



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estilo gerencial y satisfacción laboral en colaboradores de una
empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Psicología**

AUTORES:

Beltran Monsalve, Vivian Stefany Sabrina (orcid.org/0000-0003-4023-797X)

Rivera Santacruz, Máximo Orlando (orcid.org/0000-0003-0728-845X)

ASESORA:

Mgtr. Cabanillas Palomino, Roxana (orcid.org/0000-0003-1360-1625)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO — PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicamos la culminación de nuestra tesis a Dios, por ser nuestro motor y brindarnos salud. A nuestros familiares quienes aportaron con apoyo, comprensión y consejos en todo momento. A nuestros docentes, asesores, supervisores y compañeros de estudio, quienes fueron parte del proceso de formación académica.

Y a todas las personas que directa o indirectamente contribuyeron en nuestra investigación.

Agradecimiento

Queremos agradecer en primer lugar a Dios, por brindarme salud, fuerza, disciplina y sabiduría para poder cumplir con la realización de la presente investigación, asimismo a nuestros familiares que siempre están presente en momento de dificultad. De la misma forma a mis nuestros docentes asesores y supervisores que estuvieron acompañándonos en el proceso.

A la empresa por la apertura, confianza y facilidad brindada.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.1.1 Tipo de investigación:	11
3.1.2 Diseño de investigación:	11
3.2 Variables y Operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Métodos de análisis	15
3.7 Aspectos Éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	22
VII. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	29

Índice de tablas

Tabla 1. Relación del estilo gerencial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022	17
Tabla 2. Niveles de satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022	17
Tabla 3. Estilos gerenciales en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022	18
Tabla 4. Relación entre estilos gerenciales y las dimensiones de satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022	19

Resumen

El estudio planteó como finalidad principal determinar la relación del estilo gerencial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022; asimismo, como objetivos específicos: identificar los niveles de satisfacción laboral, identificar los estilos gerenciales e identificar la relación entre estilos gerenciales y las dimensiones de satisfacción laboral. La metodología fue de tipo básico, diseño no experimental, corte transversal y alcance descriptivo-correlacional; participaron 127 colaboradores de una empresa de servicios académicos, a los que se administró la escala de estilo gerencial de Likert y la escala de satisfacción laboral de Palma, ambas se validaron y actualizó la confiabilidad en la población de estudio. Se encontró que no existe relación entre estilo gerencial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022, el nivel predominante de satisfacción laboral fue promedio seguido por el satisfecho, el estilo gerencial más frecuente fue el autoritario benevolente; y no existe correlación entre estilos gerenciales y las dimensiones de satisfacción laboral.

Palabras clave. Estilos gerenciales, satisfacción laboral, colaboradores.

Abstract

The main purpose of the study was to determine the relationship between managerial style and job satisfaction in collaborators of an academic services company in Chiclayo, 2022; likewise, as specific objectives: to identify levels of job satisfaction, to identify managerial styles and to identify the relationship between managerial styles and the dimensions of job satisfaction. The methodology was of a basic type, non-experimental design, cross section and descriptive-correlational scope; 127 collaborators from an academic services company participated, to whom the Likert managerial style scale and the Palma job satisfaction scale were administered, both were validated and the reliability in the study population was updated. It was found that there is no relationship between management style and job satisfaction in employees of an academic services company in Chiclayo, 2022, the predominant level of job satisfaction was average followed by satisfied, the most frequent management style was authoritarian benevolent; and there is no correlation between managerial styles and the dimensions of job satisfaction.

Keywords. Management styles, job satisfaction, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual las compañías solicitan atraer y retener al mejor talento, el cuál ocupará y cumplirá las exigencias del puesto disponible que va a cubrir. Es por ello, que debido al constante cambio incierto y ambiguo vivido en el día a día, causado por los componentes políticos, económicos, legales o laborales se toman decisiones acertadas y erróneas generando que constantemente las organizaciones apuesten por reinventarse y buscar nuevas estrategias. Es así, donde el desconocimiento de los estilos gerenciales puede llegar a causar una problemática significativa, ya sea por la poca coordinación o falta de manejo de sus directivos, lo que causa insatisfacción y ausentismo en los operarios, por ende, no llegan a cumplir las funciones de maximizar los resultados de manera efectiva del trabajo en toda la organización (Chiavenato, 2012).

En consecuencia, reforzando lo antes mencionado, la adecuada estructura jerárquica juega un papel importante tal y como hace referencia (Hernández et al, 2017) a nivel internacional en el país de Colombia, afirma que la estructura organizacional se basa en tres partes fundamentales. En primer lugar, examinar los estilos y perfiles de liderazgo de los líderes modernos para identificar las habilidades, destrezas, tendencias y actitudes que deben caracterizar el estilo del gerente. En segundo lugar, el resultado de la unidad: gestión de recursos, control de calidad y generación de valor en la eficiencia y eficacia de los colaboradores que son parte del equipo de trabajo y al final, se presentan reflejadas en los resultados y conclusiones.

Morales, (2019) realizó una encuesta para determinar la relación entre el estilo gerencial y la satisfacción laboral de los empleados de la Dirección Regional Oriente del Instituto Nacional Penitenciario de Huánuco, en la cual se encontró que la mayoría de los trabajadores han desarrollado la capacidad para un estilo gerencial consultivo cuando los factores motivadores están dentro del control del individuo, en cuanto se relacionan con lo que hace y realiza. En este sentido, el potencial de cada empleado debe optimizarse porque, en conjunto, un estilo de gestión bien estructurado conduce de manera efectiva y eficiente a la satisfacción

laboral. En cambio, Tello, (2020) realizó una encuesta para establecer la misma relación, en la que mostraron una correlación inversa entre el giro de la satisfacción laboral y la percepción de liderazgo de los empleados hacia su jefe inmediato en hoteles de tres y cuatro estrellas donde trabajan. Por lo tanto, un buen liderazgo crea un alto nivel de organización y cooperación entre cada trabajador, situación que conducirá al desarrollo sostenible y a cumplir las metas de la organización.

Los estilos gerenciales en la actualidad de acuerdo a Hernández et al. (2017) se encuentran en camino de modificación, trasladándose de un enfoque en habilidades tradicionales como la rigidez y autocracia, hacia la flexibilidad y horizontalidad. No obstante, se resalta que, de acuerdo a diversos estudios, los estilos gerenciales identificados varían entre autoritario y consultivo (Acero y Montes, 2015; Sosa, 2018; Valderrama, 2019). De tal manera, que el estilo de dirección de la organización, favorece el agrado, satisfacción y motivación que experimenta el colaborador al desarrollar sus funciones (Pomareda y Herbert, 2014).

De esta forma, las prácticas, acciones y características del estilo gerencial pueden afectar el nivel de satisfacción y relaciones interpersonales del equipo de colaboradores, dando pase a una experiencia adecuada en la organización, y por ende a mayor calidad y condiciones óptimas en el ambiente laboral; es así que los equipos de trabajo se motivan y dirigen por sí mismos, cuando sus líderes ejercen comprensión y buena gestión; caso contrario, si el líder no se encuentra atento, evidencia escasa madurez y disposición de cambio se da pase a una percepción desfavorable de la organización por parte del grupo de trabajo, lo que a su vez, genera riesgos y consecuencias negativas para la empresa en general (Maio, 2016; Santanna et al., 2012; Batista et al., 2016).

Es por este motivo observando la realidad problemática, se consideró trabajar con los dos temas planteados, el cual abarcó las relaciones interpersonales; actitudes de los jefes, compromiso y desarrollo profesional de los colaboradores para con la empresa. Cabe mencionar que dichas variables son poco estudiadas dentro de la población chiclayana, por ende, el estilo gerencial y la satisfacción laboral es un tema del cual se debe tomar en cuenta, ya que, causó admiración la poca

información que había; por esto al realizar la presente investigación se esperó poder analizar cómo se relacionan ambas variables.

Por lo fundamentado, tenemos la siguiente formulación del problema, ¿Cuál es la relación que existe entre el estilo gerencial y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022?

Esta investigación se justificó debido a la gran importancia que reside en las organizaciones debido a que el estilo gerencial y la satisfacción laboral son variables poco estudiadas dentro del contexto nacional y local, de esta forma se observó y conoció cómo actúan estas variables de manera independiente. A través de dicho estudio comprendimos cómo se relacionan las variables y que significancia tiene dentro del contexto; en base a los resultados obtenidos analizamos y/o desarrollamos estrategias constructivas que permitieron a la empresa privada a obtener una perspectiva de las variables mencionadas, permitiendo realizar diferentes actividades como programas, charlas informativas, además de servir como aporte para investigaciones principalmente organizacionales, incentivando a los diferentes profesionales de la salud a brindar el apoyo pertinente en poblaciones similares.

Es por esta razón que a partir de lo expuesto anteriormente se estableció que las tres competencias relacionales entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral son: estratégicas, intratéticas y de eficacia personal.

En lo consecuente en la empresa elegida como población de estudio a través del diagnóstico situacional, utilizando la observación y entrevistas con los colaboradores, se estipuló poder estudiar y desarrollar una investigación sobre estilos gerenciales y satisfacción laboral debido a que algunos colaboradores consideraron que el liderazgo del directivo al interior no cumplía con sus expectativas, lo que no les proporciona evidencias necesarias para conseguir el fin laboral establecido.

