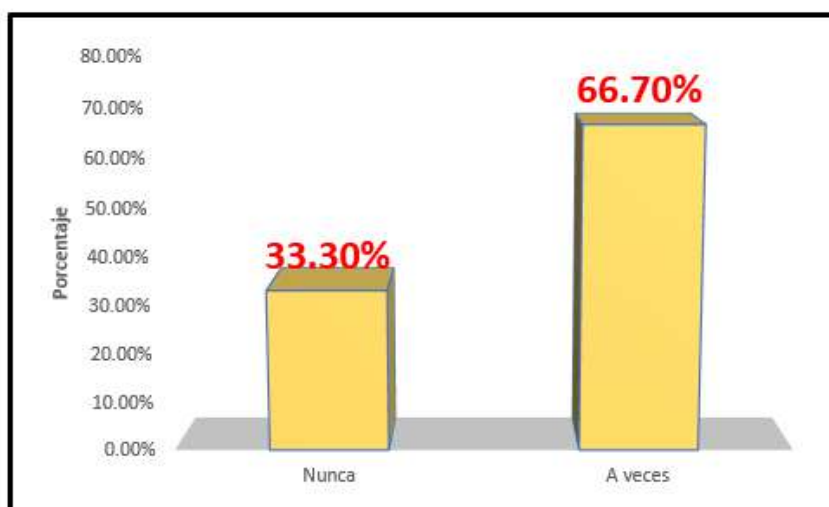


Gráfico 15. Su jefe no demuestra interés en resolver los conflictos suscitados

De los 120 encuestados el 33.3% (40) respondieron que los jefes de la Municipalidad distrital de Masin nunca los trabajadores necesitan supervisarlos para que realicen sus labores cotidianas y el 66.7% (80) respondieron que a veces los trabajadores son supervisados por sus jefes.

Tabla 21. Su jefe considera que sus trabajadores no necesitan supervisión para el desarrollo de sus actividades

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 40 | 33,3 |
| | A veces | 80 | 66,7 |
| | Total | 120 | 100,0 |

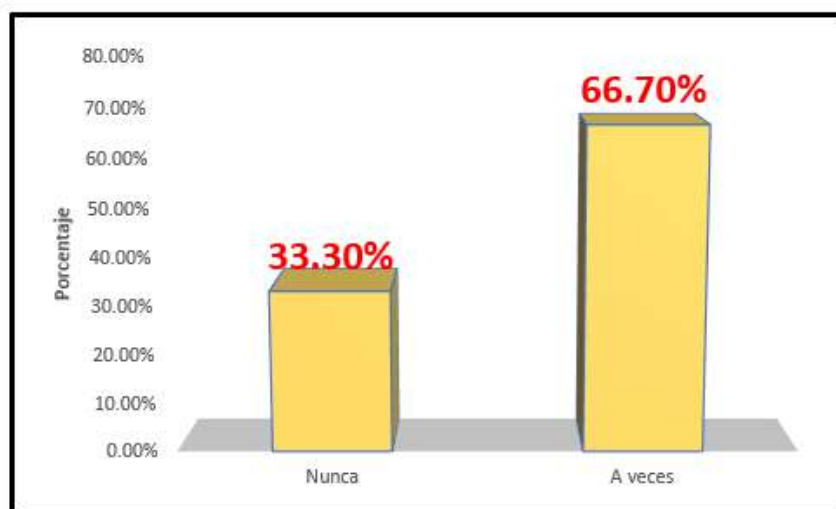


Gráfico 16. Su jefe considera que sus trabajadores no necesitan supervisión para el desarrollo de sus actividades

De los 120 encuestados el 35.8% (43) respondieron que los jefes de la Municipalidad distrital de Masin nunca comparten información con sus trabajadores y el 64.2% (77) respondieron que a veces comparten información con sus trabajadores y pueden desempeñarse en sus áreas de trabajo.

Tabla 22. Su jefe no comparte toda la información de la organización con ustedes

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 43 | 35,8 |
| | A veces | 77 | 64,2 |
| | Total | 120 | 100,0 |

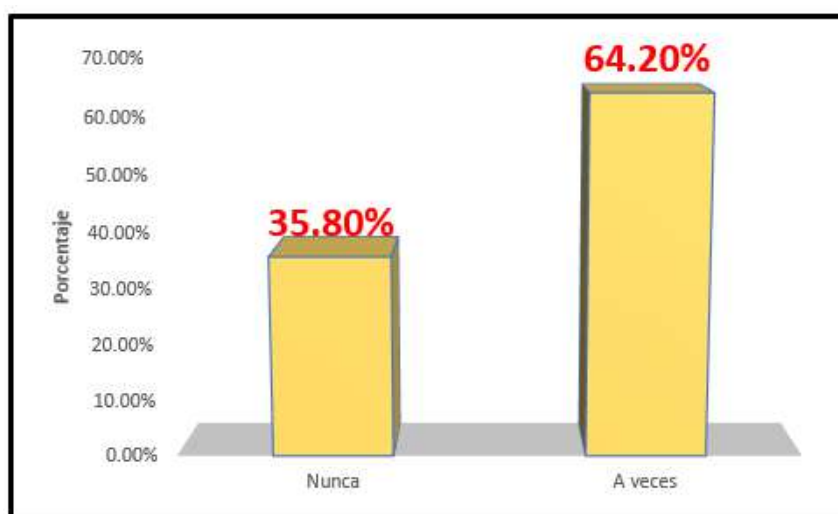


Gráfico 17. Su jefe no comparte toda la información de la organización con ustedes

De los 120 encuestados el 26.7% (32) respondieron que los jefes de la Municipalidad distrital de Masin nunca les gusta ser cuestionados por las decisiones que toman, el 67.5% (81) respondieron a veces sus jefes se incomodan y el 5.8% (7) respondieron que no saben si sus jefes tiene actitudes de molestia cuando se les cuestiona sus decisiones.

