



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA

Estilos de liderazgo y su influencia en el nivel de satisfacción laboral
en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTORA:

Ladines Zapata Indira Cristina (ORCID: 0000-0002-9926-406X)

ASESOR:

Dr. Salazar Salazar Elmer Bagner (ORCID: 0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

Piura - Perú

2021

Dedicatoria

Dedicado a mi familia y todas las personas que me han apoyado en este proceso, y a las mujeres emprendedoras del Perú, fuente de inspiración y lucha constante.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a profesores y asesores, en especial al Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar, quien con su guía y conocimientos me ayudó a alcanzar mi objetivo.

A la Universidad César Vallejo, por brindarme los recursos y herramientas necesarias para llevar a cabo mi investigación.

A mis compañeros y familia, en especial a mi madre y esposo, quienes han estado en apoyo constante, brindándome siempre palabras de ánimo en todo momento.

Índice de contenidos

Carátula.....	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
I. MARCO TEÓRICO.....	4
II. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
Tipo de Investigación	17
Diseño de Investigación.....	17
3.2 Variables y Operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5 Procedimientos.....	22
3.6 Métodos de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	37
REFERENCIAS	41
ANEXOS	50

Índice de Tablas

Tabla 1 Total de población empresa.....	28
Tabla 2 Variable independiente: Estilos de Liderazgo	32
Tabla 3 Variable dependiente: Satisfacción laboral.....	34
Tabla 4 Objetivo específico 1	36
Tabla 5 Objetivo específico 2.....	37
Tabla 6 Objetivo específico 3.....	38
Tabla 7 Objetivo específico 4.....	39
Tabla 8 Objetivo específico 5.....	40
Tabla 9 Objetivo general	41

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 El liderazgo según Alles	19
Figura 2 Tipos de Liderazgo	25
Figura 3 Percepción del empleado sobre el comportamiento del Gerente	27
Figura 4 Teoría de la motivación e higiene de Frederick Herzberg	31
Gráfico 1 Estilos de liderazgo.....	33
Gráfico 2 Satisfacción laboral.....	35

Resumen

Los estilos de liderazgo cobran cada vez más importancia dentro del mundo de las organizaciones, es así que muchos autores y estudiosos lo relacionan estrechamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores dentro de estas. Este trabajo tuvo como objetivo determinar la influencia de los estilos de liderazgo en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021, cuyo fin fue aportar con el conocimiento del estilo de liderazgo que se maneja actualmente en el Banco y como puede mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores. Se efectuó una investigación correlacional cuantitativa, cuyos resultados demostraron que tanto el Liderazgo Autocrático como el Liderazgo Transaccional predominan con un 28.3% seguidos del Liderazgo Laissez-Faire como el Liderazgo Democrático presentan un 21.7%. Por otra parte, de acuerdo con la correlación de Spearman de 0.693, se evidencia un impacto moderado, deduciendo que los Estilos de liderazgo no influyen significativamente en el nivel de satisfacción laboral.

Palabras claves: Estilos de liderazgo, Satisfacción laboral, Autocrático, Transaccional, Laissez-Faire, Transformacional y Democrático.

Abstract

Leadership styles are becoming increasingly important within the world of organizations, so many authors and academics relate it closely to the level of job satisfaction of employees inside them. The objective of this work was to determine the influence of leadership styles on the level of job satisfaction at Banco de Comercio, Agencia Piura 2021, the purpose of which was to provide knowledge of the leadership style currently being used at the Bank and how it can improve the level of employee satisfaction. A quantitative correlational investigation was carried out, the results of which showed that both Autocratic Leadership and Transactional Leadership predominate with 28.3% followed by Laissez-Faire Leadership and Democratic Leadership present 21.7%. On the other hand, according to the Spearman correlation of 0.693, a moderate impact is evidenced, deducing that Leadership Styles do not significantly influence the level of job satisfaction.

Keywords: Leadership styles, Job satisfaction, Autocratic, Transactional, Laissez-Faire, Transformational and Democratic.

INTRODUCCIÓN

En la economía del siglo XXI, el liderazgo, es fundamental para el éxito o fracaso en las organizaciones, es la habilidad para conseguir que un grupo de personas trabajen por un solo objetivo, es una competencia muy importante y necesaria, pero también escasa, con dificultades para tener un impacto palpable en el desarrollo. (Builes, 2016)

Asociado a esto, la satisfacción laboral va de la mano o es consecuencia de las acciones de un estilo de liderazgo. Podemos decir, que la actitud de un empleado hacia sus superiores y colegas, sumado a lo que proyecta obtener laboralmente, influyen en la satisfacción laboral. (COFIDE MEXICO, 2020)

Cuando el liderazgo, utilizado de acuerdo al estilo de la jefatura, puede actuar en pro o contra de las organizaciones, se presenta la realidad problemática. Cuando las empresas consideran las características y el perfil que debe tener el nuevo gerente, deben comprender que la persona ha desarrollado una técnica gerencial, que, si bien puede superar al predecesor, tiene una particular cultura empresarial. (Morales, 2017).

El liderazgo va unido a la satisfacción laboral como una sola fuerza. En distintos sectores (educación, salud, hidrocarburo y entidades gubernamentales) en países de América, Europa y Oceanía se ha demostrado esta fuerte relación entre ambas variables. Las organizaciones deben desarrollar líderes, más aún en países como el nuestro, que están en plena carrera hacia el progreso. (Añazco et al., 2019).

Reporte global Randstad workmonitor Q3 2018, realizó una encuesta, encontrando que México tuvo la satisfacción laboral más elevada, con 82%, 81% la India y los Estados Unidos 80%. La satisfacción laboral más baja con 44% la tuvo Japón, y con 46% Hong Kong. Debido a esto se considera a la satisfacción laboral importante, ya que mientras mejor sea la calidad de vida del profesional, el empleador obtendrá mejores resultados por parte de este. (Gestión, 2019).

En el sector de servicios, el estilo de liderazgo es sumamente importante, ya que tiene un impacto directo en la economía y su expansión. De esta manera, la expansión y aumento del sector de servicios incrementa la economía nacional, más aún en un país del tercer mundo. (Asrar-ul-haq & Kuchinke 2016).

Tendencias Globales del Capital Humano, realizó una encuesta, obteniendo como resultados que el 85% de los participantes considera que desarrollar líderes es un tema muy importante, el 81% de ellos asegura que los líderes del nuevo milenio se enfrentan a nuevos y únicos requerimientos. En cuanto a las compensaciones, sólo el 11% afirma tener un sistema de remuneraciones que va de la mano con los objetivos de la organización, mientras que un 23% no conoce qué clase de beneficios aprecia sus colaboradores. (Kaji et al., 2019)

Una encuesta de satisfacción laboral en el Perú, encontró que el 76% de los peruanos no son felices en su trabajo, el 22% manifiesta que es porque no es un trabajo desafiante, otro 20% dice que hay mal clima laboral, el 19% dice que le falta liderazgo a su jefe, el 12% no está contento con su salario, el 10% opina que la empresa no reconoce sus logros y que no es libre de aportar con nuevas ideas, el 7% indica que no le dan oportunidades de ascender y crecer profesionalmente. Así mismo, existe otro 24% que sí se siente contento con su trabajo; de los cuales el 93% indica que su trabajo es fundamental para la organización. (Saavedra et al., 2020)

Partiendo de estos puntos, la presente investigación buscó enfatizar la importancia de la satisfacción laboral influenciada por el estilo de Liderazgo ejercido en el Banco de Comercio Agencia Piura, debido a que desde su apertura en Julio del 2008, esta agencia ha sufrido múltiples cambios de gerentes, lo que generó períodos de adaptación muy cortos para los empleados y para los mismos gerentes, quienes llegaban con su propio estilo de liderazgo, que si bien pudo haber sido exitoso anteriormente, no siempre pudo ser lo mismo dentro del Banco de Comercio, una organización que enfrenta retos y desafíos, con mucha competencia en el mercado y con productos aún en desarrollo. Dicho esto, se analizó el

problema: ¿Cómo influyen los estilos de liderazgo en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021?

Esta investigación se justificó debido a que contribuirá a las futuras investigaciones realizadas acerca de cómo influyen los estilos de liderazgo en el grado de satisfacción laboral en diversas organizaciones. Desde el punto de vista teórico, esta investigación presentó conceptos sobre Liderazgo y Satisfacción laboral, contribuyendo así con datos más específicos que ayuden a implementar mejoras en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Comercio y otros. Desde el punto de vista social, evaluar los estilos de liderazgo, su influencia, y de qué manera repercuten en los colaboradores y su satisfacción laboral, que aporten no sólo dentro del Banco de Comercio, sino en la Banca en general. Desde la vista práctica, esta investigación sirvió de aporte al Banco de Comercio, como guía para conocer el estilo más utilizado, con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral en sus colaboradores. Esta investigación planteó los objetivos:

Objetivo General: Determinar la influencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021. Para alcanzar este objetivo, debemos cumplir los objetivos específicos siguientes: determinar la influencia del liderazgo laissez-faire la satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021, determinar la influencia del liderazgo autocrático en la satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021, determinar la influencia del liderazgo democrático en la satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021, determinar la influencia del liderazgo transaccional en la satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021, determinar la influencia del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021. La hipótesis que se planteó fue que existe influencia significativa entre los estilos de liderazgo con el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021.

I. MARCO TEÓRICO

Descrita la realidad problemática del Banco de Comercio Agencia Piura, a continuación, se describe la base de la presente investigación en antecedentes de trabajos previos y relevantes.

En el ámbito internacional, Oliva & Molina (2016), en su artículo de investigación “Los estilos de liderazgo y el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de establecimientos de salud de Chillán, Chile”, trabajó con 179 funcionarios como muestra, que desempeñaban funciones en dicho centro de salud. Los resultados concluyeron que, para los estilos de liderazgo participativo, persuasivo, directivo y la satisfacción laboral, la relación es positiva.

En Ecuador, los autores Verdesoto & Suárez (2015) en su estudio “El liderazgo y su influencia en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores”. La investigación fue correlacional y no experimental. Concluyen que el estilo de liderazgo de la línea de producto que se investigó influye directamente en los colaboradores y su satisfacción laboral.

Meza & Silva (2015) en su estudio “La influencia del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral de los funcionarios en la EP PETROECUADOR”. Se menciona en los resultados a que altos niveles de esfuerzo extra, efectividad y satisfacción, se asocian a los líderes transformacionales, de esta manera aumentan el compromiso y motivación de sus colaboradores.

Peñarreta (2014) en su estudio “La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal de Loja”, concluye que, en cuanto a los estilos de liderazgo, dominó el equilibrado, con un porcentaje de 85,8. En cuanto a las variables, no encontró una relación clara.

Finalmente, Villacrés (2016), en su investigación “Influencia de los tipos de liderazgo en el clima laboral en una entidad financiera”, concluye que al momento de determinar el clima organizacional el liderazgo puede ser clave. La autora concluyó que el liderazgo no influye dentro de la organización con respecto al clima laboral.