Por lo tanto, se planteó los siguientes objetivos; siendo el objetivo general: Determinar la relación del estilo gerencial y satisfacción laboral en colaboradores

de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022. Asimismo, como objetivos específicos: Identificar los niveles de satisfacción laboral, Identificar los estilos gerenciales e Identificar la relación entre estilos gerenciales y las dimensiones de satisfacción laboral.

La hipótesis general es la siguiente: Existe relación significativa entre el estilo gerencial y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Según las referencias internacionales se determinaron estudios como el de Guerra (2016) un estudio en Ecuador, donde se realizó una investigación sobre la repercusión de los estilos de liderazgo en la satisfacción de los empleos. Caso: Banco solidario” en la sede principal de Quito a 120 empleados, a través de la aplicación del método probabilístico aleatorio, se obtuvo como resultado que existe una compatibilidad entre los más altos niveles de satisfacción con el estilo Democrático, así como en el estilo Transformador y autocrático, está satisfecho en un grado medio , por lo tanto los hallazgos de la asociación entre estilos de liderazgo y grados de satisfacción, no tuvieron una alta significancia, y por ende no existen diferencias muy marcadas que delimiten el estilo correspondiente a un nivel de satisfacción específico y todo dependerá del compromiso de los empleados con la organización.

A nivel nacional, en Cajamarca, Castillo y Santa Cruz (2020) la finalidad de esta pesquisa fue investigar la relación entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral entre los empleadores de una empresa. El alcance del estudio es correlacional y la muestra es no probabilística, integrada por 18 trabajadores, en donde, se asignaron dos escalas, elaboradas y validadas por el autor del estudio. Se halló relación significativa entre variables ($\chi^2 = 0.66$), asimismo, se identificó que el 22% presenta liderazgo transformacional, y el 88% un nivel elevado de satisfacción laboral. Es así que se afirma, de acuerdo al estilo de liderazgo, y las características adecuadas que posea, incrementa el nivel de satisfacción en los colaboradores.

En Lima, Conde (2018) realizó un estudio con la finalidad de hallar la relación entre estilo gerencial y satisfacción de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa. La investigación fue cuantitativa, correlacional. La muestra fue probabilística estratificada, estando conformada por 115 trabajadores, varones y mujeres de la unidad, a los cuales se les aplicó una encuesta de estilo gerencial y una de satisfacción laboral, ambas elaboradas y validadas por la autora. Los hallazgos revelan una asociación algo significativa entre los factores ($Rho=0.58$), así como de acuerdo a dimensiones de estilo gerencial y satisfacción laboral. De

esta forma se concluye que el estilo adoptado por el gerente, impacta en la satisfacción manifestada por los colaboradores.

En Lima, Astocondor (2017) realizó una encuesta con el objetivo de conocer la interacción entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral de los profesores en instituciones educativas. El diseño es no experimental y correlacionado. La muestra no probabilística estuvo constituida por 73 profesores que respondieron a dos formularios producidos y validados por el creador. Se encuentra que no existe relación entre el estilo de gestión y la satisfacción de los empleados, a su vez, a nivel descriptivo, el 67% de los docentes valoró el liderazgo como participativo, y el 80% manifestó elevada satisfacción laboral. Se concluye que las variables son independientes en esta población de estudio.

En ese mismo contexto, a nivel local en el distrito de Pimentel, Gómez y Pintado (2017). El propósito de este estudio es comprender la relación entre las habilidades de liderazgo y la satisfacción laboral de San Ignacio en Cocineros comunitarios. El método del estudio consistió en describir las relaciones con 60 líderes de varias empresas conocidas en la región. ciudad de San Ignacio, y llegó a la conclusión de que existe un vínculo causal entre las habilidades gerenciales y el trabajo satisfactorio. Como resultado, podemos llegar a la conclusión de que mejorar las habilidades gerenciales de los altos ejecutivos y / o los gerentes generales están algo relacionados con ciertos aspectos del desempeño general de los empleados de la empresa, es decir, cuanto más Habilidades un empleador valora en el desempeño de sus empleados sus trabajos, cuanto más feliz es el empleador.

La gerencia se configura como la ciencia y el arte de trabajar de la mano de un equipo de personas orientados hacia objetivos organizacionales en común, es decir, se hace necesaria una cultura de conocimientos sobre las funciones a realizar, lo que genera que el gerente se involucre en la interacción con los colaboradores con el fin de cumplir las metas trazadas de la institución, requiriendo así un carácter estratégico y directivo (Hernández y Gómez, 2010).

Es así que surge, la necesidad de definir la variable estilo gerencial, la cual de acuerdo con Batemn y Snell (citado en Lucas, 2020) se conceptualiza como “la representación o condición de actuar del dirigente dentro de la organización se lleva a cabo una función directiva” (p. 437).

Asimismo, Koontz y Wehrich (2014) exponen que el estilo gerencial es “la función ejecutiva de guiar y vigilar a los subordinados”, de esta manera, sus responsabilidades incluyen la orientación, dirección, liderazgo y seguimiento continuo de la ejecución de cualquier actividad, con el fin de evidenciar atención en el colaborador subordinado.

En esta misma línea, Robbins (citado en Arroyo, 2021) expuso que, en la organización, existen una serie de factores fundamentales tales como los equipos, recursos, materiales y mano de obra, los cuales requieren de la guía organizada de los gerentes para el cumplimiento de objetivos de la empresa; de tal manera que, la manera y características que adopta el gerente impactará en diversos elementos de la organización.

A su vez, entre las funciones que debe realizar un gerente dentro de la organización se encuentran las siguientes: planificación; Se refiere a la fase de estructuración de labores y tácticas que permitan el logro de metas ; organización, lo que implica la construcción de un marco protocolario en torno a la administración de la institución prevea una coordinación suficiente de los procesos de labores y estrategias que permitan el logro de las metas; organización, que incluye el desarrollo de una estructura de protocolo en torno a la gestión de la institución que permita un acuerdo de procesos, quehaceres y proyectos en la empresa; así también, la dirección, entendida como la capacidad de fomentar el desarrollo de las diversas áreas y colaboradores, a partir de una óptima administración de recursos; y finalmente, el control, el mismo que se orienta a garantizar el adecuado cumplimiento de las funciones a partir de una evaluación continua (Isea et al., 2017)

Dentro de los modelos teóricos que explican el estilo de dirección, Rensis Likert es uno de los más utilizados y estudiados, en el que se distinguen dos tipos de jefes, uno está enfocado a los objetivos de la empresa y el otro está enfocado al ser humano. Las categorías que se evalúan en función de factores como: toma de decisiones, sistemas de comunicación, interacción con otros, sistemas de recompensa y castigo son ejemplos de sistemas. (citado en Zegarra, 2016). A su vez, establece cuatro estilos gerenciales, siendo estos los siguientes (Crespo, 2003):

Estilo autoritario coercitivo, desde el que el líder no percibe ni manifiesta confianza en sus colaboradores, escasamente genera intervención de los mismos en lo que

se realiza, ya sea en tomar decisiones, generando sensación de poca autonomía u obligación en los trabajadores.

Estilo autoritario benevolente, entendido como aquel en el que se extiende una elevada gestión, acompañada de una limitada distribución de decisiones, fundamentadas en rutinas cortas y sencillas expensas a posterior aprobación, limitada comunicación, y relaciones interpersonales, en ese sentido, se transmiten responsabilidad, normas y decisiones de puestos ascendentes a inferiores.

Estilo consultivo, a partir del que se delega responsabilidades a diferentes niveles jerárquicos, lo cual va de la mano, de la guía continua de normas y políticas delimitadas por la institución y dirección de la misma; por ende, se toma en consideración la perspectiva de los colaboradores en el establecimiento y mejora de directrices que alteran los niveles de la organización.

Estilo participativo, referido al cual se realiza la toma de decisiones y plan de acción a partir de la coordinación de todos los niveles jerárquicos, mediante un consenso de los puntos de vista, puesto las funciones y curso de acción afecta a cada colaborador; y únicamente en casos excepcionales, se asumen las decisiones por parte de los altos mandos.

La satisfacción laboral, por otro lado, ha sido examinada específicamente desde tres disciplinas: psicología, recursos humanos y economía; desde un principio, están enfocadas a conocer los grados de satisfacción de los empleados con respecto a su trabajo, siendo la visión principal lo que ellos piensan en cuanto a su empleo, mientras que, desde la perspectiva de recursos humanos, se dirigen a estudiar los beneficios y circunstancias que protegen la integridad como la satisfacción de los colaboradores; por otra área económica, se dirige a valorar factores del empleo que forman parte de la noción de satisfacción (Salazar y Ospina, 2019).

Entre definiciones más sencillas se hallan la brindada por Frizsche y Parrish (2005) entendiendo como el nivel en que a los colaboradores les agrada su trabajo. Es necesario resaltar, que de acuerdo autores varían los indicadores que constituyen la variable, por una parte, Lacayo (2017) define a la satisfacción como una actitud que versa en torno a factores personales, influencias del medio, características de personalidad, salario como situación objetiva en la que se hayan; mientras que, Weiss (citado en Zegarra, 2019) como un juicio valorativo de

connotación positiva o negativa realizada por un trabajador en torno a sus funciones y su situación laboral actual; y para Castellanos (citado en Lucas y Pujol, 2018) es el resultado de la interacción entre actitudes y aptitudes que presenta un colaborador hacia su trabajo, incluyendo aspectos cognitivos como emocionales.

