

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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



PROYECTO ACADÉMICO

**“ EL LIDERAZGO Y SU EFECTO EN LA SATISFACCION
LABORAL DEL PERSONAL DE ATENCIÓN DEL BBVA
CONTINENTAL OFICINAS CHIMBOTE, AÑO 2012”**

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

AUTORA:

VALVERDE URIOL MEDALY LISBETH

ASESORA:

Mg. OLENKA ESPINOZA RODRÍGUEZ

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:
RECURSOS HUMANOS - DESARROLLO EMPRESARIAL**

CHIMBOTE - PERÚ

2012

DEDICATORIA

A Dios

Por permitirme llegar a este punto tan importante de mi vida profesional, dándome salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis Padres

Por brindarme su apoyo incondicional, consejos, y por la motivación que me proporcionan para esforzarme cada día más y mostrarme que la vida es un proceso de constante aprendizaje.

A mis maestros

Ya que fueron ellos quienes se esforzaron por enseñarme una digna educación y marcaron cada etapa de mi vida universitaria.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por llevarme por el buen camino y brindarme salud tanto mental como físicamente.

A mi padre Ananías, por preocuparse y brindarme una educación de calidad.

A mi madre Martha por el cariño brindado y su comprensión que va más allá de una simple compañía.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado *“EL LIDERAZGO Y SU EFECTO EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ATENCIÓN DEL BBVA BANCO CONTINENTAL, OFICINAS CHIMBOTE, AÑO 2012”*, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciados en Administración.

La presente investigación tiene como objetivo determinar el efecto del liderazgo en la satisfacción laboral del personal de atención del BBVA Banco Continental, oficinas de Chimbote, los resultados a obtener permiten reafirmar la importancia de una gerencia eficaz capaz de mantener la estabilidad emocional de los trabajadores a fin de obtener resultados productivos en las tareas y funciones encomendadas.

Sin mayor preámbulo, se da apertura a los honorables jurados para la revisión respectiva y pertinente que amerite la presente investigación, por lo cual agradezco de antemano.

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	viii
1. INTRODUCCION.....	1
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	2
1.1.1. Realidad problemática.....	2
1.1.2. Formulación del problema.....	4
1.1.3. Justificación.....	4
1.1.4. Antecedentes.....	5
1.1.5. Objetivos.....	7
1.1.5.1. General.....	7
1.1.5.2. Especifico.....	7
1.2. MARCO REFERENCIAL CIENTIFICO.....	8
1.2.1. Marco teórico.....	8
1.2.2. Marco conceptual.....	52

2.	MARCO METODOLOGICO.....	54
2.1.	Hipótesis.....	54
2.2.	Variables.....	54
2.2.1.	Definición conceptual.....	54
2.2.2.	Definición operacional.....	54
2.3.	Metodología.....	55
2.3.1.	Tipos de estudio.....	55
2.3.2.	Diseño.....	55
2.4.	Población y muestra.....	55
2.5.	Método de investigación.....	56
2.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	57
2.7.	Método de análisis de datos.....	57
3.	RESULTADOS.....	59
4.	DISCUSIÓN.....	78
5.	CONCLUSIONES.....	82
6.	SUGERENCIAS.....	84
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
8.	ANEXOS.....	89

RESUMEN

La presente investigación titulada "El liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral del personal de atención del BBVA Banco Continental, oficinas Chimbote, año 2012", tuvo por objetivo determinar el efecto de los estilos de liderazgo, tales como el autoritario coercitivo y benevolente, el consultivo y participativo en los niveles de satisfacción laboral.

El objetivo plasmado se alcanzó a través de una investigación explicativa con diseño post facto, lo que implicó comparar los niveles de satisfacción laboral a causa del liderazgo ejercido en las oficinas del BBVA - "Bolognesi" y del "Mega Plaza"; la muestra de estudio estuvo conformada por los gerentes de quienes se midió el liderazgo a través del cuestionario basado en el modelo comparativo de Rensis Likert; la otra muestra la conformó el personal de atención de quienes se midió los niveles de satisfacción laboral a través la escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo – SL- SPC.

Los resultados indicaron que los estilos de Liderazgo predominantes en los gerentes del BBVA oficina Bolognesi son el coercitivo y benevolente, y los niveles de satisfacción laboral del personal a cargo, se ubicó desde "parcial insatisfacción" hasta "regular" en los factores de políticas administrativas, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, a excepción de las relaciones sociales que se concentró al 100% en el nivel regular; un comportamiento contrario sucedió en los gerentes del BBVA oficina Mega Plaza, en los cuales predomina el estilo consultivo y participativo y los niveles de satisfacción laboral se situaron desde "regular" hasta "parcial satisfacción" en los factores, relaciones sociales y desarrollo personal y hasta el nivel "alta satisfacción" en los factores desempeño de tareas y relación con la autoridad, y con respecto a las políticas administrativas existió una excepción considerando que se ubicaron en el nivel "parcial insatisfacción". De lo anterior se concluyó que los estilos de liderazgo tienen un efecto significativo en la satisfacción laboral del personal, según la Prueba t student al 5% de significancia, siendo que los estilos consultivo y participativo resultan ser los adecuados para liderar al personal.

Palabras Claves: Liderazgo, coercitivo, benevolente, consultivo, participativo y satisfacción laboral.

ABSTRACT

This research entitled "Leadership and its effect on job satisfaction of care staff BBVA Banco Continental, offices Chimbote, 2012," aimed to determine the effect of leadership styles, such as coercive and benevolent authoritarian, the consultative and participatory levels of job satisfaction.

The goal was reached captured through a research post facto explanatory design, which involved comparing the levels of job satisfaction because of the leadership in the offices of BBVA - "Bolognesi" and "Mega Plaza", the study sample consisted of managers who lead was measured through the questionnaire based on Likert Rensis comparative model, the other shows the formed care staff who measured levels of job satisfaction Job satisfaction scale of Sonia Palma Carrillo - SL-SPC.

The results indicated that the predominant leadership styles BBVA office managers Bolognesi are coercive and benevolent, and job satisfaction levels of staff in charge, placed from "partial dissatisfaction" to "regular" in administrative policy factors , personal development, and task performance relationship to authority, except for social relationships that focused 100% on the regular level, an opposite behavior was in the office managers BBVA Mega Plaza, where consultative style prevails and participatory and job satisfaction levels were placed from "regular" to "partial satisfaction" factors, social and personal development and level "high satisfaction" in the performance of tasks and factors relating to the authority, and regarding administrative policies considering an exception existed that were located at the "partial dissatisfaction". From the above it was concluded that leadership styles have a significant effect on job satisfaction of staff, according to student t test at 5% significance, being the consultative and participatory styles happen to be suitable to lead the staff.

Keywords: Leadership, coercive, benevolent, consultative, participatory and job satisfaction