A nivel nacional, en un trabajo más reciente, Santa María, F. (2021), en su investigación llamada “La Influencia del liderazgo y la cultura organizacional en la satisfacción laboral de la mediana empresa en Lima Metropolitana”. Obtuvo resultados que destacan la influencia de la satisfacción laboral por parte del liderazgo transaccional desarrollador y los rasgos misión e implicación en la variable cultura organizacional.

Las autoras Gallegos & Miranda (2019) en su estudio denominado “Los estilos de liderazgo y su influencia en la satisfacción organizacional”. Realizaron un estudio regresional, cuantitativo y transversal. Llegaron a concluir que el modelo que presentaba un mejor ajuste es el conformado por el liderazgo transaccional, liderazgo transformacional, liderazgo correctivo y liderazgo pasivo, y también que los estilos de liderazgo tienen un rol predictor significativo para la satisfacción laboral y sus dimensiones.

Otro estudio a nivel nacional de los autores López & Magallanes (2017) denominado “Estilos de liderazgo y los niveles de satisfacción laboral de la empresa Manuelita F y H, Ica 2016”. Realizaron una investigación no experimental, y descriptiva correlacional. López & Magallanes destacan al estilo autocrático como más influyente que el democrático y liberal.

Por su parte, Bazán (2016) en el trabajo “Influencia del liderazgo en la satisfacción laboral en el Hospital Cayetano Heredia 2016”, mediante un tipo de investigación descriptiva correlacional, concluye la relación entre ambas variables

Marisol (2015), en su tesis “Estilos de liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral en World Vision Perú, Ancash 2014”. Mediante el estudio no experimental,

descriptivo-causal y transeccional, los resultados indicaron que el liderazgo que predomina es el enfocado en las tareas con un nivel moderado de satisfacción.

Localmente, Pingo (2016), estudió los “Estilos de liderazgo y el nivel de satisfacción laboral Caja Piura, Agencia Paita 2016”. El estudio fue descriptivo, cualitativo, cuantitativo, transversal y correlacional, Pingo concluyó que hay una correlación significativamente positiva para las dos variables.

Moscol (2017), y “El liderazgo y nivel de Satisfacción laboral de una empresa privada en Piura”. Obtuvo como resultados una existencia poco significativa para la relación de ambas variables, mediante una investigación no experimental – transversal y cuantitativa.

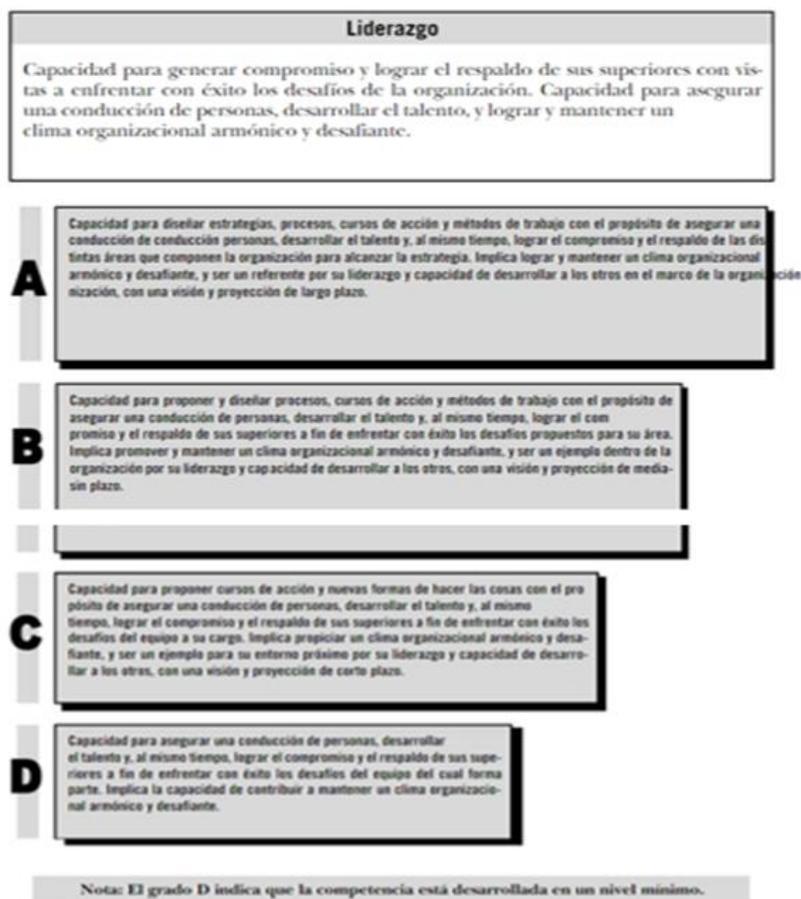
Román (2016), en la investigación “Liderazgo y el clima organizacional en el área operativa del Banco de Crédito, Piura 2016”. Tuvo un estudio descriptivo correlacional, experimental y transversal. Román concluye con la significativa relación para las dos variables.

Continuando en ámbito local, Flores-García (2014), y su trabajo “Los estilos de liderazgo de los directivos en los Colegios Parroquiales en Piura”. Las conclusiones del autor son que el estilo Transformacional es el predominante, y el que menos destaca es el estilo de No Liderazgo.

Por último, Reyes (2017), para la investigación “Influencia de la Satisfacción laboral y motivación en los trabajadores administrativos del cuartel Isaac Rodríguez en Piura”. El trabajo tuvo un diseño cuantitativo y descriptivo correlacional. Participaron 60 colaboradores. El autor concluyó la existencia positiva en la relación entre las variables mencionadas.

De acuerdo con las investigaciones previas, a continuación, se presentan teorías que nos servirán de base para las variables: Estilos de liderazgo y Satisfacción laboral.

Figura 1
Liderazgo según Alles.



Nota: la figura representa el liderazgo. Tomado de Diccionario de competencias por Alles, 2015.

De acuerdo a Alles (2015) en su diccionario por competencias propone una clasificación que enmarca las habilidades que se deben tener en cuenta en las organizaciones: competencias cardinales y competencias específicas, dentro de las cuales figura por supuesto, el liderazgo, quien lo define como la capacidad para desarrollar el talento y la conducción de personas, logrando un clima organizacional que se pueda mantener desafiante y a la vez armónico.

En la investigación de Hernández (2020), el líder encuentra equilibrio entre la consecución de las metas y la satisfacción en los colaboradores, y así genera un óptimo clima laboral, ya que mejora diversas situaciones.

Cala (2018) describe al liderazgo como esa capacidad que tiene la persona para inspirar y servir a otros.

Según Fernández & Quintero (2017), el liderazgo es una técnica o proceso para influir en los seguidores, ya sea familiares, colaboradores, cualquier ciudadano o vecino, y mediante una efectiva comunicación, se transmite una visión, idea, valores y metas, que son recibidas por los receptores del mensaje y siguen ese camino voluntariamente.

Evaristo (2014), citando a Gardner (1991) conceptualiza el estilo de liderazgo, como el proceso de persuasión o ejemplo por medio del que un individuo induce a alcanzar los objetivos planteados por el líder.

Entrado a las definiciones de estilos de liderazgo, Benito (2018), menciona dos tipos de liderazgo dentro de nueve conceptos para lograr el bienestar emocional, los cuales son:

Liderazgo Transformacional, el cual se basa en guiar y dirigir a un grupo para lograr la consecución de un objetivo. Genera una comunicación abierta entre líder y seguidores, se motiva a los empleados a ser más productivos, logrando una influencia idealizada, los líderes se convierten en un referente para los colaboradores.

Liderazgo Transaccional, su base es el intercambio entre trabajadores y directivos de manera bidireccional y funciona mediante un sistema de recompensa y sanciones. Es así que el líder establece metas y estructuras para que, de esta manera, los trabajadores realicen sus actividades óptimamente para lograr los objetivos a cambio de una recompensa.

Figura 2

Tipos de liderazgo



Nota: la figura representa Los tipos de liderazgo. Tomado de Las cinco clases de líder más habituales por García- Allen, 2015.

Por otra parte, García- Allen (2015) menciona que el liderazgo positivo puede ayudar a incrementar el bienestar y rendimiento de los colaboradores y mejorar las ganancias de la organización. Del otro lado, un estilo considerado negativo, baja la autoestima, genera estrés y bajo rendimiento en la organización, y ha enmarcado 5 estilos de liderazgo más habituales, los cuales se toman como dimensiones de la variable:

Liderazgo laissez-faire: Es también conocido como liderazgo no delegativo, es un estilo de no intervención y falta de feedback regular. Se interpreta como dejarlo pasar o dejarlo ser. El líder interviene solo cuando es necesario y con la menor cantidad de control posible. Es un estilo no autoritario que se basa en la teoría de que los empleados con mucha experiencia, entrenamiento y motivación, necesitan menos supervisión para ser productivos, ya que confía en que los colaboradores son expertos y poseen las competencias para rendir de manera independiente, son capaces de cumplir con las tareas con muy poca vigilancia.

Ventajas: Ciertos colaboradores mencionan se puede mejorar la creatividad, se sienten libres debido a la autonomía que sienten y de esta manera se sienten más

satisfechos con su trabajo. Este liderazgo puede aplicarse cuando los empleados sienten pasión y motivación.

Desventajas: Ya que no hay instrucciones específicas, por lo general trabajan menos mientras esperan más información. Es así que las tareas encomendadas o las fechas límite para las entregas no se suelen cumplir, ya que los colaboradores no reciben un feedback apropiado ni son dirigidos de la manera correcta.

Liderazgo autocrático: El liderazgo autocrático permite que los supervisores tomen decisiones sin que participe el resto de colaboradores. El poder es explícito.

El líder concentra todo el poder y nadie desafía sus decisiones. Es un ejercicio de liderazgo unidireccional, lo único que tienen que hacer los subordinados es obedecer las directrices que marca el líder.

Ventajas: Sirve para tomar decisiones rápidas, también cuando se trata de colaboradores que necesitan constante supervisión, ya que de esta manera mejoran la productividad y rapidez en la ejecución de tareas.

Desventajas: El líder al no tomar en cuenta opinión de los colaboradores no es flexible, ya que los subordinados sólo obedecen.

Liderazgo democrático: Conocido también como liderazgo participativo, se caracteriza por crear entusiasmo entre los trabajadores al priorizar la participación de todo el grupo. El líder promueve el diálogo entre sus seguidores para tener en cuenta las opiniones del grupo, pero la decisión final la toma el superior.

Ventajas: Los colaboradores participan en las decisiones, por lo que el líder goza del aprecio de su equipo, ya que este se siente parte de la empresa y de los propios cambios que ocurran en la misma. De esta manera su capacidad de innovar, compromiso, la productividad mejora. Se retiene el talento debido este tipo de incentivos para quedarse en la empresa.