Para Palma (citado en Eugenio, 2019) la satisfacción laboral, es la manera en la que los trabajadores se sienten al respecto de su conducta laboral, englobando sentimientos, necesidad de relación y cantidad de tiempo que se invierte en el contexto de trabajo, asimismo, la autora realiza un modelo desde el cual establece siete factores de la variable, siendo estas las siguientes:

En primer lugar, condiciones físicas y materiales, concebidas como la distribución y en el entorno físico en el que el empleado realiza sus funciones en la organización.

Beneficios laborales y remunerativos, entendidos como la subvención recibida por cada colaborador, englobando aspectos económicos regulares como adicionales.

Políticas administrativas, constituyendo el nivel de extensión de las reglas y directrices de la empresa, las que impactan en la carga laboral de los trabajadores, en tópicos como su horario, comodidad y medidas que le atañen directamente.

Relaciones sociales, consistiendo en el estado de afabilidad entre colaboradores, expuesto mediante el apoyo, acompañamiento, delimitación clara de funciones y ambiente laboral saludable.

Desarrollo personal, referido a la capacidad de la empresa de favorecer a la realización y crecimiento psicosocial del empleado, a partir de una serie de actividades y estrategias adecuadas.

Relación con la autoridad, configurada como la evaluación que efectúa el colaborador con respecto a su jefe inmediato, relacionado a la comprensión y apreciación en cuanto a sus funciones diarias.

Es a partir de los factores previamente descritos, que Palma (citado de Huaita, 2018) establece cuatro dimensiones de la variable:

Significación de tarea, conceptualizada como la disposición de los trabajadores con respecto a las actividades y responsabilidades del trabajo, ello en relación al esfuerzo, aporte y realización brindada.

Condiciones de trabajo, relacionadas a la evaluación en torno a los elementos existentes que hacen posible el desarrollo de las actividades laborales.

Reconocimiento personal y social, definido en la evaluación del trabajo a partir de la distinción de logros, metas y resultados alcanzados dentro de la empresa.

Beneficios sociales, su finalidad es proporcionar a las personas incentivos económicos como parte de las actividades cumplidas y los resultados de su esfuerzo.

III. METODOLOGÍA

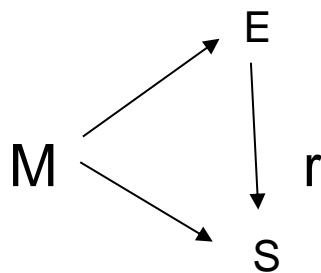
3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

El tipo de investigación es básico, debido a que se dirige hacia el hallazgo de leyes o principios básicos, así como conceptos científicos, que subyacen al estudio de fenómenos o eventos. (Escudero & Cortez, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación:

Diseño de investigación no experimental transversal descriptivo correlacional, ya que no se manipularon las variables de estudio, sino que se va a observar el comportamiento de los fenómenos en su ambiente natural, que analiza cada variable dependiente y libre para hacer que la interacción entre dos o más personas cambie, en este caso: “El estilo gerencial y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022”. (Risco, 2020).



M: Muestra de la población de colaboradores

E: Estilos gerenciales

S: satisfacción laboral

r: Posible relación entre estilos gerenciales y satisfacción laboral

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Estilos gerenciales

- **Definición conceptual:** Los estilos gerenciales están centrados en los aspectos humanos; y se valoran las categorías de acuerdo a factores

como: toma de decisiones, sistemas de comunicaciones, relaciones interpersonales y un sistema de recompensar y castigar (citado en Zegarra, 2016).

- **Definición operacional:** Según el autor Rensis Likert, citado por Sosa (2018) determina dentro de su organización cuatro sistemas de liderazgo, cada sistema determina un indicador indicadores y resultados de efectividad.
- **Indicadores:** Se presentan los siguientes indicadores para la variable: Estilo Gerencial Sistema 1= autoritario, explotador – coercitivo. Sistema 2 = Liderazgo autoritario - benevolente, identificado como paternalismo. Sistema 3 = Liderazgo consultivo, a la toma de decisiones definitivo. Sistema 4 = Liderazgo participativo y democrático. Donde hay participación de todo el grupo.
- **Escala de medición:** Ordinal

Variable 2: Satisfacción laboral

- **Definición conceptual:** La satisfacción laboral son las actitudes que tiene una persona con su trabajo, las cuales constituirán comportamientos favorables o desfavorables y tendencias psicológicas dentro del ambiente laboral, pues la satisfacción laboral individual es la variable más relevante para el desempeño organizacional y el entorno de vida del empleado y su productividad. (Tejada et al, 2022).
- **Definición operacional:** La satisfacción laboral se define como la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, basado en las creencias y sentimientos a partir desde su experiencia ocupacional (Palma, 2005), lo que va a permitir la conformidad de los colaboradores con respecto al entorno que está percibiendo, la calidad del trabajo y su productividad.
- **Indicadores:** La variable de satisfacción laboral tenemos los siguientes indicadores:
Significación de tarea, conceptualizada como la disposición de los trabajadores con respecto a las actividades y responsabilidades del trabajo, ello en relación al esfuerzo, aporte y realización brindada.

Condiciones de trabajo, es un área que considera la valoración de los valores que permiten el desarrollo de las actividades empresariales.

Reconocimiento personal y social, se asignan en un grado de trabajo basado en la distinción entre logros, metas alcanzadas y resultados alcanzados dentro de la empresa.

Beneficios sociales, orientados a la disposición de las personas en cuanto a la remuneración e incentivos monetarios, como resultado del esfuerzo en la actividad asignada.

- **Escala de medición:** Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Según Porfirio (2018) una población es una colección de unidades analíticas que se estudia, una muestra es un subconjunto aleatorio de la población y el muestreo es una técnica utilizada para estudiar las características del grupo. Es por esto que, para el desarrollo de este estudio, se considerará a 127 colaboradores, población total de la empresa, por ende, se trabajará con la totalidad del personal.

- **Criterios de inclusión:** Asimismo, la población se definió utilizando los criterios de inclusión enumerados a continuación: Se tuvo en consideración el tiempo de permanencia promedio que tiene un colaborador dentro la empresa, es decir, debe tener un período mayor de dos meses, considerando a los colaboradores que esté laborando bajo la modalidad de asesores externos y/o servicios por locación, ya sea bajo la modalidad part time o full time, indistintamente del sexo y la edad, además de, aceptar de forma voluntaria participar del estudio.
- **Criterios de exclusión:** En lo que respecta los criterios de exclusión no se tendrá en cuenta al personal ya sea que esté de vacaciones, ausente por enfermedad o que no hayan completado correctamente el cuestionario o esté incompleto.

3.3.2 Muestra: Se está realizando una investigación no probabilística por conveniencia, debido a que es una población finita y se considera a todos los participantes como la población de estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica a emplear será la encuesta. Los instrumentos a administrar serán los siguientes:

Escala de Estilo Gerencial

Cuestionario creado por Rensis Likert en 1968, con la finalidad de identificar el estilo de administración de los gerentes de las organizaciones. Se encuentra conformado por 18 ítems, divididos en cuatro categorías: autoritario coercitivo (ítem 1 al 4), estilo autoritario benevolente (ítem 5 al 9), estilo consultivo (ítem 10 al 14), y participativo (ítem 15 al 18), los cuales presentan respuestas de tipo likert de 5 puntos (1 es nunca hasta 5 es siempre).

El instrumento, se encuentra adaptado al ámbito peruano por Sosa (2018), hallando evidencias de validez de contenido al realizar una evaluación de cinco profesionales altamente capacitados, efectuando validez por juicio de expertos, encontrando una V de Aiken de 94%; además, la confiabilidad se obtuvo por consistencia interna, mostrando un alfa de Cronbach de 0.921, indicando confiabilidad alta (Anexo 1).

Escala Satisfacción laboral

Instrumento diseñado por Sonia Palma en Perú en 2002. Está compuesto por 27 reactivos directos e inversos, dividido en cuatro componentes: significación de la tarea (3,4,7,18,21,22,25,26), condiciones de trabajo (1,8,12,14,15,17,20,23,27), reconocimiento personal y/o social (6,11,13,19,24), y beneficios económicos (2,5,9,10,16), los que se muestran en Likert de 5 respuestas; las categorías que se obtienen son: muy satisfecho hasta muy insatisfecho, de acuerdo a baremos de la escala.

Se encontró evidencias de fiabilidad mediante Alfa de Cronbach de 0.84 y test de dos mitades de Guttman de 0.81; así como, validez por constructo a través de análisis factorial, encontrando un KMO= 0.852, test de esfericidad de 10161 y significancia de 0.00 de acuerdo al modelo de cuatro componentes (Anexo 2).

Para fines del estudio se actualizó la confiabilidad mediante prueba piloto obteniendo Alfa de Cronbach de 0.90 para la escala de estilos gerenciales y de 0.80 para la escala de satisfacción laboral.

