



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**LIDERAZGO ESTRATÉGICO Y MOTIVACIÓN LABORAL EN EL ÁREA
DE POST-VENTA EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES;
SURQUILLO, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

ANGIE MELISSA LEÓN GARCÍA

ASESORA:

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTION DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017- II

PÁGINA DEL JURADO

.....
PRESIDENTE
Dr. Arce Álvarez Edwin

.....
SECRETARIO
Dr. Jiménez Calderón Cesar Eduardo

.....
VOCAL
Msc. Mairena Fox Petronila Liliana

DEDICATORIA

A mi padre Luis León y a mi madre Bertha García, por el gran amor que me brindan, por sus consejos y por todo el apoyo que me brindaron para seguir adelante y lograr esta meta, a mi esposo Marcos Barba, por todo el apoyo incondicional, porque siempre estuvo conmigo a pesar de todas las adversidades y obstáculos que se presentaron en el camino y que me ayudaron para motivarme a culminar y lograr terminar mi carrera.

AGRADECIMIENTO

A cada uno de mis profesores y asesores por su enseñanza, dedicación y apoyo brindado durante el tiempo que duro mi carrera.

A mis asesores de Desarrollo de Tesis por sus aportes, apoyo y paciencia durante la culminación de mi trabajo de investigación.

Asimismo, a la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de culminar mi carrera universitaria y por sus servicios brindados.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo León García, Angie Melissa con DNI N° 41124816, 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.

Así mismo, 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, Diciembre del 2017

Angie Melissa León García

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Liderazgo Estratégico y Motivación Laboral en el área de post-venta en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Angie Melissa León García

INDICE

	Página
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	x
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.2.1 Antecedentes Nacionales	2
1.2.2 Antecedentes Internacionales	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.3.1 Liderazgo Estratégico	5
1.3.2 Motivación Laboral	11
1.4. Formulación del problema	15
1.4.1. Problema General	15
1.4.2. Problemas Específicos	15
1.5. Justificación del estudio	15
1.5.1. Justificación teórica	15
1.5.2. Justificación metodológica	16
1.5.3. Justificación practica	16
1.6. Hipótesis	16
1.6.1. Hipótesis General	16
1.6.2. Hipótesis Específicas	16
1.7. Objetivos	17
1.7.1. Objetivo General	17
1.7.2. Objetivo Específicos	17
II. MARCO METODOLÓGICO	18
2.1. Diseño de la Investigación	18
2.2. Variables, operacionalizacion	19
2.3. Población y muestra	21
2.3.1. Población	21
2.3.2. Muestra y muestreo	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.4.1. Técnica de recolección de datos	22
2.4.2. Instrumento	22
2.4.3. Validez	22
2.4.4. Confiabilidad	23

2.5. Métodos de análisis de datos	23
2.6. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
3.1. Prueba de normalidad	24
3.2. Contrastación de hipótesis	24
3.3. Análisis de resultados	29
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
VII. REFERENCIAS	40
ANEXOS	
Anexo 1: Encuesta	
Anexo 2: Matriz de Consistencia	

INDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1. Variables de la investigación	19
Tabla 2.2.2.1. Matriz de operacionalización	20
Tabla 2.4.3.1 Validación a juicios de expertos	22
Tabla 2.4.4.1. Estadística de fiabilidad	23
Tabla 3.1.1. Prueba de normalidad	24
Tabla 3.2.1.1 Nivel de correlación	25
Tabla 3.2.1.2 Escala de correlación- Hipótesis general	25
Tabla 3.2.2.1 Escala de correlación- Hipótesis específica 1	26
Tabla 3.2.3.1 Escala de correlación- Hipótesis específica 2	27
Tabla 3.2.4.1 Escala de correlación- Hipótesis específica 3	28
Tabla 3.3.1.1 Variable 1 Liderazgo estratégico	29
Tabla 3.3.1.2 Dimensión establecer el rumbo	30
Tabla 3.3.1.3 Dimensión diseño de la estructura de la organización	30
Tabla 3.3.1.4 Dimensión fomentar una cultura de excelencia y ética	31
Tabla 3.3.1.5 Variable 2 motivación laboral	32
Tabla 3.3.1.6 Dimensión factores higiénicos	32
Tabla 3.3.1.7 Dimensión factores motivadores	33

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó para poder determinar qué relación existe entre el liderazgo estratégico y la motivación laboral en el área de Post-venta en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2017, La muestra fue de manera censal para toda la población de un total de 40 trabajadores; se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, cuyo instrumento que se elaboro fue un cuestionario conformado por 23 preguntas con respuestas tipo escala de Likert. Posteriormente los resultados fueron procesados y analizados a través del programa SPSS, para lo cual se logró medir el nivel de confiabilidad a través del alfa de Cronbach, obteniendo un nivel de confiabilidad muy buena, de 0.928. Del resultado de los datos de correlación se concluyó que el Liderazgo Estratégico tiene una relación significativa con la motivación laboral en el área de Post-venta en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2017.

Palabras clave: Liderazgo estratégico, motivación laboral, transformacional, visión estratégica.

ABSTRACT

The present research work was carried out to determine the relationship between strategic leadership and work motivation in the post-sale area of a telecommunications company, Surquillo 2017. The sample was census-based for the entire population of a total of 40 workers; the survey was used as a data collection technique, whose instrument that was developed was a questionnaire consisting of 23 questions with Likert scale responses. Subsequently, the results were processed and analyzed through the SPSS program, for which it was possible to measure the level of reliability through Cronbach's alpha, obtaining a very good reliability level of 0.928. From the result of the correlation data it was concluded that the Strategic Leadership has a significant relationship with the work motivation in the area of Post-sale in a telecommunications company, Surquillo 2017.

Keywords: Strategic leadership, work motivation, transformational, strategic vision