Desventajas: El líder debe mantener siempre la motivación y la colaboración de sus subordinados y un excelente nivel de autoconfianza, en caso contrario se puede perder el equilibrio entre todos.

Liderazgo transaccional: Se basa en transacciones, es decir, en procesos de intercambio entre los líderes y sus seguidores. Los seguidores reciben premios por su desempeño laboral y el líder se beneficia porque ellos cumplen con las tareas.

Ventajas: La motivación es la recompensa que reciben los colaboradores por sus resultados, ya que está orientado a los objetivos. El líder es claro en definir lo que necesita de sus colaboradores y lo que ellos van a percibir.

Desventajas: Si bien es cierto este líder tiene entre sus motivaciones las recompensas, beneficios y dinero, lo que hace que su comportamiento sea predecible, este liderazgo también implica obedecer algunas reglas y si hay estabilidad funciona bien, pero en el mundo cambiante actual, casi siempre está en función de los cambios permanentes.

Liderazgo transformacional: Emplean niveles altos de comunicación para conseguir los objetivos. Generan una visión compartida y transversal acerca de lo que debe ser la empresa en la que se trabaja.

Ventajas: Al trabajar juntos, líderes y subordinados logran una satisfacción y moral superior. El impacto que tienen sobre los seguidores es la clave, ya que el líder ha ganado admiración, respeto y confianza de los colaboradores.

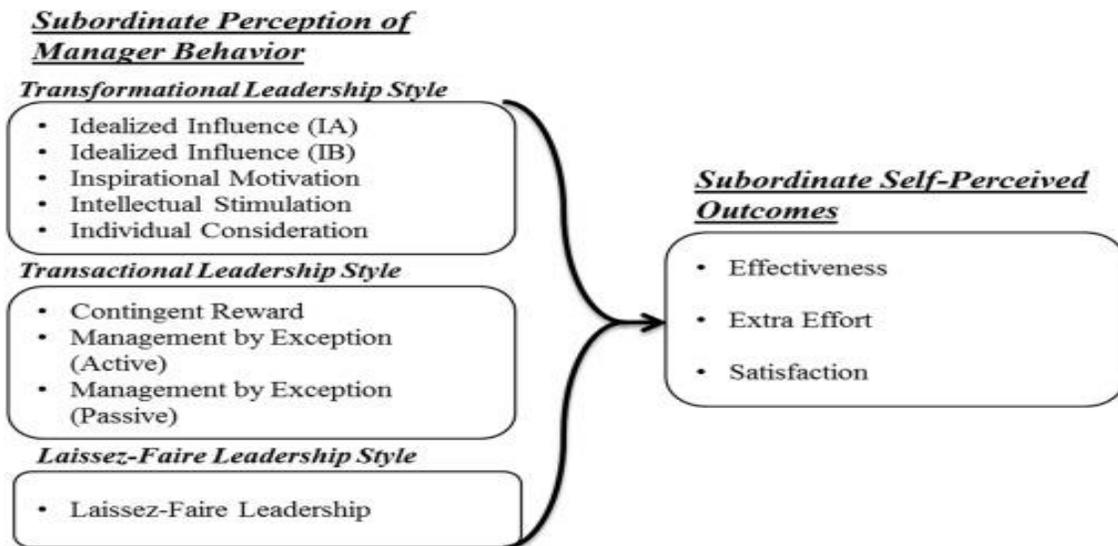
Desventajas: Contrariamente a utilizar reglas e incentivos, crea relaciones basadas en cualidades como las ideas, valores compartidos y la visión.

Con respecto al liderazgo femenino y masculino, Gutiérrez (2015) realiza lo que él llama un meta análisis para analizar las diferencias de estilo de liderazgo entre mujeres y hombres, concluyendo: a) El estilo de liderazgo de las mujeres se muestra como más democrático y participativo en comparación al de los hombres y que a comparación de las mujeres, estos lo hicieron de forma más autocrática o directiva. b) Con mayor frecuencia, los hombres emergen como líderes, a

comparación de las mujeres. c) En comparación con los hombres, si hablamos de liderazgo; en determinadas circunstancias, se evalúa menos favorablemente a las mujeres líderes. d) Mayor motivación para dirigir la tienen hombres que mujeres. e) Las mujeres líderes enfatizan en mayor grado la cooperación sobre la competición. f) El meta análisis arrojó resultados que indican no diferencia en la eficacia del equipo en cuanto al género.

Figura 3

Percepción del empleado sobre el comportamiento del Gerente.



Nota: La figura representa La percepción del empleado sobre el comportamiento del Gerente. Tomado de Impact of leadership styles on employees’ attitude towards their leader and performance: Empirical evidence from Pakistani banks por Asrar-ul-haq & Kuchinke, 2016.

Habiendo visto las teorías, queda más que claro que los estilos de liderazgo tienen influencia en las organizaciones, y se debe resaltar que el estilo de liderazgo puede determinar la buena consecución de objetivos y elevar en los trabajadores sus niveles de satisfacción. Con respecto a la Banca Comercial en general, se suele tener muchas jefaturas por departamento, es ahí donde convergen los estilos de liderazgo que deben actuar en sinergia en cierto punto, para poder lograr los objetivos propuestos como un todo. Es así como Asrar-ul-haq & Kuchinke (2016), mencionan que, para mantenerse por delante de la competencia, los bancos pueden administrar sus recursos humanos de manera efectiva empleando

diferentes estilos de liderazgo en este sentido, y el uso del liderazgo transformacional puede elevar la moral de los empleados y resultar en satisfacción laboral.

Si hablamos de la Satisfacción Laboral, según Sánchez Trujillo et al., (2017) si una empresa desea contribuir eficientemente a las obligaciones con sus colaboradores, accionistas y sociedad, los directivos de esta, necesitan generar relaciones que satisfagan las necesidades entre la organización y los colaboradores.

La organización espera que los empleados desempeñen de manera confiable las tareas encomendadas y que sigan las normas establecidas, y por su parte, los empleados también esperan pago equitativo, trato justo y condiciones seguras. Es así que las pretensiones de cada parte variarán dependiendo de la empresa y las personas, por lo que el desafío es alinear intereses y objetivos particulares con los organizacionales.

Tomamos como concepto la definición de Robbins & Judge (2017), quienes describen la satisfacción laboral como el sentimiento positivo hacia un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características.

Sodexo (2020) en su blog, describe a la satisfacción laboral como uno de los elementos claves en el panorama actual de los Recursos humanos. El artículo menciona que la revista *Harvard Business Review* ha publicado un análisis que revela, que, si el empleado está satisfecho con su trabajo, éste eleva en un 31 % su productividad a comparación del que no lo está. El mismo estudio también afirma que un empleado feliz y satisfecho va a ser hasta un 37 % más efectivo en las ventas.

En la misma línea, Oswald et al., (2015) hace una asociación de la felicidad con el bienestar, y expresa que las personas más felices son las más productivas. Destaca que una felicidad menor se asocia sistemáticamente con una productividad menor. Concluye con que estas distintas formas de evidencia, con fortalezas y debilidades que se complementan, son acordes con la existencia de un vínculo causal entre el bienestar y desempeño humano.

Entrando en los enfoques, Pujol-Cols et al., (2018), presenta dos:

El enfoque situacional: denominado también basado en el diseño del trabajo, se asienta sobre el concepto de fuerza situacional, el cual postula que las situaciones psicológicas pueden ser poderosas según el grado en que guían a las personas a percibir y construir los eventos para que converjan. Es así que, en situaciones organizacionales fuertes, al colaborador le resulta muy fácil descifrar lo que tiene que responder y hacer.

El enfoque disposicional: las personas tienen estados mentales inobservables, llamados disposiciones, de estabilidad elevada a través del tiempo. Contribuciones advierten que los individuos dispuestos positivamente toman de manera más objetiva los eventos que acontecen en sus vidas y reaccionan positivamente.

En cuanto a teorías para la satisfacción laboral, Madero (2019) menciona la teoría de Herzberg o de la motivación e higiene, y presenta dos factores:

Factores de higiene: corresponden al entorno, su presencia no lleva a la motivación, pero su ausencia provoca insatisfacción.

Factores motivadores: relacionados con las tareas, su ausencia no provoca insatisfacción, la persona se siente motivada, realizada y plena para realizar las tareas.

Figura 4

Teoría de la motivación e higiene de Frederick Herzberg



Nota: La figura representa La teoría de la motivación e higiene de Frederick Herzberg. Tomado de Frederick Herzberg: biografía, teoría, aportes y obras por Rodríguez, 2020.

Siguiendo con la teoría de Herzberg, Rodríguez (2020) hace una descripción detallada para los Factores para la insatisfacción (motivacionales) y los factores para la satisfacción:

En el primer grupo de factores de motivación se incluyen aquellos que de estar presentes causan malestar a los trabajadores, pero que al estar ausentes no aumentan el bienestar más allá de cierto punto. Entre los factores de este tipo se incluyen elementos como políticas de empresa demasiado restrictivas, un exceso de supervisión, tener una mala relación con los jefes y compañeros, bajo salario, etc.

Para el segundo grupo de factores para la satisfacción, una vez que se ha trabajado sobre los factores que promueven la insatisfacción, el siguiente paso es aumentar en la medida de lo posible la motivación de los trabajadores mediante el segundo tipo de factores. La ausencia de estos no provoca malestar entre los empleados, pero cuantos más estén presentes más a gusto se encontrarán. Los factores para la satisfacción están más relacionados con alcanzar logros dentro de la

organización, reconocimiento por desempeñar su papel, la importancia y el impacto que tenga el propio trabajo, o las responsabilidades dentro de él. Por otro lado, impacta también la motivación de los colaboradores, las habilidades para avanzar y seguir aprendiendo en el propio puesto, y las opciones de desarrollo profesional.

Palma (2005), para las dimensiones, como se citó en Boada (2019), agrupa 4 dimensiones de la satisfacción laboral, las cuales tomamos para esta investigación:

Significación de la tarea: Tener una disposición para el trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

Condiciones de trabajo: Evaluar el trabajo con respecto a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

Reconocimiento personal y/o social: Evaluación 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.

Beneficio económico: Estar dispuesto al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Hablando de niveles de satisfacción laboral, Riquelme (2018), los clasifica:

Según el análisis de la satisfacción: Satisfacción general y satisfacción por facetas.

Según las aspiraciones del trabajador: Satisfacción progresiva, satisfacción estabilizada, satisfacción resignada, satisfacción constructiva, satisfacción fija y satisfacción resignada.

Respecto a la satisfacción laboral y sus vertientes, Zayas et. al, (2015), las diferencia en dos, como una percepción y como una actitud. Según lo que las personas perciben cognitivamente y afectivamente, pueden tener actitudes negativas o positivas hacia su trabajo.

II. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se muestran los aspectos metodológicos utilizados para el estudio.