Tabla 23. A su jefe no le gusta ser cuestionado en las decisiones que toma

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 32 | 26,7 |
| | A veces | 81 | 67,5 |
| | Indeciso | 7 | 5,8 |
| | Total | 120 | 100,0 |

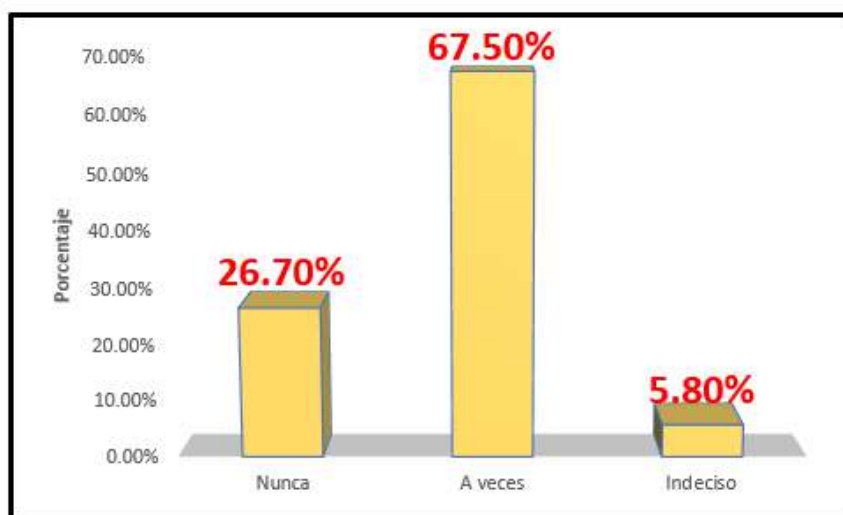


Gráfico 18. A su jefe no le gusta ser cuestionado en las decisiones que toma

De los 120 encuestados el 89.2% (107) respondieron que los jefes de la Municipalidad distrital de Masin nunca reciben o escuchan opiniones de los demás para tomar decisiones, el 7.5% (9) respondieron a veces sus jefes reciben opiniones para que tomen decisiones y el 3.3%(4) respondieron que no saben si sus jefes reciben o toman en cuenta alguna opinión para tomar decisiones.

Tabla 24. Su jefe considera solo su opinión para la toma de decisiones

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 107 | 89,2 |
| | A veces | 9 | 7,5 |
| | Indeciso | 4 | 3,3 |
| | Total | 120 | 100,0 |

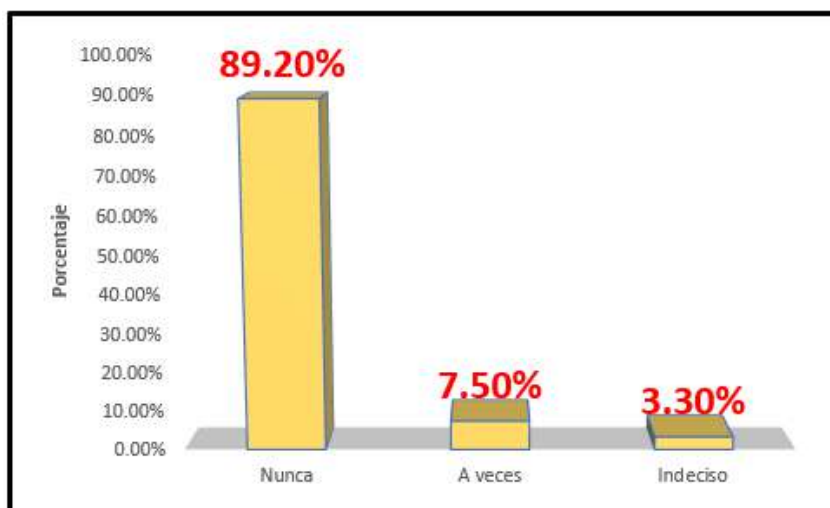


Gráfico 19. Su jefe considera solo su opinión para la toma de decisiones

De los 120 encuestados el 21.7% (26) respondieron que los jefes de la Municipalidad distrital de Masin nunca se imponen y espera pacientemente que los trabajadores cumplan con sus labores encomendadas, el 75% (90) respondieron a veces sus jefes se imponen y presionan al personal por información que ha solicitado y el 3.3%(4) respondieron que no saben si sus jefes presionan o no sobre la información solicitada.

Tabla 25. Su jefe impone y espera el cumplimiento de sus órdenes de forma inmediata

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 26 | 21,7 |
| | A veces | 90 | 75,0 |
| | Indeciso | 4 | 3,3 |
| | Total | 120 | 100,0 |

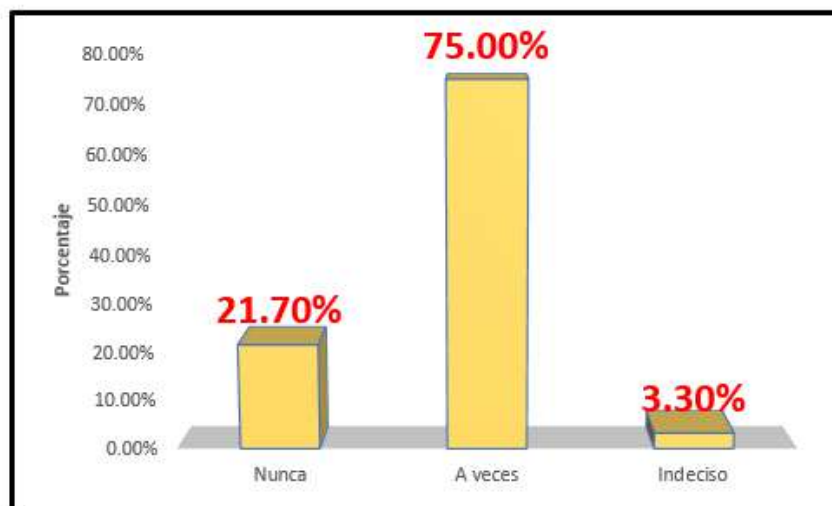


Gráfico 20. Su jefe impone y espera el cumplimiento de sus órdenes de forma inmediata

De los 120 encuestados el 30% (36) respondieron que los jefes de la Municipalidad distrital de Masin nunca son estrictos con sus trabajadores en el cumplimiento de sus labores encomendadas, el 69.2% (83) respondieron a veces sus jefes son estrictos con el personal y el 0.8%(1) respondió que desconoce si los jefes realizan supervisiones estrictas.