3.5 Procedimientos

Para la realización de esta investigación se realizó una búsqueda de información referente a nuestras variables de estudio, estilos gerenciales y satisfacción laboral. Los estudios fueron seleccionados por ser relevantes al tema en español e inglés con una estrategia de recolección de información se basa en el método de búsqueda de información y análisis de documentos confiables, donde, las bases de datos y buscadores consideradas fueron: Repositorios (Renati), Google Academic y Scielo.

Posteriormente se solicitará permiso a una empresa con características similares a nuestra población de estudio, para la adopción de la prueba piloto y el consentimiento informado donde los participantes confirmen su participación voluntaria.

Con los datos obtenidos, los evaluadores realizarán una sábana de datos para poder efectuar la confiabilidad de alfa de Cronbach para la aplicación de los instrumentos a nuestra población de estudios.

En consecuencia, después del proceso anterior se solicitará permiso a nuestra población de estudio, para la entrega y aplicación del consentimiento informado, donde los participantes confirmen su participación voluntaria, respetando los criterios de inclusión y exclusión previamente descritos.

Finalmente, las puntuaciones obtenidas de los cuestionarios se registran en una sábana de datos en Excel, para luego transportarlo a la aplicación de SPSS, para el posterior procesamiento e interpretación de datos

3.6 Métodos de análisis

El procesamiento de información se desarrolló en dos etapas, donde la primera constó en la realización de un estudio piloto, la cual se trabajó con el 10% de la

población, con la finalidad de determinar la comprensión hacia de los ítems de la escala.

El análisis de los datos recopilados relacionados con las variables de estudio se realizará con el programa estadístico para ciencias sociales SPSS con versión 28, a través del estadístico de correlación Rho Pearson o el de Spearman.

3.7 Aspectos Éticos

Conforme con los principios establecidos por la Universidad César Vallejo y la naturaleza de la investigación, se dio paso a la utilización de aspectos éticos como el manejo de fuentes bibliográficas y la citación de citas textuales y no textuales reconociendo la auditoría de los documentos con fuentes y referencias actualizadas reafirmando la información objetiva que se consideró.

Asimismo, los objetivos se expresaron de forma sucinta y sin ambigüedades. Recolectamos datos de manera transparente para evitar interpretaciones subjetivas y personales sin manchar los resultados producidos. También se utilizarán instrumentos con validez y confiabilidad, teniendo en cuenta la participación voluntaria de los participantes, documentada en el consentimiento informado que firmaron, con la premisa de que el propósito y uso de dicha información será únicamente para fines académicos y con la máxima confidencialidad.

También se consideró los principios éticos de acuerdo con el colegio de psicólogos del Perú (C. Ps. P. ,2017) al diseñar esta pesquisa, es responsabilidad del experto evaluar cuidadosamente su aceptabilidad ética. En la medida en que esta evaluación demuestra un compromiso con ciertos principios éticos, el investigador está obligado a buscar orientación ética y proteger los derechos humanos de los participantes.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los hallazgos del presente estudio, tras el análisis de datos, de las variables estilo gerencial y satisfacción laboral, acorde a los objetivos establecidos.

Tabla 1

Relación del estilo gerencial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022

Satisfacción laboral		
Estilo gerencial	Coefficiente de Spearman	0.51
	Sig.	0.567
	N	127

En la tabla 1 se evidencia que, el coeficiente de correlación fue de 0.51 y el p valor es de 0.567, siendo superior a 0.05 por lo se rechaza la hipótesis general, concluyendo que no existe relación entre variables: estilo gerencial y satisfacción laboral, es decir, son independientes en los colaboradores de una empresa de servicios académicos.

Tabla 2

Niveles de satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022

Niveles	F	%
Muy insatisfecho	2	1.6%
Insatisfecho	4	3.1%
Promedio	63	49.6%
Satisfecho	58	45.7%
Total	127	100%

En la Tabla 2, señala que el mayor porcentaje de colaboradores se encuentra en un nivel promedio (49.6%), lo cual indica que perciben medianamente agrado, orientación y perspectiva hacia sus labores y ambiente laboral, seguidamente, el 45.7% se ubica en la categoría satisfecho, es decir, la organización cumple con sus necesidades y motivaciones para presentar agrado hacia sus labores; por otro lado, únicamente el 3.1% y 1.6% de encuentra en la categoría insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente, lo que hace referencia a una connotación negativa por parte del personal hacia sus funciones.

Tabla 3

Estilos gerenciales en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022

Estilos	F	%
Estilo Autoritario	1	1%
Estilo Autoritario Benevolente	61	48%
Estilo consultivo	47	37%
Estilo Participativo	18	14%
Total	127	100%

En la Tabla 3, se muestra con mayor frecuencia, el estilo autoritario benevolente en un 48% de los colaboradores, es decir, se percibe un ambiente de confianza entre superiores y trabajadores, en el cual se identifican mecanismos de control, existiendo estímulos de recompensas como castigo para guiar las labores del personal; seguidamente, el 37% de los trabajadores identifica el estilo gerencial consultivo, es decir, distinguen una estructura horizontal, caracterizada por una comunicación fluida y confianza total; además, en el estilo participativo se ubica en 14% del personal, de acuerdo con el que el clima laboral se muestra vertical como horizontal, existiendo motivación, toma de decisiones en grupo y confianza entre colaboradores; y finalmente, el 1% se ubicó en la categoría autoritario, desde la cual, una minoría percibe desconfianza en el líder y poca participación del grupo en la toma de decisiones.

Tabla 4

Relación entre estilos gerenciales y las dimensiones de satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022

Estilo gerencial		
Significación de la tarea	Coeficiente de Spearman	0.191
	Sig.	0.031
	N	127
Reconocimiento personal y/o social	Coeficiente de Spearman	-0.124
	Sig.	0.165
	N	127
Beneficios económicos	Coeficiente de Spearman	-0.078
	Sig.	0.381
	N	127
Condiciones de trabajo	Coeficiente de Spearman	-0.064
	Sig.	0.473
	N	127

La tabla 4, muestra que los estilos gerenciales y dimensiones de reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos como condiciones de trabajo, no se encuentran relacionados significativamente, pues el p valor es 0.165, 0.381 y 0.473 respectivamente, siendo superior a 0.05, por lo que la hipótesis de correlación es rechazada. Por otro lado, los estilos gerenciales y la dimensión significación de la tarea, de acuerdo al p valor de 0.03, acepta la hipótesis de correlación, no obstante, el coeficiente de correlación es 0.191, siendo un nivel muy bajo, por lo que no se puede establecer un modelo correlacional.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, se obtuvo que no existe relación entre estilo gerencial y satisfacción laboral en los participantes del presente estudio. Los hallazgos se encuentran semejantes a los reportados por Astocondor (2017) en población docente de Lima, refiriendo que no existe relación significativa entre las variables, siendo indistintamente proporcionales; asimismo, de manera parcial se relacionan los resultados de Sosa (2018) concluye que no existe correlación entre 3 estilos gerenciales y satisfacción laboral, no siendo predictores de la orientación hacia el trabajo en colaboradores. Por otro lado, Castillo y Santa Cruz (2020) encuentran una relación significativa y media en trabajadores de educación en Cajamarca; la diferencia entre hallazgos se puede explicar debido a los diferentes modelos teóricos empleados para evaluar la variable estilos gerenciales, siendo en la presente investigación los estilos tradicionales, mientras que en el estudio de Castillo y Santa Cruz añadieron estilos contemporáneos, como el transaccional.

Los resultados obtenidos en tanto la ausencia de relación entre variables, se explica pues la satisfacción laboral se cataloga como un constructo multidimensional y multifactorial, a modo de percepción global de un panorama amplio como el contexto laboral, compuesto por factores estructurales, organizacionales, de grupo e individuales (Tellez, 2015), por lo cual, en algunos contexto la satisfacción del trabajador se puede asociar al estilo gerencial establecido por su líder, mientras que en otras poblaciones, se puede dirigir y relacionar directamente a demás factores del medio.

Correspondiente al objetivo específico 1, se encontró que la mayor parte de colaboradores se ubican en un nivel promedio, seguido de la categoría satisfecho. Los resultados se encuentran alineados a los referidos por Gómez y Pintado (2017) quienes identificaron en colaboradores de Lambayeque, niveles medios en un 34%, asimismo, Sosa (2018) indicando que mayor frecuencia de colaboradores del área de educación en Ayacucho se ubica en nivel medio a satisfecho conformado un 58%; como Conde (2018) halló en colaboradores de Ugel de Lima, que el 51.1% se ubica en la categoría media; y de manera semejante, Astocondor (2017) identifica que los docentes de Lima se encuentran oscilan entre nivel alto a medio de

satisfacción laboral. A su vez, los hallazgos indican que la mayor parte de los colaboradores perciben agrado y adecuación hacia su conducta laboral, experimentando emociones, necesidad de relacionarse e invertir tiempo en las labores que realizan; demostrando disposición relativamente estable hacia sus funciones, ello fundamentado en los juicios y valores que han desarrollado a partir de la experiencia en su ocupación (Palma, citado en Eugenio, 2019).