Tipo de Investigación

Se aplicó el tipo correlacional cuantitativa, debido a que no se buscó dar una solución a un problema, pero se analizó la relación de la influencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción laboral, ambas son las variables que se propusieron.

Nos apoyamos de autores para definir la explicación teórica:

Mousalli-Kayat (2015) define a investigación como un proceso de creación unido al análisis de un fenómeno y que involucra la intuición de quien investiga. Se define a la correlación como la relación entre dos conceptos, variables o también aspectos. Por lo tanto, las investigaciones de correlación lo que persiguen es establecer el sentido de la relación y la intensidad entre dos variables, usualmente se habla de dos variables, pudiéndose analizar asociaciones entre dos o más.

La investigación correlacional implica medir dos variables y evaluar la relación entre ellas, sin intentar influir y sin manipulación de una variable independiente. Esta investigación no está definida por cómo se recopilan los datos. (Godoy, 2018)

Diseño de Investigación

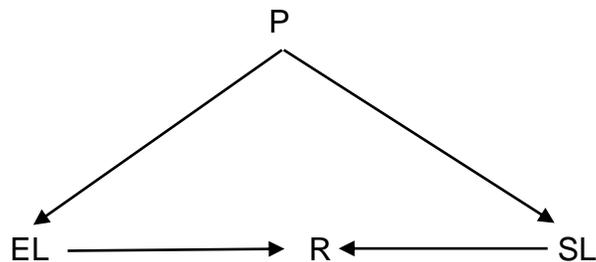
De acuerdo con la naturaleza de la investigación tuvo un diseño no experimental, ya que, en una investigación así, según Hernández et al., (2014), no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.

Según su temporalidad fue de corte transversal, ya que utilizó un método no experimental para recoger y analizar datos en un momento determinado. (Montaño, 2019). Además, se empleó el enfoque cuantitativo, ya que la recolección de los datos, se realizó mediante la aplicación de un cuestionario.

La presente investigación utilizó el método analítico - sintético, ya que midió la causa y el efecto entre la relación de los Estilos de liderazgo y la Satisfacción laboral

mediante el análisis de estas variables, esto en concordancia con lo mencionado por Rodríguez & Pérez (2017); quienes hacen referencia a este método como dos procesos que operan en unidad pero que a la vez son inversos: el análisis y la síntesis. El análisis descompone un todo para estudiar cada una de sus partes, y la síntesis une las partes para encontrar la relación entre ellas.

A continuación, se muestra el esquema grafico para la utilización del diseño:



Dónde:

- P= Población
- EL= Estilos de Liderazgo
- SL= Satisfacción Laboral
- R= Relación

3.2 Variables y Operacionalización

Se adjunta la matriz de operacionalización en el anexo 1.

Definición conceptual.

Las variables de esta investigación son Estilos de liderazgo y Satisfacción laboral.

Variable independiente: Estilos de liderazgo: El estilo de liderazgo es el proceso de persuasión o ejemplo por medio del que un individuo induce a alcanzar los objetivos planteados por el líder. (Evaristo, 2014)

Variable dependiente: Satisfacción laboral: Es el sentimiento positivo hacia un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. (Robbins & Judge 2017)

Definición operacional.

Variable independiente: Estilos de liderazgo: La forma en cómo influye el jefe en el trabajo de sus colaboradores para el alcance de los objetivos de la organización.

Indicadores

Las dimensiones para esta variable son: Liderazgo laissez-faire, liderazgo autocrático, liderazgo democrático, liderazgo transaccional y liderazgo transformacional.

Variable dependiente: Satisfacción laboral: La actitud del colaborador hacia la empresa evaluando la diferencia entre lo que reciben y lo que ellos creen deben recibir.

Las dimensiones para esta variable son: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficio económico.

Escala de medición

Variable independiente: Estilos de liderazgo: Escala de Likert.

Variable dependiente: Satisfacción Laboral: Escala de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Se trabajó con el total de la población del Banco de Comercio Agencia Piura, ya que es un grupo de 60 colaboradores, de acuerdo a lo afirmado por Hernández et al., (2014), quien señala que las características de la investigación como tiempo o lugar deben estar reflejadas en la población.

Criterios de inclusión: Los colaboradores de la Agencia Piura.

Criterios de exclusión: Personal de mantenimiento y seguridad de la Agencia Piura.

Tabla 1 Total de población Banco de Comercio Agencia Piura

Área	Sexo		Total de colaboradores
	M	F	
Gerente	0	1	1
Asesor Legal	1	0	1
Asesores Comerciales	18	15	33
Funcionarios de Negocios	5	10	15
Operaciones	1	5	6
Plataforma		2	2
Cobranza	1		1
		Total	60

Muestra

Según Robles (2019), el total de elementos en una investigación corresponde a la población, y un subconjunto corresponde a una muestra de esta población.

Por ser la población de tamaño reducido, coincidió con la muestra, consecuentemente, con lo mencionado por Bocanegra et al., (2018), quienes afirman que, si la población es menor de 60 datos la fórmula nos hará obtener la muestra con misma cantidad de la población. De esta manera se determinó una muestra de 60 personas.

Muestreo

Censal, ya que es la totalidad de la muestra y puesto que Hernández et al., (2014) mencionan que se beneficia la generación de resultados mediante el uso de este tipo de población en una investigación.

Unidad de Análisis

Se trabajó con los 60 colaboradores conformados por las áreas de Gerencia, Plataforma, Ejecutivos de Ventas, Operaciones, Funcionarios de Negocios, Asesor Legal, Gestor de Cobranza.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Con el objeto de descubrir cómo influyen los estilos de liderazgo en la satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura, se utilizó la encuesta mediante datos que se puedan cuantificar.

Instrumento

Cuestionario: Teniendo en cuenta la matriz de Operacionalización de variables, se diseñaron items con preguntas dirigidas a la población total. El instrumento tuvo en consideración criterios asociados con las variables de la investigación. Se envió mediante correo electrónico, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria actual. Se adjunta en el Anexo 6.

Validez y confiabilidad:

Tres expertos determinaron la validez del instrumento. Hernández et al., (2014) señalan que la validez de un instrumento refleja la efectividad de este en cuanto al grado de efectividad al medir la variable en cuestión. Posterior a la validación, se determinó el cálculo de confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cron Bach. Hernández et al., (2014) señala que, por su sencillez, esta prueba se utiliza con más frecuencia. Se adjunta en el Anexo 8.

3.5 Procedimientos

El personal del Banco de Comercio contestó una encuesta que consistió de 22 preguntas, de las cuales las primeras 14 enmarcaron preguntas sobre estilos de liderazgo y los 8 restantes sobre satisfacción laboral, considerando desde la opción más baja como “Nunca” hasta la opción más alta como “Siempre”.

3.6 Métodos de análisis de datos

La investigación se realizó con el método deductivo – inductivo, ya que de acuerdo a Rodríguez & Pérez (2017) éste método está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción, los cuales se complementan mutuamente: mediante la inducción se establecen generalizaciones a partir de lo común, luego a partir de esa generalización se deducen conclusiones lógicas, y mediante la deducción se transforman en generalizaciones enriquecidas, formando una unidad dialéctica.

Con la finalidad de analizar los datos, se exportaron las respuestas del cuestionario a un formato Excel, posteriormente se procedió a tabular y procesar con el programa estadístico SPSS 23, el cual nos brinda la confiabilidad del Alfa de Cronbach y posterior presentación de resultados mediante tablas y gráficos que se analizaron para obtener las conclusiones.

Por último, para analizar el objetivo general y objetivos específicos, se utilizó la correlación Spearman, cuyos resultados midieron la relación entre las dos variables.

3.7 Aspectos éticos

La Ética, menciona a los principios como aquellos imperativos del tipo general, que tratan de orientar la acción, iluminando lo que aparece como bueno o malo en cada una de las posibles actuaciones, y sirviendo de premisa en la argumentación práctica justificadora de las mismas. (Fernández-Fernández, 2016)

La Universidad Cesar Vallejo, establece principios generales en su resolución N° 126-2017/UCV, de los cuales se toman:

- Respeto por las personas: respeto a la dignidad de los participantes, sin importar su procedencia, estatus u otra característica.
- Búsqueda de bienestar: buscar el bien de los participantes de la investigación, evitando cualquier tipo riesgos y/o daño al ambiente donde se desarrolla la investigación.
- Justicia: Trato sin discriminación.
- Honestidad: Se respetó la propiedad intelectual de otros investigadores y los resultados obtenidos se mostrarán con total transparencia.
- Responsabilidad: La investigación se realizó cumpliendo los requisitos establecidos en los proyectos de investigación.

IV. RESULTADOS

Se realizó el análisis descriptivo para cada variable dependiente e independiente, posterior a ello, se procedió a resolver los objetivos propuestos.

Tabla 2:

Variable independiente: Estilos de Liderazgo.

Correlaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo Laissez-Faire	13	21,7	21,7	21,7
	Liderazgo Autocrático	17	28,3	28,3	50,0
	Liderazgo Democrático	13	21,7	21,7	71,7
	Liderazgo Transaccional	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Elaborado por: La autora

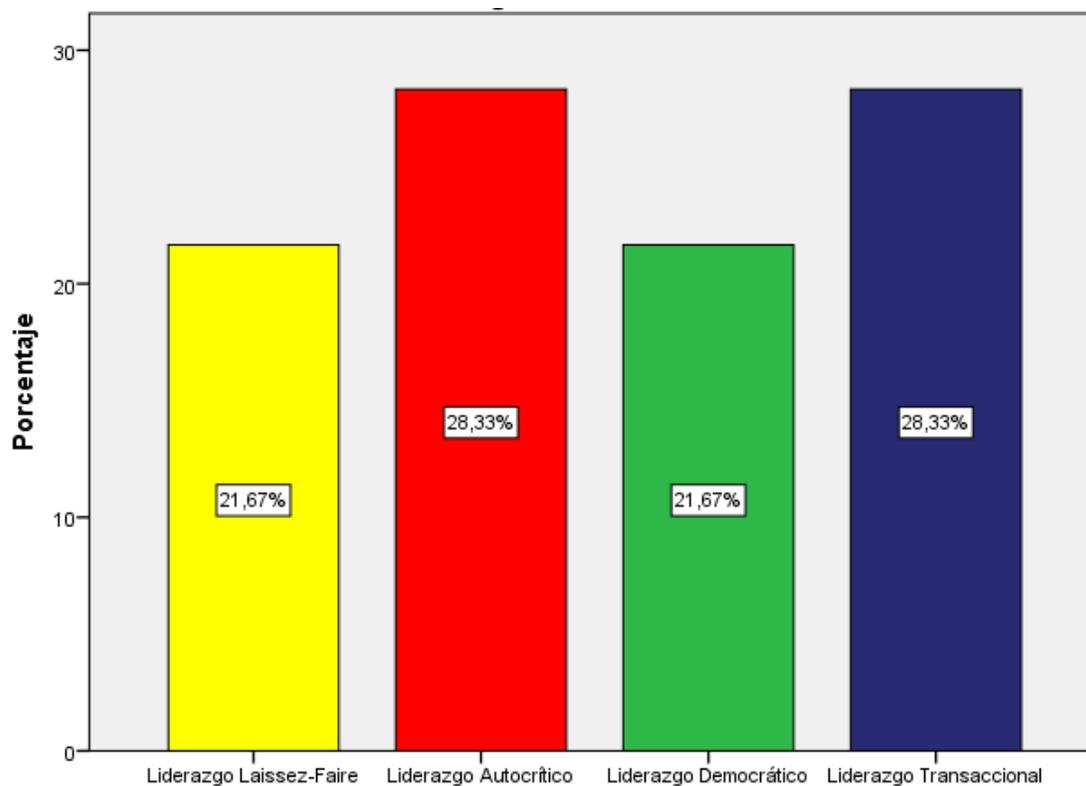
Nota: La tabla muestra la cantidad total de trabajadores del Banco de Comercio para la variable Estilos de liderazgo.

