



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**EL LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL
HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO, 2016.**

PRESENTADO POR LAS BACHILLERES:

YESENIA MELISSA FIGUEROA CARRIÓN

ELLEN ANDREA ZUÑIGA ARÁMBULO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Huacho – Perú

2017

DEDICATORIA

A mis padres, por estar conmigo, por enseñarme a crecer, por ser mi guía y apoyo incondicional siendo ellos mi gran motivación para el logro de mis objetivos.

Figuroa Carrión, Yesenia Melissa.

A mi familia por estar a mi lado en todo momento brindándome su apoyo, a mis padres por su esfuerzo de darme una carrera universitaria y demostrarme su confianza en mis habilidades.

Zúñiga Arámbulo, Ellen Andrea.

AGRADECIMIENTO

Damos gracias a nuestros profesores de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión por brindarnos una buena experiencia educativa y de esa manera poder convertirnos en profesionales.

Por último, agradecemos a quienes lean esta tesis permitiendo que nuestras experiencias, investigaciones, y conocimientos, incurran dentro de su repertorio de información mental.

Figuroa Carrión, Yesenia Melissa.

Zúñiga Arámbulo, Ellen Andrea.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del Problema	15
1.2.1. Problema General	15
1.2.2. Problemas Específicos	15
1.3. Objetivos de la Investigación	15
1.3.1. Objetivo General	15
1.3.2. Objetivos Específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	18
2.2. Bases Teóricas	20
2.3. Definiciones conceptuales	44
2.4. Formulación de las hipótesis	46
2.4.1. Hipótesis General	46
2.4.2. Hipótesis Específicas	46

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	47
3.1.1. Tipo	47
3.1.2. Enfoque	47

3.2. Población y muestra	47
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	49
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.4.1. Técnicas a emplear	50
3.4.2. Descripción de los instrumentos	50
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	51

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	52
---	----

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión	69
5.2. Conclusiones	71
5.3. Recomendaciones	72

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas	73
6.2. Fuentes electrónicas	74

ANEXO

1. Cuestionario de liderazgo y satisfacción laboral	76
---	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género personal administrativo del Hospital Regional de Huacho	52
Tabla 2.	Edad del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho	53
Tabla 3.	Grado académico del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho	54
Tabla 4.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos Físicos	55
Tabla 5.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos Intelectuales	56
Tabla 6.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos sociales	57
Tabla 7.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos relacionados con el trabajo	58
Tabla 8.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a Naturaleza del trabajo	60
Tabla 9.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos al salario	61
Tabla 10.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a las oportunidades de desarrollo	62
Tabla 11.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a las relaciones con los colegas	63

Tabla 12.	Correlación Rho Spearman entre el liderazgo y satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho	64
Tabla 13.	Correlación Rho Spearman entre el rasgo físicos y satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho	65
Tabla 14.	Correlación Rho Spearman entre el rasgo intelectual y satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho	66
Tabla 15.	Correlación Rho Spearman entre el rasgos sociales y satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho	67
Tabla 16.	Correlación Rho Spearman entre los rasgos relacionados con el trabajo y satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género personal administrativo del Hospital Regional de Huacho	52
Figura 2.	Edad del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho	53
Figura 3.	Grado académico del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho	54
Figura 4.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos Físicos	55
Figura 5.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos Intelectuales	57
Figura 6.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos sociales	58
Figura 7.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos relacionados con el trabajo	59
Figura 8.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a Naturaleza del trabajo	60
Figura 9.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos al salario	61
Figura 10.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a las oportunidades de desarrollo	62
Figura 11.	Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a las relaciones con los colegas	63