Referente al objetivo específico 2, se identificó con mayor frecuencia, el estilo autoritario benevolente en un 48% de los colaboradores, seguido de un 37% categorizado en el estilo consultivo. Los resultados manifiestan que los estilos predominantes que dirigen la organización del estudio, se caracterizan por indicadores de confianza condescendiente a los trabajadores, tendiendo a tomar decisiones y políticas generales desde los niveles superiores, y brindando la oportunidad de ejercer algunas decisiones en mandos medios a bajos; en ese mismo sentido, se orientan hacia una organización estructural informal, al ubicarse entre autoritario benevolente y consultivo (Valencia, 2014). Además, lo obtenidos se alinea a los hallazgos de Sosa (2018) identificando que el 34.7% de los trabajadores perciben un estilo benevolente, mientras que un 47.2% un estilo consultivo; de forma semejante, Zegarra (2016) expone que el 30% se encuentra en la categoría benevolente y un 29.2% en el estilo consultivo, oscilando como los más frecuentes.

En cuanto al objetivo específico 3, los resultados indican que los estilos gerenciales y dimensiones satisfacción laboral: reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos como condiciones de trabajo, no se encuentran relacionados significativamente. Lo cual se asemeja a lo señalado por Huaita (2018) en tanto que la valoración del trabajo de acuerdo a la presencia de normativas que los regulen, al reconocimiento personal, y a los aspectos remunerativos, no se asocian con los estilos gerenciales identificados en la organización del presente estudio. A excepción, de la dimensión significación de la tarea, caracterizada por la disposición hacia el trabajo debido al sentido de realización del personal, la cual se relacionada levemente con el estilo gerencial; lo cual se explica tal como refiere Tellez (2015) puesto que la satisfacción laboral y sus componentes, son de carácter multifactorial y variando de factores explicativos de acuerdo al contexto.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que no existe relación significativa entre estilo gerencial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022, siendo variables independientes en la población de estudio.
2. Los niveles de satisfacción laboral, predomina el nivel promedio en un 49.6% seguido de la categoría satisfecha en un 45.7% de los colaboradores, haciendo referencia a una mediana a adecuada orientación hacia sus funciones laborales.
3. El estilo autoritario benevolente es el más frecuente en los colaboradores de una empresa de servicios académicos configurando un 48%, seguido por el estilo consultivo en un 37%.
4. No se halló relación significativa entre los estilos gerenciales y las dimensiones satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

- A la población de estudio, se sugiere no analizar posteriormente la relación entre los cuatro estilos gerenciales y la satisfacción laboral, dada la ausencia de relación significativa identificada en la presente investigación.
- En la organización del estudio, se sugiere evaluar la relación entre satisfacción laboral y diversos factores a nivel organizacional, de grupo e individual en los colaboradores; a modo de modelo multivariado, entre los que se encuentren valores de la organización, cultura organizacional, clima organizacional, motivación laboral, engagement, personalidad del colaborador, entre otros, con la finalidad de identificar a aquellos que influyen en mayor medida en la satisfacción.
- A la organización del estudio, se recomienda implementar programas de promoción de satisfacción laboral, orientados a fortalecer indicadores de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social; así como, identificar factores que puedan asociarse a niveles bajos de insatisfacción, mediante encuestas y/o focus group.

REFERENCIAS

- Arroyo, G. (2021). Administración Estratégica y Estilo Gerencial en la Institución Educativa Santa Barbara Chilca, Huancayo 2020. Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Los Andes, Junín, Huancayo. Retrieved 2022, from https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3241/T037_47382749_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Astocondor, E. (2017). Estilo de liderazgo gerencial y satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa José Carlos Mariátegui- Comas 2016. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8140/Astocondor_HEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Batista, N. P. O., Kilimnik, Z. M., & Neto, M. T. R. (2016). Influência dos estilos de liderança na satisfação no trabalho: um estudo em uma entidade de fins não econômicos. *Navus Revista de Gestão e Tecnologia*, 6(3), 24-39.
- Castillo, A. G. (2020). Relación de los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa servicios automotrices del norte S.R.L. Cajamarca 2020. Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Cajamarca. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25298/Castillo%20To ngombol%2c%20Alvaro%20Giancarlos%20-%20Santa%20Cruz%20Caceres%2c%20Josue%20Jeziel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, A. G. (s.f.). Relación de los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L, Cajamarca 2020.
- Conde, M. (2018). Estilos gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 - San Juan de Miraflores, 2015. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12951>
- (C. Ps. P. ,2017). Cpsp.pe. Recuperado el 15 de junio de 2022, de https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontolo

gia.pdf?fbclid=IwAR20yCb5yoFa0d5-OGKXutlfnbVd7a_U-HwrE4b50--
B3xooGQ39-FFYt3Y

Crespo, T. (2003). Administración de empresas. (Vol. II). Mad.

<https://es.scribd.com/doc/299739863/Mad-Administracion-Vol-II>

Escudero Sánchez, C., & Cortez Suárez, L. A. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Machala - Ecuador: UTMACH.

Obtenido de

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1->

Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf

Eugenio, K. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II – I del distrito de Bambamarca, Provincia Hualgayoc, Departamento Cajamarca*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Hualgayoc, Cajamarca.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fritzsche, B. y. (2005). teorías e Investigaciones sobre la Satisfacción Laboral. En SD Brown (Ed.), *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work*. *APA PsycNet*, 682, 180–202.

<https://psycnet.apa.org/record/2004-21312-008>

Gómez García, A. H. (2017). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en los dirigentes de los comedores populares de la municipalidad de San Ignacio, 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Pimentel.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4379/Gomez%20Garcia%20-%20Pintado%20Aguilar.pdf?sequence=1>

Guerra Tua, M. F. (2016). *Incidencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción de los empleos. Caso: Banco solidario*. Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12984/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hernández Palma, H. M. (2017). Estilos gerenciales y su influencia en la generación de valor de las Instituciones Prestadoras de Salud de la Región Caribe. *Economicas*, 38(1), 133-146.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.38.1.06>
- Hernández, J. y. (2017). Una aproximación del concepto de gerencia y administración aplicado a la disciplina de enfermería. *Escola Anna Nery Revista de Enfermagem*. *Escola Anna Nery Revista de Enfermagem*, 14(3), 133-146. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.38.1.06>
- Huaita, D. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *Innova Research Journal*, 3(8), 300-312. <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/801/760>
- Isea, J. M. (2018). Estilo gerencial y su influencia en la comunicación de educación básica. *Revista Científica Ecociencia*, 4(6), 1-20.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.46.54>
- Koontz, H. y. (2014). *Elementos de administración*. Mc Graw Hill.
https://www.academia.edu/42311491/Elementos_de_administracion_Un_enfoque_internaci
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica*, 3(1), 47–50.
<http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/30>
- Lucas, J. y. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 34(146), 3-18.
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Lucas, L. (2020). *Estilo gerencial y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa pacífico seguros Huánuco-2018*. Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Huánuco.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6399/PMGE00058L95.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Maio, T. L. (2016). *A felicidade no trabalho: o impacto na gestão das organizações*. Dissertação de Mestrado em Gestão. Instituto Superior de Gestão. Business & Economics School.
- Morales-Espinoza, M. (21 de agosto de 2019). Los estilos gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dro - Inpe. Huánuco. *Gaceta Científica*, 5(1), 16–19.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46794/gacien.5.1.428>
- Porfirio Condori Ojeda. (2020). Universo, población y muestra. 2022, de aacademia.org. Sitio web: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Risco, A. A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Recuperado el 21 de junio de 2022, de Repositorio.ulima website:
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Robbins, P. (2010). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera ed.). Prentice Hall.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Salazar, L. y. (Junio de 2019). Satisfacción laboral y desempeño. Colección académica de ciencias estratégicas. 6(1), 47-68.
https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sant'anna, L. L., Paschoal, T., & Gosendo, E. E. M. (2012). Bem-estar no Trabalho: Relações com Estilos de Liderança e Suporte para Ascensão, Promoção e Salários. *Revista de Administração Contemporânea*, 16(5), 744-764. <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552012000500007>
- Tejada, M., Sosa, E. C., Angel, E. Ó., & del Rosario Villalva Yupanqui, M. (2022). Programa Aplicación de Habilidades Gerenciales en la satisfacción laboral

en trabajadores de una unidad Policial de Rímac. *Ciencia latina*, 6(2), 1343-1368. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1957

Tello Figueroa, J. C. (2020). *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en colaboradores del sector hotelero de la ciudad de Cajamarca*. Tesis de Bachiller, Universidad Pivada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Cajamarca. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1265>

Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00045-1](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1)

ANEXOS

ANEXO 1:

TEST VALIDADO SOSA Q (2018) ESTILOS GERENCIALES

La escala de Estilo Gerencial EG, se utilizó una escala de estilos gerenciales compuesta por 18 ítems que mide 4 estilos gerenciales propuesta por Likert que son el estilo autoritario coercitivo (4 ítems), autoritario benevolente (5 ítems), consultivo (5 ítems) y participativo (4 ítems). El instrumento mide el estilo gerencial que predomina en la Dirección Universitaria de Logística. Todos los ítems medidos mediante una escala de Likert de 5 puntos desde nunca a siempre. Cuestionario creado por Rensis Likert en 1968, con la finalidad de identificar el estilo de administración de los gerentes de las organizaciones. Se encuentra conformado por 18 ítems, divididos en cuatro categorías: autoritario coercitivo (ítem 1 al 4), estilo autoritario benevolente (ítem 5 al 9), estilo consultivo (ítem 10 al 14), y participativo (ítem 15 al 18), los cuales presentan respuestas de tipo likert de 5 puntos (1 es nunca hasta 5 es siempre).