Podemos apreciar que tanto el Liderazgo autocrático como el Liderazgo transaccional predominan en un 28.3%, seguidos del Liderazgo Laissez-Faire como el Liderazgo democrático, que presentan un 21.7%. De acuerdo con las teorías antes expuestas, el Estilo autocrático se caracteriza porque los supervisores toman decisiones sin la participación del grupo, por el contrario; en el Estilo transaccional los jefes realizan transacciones con sus subordinados para obtener los resultados deseados.

Lo que destaca de estos resultados, es que la Gerente utiliza y adapta un estilo de liderazgo según los trabajadores, el momento o circunstancia y/o metas trazadas.

Gráfico 1:

Estilos de liderazgo



Nota: El gráfico permite observar que Liderazgo autocrático como Liderazgo transaccional son los que predominan en la Gerente del Banco de Comercio, Agencia Piura 2021.

Tabla 3:

Variable dependiente: Satisfacción laboral.

Correlaciones

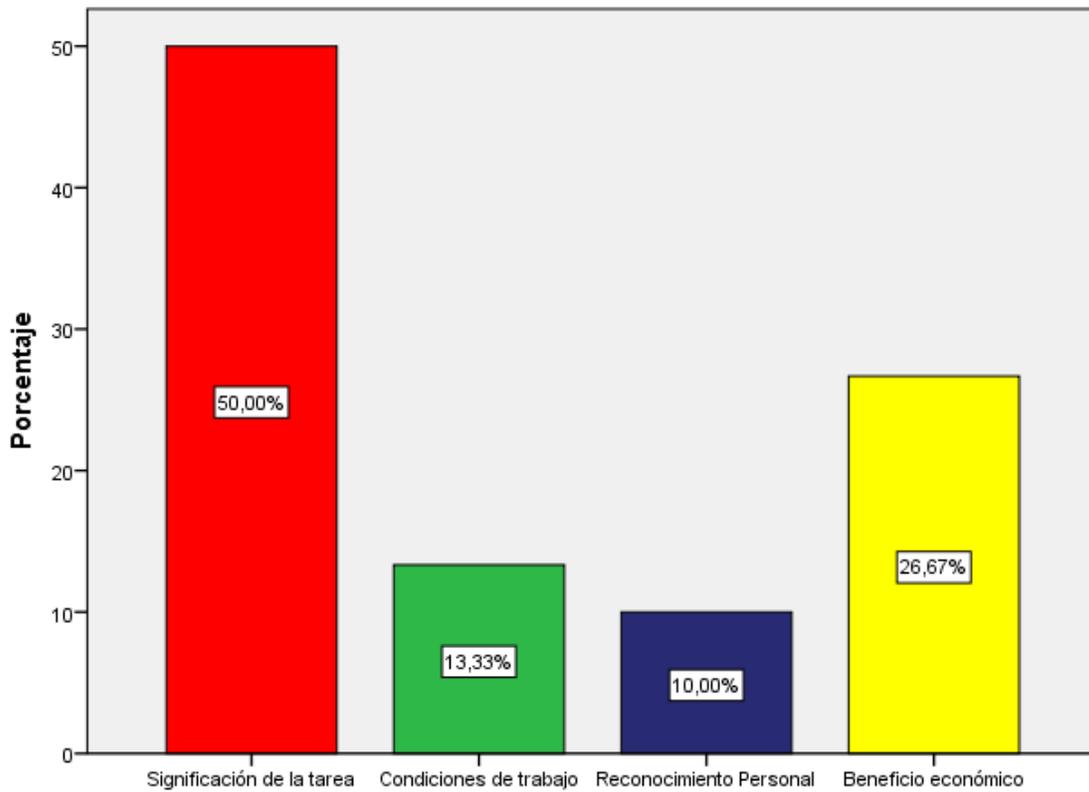
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Significación de la tarea	30	50,0	50,0	50,0
	Condiciones de trabajo	8	13,3	13,3	63,3
	Reconocimiento Personal	6	10,0	10,0	73,3
	Beneficio económico	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra la cantidad total de trabajadores del Banco de comercio para la variable Satisfacción laboral.

Según datos obtenidos y analizados podemos observar que la dimensión de la Significación de la tarea predomina con un 50.0%, lo que, en armonización con las teorías expuestas, podemos interpretar como que los colaboradores sienten una alta satisfacción laboral en relación a su disposición, su realización profesional y valoración de su trabajo dentro de la empresa, por encima del resto de dimensiones de la Satisfacción laboral.

Gráfico 2:

Satisfacción laboral



Nota: El gráfico permite observar que la dimensión de la Significación de la tarea predomina en el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Comercio, Agencia Piura 2021.

Objetivo específico 1. Determinar cómo influye el Estilo de liderazgo laissez-faire en el nivel de Satisfacción laboral en el Banco de Comercio Agencia Piura, 2021.

Tabla 4

Objetivo específico 1

Correlaciones

			Satisfacción laboral	Laissez-faire
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Laissez-faire	Coeficiente de correlación	,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo con la correlación de Spearman, de la dimensión 1, Liderazgo Laissez-faire de la Variable 1, con la Variable 2, Satisfacción laboral, se evidencia una influencia positiva significativa y de intensidad moderada (0,512), deduciendo que el estilo de liderazgo Laissez-faire tiene un impacto promedio en el nivel de Satisfacción laboral. Dicho esto, se aprueba la hipótesis de que existe influencia significativa entre los estilos de liderazgo con el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021.

Objetivo específico 2. Determinar cómo influye el Estilo de liderazgo autocrático en el nivel de Satisfacción laboral en el Banco de Comercio Agencia Piura 2021

Tabla 5

Objetivo específico 2

Correlaciones

			Satisfacción laboral	Autocrático
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,649*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	60	60
	Autocrático	Coeficiente de correlación	,649*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De acuerdo con la correlación de Spearman, de la dimensión 2, Liderazgo autocrático de la Variable 1, con la Variable 2, Satisfacción laboral, se evidencia una influencia positiva significativa y de intensidad moderada - alta (0,649), deduciendo que el Estilo de liderazgo autocrático tiene impacto promedio en el nivel de Satisfacción laboral. Dicho esto, se aprueba la hipótesis de que existe influencia significativa entre los estilos de liderazgo con el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021.

Objetivo 3. Determinar cómo influye el Estilo de liderazgo democrático en el nivel de Satisfacción laboral en el Banco de Comercio Agencia Piura 2021.

Tabla 6

Objetivo específico 3

Correlaciones

			Satisfacción laboral	Democrático
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Democrático	Coeficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo con la correlación de Spearman, de la dimensión 3, Liderazgo democrático, de la Variable 1, con la Variable 2, Satisfacción laboral, se evidencia una influencia positiva significativa y de intensidad moderada (0,572), deduciendo que el Estilo de liderazgo democrático tiene impacto promedio en el nivel de Satisfacción laboral. Dicho esto, se aprueba la hipótesis de que existe influencia significativa entre los estilos de liderazgo con el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021.

Objetivo 4. Determinar cómo influye el Estilo de liderazgo transaccional en el nivel de Satisfacción laboral en el Banco de Comercio Agencia Piura 2021.

Tabla 7

Objetivo específico 4

Correlaciones

			Satisfacción laboral	Transaccional
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Transaccional	Coefficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo con la correlación de Spearman, de la dimensión 4, Liderazgo transaccional de la Variable 1, con la Variable 2, Satisfacción laboral, se evidencia una influencia positiva significativa y de intensidad moderada (0,593), deduciendo que el Estilo de liderazgo transaccional tiene impacto promedio en el nivel de Satisfacción laboral. Dicho esto, se aprueba la hipótesis de que existe influencia significativa entre los estilos de liderazgo con el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021.

Objetivo específico 5. Determinar cómo influye el estilo de liderazgo transformacional en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio Agencia Piura 2021.

Tabla 8

Objetivo específico 5

Correlaciones

			Satisfacción laboral	Transformacional
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.000	,000
		N	60	60
Transformacional		Coefficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo con la correlación de Spearman, de la dimensión 5, Liderazgo transformacional de la Variable 1, con la Variable 2, Satisfacción laboral, se evidencia una influencia positiva significativa y de intensidad moderada - alta (0,615), deduciendo que el Estilo de liderazgo transformacional tiene impacto promedio en el nivel de Satisfacción laboral. Dicho esto, se aprueba la hipótesis de que existe influencia significativa entre los estilos de liderazgo con el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021.

Objetivo general. Determinar la influencia de los estilos de liderazgo en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021.

Tabla 09

Objetivo general

Correlaciones

			Satisfacción laboral	Estilos de Liderazgo
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Estilos de liderazgo	Coeficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo con la correlación de Spearman, de la Variable 1, Estilos de liderazgo, con la Variable 2, Satisfacción laboral, se evidencia una influencia positiva significativa y de intensidad moderada - alta (0,693), deduciendo que el Estilo de liderazgo tiene impacto promedio en el nivel de Satisfacción laboral. Dicho esto, se aprueba la hipótesis de que existe influencia significativa entre los estilos de liderazgo con el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación se quiso determinar la influencia significativa entre los estilos de liderazgo con el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021.

Se tomó como base la encuesta aplicada al personal del Banco de Comercio, Agencia Piura 2021. Se tomaron cinco dimensiones para la variable de los Estilos de liderazgo: Liderazgo democrático, liderazgo transformacional, liderazgo transaccional, liderazgo autocrático y liderazgo laissez-faire; las cuales fueron correlacionadas con la variable Satisfacción laboral.

Dado que para la utilización del método de correlación de Spearman si el coeficiente de significación es menor a 0.05 o 0.01, hay significancia, podemos deducir que el resultado menor indica que las variables tienen un 95% de probabilidad de que estén correlacionadas.