Tabla 26. Su jefe supervisa estrictamente el cumplimiento de las actividades

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 36 | 30,0 |
| | A veces | 83 | 69,2 |
| | Indeciso | 1 | ,8 |
| | Total | 120 | 100,0 |

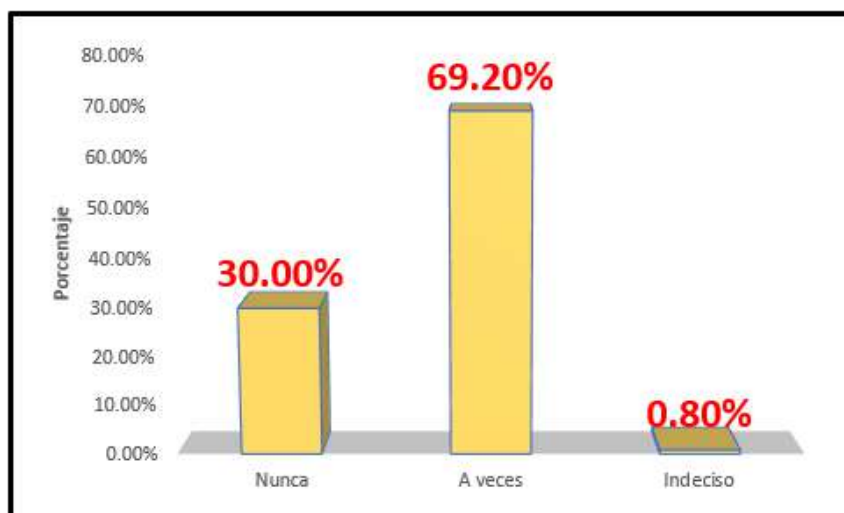


Gráfico 21. Su jefe supervisa estrictamente el cumplimiento de las actividades

De los 120 encuestados el 32.5% (39) respondieron que los jefes de la Municipalidad distrital de Masin nunca ponen autoridad ante sus trabajadores y el 67.5%(81) respondieron que a veces pone autoridad ante sus trabajadores.

Tabla 27. Su jefe impone autoridad siempre cuándo puede

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 39 | 32,5 |
| | A veces | 81 | 67,5 |
| | Total | 120 | 100,0 |

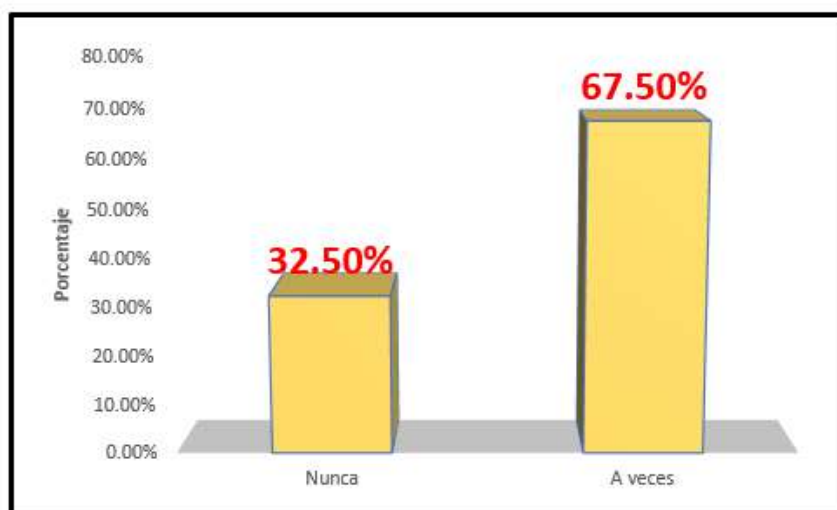


Gráfico 22. Su jefe impone autoridad siempre cuándo puede

De los 120 encuestados el 95% (114) respondieron que los jefes de la Municipalidad distrital de Masin nunca consideran para tener una buena comunicación hablar fuerte a sus trabajadores y el 5% (6) respondieron a veces los jefes creen que el hablar fuerte es una buena comunicación.

Tabla 28. Su jefe considera que hablar fuerte frente a usted, es adecuado para una buena comunicación

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 114 | 95,0 |
| | A veces | 6 | 5,0 |
| | Total | 120 | 100,0 |

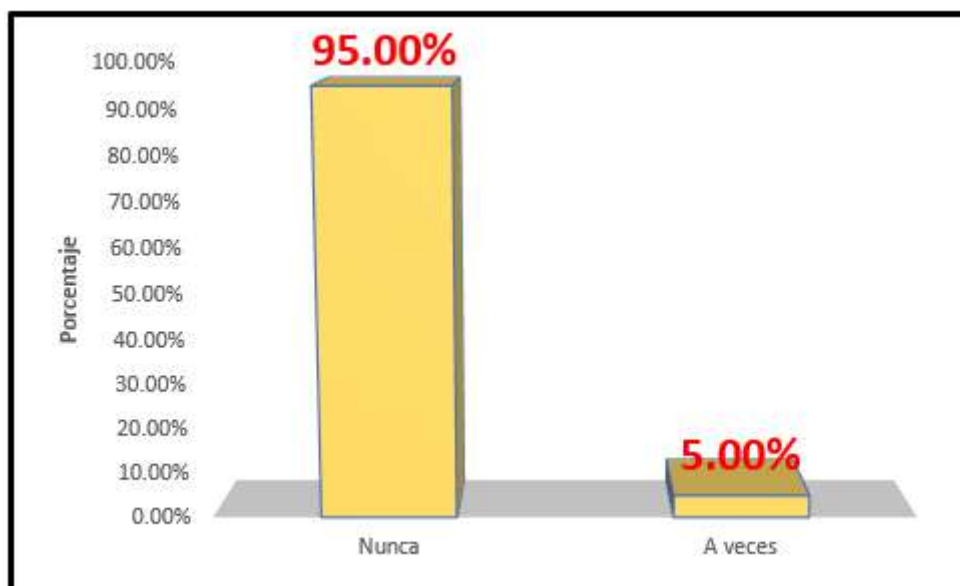


Gráfico 23. Su jefe considera que hablar fuerte frente a usted, es adecuado para una buena comunicación

De los 120 encuestados el 48.3% (58) respondieron que es muy incipiente el estilo transformacional en los jefes de la Municipalidad distrital de Masin y el 51.7% (62) respondieron a veces se observa que los jefes tiene un estilo transformacional.