Dimensión	Definición
Estilo Gerencial: Autoritario Coercitivo.	Bajo este sistema de liderazgo la administración no confía en sus empleados y rara vez los hace participar en algún aspecto de la toma de decisiones. El grueso de las decisiones y el establecimiento de las metas de la organización se toman arriba y se despachan hacia abajo por la cadena de mando.

Estilo Gerencial:

Autoritario

Benevolente.

La administración obsequia una confianza condescendiente a sus empleados, como la del amo con sus servidores. El grueso de las decisiones y el establecimiento de las metas de la organización se hacen hacia arriba, pero en los niveles inferiores se toman muchas decisiones de acuerdo con un marco preestablecido

Estilo Gerencial:

Consultivo.

La administración confía, pero no del todo, en sus empleados. Las políticas y las cesiones generales se mantienen arriba, pero se permite que los trabajadores tomen decisiones particulares en niveles inferiores.

Estilo Gerencial:

Participativo.

La administración tiene una confianza plena en sus empleados. La toma de decisiones está repartida en toda la organización y, con todo, bien integrada. La comunicación no solo fluye en sentido vertical, sino también horizontal entre los compañeros.

Las opciones del grado de acuerdo tienen escalamiento Likert:

Nunca Casi nunca Pocas veces Casi Siempre Siempre

1 2 3 4 5

Tiempo de administración. 05 minutos en promedio.

Tipo de administración. Individual (autoadministrado).

Norma de administración. A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere adecuado.

Cuestionario escala de Estilo Gerencial EG propuesto originalmente por Rensis Likert en su libro El factor Humano en la empresa en 1968 originalmente de 22 ítems ⁽⁴⁵⁾ y fue modificado por Sosa Q ⁽⁴⁶⁾, en 2018, a 18 preguntas que mide las dimensiones correspondientes a los cuatro estilos gerenciales. En una escala del 1 al 5, tiene cada pregunta. La validación de contenido fue realizada por expertos con grado de doctorado de la Universidad de Nacional San Cristóbal de Huamanga, luego paso por una prueba piloto para determinar la confiabilidad obteniendo un alfa de Cronbach 0.921 con un número de elementos de 18. La autora realizó a su vez el proceso de validación por juicio de expertos con un coeficiente de V de Aiken de 94% y confiabilidad de 0.904 por alfa de Cronbach.

Niveles rango (valores originales)

Estilo autoritario - coercitivo: 18 - 36 puntos

Estilo autoritario – benevolente: 37-55

puntos Estilo consultivo: 56 - 73 puntos

Estilo participativo: 74 – 90 puntos

Las dimensiones del instrumento son:

Estilo autoritario-coercitivo, estilo benevolente-autoritario, estilo consultivo y estiloparticipativo.

Estilo autoritario coercitivo: ítems del 1al 4

Estilo autoritario benevolente: ítems del 5 al 9

Estilo consultivo: ítems del 10 al 14

Estilo participativo: ítems del 15 al 18

Validez y confiabilidad

La validez del contenido ⁽⁴⁴⁾ es un proceso que se determina a través de un juicio de expertos en el tema a investigar los cuales evalúan cada uno de los ítems que han sido considerados en los instrumentos para determinar si realmente componen todo el tema que se quiere medir. En el caso de la presente investigación se realizó la revisión del instrumento a través de juicio de expertos siendo cinco las personas con maestría en gestión de los servicios de la salud que laboran en la Dirección Regional de Salud Cajamarca obteniendo un coeficiente V de Aiken de 94%, no se eliminó ninguna pregunta, pero se mejoró la redacción de estas de acuerdo a la sugerencia brindada por los expertos, para el caso de la variable clima organizacional se utilizó un instrumento validado.

Tabla 2. Validez de expertos sobre instrumento escala de estilo gerencial

N°	Nombres y apellidos	Coefficiente de validez
1	Mg. Segundo Damián Alcántara Sánchez	94.44%
2	Mg. Segundo Rafael Carrera Taica	97.22%
3	Mg. Eberlin Seir Guevara Bazán	90.28%
4	Mg. Katherine Elizabeth Vasquez Carranza	95.83%
5	Mtra. Nelly del Carmen Chávez Silva	91.67%
	Total	94.00%

La confiabilidad ⁽⁴⁴⁾ es determinada través de un estudio piloto para lo cual seelige a un grupo de reducido de la población que no serán parte de la muestra, luego aplica el coeficiente de alfa de Cronbach para respuestas politómicas. En el presente estudio se realizó una prueba piloto para el instrumento de escala de estilo gerencial, aplicada a 30 sujetos ajenos a la

población a estudiar, todos trabajadores de salud de la Microred Ichocán de la Red de Salud San Marcos, la cual fue aplicada en del 29 de setiembre al 9 de octubre, los cuales no refirieron inconvenientes en el entendimiento de las preguntas del cuestionario, para el instrumento Clima organizacional no se realizó prueba piloto por estar determinada su confiabilidad.

Tabla 3. Confiabilidad de instrumento escala de estilo gerencial

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.904	18

CUESTIONARIO ESCALA DE ESTILOS GERENCIALES

Nombre del establecimiento de salud:.....

Código de cuestionario:

Edad:

Género: (1) Femenino (2) Masculino

Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial

Profesión:.....

Condición laboral:.....

Tiempo trabajando en la institución:

Tiempo trabajando en el puesto actual:

Instrucciones: El presente cuestionario es de carácter anónimo, mucho le agradeceré seleccionar solo una opción y marcar con una “**X**” en una de las alternativas presentadas.

No hay respuestas buenas o malas, por lo que le pedimos sinceridad al responderlas.

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

ÍTEM	1	2	3	4	5
1.- Las órdenes emitidas por sus jefes son claras y concretas.					
2.- Su jefe verifica constantemente el resultado de su trabajo					
3.- Su jefe controla la hora de ingreso, salida y labores realizadas.					
4.- Su jefe toma decisiones en el momento oportuno.					
5.- Su jefe escucha aportes o sugerencias cuando se las brinda.					

6.- Su jefe trata de que usted obtenga lo que desea a cambio de su cooperación.					
7.- Su jefe colabora con Ud. a cambio de recibir su apoyo					
8.- Su jefe le dice como se tiene que hacer las cosas si salen mal.					
9.- Su jefe toma buenas decisiones.					
10.- Su jefe cuenta con su respeto					
11.- Su jefe tiene una forma de reconocer el trabajo que usted realiza.					
12.- Su jefe interviene, cuando no se consiguen los objetivos.					
13.- Su jefe le indica los objetivos que deben cumplir y conversa con usted al respecto.					
14.- Confías en la capacidad de su jefe para dirigir el área al que pertenece.					
15.- Tiene plena confianza en su jefe					
16.- Su jefe le plantea nuevos retos en forma conjunta con usted.					
17.- Su jefe considera que tienes la capacidad de asumir nuevos retos.					
18.- Su jefe trata de motivar a sus colaboradores en sus conversaciones.					

VALIDADO POR SOSA, Q (2018)

Muchas gracias, apreciamos su
colaboración

ANEXO 2: ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Ficha Técnica

Nombre: Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC)

Autora: Sonia Palma Carrillo

Procedencia: Perú

Administración: Individual o Colectiva / Formato físico o Computarizado.

Duración de la Prueba: 15 minutos en formato físico. 5 minutos en formato computarizado.

Grupos de Aplicación: Trabajadores con relación laboral de dependencia.

Significación: Nivel General de Satisfacción Laboral y específica con relación en sus cuatro dimensiones como, Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios Económicos.

Usos: Diagnostico Organizacional

Muestra Tipificada: 1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana.

Baremos: Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional

Puntuaciones "T" por factores

Materiales: Manual / Cuestionario (formato físico)

La Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC fue diseñada y elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, como parte de su actividad como investigadora. El instrumento realizado por Sonia Palma fue diseñado con la técnica de la escala de Likert, compuesto por 27 Items positivos y negativos, agrupados en 4 dimensiones, que miden los niveles de satisfacción laboral de las personas dentro de las organizaciones, definida operacionalmente como la actitud de los trabajadores hacia el trabajo y en función a las tareas que realizan, las condiciones que existen

en su ambiente, el reconocimiento por sus logros obtenidos y la remuneración que perciben por las actividades que realizan.

Factores de la Escala SL-SPC

La Escala SL-SPC permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. De modo específico permite detectar cuan satisfecho se encuentra con respecto a las dimensiones como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

En tal sentido este instrumento resulta una herramienta útil para establecer un perfil de los factores que en mayor o menor medida determinan el nivel de satisfacción del trabajador; a partir de los cuales se desarrollan sugerencias para la intervención.

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems tanto positivos como negativos, agrupados por análisis factorial en cuatro dimensiones:

Dimensión I Significación Tarea

Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

Ejemplo; La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.