En el capítulo de los resultados, en la variable independiente, se obtiene que predominaron los Estilos de liderazgo autocrático y transaccional, con un 28%. Para la variable dependiente, la dimensión de Significación de tarea predominó con 50%.

Además, podemos apreciar que existe un impacto moderado -alto entre las dos variables, de acuerdo al Rho de Spearman de 0,693; lo que interpretamos como que, si bien los trabajadores sufren cambios en sus niveles de satisfacción laboral de acuerdo al estilo aplicado por la Gerente de Agencia, a estos cambios no se les puede considerar drásticos, y los colaboradores se adaptan a estos sin mayor problema.

Es así, que en los resultados del objetivo específico 1, se evidencia una correlación de 0,512 interpretada como moderada, entre el Estilo de liderazgo laissez-faire y el nivel de satisfacción laboral; esto concuerda con lo mencionado por (Saavedra et al., 2020), quienes indican que del 76% de peruanos que no son felices en su

trabajo, el 19% manifiesta que es por la falta de liderazgo de su jefe; característica de este tipo de liderazgo, considerado pobre o sin presencia, donde se “deja pasar” las cosas, y no se cumplen con las fechas de entrega para las tareas encomendadas ya que los trabajadores no tienen instrucciones específicas.

Con respecto a los resultados del objetivo específico 2, donde se evidencia una correlación moderada - alta de 0,649 entre el Estilo de liderazgo autocrático y el nivel de satisfacción laboral, armoniza con lo dicho por (García- Allen, 2015), quien denomina este liderazgo como unidireccional, donde los subordinados solamente deben obedecer lo que indica el líder, y que funciona con algunos colaboradores, porque mejora la rapidez y productividad.

Los resultados del objetivo específico 3, donde la correlación es moderada, para el Estilo de liderazgo democrático y la Satisfacción laboral, de 0,572; ya que la Gerente del Banco de Comercio, Agencia Piura es mujer, va de acuerdo a lo mencionado por (Gutiérrez, 2015), quien destaca el estilo de liderazgo de las mujeres como más democrático y participativo en comparación al de los hombres.

En cuanto a los resultados del objetivo específico 4, entre el Estilo de liderazgo transaccional y la satisfacción laboral el Rho es de 0,593; considerada moderada, coincidiendo con lo dicho por (Benito, 2018), quien define este estilo mencionando que el líder establece metas y estructuras para que, de esta manera, los trabajadores realicen sus actividades óptimamente para lograr los objetivos a cambio de una recompensa, y también de la mano con lo descrito por (García-Allen, 2015) quien considera una ventaja que el líder sea claro para definir lo que necesita por parte de sus trabajadores y lo que ellos percibirán por cumplirlo.

Para el objetivo específico 5, entre el Estilo de liderazgo transformacional y la satisfacción laboral el Rho es de 0,615; considerada también moderada - alta, y de acuerdo a la teoría de (Benito, 2018) genera una comunicación abierta entre líder y seguidores, motiva a los empleados a ser más productivos, logrando una influencia idealizada, los líderes se convierten en un referente para los colaboradores.

Finalmente, para el objetivo general, las variables Estilos de liderazgo y Satisfacción laboral, obtienen una correlación moderada - alta, debido a que se obtiene el resultado de 0,693; esto se relaciona con lo mencionado por (Asrar-ul-hag & Kuchinke, 2016), quienes dicen que, para mantenerse por delante de la competencia, los bancos pueden administrar sus recursos humanos de manera efectiva empleando diferentes estilos de liderazgo, lo que se evidencia en todos los resultados, donde se obtienen correlaciones consideradas moderadas para los diferentes estilos aplicados.

VI. CONCLUSIONES

En base a las evidencias obtenidas en esta investigación, se concluye que:

1. Se concluye que, para el Estilo de liderazgo laissez - faire y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Comercio, Agencia Piura 2021, sí existe una correlación moderada de (0,512 Rho de Spearman), con un margen de error de 5%.
2. Se concluye que, para el Estilo de liderazgo autocrático y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Comercio, Agencia Piura 2021, sí existe un correlación moderada – fuerte de (0,649 Rho de Spearman), con un margen de error de 5%.
3. Se concluye que, para el Estilo de liderazgo democrático y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Comercio, Agencia Piura 2021, sí existe un correlación moderada – alta de (0,572 Rho de Spearman), con un margen de error de 5%
4. Se concluye que, para el Estilo de liderazgo transaccional y el nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Comercio, Agencia Piura 2021, sí existe un correlación moderada – fuerte de (0,593 Rho de Spearman), con un margen de error de 5%.
5. Se concluye que, para el Estilo de liderazgo transformacional y el nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Comercio, Agencia Piura, sí existe un correlación moderada – alta de (0,615 Rho de Spearman), con un margen de error de 5%.

6. Se concluye que, para los estilos de liderazgo y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del banco de comercio, agencia Piura, sí existe un correlación moderada – alta de (0,693) con un margen de error de 5%.

VII. RECOMENDACIONES

Con base a lo que se obtuvo en los resultados, son propuestas las recomendaciones siguientes:

1. Dado que, en la Gerente del Banco de Comercio, Agencia Piura predomina el estilo de liderazgo Autocrático y transaccional, y teniendo en cuenta que hace uso de estos según las circunstancias, se recomienda combinar estos estilos de manera óptima, utilizando las mejores características de cada uno, como utilizar el poder para dirigir a los colaboradores que menos aporten y por el otro lado ofrecer las mejores opciones o transar con los que se sabe obtienen mejores resultados por medio de una negociación, a fin de elevar en los colaboradores el nivel de satisfacción laboral.
2. Trabajar para elevar los valores obtenidos en las dimensiones de reconocimiento personal y condiciones de trabajo, de la variable de Satisfacción laboral, en vista de que obtuvieron la valoración más baja (10% y 13.3 respectivamente); hacer esto mediante el reconocer los logros, proyectos e ideas de manera personal, ya que cada empleado tiene diferentes características y mejorar el entorno del ambiente físico para asegurar la seguridad y confort de los colaboradores.
3. El estilo democrático y el estilo transformacional deben ser impulsados, para que de esta manera se logre una mejor sincronía en el ambiente laboral, ya que es lo que más se recomienda en la administración moderna, máxime en la Banca Comercial, donde se trabaja con diferentes tipos de personal.

4. Debido a que existe una influencia considerada moderada – alta entre las dos variables de Estilos de liderazgo y el nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de Comercio, Agencia Piura 2021; se recomienda la aplicación de una combinación de lo mejor de cada tipo de liderazgo, no sólo los más aplicados por la Gerente; sino de los 5 estilos ya mencionados. Esto con el fin de optimizar el ambiente laboral y conseguir logros en el ámbito personal de cada colaborador y también en el organizacional.

REFERENCIAS

Añazco, K., Valdivieso, R., Sánchez, O. (2018). Leadership Styles and their effect on Job Satisfaction. Revista INNOVA Research, 3, (10), 142-148.

<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/908>

Asrar-ul-haq, M., Kuchinke, KP. (2016). Impact of leadership styles on employees' attitude towards their leader and performance: Empirical evidence from Pakistani banks. Revista Future Business Journal, 2 (1), 54-64. <https://doi.org/10.1016/j.fbj.2016.05.002>

Bazán, M. (2016). Liderazgo y satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia 2016. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Repositorio UCV:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15075/Baz%C3%A1n_VMC.pdf

Benito, P. (2018) ¿Qué importancia tiene el bienestar emocional en el liderazgo? <https://canalceo.com/bienestar-emocional-en-el-liderazgo/>

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de seguridad peruana en 2018. [tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola], Repositorio USIL:

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf

Bocanegra, R., Hernández, Y. & Landeras, M. (2018). Modelo de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 en la empresa Orión S.A.C. Revista Científica Pueblo Continente, 29(2), 335-341. <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1001/923>

Builes, J. (2016). El líder de producción. Obtenido de Revista CAUSA Y EFECTOCOL: <https://cyecompetitividad.wordpress.com/2016/12/13/el-lider-de-produccion/>

Cala, I. (2018) Liderazgo Mindful Exponencial: clave para motivar a los colaboradores. <https://www.perfil.com/noticias/perfil-usa/liderazgo-mindful-exponencial-clave-para-motivar-a-los-colaboradores.phtml>

COFIDE MX (2020) Satisfacción laboral: guía para mejorarla. <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
Evaristo, E (2014). Estilos de liderazgo. <https://es.slideshare.net/archilock/estilos-de-liderazgo-39130367>

Fernández, C., Quintero, M. (2017). Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos. Revista Venezolana de Gerencia: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29051457005.pdf>

Fernández-Fernández, J. (2016), Ética de la Investigación Científica. Revista de Investigación Educativa Researchgate: https://www.researchgate.net/publication/307904707_Etica_de_la_Investigacion_Cientifica_Libro_322_jose_luis_fernandez

Flores – García, E. (2014). El estilo de liderazgo de los directores de los colegios parroquiales de Piura. [tesis de pregrado, Universidad de Piura], Repositorio:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1868/EDUC_021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gallegos, G., Miranda, A. (2019). La influencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción organizacional. [tesis de maestría, ESAN]. Repositorio ESAN BUSINESS

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1717/2016_MAODP_16-2_06_T.pdf

García- Allen, J. (2015) Tipos de Liderazgo: Las 5 clases de líder más habituales. <https://psicologiaymente.com/coach/tipos-de-liderazgo>

Gestión RH. (2019). Satisfacción laboral mundial. <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20encuesta%20reporte%20global,%25%20y%20Hong%20kong%2046%25.>

Gloria Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y diseño de investigación cuantitativa. Mérida. Revista de Investigación Educativa ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa

Godoy, C. (2018). Lo que no sabías sobre Investigación Correlacional. <https://tesisdeceroa100.com/lo-que-no-sabias-sobre-investigacion-correlacional/>

Gutierrez, O. (2015). Estudios de liderazgo de hombres y mujeres. Revista Política y Estrategia 126,133 – 171. <https://doi.org/10.26797/rpye.v0i126.62>

Hernández, Fernández& Baptista (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill.