Tabla 29. Estilo transformacional

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 58 | 48,3 |
| | A veces | 62 | 51,7 |
| | Total | 120 | 100,0 |

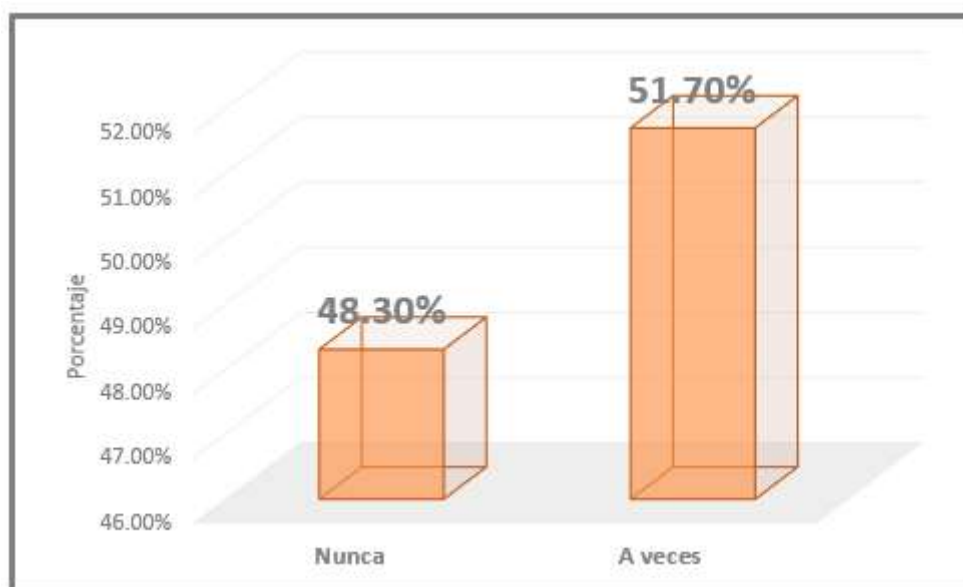


Gráfico 24. Estilo transformacional

De los 120 encuestados el 44.2% (53) respondieron que no existe el estilo Laissez-Faire en los jefes de la Municipalidad distrital de Masin y el 55.8% (67) respondieron a veces se observa que los jefes tiene un estilo Laissez-Faire.

Tabla 30. Estilo Laissez-Faire

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 53 | 44,2 |
| | A veces | 67 | 55,8 |
| | Total | 120 | 100,0 |

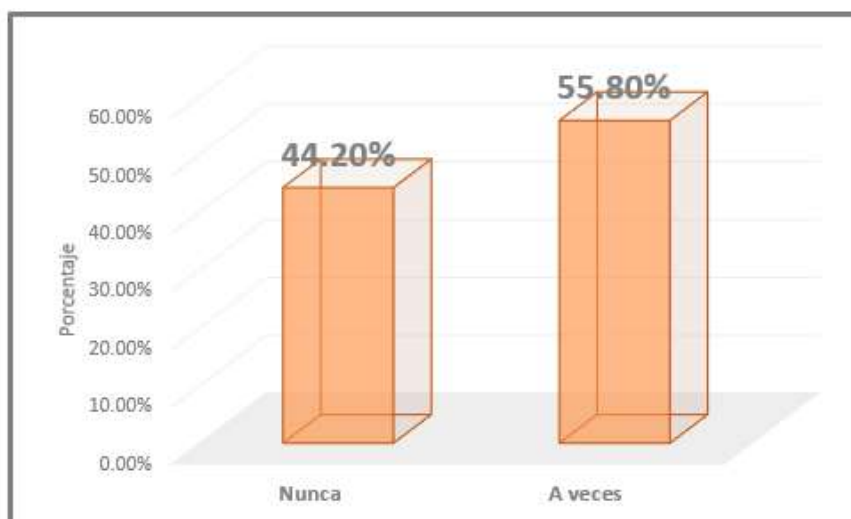


Gráfico 25. Estilo Laissez-Faire

De los 120 encuestados el 48.3% (58) respondieron que no existe el estilo Autocrático en los jefes de la Municipalidad distrital de Masin y el 51.7% (62) respondieron a veces se observa que los jefes tienen un estilo Autocrático.

Tabla 31. Estilo Autocrático

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 58 | 48,3 |
| | A veces | 62 | 51,7 |
| | Total | 120 | 100,0 |

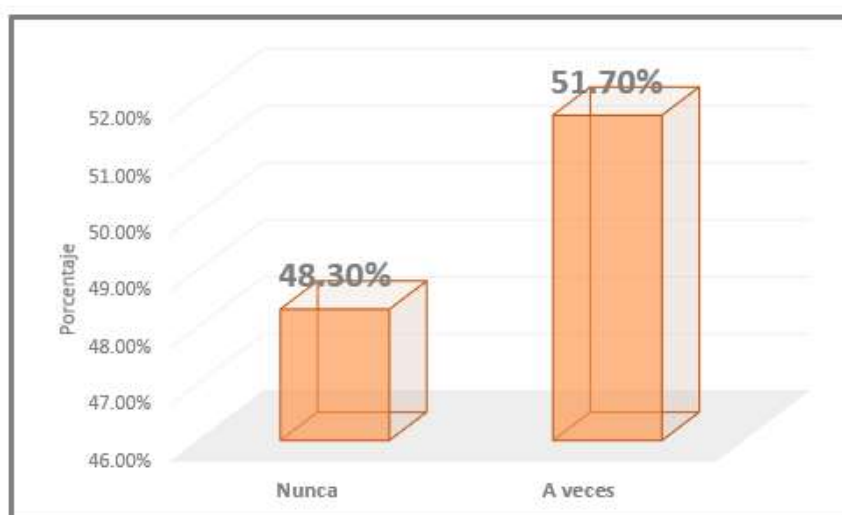


Gráfico 26. Estilo Autocrático

De los 120 encuestados el 49.2% (53) respondieron que no existe estilos de liderazgo en los jefes de la Municipalidad distrital de Masin y el 50.8% (61) respondieron a veces se observa que los jefes tienen algún estilo de liderazgo

Tabla 32. Estilos de liderazgo

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Nunca | 59 | 49,2 |
| | A veces | 61 | 50,8 |
| | Total | 120 | 100,0 |

