



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Liderazgo gerencial y satisfacción del personal en la Oficina de Gestión y
Desarrollo de la Red Asistencial Sabogal – EsSalud, Callao, 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Abraham Saúl Sánchez Méndez

ASESOR:

Teresa Gonzáles Moncada

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2014

Presidente

Vocal

Secretario

DEDICATORIA

A Dios.

A mis Padres.

A mi querida Yanet.

A mis hijos que son la ternura de mi vida.

Así mismo dedicar este trabajo a mis hermanos, familiares, mentores, amigos y demás personas que me inspiran y me ayudan crecer.

Saúl Sánchez

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por permitirme llegar donde estoy, por haberme dado la fuerza para lograr mis objetivos, por haber nacido en esta hermosa tierra llena de encanto y dignas historias, país que me ha dado la oportunidad de aprender y superándome.

A mis padres porque al igual que mi querida Yanet, hijos y hermanos, siempre han estado conmigo brindándome su amor incondicional. Son estas personas que siempre están a mi lado personas, que me orientan y apoyan.

Quiero agradecer a mi madre por su sacrificio incondicional, agradecer a mi padre por su enseñanza de líder, agradecer a mi querida Yanet por su compañía y sabios consejos, agradecer a mis hijos por su cariño y alegría, agradecer a mis hermanos, por el apoyo y unidad familiar mostrada desde pequeños.

Un agradecimiento especial a mí estimada profesora, asesora, motivadora, couch, que a pesar que no ha querido recibir menciones ni detalles demuestra todo su profesionalismo con mucha humildad, enseñando y demostrando que la investigación es un tema muy interesante.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Sánchez Méndez Abraham Saúl identificado con DNI N° 40415001, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de septiembre del 2013

Abraham Saúl Sánchez Méndez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada " Liderazgo gerencial y la satisfacción del personal en la Oficina de Gestión y Desarrollo de la Red Asistencial Sabogal – EsSalud, Callao, 2013", con la finalidad de determinar la influencia del Liderazgo Gerencial y la Satisfacción del Personal de la Oficina de Gestión y Desarrollo de la Red Asistencial Sabogal, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Abraham Saúl Sánchez Méndez

INDICE

| | Página |
|---|------------|
| CARÁTULA | |
| PÁGINAS PRELIMINARES | |
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| 1.1 Realidad Problemática | 02 |
| 1.2 Trabajos previos | 06 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 11 |
| 1.4 Formulación del problema | 27 |
| 1.5 Justificación del estudio | 27 |
| 1.6 Hipótesis | 29 |
| 1.7 Objetivos | 29 |
| | |
| II. MARCO METODOLÓGICO | |
| 2.1. Diseño de investigación | 31 |
| 2.2. Variables, operación | 31 |
| 2.3. Población y muestra | 33 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 34 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | 36 |

| | |
|--|-----------|
| III. RESULTADOS | 38 |
| IV. DISCUSIÓN | 55 |
| V. CONCLUSIONES | 58 |
| VI. RECOMENDACIONES | 59 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 60 |
| | |
| ANEXOS | |
| Anexo 1: Validación de Expertos | 65 |
| Anexo 2: Cuestionario de Liderazgo Gerencial | 73 |
| Anexo 3: Encuesta de Satisfacción del Personal | 76 |
| Anexo 4: Matriz de consistencia | 78 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | Página |
|-----------|--|--------|
| Tabla 1. | Dimensión Toma de Decisiones: ¿En el planteamiento de soluciones ante problemas suscitados, la elección pasa por ser un acto democrático? | 38 |
| Tabla 2. | Dimensión Comunicación ¿La comunicación es horizontal entre jefes y colaboradores? | 39 |
| Tabla 3. | Dimensión Comunicación ¿La gerencia trabaja con una comunicación horizontal permanente? | 40 |
| Tabla 4. | Dimensión Emociones ¿Se reconoce el grado de estrés entre los jefes y colaboradores? | 41 |
| Tabla 5. | Dimensión Emociones ¿Los jefes mantienen una comunicación adecuada entre su personal? | 42 |
| Tabla 6. | Satisfacción del personal ¿La infraestructura es idónea para las actividades que se realizan? | 43 |
| Tabla 7. | Dimensión Motivación ¿Las condiciones laborales son óptimas, ya sea por el recurso humano y por los materiales? | 44 |
| Tabla 8. | Dimensión Expectativa ¿Reciben una remuneración justa, pues es proporcional a las actividades que realiza? | 45 |
| Tabla 9. | Dimensión Expectativa ¿Las labores desarrolladas generan satisfacción en los colaboradores, pues están relacionadas con sus habilidades? | 46 |
| Tabla 10. | Dimensión Seguridad ¿Los riesgos de accidentes laborales son prevenidos acertadamente? | 47 |
| Tabla 11. | Tabla de contingencia Liderazgo Gerencial * Satisfacción del Personal | 48 |
| Tabla 12. | Tabla de contingencia Liderazgo Gerencial ¿La gerencia trabaja con una comunicación horizontal | 50 |

permanente? * **Motivación:** ¿La seguridad laboral de los trabajadores permite que realicen actividades sin resistencia?