Dimensión II Condiciones de Trabajo

Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

Ejemplo; La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable.

Dimensión III Reconocimiento Personal y/o Social

Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos.

Ejemplo; Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"

Dimensión IV Beneficios Económicos

Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Ejemplo; Me siento mal con lo que gano.

Para la calificación, ésta se realiza exclusivamente de modo computarizado digitando los datos registrados en el protocolo SL-SPC o accionando los iconos según las instrucciones que se refieren en las

Normas de Corrección.

El instrumento evalúa el nivel de Satisfacción Laboral en una escala dimensional de alternativas como la de Total acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Total Desacuerdo; dichas alternativas son evaluadas de modo automático, según sea ítem positivo o negativo con una puntuación entre 1 a 5 puntos; registrando una puntuación directa que se convierte en normas percentilares y categorías diagnósticas.

De tal forma que el puntaje total de la escala tiene un mínimo de 27 puntos y un máximo de 135 puntos. Siendo la cantidad de ítems diferentes por áreas, la comparación entre las mismas sólo es posible a través de las normas percentilares y/o categorías diagnósticas. El examinador puede, sin embargo, utilizar puntuaciones "T" para facilitar la comparación ente áreas.

La escala ofrece la detección del grado de inconsistencias en las respuestas del examinado; una puntuación de 4 ó más puntos en inconsistencias es indicador de que el examinado presenta contradicciones en sus respuestas por los resultados deben ser consideradas poco confiables y aunque la evaluación no se interrumpe por este motivo, pero el examinador debe evaluar si considera o no dicha información en la base de datos. El software le indicará, tal como se indica en la figura 3, en el icono de puntajes por factor, el número de inconsistencias de la evaluación.

Las categorías diagnósticas están basadas en las puntuaciones directas; se toma como criterio que a mayor puntuación en la dimensión o en el puntaje total, se evidencia mayor grado de satisfacción y a menor puntuación corresponde la

interpretación contraria. También se ofrecen normas percentilares que permite comparar de manera adicional, el grado de satisfacción con respecto a la muestra de tipificación en trabajadores de Lima Metropolitana. Se adjunta a la interpretación, las sugerencias para la intervención organizacional y se puede además en el icono de gráfico (PERFIL) visualizar el perfil que corresponde a los resultados.

De acuerdo a lo mencionado previamente, la variable de investigación, presenta 4 dimensiones según lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 3

Agrupación de Ítems por Dimensión de la Escala de SDL-SPC

Dimensión	Clasificación Según Teoría Motivacional	Ítems
Significación de Tarea	Motivacional o Intrínseco	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	Higiénico o Extrínseco	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
Reconocimiento Personal y/o Social	Motivacional o Intrínseco	6, 11, 13, 19 y 24
Beneficios Económicos	Higiénico o Extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Sonia Palma, 2005.

Tabla 4

Ítems positivo y negativo de la Escala de SL – SPC

Clasificación	Ítems
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Sonia Palma, 2005.

Como ya se había mencionado previamente, los ítems del instrumento utilizado para investigación de la variable satisfacción laboral, consta de 27 reactivos entre negativos y positivos, lo que permite obtener la puntuación en base a la escala Likert con una puntuación que va de 1 a 5 siendo el ítem positivo y de 5 a 1 siendo el ítem negativo.

Para la calificación del instrumento aplicado, se tiene que tener en consideración si el ítem es positivo o negativo, ya que eso permite

puntuar de 1 a 5 si el ítem es positivo y de 5 a 1 si el ítem es negativo para que al término de la evaluación se realice la sumatoria de los puntajes directos obtenidos por el evaluado.

En la siguiente tabla se presenta la puntuación y el resultado diagnóstico del instrumento utilizado:

Tabla 5

Puntuación y categorías diagnósticas de la Escala SL – SPC

Nivel de Satisfacción	Significación de Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje Total
Muy Satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 - 36	35 - 40	20 - 23	16 - 19	103 - 116
Promedio	28 - 32	27 - 34	18 - 19	11 - 15	89 - 102
Insatisfecho	24 - 27	20 - 26	12 - 17	8 - 10	75 - 88
Muy Insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Sonia Palma, 2005.

En la tabla 5, se puede observar la puntuación diagnóstica por cada dimensión y el puntaje general de la variable satisfacción laboral, que se obtiene mediante la aplicación del protocolo.

Confiabilidad y Validez

Para poder validar el instrumento diseñado por la psicóloga, Sonia Palma Carrillo, se valió de los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento Escala de

Tabla 6

Confiabilidad Escala SL – SPC

Método / Coeficiente	Correlación
<u>Consistencia Interna / Alfa de Cronbach</u>	<u>.84*</u>
<u>Mitades / Guttman</u>	<u>.81*</u>

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Sonia Palma, 2005.

*< = 0.05

Satisfacción Laboral SL – SPC a 1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana, el cual se analizaron mediante el programa estadístico SPSS con el objetivo de someterlos a los análisis estadísticos para efectos de confiabilidad, donde se estimó con el método de consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman, obteniendo resultados mayores a 8, según lo muestra la siguiente tabla 5.

En la siguiente validación, Sonia Palma, seleccionó 6 pares de ítems para determinar el puntaje de inconsistencia, que tenga mayor correlación entre sí, en la cual los contenidos similares tendrían que corresponder a puntuaciones similares. Si habría discrepancia distante o extrema se puntúa como inconsistencia y un puntaje igual o mayor a 4 se considera como indicador de prueba inconsistente.

Análisis Factorial

El objetivo de realizar el análisis factorial del instrumento, es identificar factores del mismo constructo. Sonia Palma evaluó la viabilidad del análisis factorial, en la cual sometió los datos obtenidos al análisis del Test de Kaiser y Meyer Olkin donde obtuvo .852 lo que significa que los datos pueden ser considerados buenos para el análisis factorial.

Muestra de Tipificación

Para que la autora del instrumento Escala de SL – SPC pueda obtener la estandarización, lo desarrollo en 1058 trabajadores de empresas privadas de Lima Metropolitana, las muestras se realizaron en sus propios ambientes laborales en un tiempo de 4 meses de trabajo a inicios del año 2005. Las características de la muestra de estandarización reflejan una ligera ventaja numérica de las mujeres frente a los varones, mientras que en un 61% está conformada por profesionales

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Apellido, Nombre:

Sexo: Masculino J

Femenino J Área de trabajo: Cargo que ocupa:

Fecha:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL, ACUERDO
DE ACUERDO
INDECISO
EN DESACUERDO
DESACUERDO

TA
A
I
D TOTAL
TD

	T A	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores. ..					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11.. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. ..Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras:					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

ANEXO 3

Tabla 1- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
ESTILOS GERENCIALES	Los estilos gerenciales están centrados en los aspectos humanos; y se valoran las categorías de acuerdo a factores como: toma de decisiones, sistemas de comunicaciones, relaciones interpersonales y un sistema de	Según el autor Rensis Likert, citado por Sosa (2018) determina dentro de su organización cuatro sistemas de liderazgo, cada sistema determina un indicador indicadores y resultados de efectividad.	Autoritario coercitivo: Bajo este sistema de liderazgo la administración no confía en sus empleados y rara vez los hace participar en algún aspecto de la toma de decisiones. Las decisiones y el establecimiento de las metas de la	1,2,3 y 4.	Ordinal

	recompensar y castigar (citado en Zegarra, 2016).	Liderazgo autoritario explotador - coercitivo.	organización se toman desde arriba y se despachan hacia abajo de la cadena de mando.		
		Liderazgo autoritario - benevolente, identificado como paternalismo.	<p>Autoritario Benevolente: La administración obsequia una confianza condescendiente a sus empleados, como la del amo con sus servidores. Las decisiones y el establecimiento de las metas de la organización se</p>	5,6,7,8,9	

			<p>hace hacia arriba, pero en los niveles inferiores se toman muchas decisiones de acuerdo con un marco preestablecido.</p>		
		<p>Liderazgo consultivo, a la toma de decisiones definitivo</p>	<p>Consultivo: La administración confía, pero no del todo, en sus empleados. Las políticas y las sesiones generales se mantienen arriba, pero se permite que los</p>	<p>10,11,12,13 y 14</p>	

			trabajadores tomen decisiones particulares en niveles inferiores.		
		Liderazgo participativo y democrático. Donde esta participación de todo el grupo.	Participativo: La administración tiene una confianza plena en sus empleados. La toma de decisiones está repartida en toda la organización y, con todo, bien integrada. La comunicación no solo fluye en sentido vertical,	15,16,17 y 18	

			sino también horizontal entre los compañeros.		
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral son las actitudes que tiene una persona con su trabajo, las cuales constituirán comportamientos favorables o desfavorables y tendencias psicológicas dentro del ambiente laboral, pues la satisfacción laboral individual es la variable más	La satisfacción laboral se define como la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, basado en las creencias y sentimientos a partir desde su experiencia ocupacional. (Palma, 2005), lo que va a permitir la conformidad de los colaboradores	Significación de tarea (Esfuerzo, realización, equidad): Es la disposición que tienen las personas respecto a las funciones del trabajo, está asociado al esfuerzo, realización y aporte material (Palma, 2005).	3,4,7,18,21,22,25 y 26.	Ordinal
			Condiciones de trabajo (Estructura,	1,8,12,14,15,17,20 ,23 y 27.	