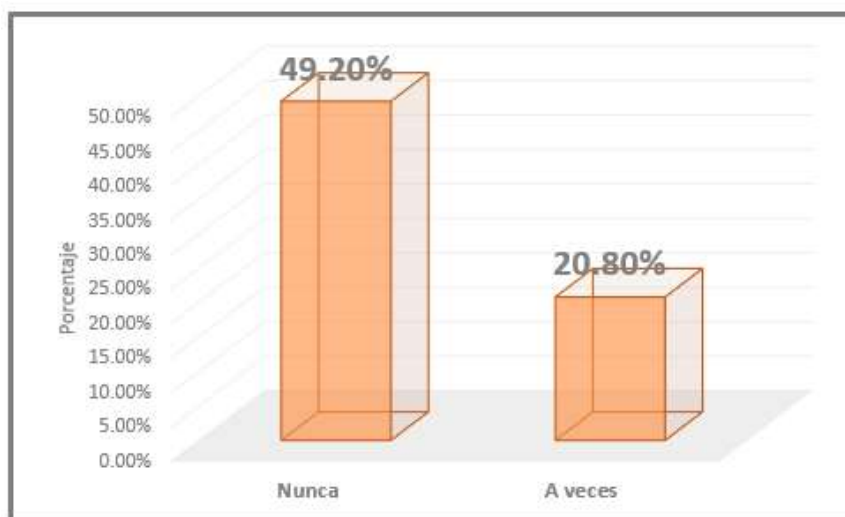


Gráfico 27. Estilos de liderazgo

De los 120 encuestados el 4.2% (5) respondieron que están en total desacuerdo que no hay una disposición hacia el trabajo por falta de una motivación de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Masin y el 95.8% (115) respondieron en desacuerdo porque los trabajadores se les ve con un ligero ánimo de cumplir con sus labores encomendadas.

Tabla 33. Significación de las tareas

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------------|------------|------------|
| Válido | Total en desacuerdo | 5 | 4,2 |
| | En desacuerdo | 115 | 95,8 |
| | Total | 120 | 100,0 |



Gráfico 28. Significación de las tareas

De los 120 encuestados el 2.5% (3) respondieron que están en total desacuerdo por que no existe evaluaciones de las funciones que realiza cada trabajador y de las normas que regulan la actividad laboral en la Municipalidad distrital de Masin, el 96.7% (116) respondieron que están en desacuerdo con la gestión municipal por no tener adecuadamente normas y evaluaciones de las funciones del trabajador y el 0.8% (1) respondió que es indiferente a lo que sucede en la Municipalidad.

Tabla 34. Condiciones de trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------------|------------|------------|
| Válido | Total en desacuerdo | 3 | 2,5 |
| | En desacuerdo | 116 | 96,7 |
| | Indeciso | 1 | 0,8 |
| | Total | 120 | 100,0 |



Gráfico 29. Condiciones de trabajo

De los 120 encuestados el 1.7% (2) respondieron que están en total desacuerdo por que no existe reconocimiento del trabajador de la Municipalidad distrital de Masin, el 90.8% (109) respondieron que están en desacuerdo con la manera de dar reconocimientos al personal por sus logros que alcanzan por su desempeño laboral y el 7.5% (9) es indiferente a los reconocimientos al personal de parte de la Municipalidad.

Tabla 35. Reconocimiento personal y/o social

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------------|------------|------------|
| Válido | Total en desacuerdo | 2 | 1,7 |
| | En desacuerdo | 109 | 90,8 |
| | Indeciso | 9 | 7,5 |
| | Total | 120 | 100,0 |

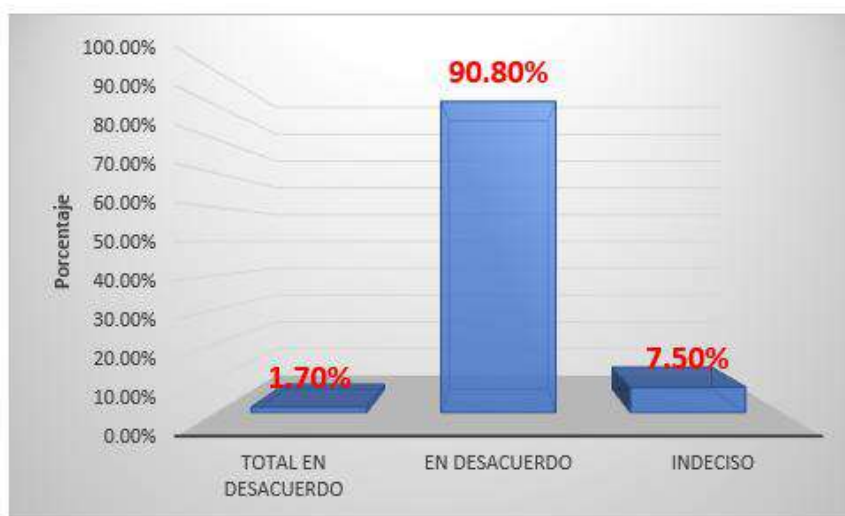


Gráfico 30. Reconocimiento personal y/o social

De los 120 encuestados el 18.3% (22) respondieron que están en total desacuerdo por que no existe incentivos económicos trabajador de la Municipalidad distrital de Masin, el 81.7% (98) respondieron que están en desacuerdo por que dan incentivos solo a cierto personal sin las evaluaciones correspondientes.

Tabla 36. Beneficios económicos

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------------|------------|------------|
| Válido | Total en desacuerdo | 22 | 18,3 |
| | En desacuerdo | 98 | 81,7 |
| | Total | 120 | 100,0 |



Gráfico 31. Beneficios económicos

De los 120 encuestados el 2.5% (3) respondieron que están en total desacuerdo porque los trabajadores no están satisfechos con la gestión de la Municipalidad distrital de Masin, el 97.5% (98) respondieron estar en desacuerdo en la forma como tratan al personal, sin normas definidas para que el trabajador se desempeñe de la mejor manera, sin incentivos, sin reconocimiento de sus logros dentro de sus labores encomendadas lo que el trabajador se no encuentra satisfecho con la gestión Municipal.