Hernández, J. (2020). Análisis de los modelos de liderazgo en las empresas de Colombia. [tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada], Repositorio Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/37807/Mu%C3%B1oz%20HernandezJohanna2020.pdf>

Kaji, J., Hurley, B., Gangopadhyay, N., Bhat, R., Khan, A. (2019). Liderando la empresa social, reinención con un enfoque humano. Tendencias Globales de Capital Humano 2019 https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/human-capital/HC-Trends-2019_SPA.pdf

López, D., Magallanes, J. (2017). Estilos de liderazgo y los niveles de satisfacción laboral del personal obrero de la empresa manuelita F y h, ubicada en el distrito de los Aquijes-Ica, 2016. [tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega], Repositorio UIGV: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1715/TESIS_DENIS%20MAUEL_Y_%20JUAN%20CARLOS.pdf

Madero, S. (2019). Herzberg theory and the impact of incentives on workers' job satisfaction. Revista Acta Universitaria, 29. <http://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Marisol, M. (2015). La influencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción laboral en la organización no gubernamental World Vision Perú, en la región Áncash, el 2014. [tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo], Repositorio UNASAM: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2613/T033_33345081_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meza, B., Silva, A. (2015). Liderazgo transformacional y su influencia en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Subgerencia de Vinculación, Capacitación y Desarrollo de la EP PETROECUADOR. [tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador], Repositorio UCE: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7316>

Montaño, J. (2019). Investigación Transversal: Características y Metodología. Lifeder. <https://www.lifeder.com/investigacion-transversal/>
Morales, E. (2016) Un cambio de Gerente tiene muchos riesgos. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-287457>

Moscol, T. (2017). Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de una Empresa Privada de la Ciudad de Piura. [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10668/moscol_rt.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oliva, M., Molina, S. (2016). Leadership styles and job satisfaction among workers of primary health care establishments in the commune of Chillan, Chile. <https://revistas.udec.cl/index.php/ran/article/download/3021/3134/5681>

Oswald, A., Proto, E., Sgroi, D. (2015). Happiness and Productivity. Revista Journal of Labor Economics, 33 (4). <https://doi.org/10.1086/681096>

Peñarreta, D. (2014). La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal de Loja. [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador], Repositorio UASB: [https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3872/1/T1389-Pe%
c3%b1arreta-La%20influencia.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3872/1/T1389-Pe%c3%b1arreta-La%20influencia.pdf)

Pingo, G. (2016). Estilo de liderazgo y satisfacción laboral. Caso: Agencia Paita, Caja Piura, año 2016. [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura], Repositorio UNP: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1083/ADM-PIN-QUI-17.pdf>

Pujol-Cols, L., Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Revista Estudios Gerenciales: Journal of Management and Economics for Iberoamérica, 34, (146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Reyes, Y. (2017). Motivación y satisfacción laboral en personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura. [tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle], Repositorio UNE: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1382/TM%20AD-Ad%203211%20R1%20-%20Reyes%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Riquelme, M. (2018). Satisfacción del Personal (definición, tipos y como medirla). <https://www.webyempresas.com/satisfaccion-del-personal-definicion-tipos-y-como-medirla>

Robbins, S., Judge, T. (2017). Comportamiento organizacional (17ª edición ed.). Pearson.

Robles, B. (2019). Población y muestra. Revista Científica Pueblo Continente, UPAO. 30, (1), 245-246.
<http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>

Rodríguez, A., Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista EAN, 82, 179-200.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Rodríguez, A., Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios, (82), 1-26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>
Rodríguez, A. (2020). Frederick Herzberg: biografía, teoría, aportes y obras.
<https://www.lifeder.com/frederick-herzberg>

Román, D. (2016). Estilos de liderazgo y su relación con el clima organizacional en el área de procesos operativos del Banco de Crédito del Perú-Sucursal Piura. 2016. [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura], Repositorio UNP:
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1199/ADM-ROM-MEN-16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, M., García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Revista Scientia et Technical, 22, (2), 161-166.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Santa María, F. (2021). Influencia del liderazgo y la cultura organizacional en la satisfacción laboral en las empresas medianas en Lima Metropolitana. [tesis de doctorado, Universidad San Ignacio de Loyola], Repositorio USIL: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11298/1/2021_Santamaria%20Cruz.pdf

Saavedra, J., Delgado, J., (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

Sodexo (2020). ¿Por qué la satisfacción laboral es ahora más relevante que nunca? <https://www.sodexo.es/blog/satisfaccion-laboral-relevante/>

Universidad César Vallejo. (2017). Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/vicer-investigacion/RCU.%20N%C2%B0%200126-2017-UCV%20CO%CC%81DIGO%20DE%20E%CC%81TICA.pdf>

Verdesoto, A., Suárez, F. (2015). El estilo de liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores. [tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador], Repositorio UCE: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7310>

Villacrés, J. (2016). Incidencia del tipo de liderazgo en el clima laboral en el área de cajas de las agencias de Quito en una entidad financiera. [tesis de maestría, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL], Repositorio UTE: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17611/1/68565_1.pdf

Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., Hernández, M. (2015), Causes of job satisfaction in a marketing organization wholesale. Revista Facultad de Ciencias Económicas, 13, (2), 35-51. <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1606>

ANEXOS

Anexo 5. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente	Proceso de persuasión o ejemplo por medio del que un individuo induce a alcanzar los objetivos planteados por el líder. (Evaristo, 2014)	Cómo influye el jefe en el trabajo de sus colaboradores para el alcance de los objetivos de la organización.	Liderazgo laissez-faire	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de feedback regular • Estilo no autoritario • Interviene solo cuando es necesario 		Ordinal
ESTILOS DE LIDERAZGO			Liderazgo autocrático	<ul style="list-style-type: none"> • Los supervisores toman decisiones • El poder es explícito • El líder concentra todo el poder • Los subordinados obedecen las directrices del líder. 		Ordinal
			Liderazgo democrático	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo participativo • El líder promueve el diálogo 		

				<ul style="list-style-type: none"> • Prioriza la participación de todo el grupo 	
			Liderazgo transaccional	<ul style="list-style-type: none"> • Se basa en transacciones • Los seguidores reciben premios por su desempeño laboral 	
			Liderazgo transformacional	<ul style="list-style-type: none"> • Emplean niveles altos de comunicación • Generan una visión compartida y transversal 	
Variable dependiente					
SATISFACCIÓN LABORAL	Es el sentimiento positivo hacia un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. (Robbins & Judge 2017)	La actitud del colaborador hacia la empresa evaluando la diferencia entre lo que reciben y lo que ellos creen deben recibir.	Significación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición al trabajo • Sentido del esfuerzo • Realización • Equidad 	
			Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del trabajo en función a normas que regulan la actividad laboral 	Ordinal
			Reconocimiento personal y/o social	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento propio o de personas por logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos 	

Beneficio económico

- Incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada
- Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos

Elaboración: Propia

Fuente: Base teórica

Anexo 6. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Banco de Comercio Agencia Piura

Hola, soy estudiante de Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura y estoy realizando una investigación que tiene como objetivo Determinar la influencia de los estilos de liderazgo en el nivel de satisfacción laboral del Banco de Comercio, Agencia Piura 2021. Es muy importante contar con su valiosa opinión. Muchas gracias.

SECCCIÓN II: DESARROLLO DE CONTENIDOS

C1: Edad: _____ C2: Género: _____

SECCCIÓN II: DESARROLLO DE CONTENIDOS

A continuación, marque dentro del recuadro su respuesta en cuanto a los indicadores propuestos para el Banco de Comercio, Agencia Piura:

	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
ESTILOS DE					
LIDERAZGO					
<i>Liderazgo laissez-faire</i>					
1. ¿Su jefe le brinda información periódicamente de cómo está siendo su desempeño dentro de la empresa?					
2. ¿Considera que tiene completa autonomía en su trabajo y en la toma de decisiones?					
3. ¿Su jefe interviene sólo si usted lo solicita, de lo contrario, no participa?					
Liderazgo autocrático					
4. ¿Los colaboradores reciben las órdenes y las acatan, sin poder opinar?					
5. Los colaboradores entienden que tienen que hacer lo que ordena el jefe					
6. Sólo el jefe decide qué hacer					
7. Se debe obedecer siempre a lo que dice el jefe					
Liderazgo democrático					
8. ¿Considera usted que tiene la libertad de tomar decisiones en el puesto que ocupa?					
9. ¿ Su opinión es valiosa para la gerencia al momento de tomar decisiones importantes?					

10. ¿ Su jefe fomenta la comunicación mediante reuniones en fechas especiales, generando así mayor participación y confianza entre los colaboradores?					
Liderazgo transaccional					
11. ¿ Su jefe es claro con la asignación de tareas y establece las recompensas que recibirá por su cumplimiento?					
12. ¿La empresa otorga recompensas económicas o de otro tipo cuando un trabajador logra un buen desempeño?					
Liderazgo transformacional					
13. ¿Los colaboradores son libres de proponer nuevas ideas para el desarrollo de los productos, y/o servicios?					
14. ¿Siente que su visión sobre lo que debería ser la empresa coincide con la visión de su jefe?					
SATISFACCIÓN LABORAL					
SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA					
15. ¿Siente satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en la empresa?					
16. ¿ Su jefe valora el esfuerzo que hace en la realización de sus actividades diarias?					
17.¿ Se siente realizado profesionalmente?					
18. ¿ Considera a su trabajo tan valioso como cualquier otro realizado en la empresa?					
CONDICIONES DE TRABAJO					
19. ¿Las normas de la empresa le permiten trabajar con comodidad y sin problemas?					
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
20. ¿ La empresa valora su trabajo y reconoce sus logros?					
BENEFICIO ECONÓMICO					
21. ¿ Recibe incentivos económicos, por el buen trabajo que realiza?					
22. ¿ Está conforme con el sueldo que recibe por parte de la empresa?					

Gracias.



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para Determinar cómo influyen los estilos de liderazgo en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Sucursal Piura 2021.

OBJETIVO:

Determinar cómo influyen los estilos de liderazgo en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Sucursal Piura 2021.

DIRIGIDO A:

Colaboradores del Banco de Comercio, Agencia Piura 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CASTRO CASTRO MIGUEL ANGEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAG. EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

DNI: 16423080 DE PROFESION: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

VALORACIÓN: MUY ALTO

Muy Alto	Medio	V
----------	-------	---

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)


FIRMA DEL EVALUADOR
DNI 16423080
CUID 060741

Anexo 7: Validación de los Instrumentos de recolección de datos.