	<p>relevante para el desempeño organizacional y el entorno de vida del empleado y su productividad. (Tejada et al, 2022).</p>	<p>con respecto al entorno que está percibiendo, la calidad del trabajo y su productividad.</p>	<p>materiales, relación con la autoridad.): Es la evaluación hacia el trabajo en base a los elementos existente que permite desarrollar la actividad laboral (Palma, 2005).</p>		
			<p>Reconocimiento personal y/o social (Trato con los jefes. Trato con los compañeros): Es la evaluación hacia al reconocimiento propio respecto a</p>	<p>6,11,13,19 y 24</p>	

			los logros en el trabajo o por los resultados obtenidos (Palma, 2005).		
			<p>Beneficios Sociales: Es la disposición que tienen las personas respecto a la remuneración o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).</p>	2, 5, 9, 10 y 16	

ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
El estilo gerencial y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022	¿Cuál es la relación que existe entre el estilo gerencial y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022?	Determinar el estilo gerencial y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022	Identificar la relación entre estilos gerenciales y dimensiones de satisfacción. Identificar los niveles de satisfacción laboral Identificar los estilos gerenciales e Identificar el papel sociodemográfico.	Existe relación significativa entre el estilo gerencial y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022	Variable Independiente: Estilos gerenciales Variable Dependiente: Satisfacción laboral	Enfoque de Investigación: Cuantitativo. Tipo de Investigación: Investigación básica - correlacional Diseño de Investigación: No experimental	La población de estudio son 127 colaboradores, población total de la empresa.

ANEXO 5: PERMISO DE LOS AUTORES

SONIA PALMA CARRILLO

C. Ps. P. 106

spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Vivian Stefany Sabrina Beltrán Monsalve
DNI 73130830

Institución: Universidad Cesar Vallejo.

Motivo: Tesis: "Estilo gerencial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022"

Co-tesista: Máximo Orlando Rivera Santacruz

Asesora: Mg. Roxana Cabanillas Palomino.

Instrumento que se autoriza: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (2006)

Muestra de investigación: 127 colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, Perú.

La presente autorización es para uso de la solicitante como coautora de la tesis de referencia con el co-tesista que se indica para ser usado en la muestra especificada. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2006). La calificación del instrumento, análisis e interpretación de resultados es de exclusiva responsabilidad de los solicitantes.

Septiembre 21, 2022



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

Esta autorización es exclusiva para la prueba que se menciona en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.

SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Máximo Orlando Rivera Santacruz
DNI 73686502

Institución: Universidad Cesar Vallejo.

Motivo: Tesis: "Estilo gerencial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022"

Co-tesista: Vivian Stefany Sabrina Beltrán Monsalve

Asesora: Mg. Roxana Cabanillas Palomino.

Instrumento que se autoriza: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (2006)

Muestra de investigación: 127 colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, Perú.

La presente autorización es para uso del solicitante como coautor de la tesis de referencia con la co-tesista que se indica para ser usado en la muestra especificada. El solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2006). La calificación del instrumento, análisis e interpretación de resultados es de exclusiva responsabilidad de los solicitantes.

Septiembre 21, 2022



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

Esta autorización es exclusiva para la prueba que se menciona en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.

“Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú”

Chiclayo, 19 de setiembre del 2022

CARTA DE SOLICITUD

Autor (a):

Mgtr. Sosa Mendoza, Quiralina

Presente. –

De nuestra consideración:

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que somos los estudiantes Beltrán Monsalve Vivian Stefany Sabrina con N° de D.N.I 73130830, correo institucional sbeltranmo12@ucvirtual.edu.pe y Rivera Santacruz Máximo Orlando con N° de D.N.I 73686502, correo institucional mriverasa9@ucvvirtual.edu.pe, de la escuela profesional de psicología de la Universidad Cesar Vallejo, campus Chiclayo, quienes estamos realizando nuestro trabajo de investigación titulado “**Estilo gerencial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022**”, para obtener el título de licenciados en psicología, por lo que acudimos a usted para solicitarle el permiso correspondiente de hacer uso de la adaptación del instrumento denominado “**Cuestionario escala de estilos gerenciales**”, resaltando que este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno.

Agradecemos por antelación nos brinde las facilidades del caso proporcionando la presente carta de autorización para el uso del instrumento en mención, y así continuemos con el desarrollo de nuestra investigación.

En esta oportunidad hacemos propicia la ocasión, para renovarle nuestros sentimientos de especial consideración y estima personal.



Beltrán Monsalve Vivian

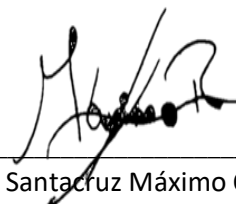
D.N.I: 73130830

Correo:

sbeltranmo12@ucvirtual.edu.pe

Celular: 935917160

Atentamente



Rivera Santacruz Máximo Orlando

D.N.I: 73686502

Correo:

mriverasa9@ucvvirtual.edu.pe

Celular: 969473953

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Sosa Mendoza, Quiralina
Maestra en Gestión Pública

PRESENTE

Por medio del presente documento autorizo a los investigadores Beltrán Monsalve Vivian Stefany Sabrina con N° de D.N.I 73130830, correo institucional sbeltranmo12@ucvirtual.edu.pe y Rivera Santacruz Máximo Orlando con N° de D.N.I 73686502, correo institucional mriverasa9@ucvvirtual.edu.pe, de la escuela profesional de psicología de la Universidad Cesar Vallejo, campus Chiclayo, responsables del proyecto titulado “**Estilo gerencial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022**”, correspondiente al estudio para obtener el grado de licenciatura.

Entiendo que el objetivo principal de la investigación es: Determinar la relación del estilo gerencial y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de servicios académicos de Chiclayo, 2022”, también comprendo que implica un manejo confidencial, por lo que los participantes no serán identificados, tampoco las organizaciones en los documentos o publicaciones derivadas del estudio y la información obtenida será utilizada sólo con fines de esta investigación.

Por lo tanto, **AUTORIZO** el uso del instrumento: “**Cuestionario escala de estilos gerenciales**” validado por mi persona.

Ante cualquier duda o consultas respecto a la investigación puede a los investigadores responsables, en tanto ante algún reclamo y/o inquietud referida.

La presente Carta de Autorización se firma en dos ejemplares. Uno de los documentos queda en poder de los investigadores y el otro en poder de la asesora de tesis. Para formalizar el permiso en este estudio, firmo a continuación.



Sosa Mendoza Quiralina

D.N.I: 43256669

Correo: quiralina15@hotmail.com

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Pimentel, 24 de octubre de 2022

Ing. FRANK ANDERSON CALISAYA LÓPEZ
Gerente General - Grupo Ases Capital S.A.C.
Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle el saludo Institucional a nombre de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo; y a la vez, solicitarle el permiso correspondiente para que nuestras estudiantes del XI ciclo: BELTRAN MONSALVE VIVIAN STEFANY SABRINA y RIVERA SANTACUZ MAXIMO ORLANDO, puedan aplicar el instrumento denominado "ESTILO GERENCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS ACADÉMICOS DE CHICLAYO, 2022", como parte de la experiencia curricular Desarrollo del Proyecto de Investigación. Es preciso informar que será aplicado a los colaboradores de la institución que Usted dirige; asimismo, indicar que estarán bajo la asesoría de la docente Mgtr. Roxana Cabanillas Palomino.

Concedores de su apoyo a los futuros profesionales de nuestra region, no dudamos en que nuestra petición sea aceptada.

Esperando su atención al presente, me despido de Usted no sin antes expresarle mis muestras de aprecio.

Atentamente,



Dra. Susy Del Pilar Aguilar Castillo
Coordinadora
Escuela de Psicología – Campus Chiclayo



24-10-22

UCV, licenciada para que
puedas salir adelante.



ucv.edu.pe

DOCUMENTO FINAL - ESTILO GERENCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL PARA SUBIR AL TURNITIN.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	1library.co Fuente de Internet	<1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	www.researchgate.net Fuente de Internet	

ANEXO 6: NORMALIDAD DE LOS DATOS

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig
Estilo gerencial	0.146	127	0.001
Satisfacción laboral	0.061	127	0.200

Se identificó que la variable estilo gerencial obtuvo un p valor de 0.001, inferior a 0.05, por lo cual sigue una distribución no normal, mientras que la variable satisfacción laboral, indicó un p valor superior a 0.05, siendo 0.200, siguiendo una distribución normal. Para identificar la correlación entre ambas variables, se optará por una prueba no paramétrica.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CABANILLAS PALOMINO ROXANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "ESTILO GERENCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS ACADÉMICOS DE CHICLAYO, 2022", cuyos autores son BELTRAN MONSALVE VIVIAN STEFANY SABRINA, RIVERA SANTACRUZ MÁXIMO ORLANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 19 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CABANILLAS PALOMINO ROXANA DNI: 43249390 ORCID: 0000-0003-1360-1625	Firmado electrónicamente por: CPALOMINORO el 31-01-2023 14:52:12

Código documento Trilce: TRI - 0524718