Tabla 37. Satisfacción del trabajador

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------------|------------|------------|
| Válido | Total en desacuerdo | 3 | 2,5 |
| | En desacuerdo | 117 | 97,5 |
| | Total | 120 | 100,0 |



Gráfico 32. Satisfacción del trabajador

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 1

El Estilo Transformacional influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

H₀: El Estilo Transformacional NO influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

H_a: El Estilo Transformacional influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

Si el sig. (bilateral) es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Según la tabla 38 a un nivel de 0,01 se obtiene un resultado del sig. (bilateral) igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,687**

Tabla 38. Correlaciones del Estilo Transformacional y la Satisfacción del trabajador

| | | Estilo transformacional | Satisfacción del trabajador |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Estilo transformacional | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 120 |
| Satisfacción del trabajador | Satisfacción del trabajador | Coeficiente de correlación | ,687** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 120 |

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

Hipótesis específica 2

El Estilo Laissez-Faire influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

H₀: El Estilo Laissez-Faire NO influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

H_a: El Estilo Laissez-Faire influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

Si el sig. (bilateral) es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Según la tabla 39 a un nivel de 0,01 se obtiene un resultado del sig. (bilateral) igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,610**

Tabla 39. Correlaciones del Estilo Laissez-Faire y la Satisfacción del trabajador

| | | Estilo Laissez-Faire | Satisfacción del trabajador | |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------|
| Rho de Spearman | Estilo Laissez-Faire | Coeficiente de correlación | 1,000 | |
| | | Sig. (bilateral) | ,610** | |
| | | N | 120 | |
| | Satisfacción del trabajador | Coeficiente de correlación | ,610** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 120 | 120 |

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

Hipótesis específica 3

El Estilo Autocrático influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

H₀: El Estilo Autocrático NO influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

H_a: El Estilo Autocrático influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

Si el sig. (bilateral) es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Según la tabla 40 a un nivel de 0,01 se obtiene un resultado del sig. (bilateral) igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,579**

Tabla 40. Correlaciones del Estilo autocrático y la Satisfacción del trabajador

| | | | Estilo Autocrático | Satisfacción del trabajador |
|-----------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Estilo Autocrático | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,579** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Satisfacción del trabajador | Coeficiente de correlación | ,579** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 120 | 120 |

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

Hipótesis general

Los estilos de liderazgo influyen significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

H₀: Los estilos de liderazgo NO influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

H_a: Los estilos de liderazgo influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.

Si el sig. (bilateral) es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Según la tabla 41 a un nivel de 0,01 se obtiene un resultado del sig. (bilateral) igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,713**

Tabla 41. Correlaciones de los Estilos de liderazgo y la Satisfacción del trabajador

| | | Estilos de liderazgo | Satisfacción del trabajador |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Estilos de liderazgo | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,713** |
| | | N | 120 |
| Satisfacción del trabajador | Satisfacción del trabajador | Coeficiente de correlación | ,713** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 120 |

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

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Según nuestra hipótesis específica 1 hemos tratado sobre si el Estilo Transformacional influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022. Según Soriano (2022) afirma que el estilo Transformacional es el de mayor presencia en las tres empresas, lo que implica que los ejecutivos de estas tres empresas tienen cualidades intangibles, como la visión, los valores, la motivación, para crear ambientes efectivos en los procesos de cambios. Este estilo requiere unas destrezas y comportamientos que van más allá de ser buenos administradores, lo que es más evidente en el estilo Transaccional, además implica ser líder, Asimismo, Hernández Quispe y Vásquez Benavides (2021) afirman que el liderazgo transformacional esta en el 50% de los líderes de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca en el año 2021 estando en un nivel medio, preocupandose por el desarrollo personal de sus colaboradores. Además, Mendoza Diaz y Cerna Cruzado (2021) concluye que el estilo de liderazgo que tiene ,mas percepción es el liderazgo transformacional.

Nosotros hemos demostrado que existe una influencia entre El Estilo Transformacional y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022, con un coeficiente de correlación de 0,687**

Según nuestra hipótesis 2, donde el Estilo Laissez-Faire influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022. Según Vega Vásquez (2021) Afirma que: el estilo LAISSEZ-FAIRE el líder no ejerce autoridad alguna dentro del grupo ni de las actividades en la organización y esto lo realiza por voluntad propia bajo la idea de ser un miembro más y no pretende resaltar entre lo demás. Además, Berdecía Cruz, González-Domínguez y Carrasquillo Ríos (2013) infiere

que el éxito organizacional de estas ha sido posible, en parte, debido a la ausencia del estilo Laissez-faire, ya que ninguno de los grupos ejecutivos manifestó expresión alguna que pudiéramos vincular al mismo. De igual manera Hernández Quispe y Vásquez Benavides (2021) estilo de liderazgo laissez faire es de nivel bajo, lo cual indica que los jefes siempre se encuentran presentes y contribuyen en la toma de decisiones.

Nosotros hemos encontrado que el 44.2% (53) respondieron que no existe el estilo Laissez-Faire en los jefes de la Municipalidad distrital de Masin y el 55.8% (67) respondieron a veces. Con un coeficiente de correlación de 0,610**

Según nuestra hipótesis 3 donde se propone si el Estilo Autocrático influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022. Según Hernández Quispe y Vásquez Benavides (2021) afirman que El estilo autocrático, cuenta con un 13.3% en el nivel alto y un 66.7% en el nivel medio, es por ello que se consideró como el segundo estilo que predomina en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca en el año 2021, eso quiere decir que en dicha entidad existe un porcentaje considerable de líderes que siempre imponen autoridad.

Nosotros hemos demostrado que el 48.3% (58) respondieron que no existe el estilo Autocrático en los jefes de la Municipalidad distrital de Masin y el 51.7% (62) respondieron a veces se observa que los jefes tienen un estilo Autocrático. Además, hallamos un coeficiente de correlación de 0,579**

Según nuestra hipótesis general propusimos si los estilos de liderazgo influyen significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022. Según Hernández Quispe y Vásquez Benavides (2021) afirman que el estilo de liderazgo que predomina en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca en el año 2021, es el transformacional, debido a que sus porcentajes más elevados se encuentran en el nivel alto con 43.3 % y nivel medio con un 50 %, por lo cual se considera que la mayor parte de los líderes de esta organización son personas a las cuales les importante realizar capacitaciones constantes y motivar a sus colaboradores para el logro de metas. Inclusive Mendoza Diaz y Cerna Cruzado (2021) Concluyó que si existe una relación directa significativa entre los estilos de

liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa Corporación & Inversiones CYSA S.R.L. obteniendo un coeficiente de Pearson de 0.802.