Liderazgo transformacional		13. ¿Los colaboradores son libres de proponer nuevas ideas para el desarrollo de los productos, y/o servicios?	14. ¿Siente que su visión sobre lo que debería ser la empresa coincide con la visión de su jefe?	15. ¿Siente satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en la empresa?	16. ¿Su jefe valora el esfuerzo que hace en la realización de sus actividades diarias?	17. ¿Se siente realizado profesionalmente dentro de la empresa?	18. ¿ Considera a su trabajo tan valioso como cualquier otro realizado en la empresa?	19. ¿Las normas de la empresa le permiten trabajar con comodidad y sin problemas?	20. ¿ La empresa valora su trabajo y reconoce sus logros?
	<ul style="list-style-type: none"> • Emplean niveles altos de comunicación 	X	X	X	X	X	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> • Generan una visión compartida y transversal 	X	X	X	X	X	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición al trabajo 	X	X	X	X	X	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido del esfuerzo 	X	X	X	X	X	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> • Realización 	X	X	X	X	X	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> • Equidad 	X	X	X	X	X	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del trabajo en función a normas que regulan la actividad laboral 	X	X	X	X	X	X	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento propio o de personas por logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos 	X	X	X	X	X	X	X	X

SATISFACCIÓN LABORAL

Es el sentimiento positivo hacia un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características.
(Robbins & Judge 2017)

(Evaristo, 2014)

	<input type="checkbox"/> Interviene solo cuando es necesario	3. ¿Su jefe interviene sólo si usted lo solicita, de lo contrario, no participa?								X		X		X		X		
Liderazgo autocrático	<input type="checkbox"/> Los supervisores toman decisiones	4. ¿Los colaboradores reciben las órdenes y las acatan, sin poder opinar?								X		X		X		X		
	<input type="checkbox"/> El poder es explícito	5. Los colaboradores entienden que tienen que hacer lo que ordena el jefe								X		X		X		X		
	<input type="checkbox"/> El líder concentra todo el poder	6. Sólo el jefe decide qué hacer								X		X		X		X		
	<input type="checkbox"/> Los subordinados obedecen las directrices del líder.	7. Se debe obedecer siempre a lo que dice el jefe								X		X		X		X		
Liderazgo democrático	<input type="checkbox"/> Liderazgo participativo	8. ¿Considera usted que tiene la libertad de tomar decisiones en el puesto que ocupa?								X		X		X		X		

	<input type="checkbox"/> El líder promueve el diálogo	9. Su opinión es valiosa para la gerencia al momento de tomar decisiones importantes							X		X		X		X		
	<input type="checkbox"/> Prioriza la participación de todo el grupo	10. ¿Su jefe fomenta la comunicación mediante reuniones en fechas especiales, generando así mayor participación y confianza entre los colaboradores?							X		X		X		X		
Liderazgo transaccional	<input type="checkbox"/> Se basa en transacciones	11. ¿Su jefe es claro con la asignación de tareas y establece las recompensas que recibirá por su cumplimiento?							X		X		X		X		
	<input type="checkbox"/> Los seguidores reciben premios por su desempeño laboral	12. ¿La empresa otorga recompensas económicas o de otro tipo cuando un trabajador logra un buen desempeño?							X		X		X		X		

	Liderazgo transformacional	<input type="checkbox"/> Emplean niveles altos de comunicación	13. ¿Los colaboradores son libres de proponer nuevas ideas para el desarrollo de los productos, y/o servicios?							X		X		X			
		<input type="checkbox"/> Generan una visión compartida y transversal	14. ¿Siente que su visión sobre lo que debería ser la empresa coincide con la visión de su jefe?							X		X		X		X	
SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de la tarea	<input type="checkbox"/> Disposición al trabajo	15. ¿Siente satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en la empresa?							X		X		X		X	
		<input type="checkbox"/> Sentido del esfuerzo	16. ¿Su jefe valora el esfuerzo que hace en la realización de sus actividades diarias?							X		X		X		X	
		<input type="checkbox"/> Realización	17. ¿Se siente realizado profesionalmente dentro de la empresa?							X		X		X		X	
		<input type="checkbox"/> Equidad	18. ¿Considera a su trabajo tan valioso como cualquier otro realizado en la empresa?							X		X		X		X	

Es el sentimiento positivo hacia un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características.
(Robbins & Judge 2017)

Condiciones de trabajo	<input type="checkbox"/> Evaluación del trabajo en función a normas que regulan la actividad laboral	19. ¿Las normas de la empresa le permiten trabajar con comodidad y sin problemas?							X		X		X		X		
	<input type="checkbox"/> Reconocimiento propio o de personas por logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos	20. ¿La empresa valora su trabajo y reconoce sus logros?							X		X		X		X		
Beneficio económico	<input type="checkbox"/> Incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada	21. ¿Recibe incentivos económicos, por el buen trabajo que realiza?							X		X		X		X		
	<input type="checkbox"/> Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos	22. ¿Está conforme con el sueldo que recibe por parte de la empresa?							X		X		X		X		


Gianmarco Ñañez Cortez
 INGENIERO COMERCIAL
 REG. CIP. 211859
FIRMA DEL EVALUADOR
 Mg: Gianmarco Ñañez Cortez
 DNI: 48065644

Especialidad: Ingeniero Comercial

E-mail: gianmarco.asesorempresarial@gmail.com



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Determinar cómo influyen los estilos de liderazgo en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Sucursal Piura 2021.

OBJETIVO: Determinar cómo influyen los estilos de liderazgo en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Sucursal Piura 2021.

DIRIGIDO A: Colaboradores del Banco de Comercio, Agencia Piura 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ñañez Cortez Gianmarco

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster

DNI: 48065644 **DE PROFESIÓN:** Ingeniero Comercial

VALORACIÓN: Muy alto.

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

Gianmarco Ñañez Cortez
INGENIERO COMERCIAL
FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para Determinar cómo influyen los estilos de liderazgo en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Sucursal Piura 2021.

OBJETIVO:

Determinar cómo influyen los estilos de liderazgo en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Sucursal Piura 2021.

DIRIGIDO A:

Colaboradores del Banco de Comercio, Agencia Piura 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Antón Acuña Danny Daniel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MBA - Administrador de Negocios y Relaciones Internacionales

DNI: 03897882

DE PROFESIÓN: Ing. de Sistemas

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS Estilos de liderazgo y su influencia en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI		NO	SI	NO
ESTILOS DE LIDERAZGO Proceso de persuasión o ejemplo por medio del que un individuo induce a alcanzar los objetivos planteados por el líder. (Evaristo, 2014)	Liderazgo laissez-faire	<ul style="list-style-type: none"> Falta de feedback regular 	1. ¿Su jefe le brinda información periódicamente de cómo está siendo su desempeño dentro de la empresa?	X					X	X	X				
				X					X	X	X				
	Liderazgo autocrático	<ul style="list-style-type: none"> Los supervisores toman decisiones 	4. ¿Los colaboradores reciben las órdenes y las acatan, sin poder opinar?	X					X	X	X				
				X					X	X	X				

Anexo 8: Confiabilidad del alfa de Cron Bach

Tabla 1: Coeficiente de Alfa de Cronbach para Estilos de liderazgo y Satisfacción laboral, prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos válidos	Porcentaje de N de elementos válidos
0.915	10	100%

Fuente: Tomada de SPSS 23

Tabla 2: Interpretación del Coeficiente de confiabilidad, prueba piloto

Nombre de la encuesta	Inaceptable (0;0,5)	Pobre (0,5; 0,6)	Débil (0,6; 0,7)	Aceptable (0,7; 0,8)	Bueno (0,8; 0,9)	Excelente (0,9; 1)
Estilos de liderazgo y Satisfacción laboral	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0.915

Elaborado por: La autora

Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad para Estilos de liderazgo y Satisfacción laboral, total de encuestados.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,956	,961	60

Fuente: Tomada de SPSS23

Tabla 4: Interpretación del Coeficiente de confiabilidad, total de encuestados

Nombre de la encuesta	Inaceptable (0;0,5)	Pobre (0,5; 0,6)	Débil (0,6; 0,7)	Aceptable (0,7; 0,8)	Bueno (0,8; 0,9)	Excelente (0,9; 1)
Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0,956

Elaborado por: La autora

Anexo 9: Autorización de la Empresa para la utilización de su nombre y aplicación del instrumento de investigación



"Año Del Bicentenario Del Perú: 200 Años De Independencia"

Piura, 02 de junio de 2021

Sra. Maricarmen Jibaja Cavero
Gerente/Administradora de Agencia
Banco de Comercio Oficina Piura

Es grato dirigirme a usted a fin de expresarle nuestro saludo institucional y a la vez manifestarle lo siguiente:

Por la presente autorizo a la estudiante Ladines Zapata Indira Cristina, con DNI 40715273, estudiante del programa de Maestría en administración de negocios – MBA, para la aplicación de su instrumento de investigación con el fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: **Estilos de Liderazgo y su influencia en el nivel de Satisfacción Laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021.**

Brindándole las facilidades y proporcionando la información necesaria, para el buen desarrollo de su investigación en el Banco de Comercio Agencia Piura.

Sin otro particular me despido.


MARIA DEL CARMEN JIBAJA CAVERO
Gerente de Oficina

Maricarmen Jibaja Cavero
Gerente/Administradora Oficina Piura

Anexo 10. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES / PRE CATEGORÍAS		
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿ ¿Cómo influyen los estilos de liderazgo en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: - ¿Influyen los estilos de Liderazgo en la satisfacción laboral del Banco de Comercio Agencia Piura? - ¿Influye la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Comercio Agencia Piura? - ¿Influye el liderazgo de la</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL H_i: Los estilos de liderazgo tienen influencia directa con el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura.</p> <p>H₀: Los estilos de liderazgo no tienen una influencia directa con el nivel de la satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H₁: Los estilos de Liderazgo sí influyen en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura.</p> <p>H₀₁: Los estilos del Liderazgo no influyen en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura.</p> <p>H₂: La satisfacción laboral sí influye en los colaboradores del Banco de Comercio, Agencia Piura. H₀₂: La satisfacción laboral no influye en los colaboradores del Banco de Comercio, Sucursal Piura.</p> <p>H₃: El liderazgo de la Administradora sí influye en los colaboradores del</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar cómo los estilos liderazgo influyen en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS - Cómo influye el estilo de liderazgo laissez-faire en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio Agencia Piura. - Cómo influye el estilo de liderazgo autocrático en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio Agencia Piura. - Cómo influye el estilo de liderazgo democrático en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio Agencia Piura. - Cómo influye el estilo de liderazgo transaccional en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio Agencia Piura. - Cómo influye el estilo de liderazgo transformacional en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio Agencia Piura.</p>	VARIABLE: Estilos de liderazgo		
	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición		
	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo laissez-faire 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de feedback regular Estilo no autoritario Interviene solo cuando es necesario 	Ordinal		
	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo autocrático 	<ul style="list-style-type: none"> Los supervisores toman decisiones El poder es explícito El líder concentra todo el poder de decisión Los subordinados obedecen las directrices del líder. 			
	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo democrático 	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo participativo El líder promueve el diálogo Prioriza la participación de todo el grupo 			
	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo transaccional 	<ul style="list-style-type: none"> Se basa en transacciones Los seguidores reciben premios por su desempeño laboral 			
	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo transformacional 	<ul style="list-style-type: none"> Emplean niveles altos de comunicación Generan una visión compartida y transversal 			
	VARIABLE: Satisfacción laboral				
	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición		
	<ul style="list-style-type: none"> Significación de la tarea 	<ul style="list-style-type: none"> Disposición al trabajo Sentido del esfuerzo 	Ordinal		

<p>administradora en los colaboradores del Banco de Comercio Agencia Piura?</p>	<p>Banco de Comercio, Agencia Piura. H03: El liderazgo de la Administradora no influye en los colaboradores del Banco de Comercio, Agencia Piura</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Realización • Equidad 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del trabajo en función a normas que regulan la actividad laboral 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento personal y/o social 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento propio o de personas por logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Beneficio económico 	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada • Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos 	

Fuente: Elaboración propia.