- Tabla 13. Tabla de contingencia **Liderazgo Gerencial** ¿Las decisiones que se toman en la gerencia son eficientes y muy bien seleccionadas? * **Expectativa** ¿Los riesgos de accidentes laborales son prevenidos acertadamente? 52
- Tabla 14. Tabla de contingencia **Liderazgo Gerencial** ¿La gerencia demuestra empatía ante sus colaboradores? * **Seguridad** ¿Los sentimientos de afecto se evidencian con frecuencia por la relación entre la gerencia y colaboradores? 53

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Página |
|--|--------|
| Figura 1. Dimensión Toma de decisiones: ¿En el planteamiento de soluciones ante problemas suscitados, la elección pasa por ser un acto democrático? | 38 |
| Figura 2. Dimensión Comunicación ¿La comunicación es horizontal entre jefes y colaboradores? | 39 |
| Figura 3. Dimensión Comunicación ¿La gerencia trabaja con una comunicación horizontal permanente? | 40 |
| Figura 4. Dimensión Emociones ¿Se reconoce el grado de estrés entre los jefes y colaboradores? | 41 |
| Figura 5. Dimensión Empatía ¿Los jefes mantienen una comunicación adecuada entre su personal? | 42 |
| Figura 6. Satisfacción del Personal ¿La infraestructura es idónea para las actividades que se realizan? | 43 |
| Figura 7. Dimensión Motivación ¿Los riesgos de accidentes laborales son prevenidos acertadamente? | 44 |
| Figura 8. Dimensión Expectativas ¿Reciben una remuneración justa, pues es proporcional a las actividades que realiza? | 45 |
| Figura 9. Dimensión Expectativas ¿Las condiciones laborales son óptimas, ya sea por el recurso humano y por los materiales? | 46 |
| Figura 10. Dimensión Seguridad ¿Las labores desarrolladas generan satisfacción en los colaboradores, pues están relacionadas con sus habilidades? | 47 |

RESUMEN

El título de la investigación presentada fue “el liderazgo gerencial y la satisfacción del personal en la Oficina de Gestión y Desarrollo de la Red Asistencial Sabogal – EsSalud, Callao, 2013” cuyo objetivo principal consistió en determinar la influencia del liderazgo gerencial y la satisfacción del personal de la Oficina de Gestión y Desarrollo de la Red Asistencial Sabogal. Al respecto del liderazgo gerencial el autor Richard Daft sostiene considerara las siguientes dimensiones; Toma de decisiones, Comunicación, emociones, empatía, adaptabilidad y predisponibilidad. Así también con respecto a la Satisfacción Laboral el autor Idalberto Chiavenato expresa la necesidad de evaluar la Motivación, las Expectativas y la Seguridad como dimensiones de la variable en mención.

La investigación presentada fue de tipo descriptivo – correlacional, su diseño fue no experimental, transversal, su población estuvo conformada por 33 trabajadores de la Oficina de Gestión y Desarrollo de la Red Asistencial Sabogal su muestra estuvo conformada por el 100% de los trabajadores del área, y los instrumentos utilizados fueron cuestionarios Tipo Likert.

Finalmente se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre el Liderazgo Gerencial y la Satisfacción Laboral en la Oficina de Gestión y Desarrollo de la Red Asistencial Sabogal, Callao 2013 también se concluyó que, el liderazgo incide en la motivación del personal en la Oficina de Gestión y Desarrollo de la Red Asistencial Sabogal, así como se concluyó que la toma de decisiones afecta en la satisfacción laboral del personal de la Oficina de Gestión y Desarrollo de la Red Asistencial Sabogal y por último se concluyó que la comunicación mejora la satisfacción laboral en la Oficina de Gestión y Desarrollo de la Red Asistencial Sabogal.

Palabras claves: *Liderazgo Gerencial, Satisfacción del Personal, Toma de decisiones, Comunicación, emociones, empatía, adaptabilidad, predisponibilidad, Motivación, Expectativas, Seguridad.*

ABSTRACT

The title of the present investigation was "managerial leadership and job satisfaction in the Office of Management and Development of the Sabogal Network Asistente - EsSalud, Callao, 2013" whose main objective was to determine the influence of managerial leadership and job satisfaction of the Office of Management and Development of the Sabogal Network Asistente - EsSalud. About the managerial leadership he says author Richard Daft consider the following dimensions; Decision making, communication, emotions, empathy, adaptability and predisponibilidad. So also with regard to job satisfaction Idalberto Chiavenato the author expresses the need to evaluate Motivation, Expectations and Security as dimensions of the variable in question.

The research was descriptive type - correlational design was not experimental, transversal, its population consisted of 33 workers of the Office of Management and Development of the Sabogal Network Asistente - EsSalud your sample consisted of 100% of workers in the area and the instruments used were questionnaires Likert type.

Finally it was concluded that there is a significant relationship between managerial leadership and job satisfaction in the Office of Management and Development of the Sabogal Network Asistente - EsSalud also concluded that leadership affects the motivation of staff in the Office Management and Development of the Sabogal Network Asistente - EsSalud and it was concluded that the decision affects job satisfaction of the staff of the Office of Management and Development of the Sabogal Network Asistente - EsSalud and finally concluded that communication improves job satisfaction in the Office of Management and Development of the Sabogal Network Asistente - EsSalud.

Keywords: Managerial Leadership, Personal Satisfaction, Decision making, communication, emotions, empathy, adaptability, predisponibilidad, Motivation, Expectations, Security.