Nosotros hemos demostrado la relación entre los estilos de liderazgo y la satisfacción del trabajador de la Municipalidad Distrital de Masi Huari, con un coeficiente de correlación de 0,713**

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

a) Hipótesis específica 1

Se ha demostrado que el Estilo Transformacional influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022. A un nivel de 0,01 con un sig. (bilateral) igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,687**,

b) Hipótesis específica 2

Se ha demostrado que el Estilo Laissez-Faire influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022. A un nivel 0.01 con un sig. (bilateral) igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,610**

c) Hipótesis específica 3

Se ha demostrado que el Estilo Autocrático influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022. A un nivel de 0,01 con un sig. (bilateral) igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,579**

d) Hipótesis general

Se ha demostrado que los estilos de liderazgo influyen significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022. A un nivel de 0,01 con un sig. (bilateral) igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,713**

6.2. Recomendaciones

- a) Es importante que la Municipalidad de Masin-Huari realice talleres de Modelos conversacionales basados en coaching como el modelo GROW (Objetivos, Realidad, Opciones, Plan de acción) para sus jefes y trabajadores.
- b) Es necesario que la Municipalidad de Masin-Huari implemente Talleres de Resolución de problemas para sus jefes y trabajadores.
- c) La Municipalidad de Masin-Huari realice talleres de Habilidades interpersonales para sus jefes y trabajadores.
- d) Es muy importante que la Municipalidad de Masin-Huari Talleres realice dinámicas, por ejemplo: Toma la pelota y suéltala para fortalecer La toma de decisiones, la negociación, la gestión del tiempo, creatividad y productividad en juntas de trabajo.
- e) Municipalidad de Masin-Huari debe realizar talleres de empatía para fortalecer la escucha activa, solidaridad, respeto, comprensión activa e Identificarse con la otra persona
- f) Municipalidad de Masin-Huari de implementar talleres de comunicación asertiva

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson Educación .
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Denove, C. y Power, J. (2006). *Satisfacción del cliente*. Portfolio.
- Fernández, P. y Bajac, H. (2012). *La Gestión del marketing de servicios*. Buenos Aires: Granica.
- Hellriegel, D., y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación científica: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernández y Rodríguez, S. (2006). *Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. México D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Lussier, R., y Achua, C. (2011). *Liderazgo. teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. México D.F.: CENGAGE.
- Madrigal Torres, B., y et al. (2009). *Habilidades directivas*. México, D. F.: MCGRAW-

HILL/INTERAMERICANA EDITORES.

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Manual*. Lima - Peru: Cartolan EIRL.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*, México: PEARSON EDUCACIÓN.

Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente*. Minneapolis, Minnesota.

Vicente, M., Ayala, J., y otros. (2008). *Principios fundamentales para la administración de organizaciones*. Buenos Aires: Pearson Educación.

Zayas Agüero, P. M. (2006). *Liderazgo Empresarial*.

7.2. Fuentes hemerográficas

Berdecía Cruz, Z., González-Domínguez, J., y Carrasquillo Ríos, C. (2013). Estilos de Liderazgo para el Éxito Organizacional: Estudio de Casos Múltiple en Empresas Puertorriqueñas. *Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo*, I(2). Recuperado el 10 de agosto de 2022, de <https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1no2/cruz.pdf>

Gonzalez, H. (2012). *La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa*. Recuperado el 10 de setiembre de 2017, de Calidad & Gestión: http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html

7.3. Fuentes documentales

Aguilar Tarqui, V. (2018). *Satisfacción laboral y satisfacción de pareja en los trabajadores de la Municipalidad detrital de ITE, Tacna 2017*. Tacna. Recuperado el https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/4642/Tesis_Satisfacci%c3%b3n_Laboral_Pareja.pdf?sequence=1&isAllowed=y de agosto de 2022

Barreto Sánchez, E., y Verástegui Gálvez, E. (2020). *Nivel de Satisfacción según dimensiones en los pacientes atendidos en el servicio de odontología del*

Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019. Trujillo. Recuperado el 22 de agosto de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44516/Barreto_SER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández Quispe, T., y Vásquez Benavides, M. (2021). *Estilo De Liderazgo Que Predomina en la Municipalidad Provincial De Hualgayoc – Bambamarca en el Año 2021.* Cajamarca - Perú. Recuperado el 15 de julio de 2022, de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28928/Informe%20de%20Tesis_TOTAL_pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza Diaz, Cristhian Yery y Cerna Cruzado, Whinston Harry. (2021). *Estilos de Liderazgo y Satisfaccion laboral de los trabajadoress de Corporacion & Inversiones CYSA S.R.L.* Cajamarca, Peru.

Román Soriano, L. (2022). *Estilos de Liderazgo en las Jefaturas Departamentales del Gadm del Cantón La Libertad, Periodo 2021-2022.* La Libertad, Ecuador. Recuperado el 09 de agosto de 2022, de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6904/1/UPSE-MTH-2022-0007.pdf>

Vega Vásquez, L. (2021). *Estilos de liderazgo y desempeño laboral de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.* Ambato – Ecuador. Recuperado el 12 de agosto de 2022, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33792/1/132%20GTH.pdf>

7.4. Fuentes Electrónicas

De la Torre Santana, R. (2017). *Taller de liderazgo: manual autoformativo interactivo.* Huancayo: Universidad Continental. Recuperado el 16 de agosto de 2022, de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4259/1/DO_UC_EG_MAI_TallerdeLiderazgo.pdf

García-Allen, J. (2015). *Tipos de Liderazgo: Las 5 clases de líder más habituales.* Obtenido de Psicología y mente: <https://psicologiaymente.com/coach/tipos-de-liderazgo>

M.Coll, J. C. (junio de 2010). Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica. *eumed.net.*

Piqueras, C. (2016). *Manual para Lideres de equipos*. Licencia Creative Commons.
Recuperado el 19 de 2022 de agosto, de https://cesarpiquerasacademy.com/wp-content/uploads/2019/06/2_manual_lideres.pdf

