



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**“EL LIDERAZGO DE LOS DIRECTIVOS Y SU
INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE ELECTRO ORIENTE S.A. EN
TARAPOTO, EL AÑO 2012”.**

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

AUTOR:

PATRICIA GÓMEZ FLORES

ASESORES:

Lic. SEIDY JANICE VELA REATEGUI

Lic. ANA LUISA RENGIFO VARGAS

TARAPOTO – PERÚ

2012

DEDICATORIA

A Dios y a mi familia, por su apoyo
Incondicional para el logro de esta meta
en mi desarrollo personal.

Con amor.

A nuestros profesores y asesores.

A ustedes mi gratitud y respeto

A todas las personas que
contribuyeron para el logro
de este trabajo.

Gracias

PRESENTACIÓN

La presente investigación titulada “EL LIDERAZGO DE LOS DIRECTIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ELECTRO ORIENTE S.A. EN TARAPOTO, EL AÑO 2012”. Se ha elaborado con la finalidad de que sirva como una fuente de información importante para los interesados en las variables estudiadas, para los profesionales, para los estudiantes así como para la propia institución investigada, y en ella podrán encontrar material para tomar decisiones y valiosa información para incrementar sus conocimientos.

Esta tesis ha seguido el orden establecido y diseñado por la Universidad César Vallejo filial Tarapoto en lo que se refiere al Reglamento de Grados y Títulos, cumpliendo los requisitos y condiciones y las exigencias que en su momento se recibieron por parte de los asesores.

La presente tesis está orientada a demostrar el efecto que tiene el Liderazgo de los directivos sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de Electro Oriente S.A. el año 2012, institución que genera, transmite, distribuye y comercializa la energía eléctrica para el progreso y desarrollo de las ciudades y los pueblos de la Provincia de San Martín y Loreto.

Razón por la cual, solicito al jurado evaluador me permitan sustentar y defender este trabajo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme las energías física y mental para lograr la presente investigación y culminar con éxito la meta que me he planteado.

A mis familiares, especialmente a mis adorados hijos Cesar Yair y Ariana Nicolle por tolerar mi ausencia en la realización de este trabajo para ser un ejemplo a seguir, mi esposo que estuvo siempre dándome animo para finalizar con este proyecto a mis padres, un millón de gracias por sus consejos y su apoyo incondicional para el logro personal en la realización de este proyecto.

A mis asesores Lic. Seidy Janice Vela Reátegui y Lic. Ana Luisa Rengifo Vargas por sus orientaciones apoyo enseñanza y preocupaciones, Dios les bendiga.

A todos ellos mi eterna gratitud

ÍNDICE

Contenido	Página
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
INDICE	v
DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO	12
1.1 El Problema	12
1.1.1 Selección del problema	12
1.1.2 Antecedentes del problema	14
1.1.3 Formulación del problema	18
1.1.4 Justificación	18
1.1.5 Limitaciones	20
1.2 Objetivos	20
1.3 Hipótesis	21
1.4 Variables – Muestra	21
1.5 Diseño de la ejecución	23
1.5.1 Tipo de Diseño	23
1.5.2 Población – Muestra	24
1.5.3 Técnica, instrumentos, fuentes e informantes	24
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO.	25
2.1 Marco Teórico	25
2.2 Marco conceptual	40

CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	43
CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	49
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	51
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
6.1 Conclusiones	54
6.2 Recomendaciones	56
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	58
7.1 Bibliografía	58
7.2 Anexos	61

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento, Patricia Gómez Flores, identificada con DNI N°. 08146763, con domicilio en el Jr. Miraflores N° 339, Banda de Shilcayo, quien ha elaborado la tesis denominada **“EL LIDERAZGO DE LOS DIRECTIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ELECTRO ORIENTE S.A. EN TARAPOTO, EL AÑO 2012”**, para optar el grado de Licenciado en Administración que otorga la Universidad César Vallejo de Tarapoto - Perú, declaro que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por el autor y que en él no existe plagio de naturaleza alguna de otro trabajo de tesis o similar elaborado por cualquier otra persona.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o en Internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Julio año 2012

Patricia Gómez Flores
DNI: 08146763

RESUMEN

El ser humano desde muy pequeño aprende a seguir normas de conducta y a respetar valores culturales generados en la sociedad; es aquí cuando se refuerzan las bases de la creación de líderes que en el futuro guiarán o dirigirán las instituciones u organizaciones. Desde muy temprana edad, se determinarán los factores y el ambiente donde se formará la personalidad de verdaderos líderes y también de los colaboradores o seguidores. Los primeros se encargarán de tomar las decisiones de las organizaciones y los segundos, de ejecutar las acciones dictadas por los primeros. Temas como la personalidad del líder, el poder y la influencia, las contingencias del liderazgo, etc. son temas que a través de los años se han querido contestar desde una perspectiva cotidiana en la vida práctica y también desde un enfoque científico.

Así mismo, El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indican la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. Es un hecho visible que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se sienten bien pagados, bien considerados, porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, realizando tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos.

Al concluir la investigación se ha logrado determinar que existe una relación directa y positiva entre estas dos variables, y que el liderazgo ejerce influencia sobre la satisfacción laboral de los trabajadores. Antes de aplicar las encuestas a la totalidad de la muestra que a su vez es el total de la población, se han aplicado 20 encuestas como una especie de piloto y al encontrar que no existen inconvenientes en las respuestas y en los resultados se ha procedido a aplicar a todos los trabajadores de la empresa.

El tipo de investigación que se presenta a continuación es descriptiva, de corte transversal, aplicada y prospectiva, los resultados se presentan de acuerdo a la información que los encuestados han registrado en el cuestionario que se ha aplicado de manera anónima a cada uno de los trabajadores de Electro Oriente S.A.

ABSTRACT

The human being from very small learns to follow policies and to respect cultural values generated in the company; it is here when there are reinforced the bases of the leaders' creation that in the future the institutions or organizations will guide or direct. From very early age, the factors and the environment will decide where there will be formed the personality of real leaders and also of the collaborators or followers. The first ones will take charge taking the decisions of the organizations and the second ones, executing the actions dictated by the first ones. Topics as the personality of the leader, the power and the influence, the contingencies of the leadership, etc. They are topics that across the years have wanted to be answered from a daily perspective in the practical life and also from a scientific approach.

Likewise, The topic of the labor satisfaction is of great interest because it indicates the skill of the organization to us to satisfy the needs of the workers and because many evidences demonstrate that the unsatisfied workers are absent to the work with more frequency and are in the habit of resigning more, whereas the satisfied employees enjoy better health and more years live. It is a visible fact that the workers who feel satisfied in his work, it is because they feel full well, considered well, because they ascend or learn, they are those who produce and give good results more. Inversely, the workers who feel badly full, badly treated, realizing monotonous tasks, without possibilities of extending horizons of comprehension of his labor, are those who give good results less, that is to say, they are the most unproductive.

On having concluded the investigation it has achieved to determine that there exists a direct and positive relation between these two variables, and that the leadership exercises influence on the satisfaction to work of the workers. Before applying the surveys to the totality of the sample that in turn is the total of the population, 20 surveys have been applied as a pilot's species and on having thought that disadvantages do not exist in the answers and in the results one has proceeded to apply all the workers of the company.

The type of investigation that one presents later is descriptive, of transverse, applied and market court, the results appear in agreement to the information that the polled ones have registered in the questionnaire that has applied to itself in an anonymous way each of the workers of Electro Oriente S.A.