ANEXOS

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES, DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|--|--|--|---|
| <p>Problema General</p> <p>¿De qué manera los estilos de liderazgo influyen en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Demostrar cómo los estilos de liderazgo influyen en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Los estilos de liderazgo influyen significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.</p> | <p>Variable X</p> <p>Estilos de liderazgo</p> <p>a) Estilo transformacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Empatía • Motivación • Comunicación asertiva <p>b) Estilo Laissez-Faire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausencia • Evasión de responsabilidad • Delegación del poder • Desinterés <p>c) Estilo Autocrático</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legitimidad • Poder • Supervisión • Autoridad • Comunicación ineficaz | <p>Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>No experimental de tipo transeccional, correlacional</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Población</p> <p>La población es de 120 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra es de 120 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022</p> |
| <p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿Cómo el Estilo Transformacional influye en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022?</p> <p>b) ¿Cómo el Estilo Laissez-Faire influye la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022?</p> | <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Evaluar cómo el Estilo Transformacional influye en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.</p> <p>b) Explicar cómo el Estilo Laissez-Faire influye la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.</p> | <p>Hipótesis Específicas</p> <p>a) El Estilo Transformacional influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.</p> <p>b) El Estilo Laissez-Faire influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.</p> | | |

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES, DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|--|--|--|---|---|
| <p>Problemas Específicos</p> <p>c) ¿Cómo el Estilo Autocrático influye la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022?</p> | <p>Objetivos Específicos</p> <p>c) Analizar cómo el Estilo Autocrático influye la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.</p> | <p>Hipótesis Específicas</p> <p>c) El Estilo Autocrático influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masin – Huari - Ancash, Año 2022.</p> | <p>Variable Y Satisfacción laboral</p> <p>a) Significación de las tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados • Actividades realizadas • A mi gusto <p>b) Condiciones de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Comodidad • Horario • Esfuerzo <p>c) Reconocimiento personal y/o social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato • Limitación • Compartir <p>d) Beneficios económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sueldo • Sensaciones | <p>Estadístico de prueba</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alfa de Cronbach • Prueba de normalidad • Rho de Spearman |

ANEXO N° 02

ENCUESTA

Instrucciones: La presente encuesta tiene la finalidad de recopilar información sobre los estilos de liderazgo y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad de Masin – Huari – Ancash, por lo que le agradeceré, responder con sinceridad ya que el mismo será anónimo. Lea atentamente y responda seleccionando una opción

1 = Nunca 2= A Veces 3= Indeciso 4= Casi siempre 5= Siempre

Tiempo de permanencia en la Municipalidad

Menor a 02 años () De 2 a 5 años () De 5 años a más ()

Sexo: (F) (M)

Estilos de Liderazgo

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| ESTILO TRANSFORMACIONAL | | | | | |
| 1. Realizan capacitaciones para el desarrollo adecuado de sus actividades | | | | | |
| 2. Su jefe se coloca en su lugar para resolver los problemas que se presentan | | | | | |
| 3. Su jefe se preocupa en contribuir en la formación de aquellos colaboradores que lo necesitan | | | | | |
| 4. Su jefe trata de que usted vea los problemas como una nueva oportunidad de desarrollo personal y laboral | | | | | |
| 5. Su jefe le transmite confianza en el desarrollo de las actividades | | | | | |
| 6. Su jefe lo motiva en el logro de sus metas | | | | | |
| 7. Su jefe escucha y considera sus opiniones para la toma de decisiones | | | | | |
| ESTILO LAISSEZ – FAIRE | | | | | |
| 8. Su jefe se encuentra ausente cuando lo necesitan | | | | | |
| 9. Su jefe trata de mantenerse al margen en la toma de decisiones en caso de conflictos y dificultades laborales | | | | | |
| 10. Su jefe sólo brinda los mecanismos de trabajo, mas no participa en el grupo ni en la realización de las actividades | | | | | |
| 11. Su jefe delega la autoridad a sus trabajadores para la toma de decisiones | | | | | |
| 12. Su jefe muestra poca preocupación, tanto por el grupo y la tarea encomendada | | | | | |
| 13. Su jefe no demuestra interés en resolver los conflictos suscitados | | | | | |
| 14. Su jefe considera que sus trabajadores no necesitan supervisión para el desarrollo de sus actividades | | | | | |
| ESTILO AUTOCRÁTICO | | | | | |
| 15. Su jefe no comparte toda la información de la organización con ustedes | | | | | |
| 16. A su jefe no le gusta ser cuestionado en las decisiones que toma | | | | | |
| 17. Su jefe considera solo su opinión para la toma de decisiones | | | | | |
| 18. Su jefe impone y espera el cumplimiento de sus órdenes de forma inmediata | | | | | |
| 19. Su jefe supervisa estrictamente el cumplimiento de las actividades | | | | | |
| 20. Su jefe impone autoridad siempre cuándo puede | | | | | |
| 21. Su jefe considera que hablar fuerte frente a usted, es adecuado para una buena comunicación | | | | | |

Fuente: García-Allen (2015)

Satisfacción Laboral

1 = Total en desacuerdo 2= En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo

5= Total de acuerdo

| SIGNIFICACION DE LAS TAREAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. Me complace los resultados de mi trabajo | | | | | |
| 2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | | | | | |
| 3. Me siento útil con la labor que realizo. | | | | | |
| 4. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. | | | | | |
| 5. Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | |
| 6. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. | | | | | |
| 7. Me gusta la actividad que realizo. | | | | | |
| 8. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser | | | | | |
| CONDICIONES DE TRABAJO | | | | | |
| 9. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | | | | | |
| 10. El ambiente donde trabajo es confortable | | | | | |
| 11. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. | | | | | |
| 12. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo. | | | | | |
| 13. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | | | | | |
| 14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. | | | | | |
| 15. El horario de trabajo me resulta incómodo. | | | | | |
| 16. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. | | | | | |
| 17. Me disgusta mi horario. | | | | | |
| RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL | | | | | |
| 18. Siento que recibo de parte de la empresa “maltrato”. | | | | | |
| 19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | | | | | |
| 20. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras. | | | | | |
| 21. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo. | | | | | |
| 22. Compartir el trabajo con los compañeros me resulta aburrido. | | | | | |
| BENEFICIOS ECONOMICOS | | | | | |
| 23. Me siento mal con lo que gano. | | | | | |
| 24. El sueldo que tengo es bastante aceptable | | | | | |
| 25. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas | | | | | |
| 26. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. | | | | | |
| 27. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando. | | | | | |

Fuente: Palma (2005)