RESUMEN

Objetivo: Establecer de que manera el liderazgo influye en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016. **Métodos:** La muestra de estudio fueron 97 personas los cuales conforman al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento un cuestionario. Se consideraron las dimensiones: Rasgos físicos, rasgos intelectuales, rasgos sociales, rasgos relacionados con el trabajo, naturaleza del trabajo, salario, oportunidades de desarrollo y relaciones con los colegas. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,871). Se utilizó la Correlación de Spearman. **Resultados:** Respecto al liderazgo el 54,7% determinó que casi nunca o nunca demuestra tener las energías necesarias para cumplir con sus funciones, transmitiendo esas energías a sus colaboradores, el 59,8% determinó que casi nunca o nunca demuestra la capacidad de adaptarse y adaptar a su equipo de trabajo a cualquier cambio, el 68,0% determinó que casi nunca impulsa a sus trabajadores a realizar de la mejor manera sus funciones. Así mismo, respecto a la satisfacción laboral el 53,6% determinó que el nivel de su satisfacción con respecto a las actividades que desarrollan en el hospital es bajo, el 64,9% determinó que el nivel de satisfacción con respecto a su salario actual es bajo, el 77,3% determinó que el nivel de satisfacción con respecto a las oportunidades de ascensos que tienen es bajo. **Conclusión:** Los resultados obtenidos demuestran que el liderazgo influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, con un índice de significación de 0,000.

Palabras clave: Liderazgo, satisfacción laboral, rasgos físicos, rasgos intelectuales, rasgos sociales.

ABSTRACT

Objective: To establish in which way the leadership influences the job satisfaction of the administrative personnel in the Huacho Regional Hospital, 2016. **Methods:** The study sample was 97 people, which make up the administrative staff of the Huacho Regional Hospital. The survey technique and a questionnaire instrument were used. The dimensions were considered: Physical traits, intellectual traits, social traits, traits related to work, nature of work, salary, opportunities for development and relationships with colleagues. The reliability of the instrument was made using the Cronbach's Alpha coefficient (0.871). The Spearman Correlation was used. **Results:** Regarding leadership, 54.7% determined that it almost never or never demonstrates having the necessary energy to fulfill its functions, transmitting those energies to its collaborators, 59.8% determined that it almost never or never demonstrates the ability to adapt and adapting its work team to any change, 68.0% determined that it almost never pushes its workers to perform their functions in the best way possible. Likewise, with respect to job satisfaction, 53.6% determined that the level of their satisfaction with respect to the activities they carry out in the hospital is low; 64.9% determined that the level of satisfaction with respect to their current salary is low, 77.3% determined that the level of satisfaction with respect to the promotion opportunities they have is low. **Conclusion:** The results obtained show that leadership significantly influences the job satisfaction of administrative personnel in the Huacho Regional Hospital, with a significance index of 0.000.

Keywords: Leadership, job satisfaction, physical features, intellectual traits, social traits, work-related traits.

INTRODUCCIÓN

Los directivos deben conocer, la importancia que tienen los recursos humanos para lograr el éxito en la organización. Además, deben reconocer que los miembros integrantes del equipo de trabajo son el recurso más valioso de toda organización, pero más aún, el estilo de liderazgo que los conlleva a conseguir sus metas, ejerce mucha importancia para alcanzar el éxito en la misma organización.

Lo que busca toda organización es que todas las personas logren en realidad ser más productivos, y que se asuman un compromiso sostenido y fuerte y busquen la eficiencia en su desenvolvimiento laboral en la organización.

Es así que la presente investigación tiene como objetivo general establecer de que manera el liderazgo influye en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho.

En la investigación, el capítulo I Planteamiento del Problema, comprende la descripción de la realidad problemática, el problema general y problemas específicos, el objetivo general y los objetivos específicos.

El capítulo II Marco Teórico, contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la hipótesis general e hipótesis específicas.

El capítulo III Metodología, contiene el diseño metodológico, población, técnica, instrumento y técnica para el procesamiento de la información.

El capítulo IV contiene los Resultados y son presentados en tablas, figuras e interpretaciones.

El capítulo V contiene la discusión, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Los servicios hospitalarios son un conjunto de servicios médicos especializados en un hospital y a su vez reagrupa, por ejemplo, un servicio de gastroenterología, de pediatría, y otros. Todos estos servicios hospitalarios tienen al personal administrativo como soporte, los cuales ejecutan actividades de clasificación de documentos técnicos, apoyan en las acciones de comunicación, información; verifican al cumplimiento de disposiciones y procedimientos, colaboran con la programación de actividades técnico administrativas, entre otros.

A nivel mundial, desde hace ya mucho tiempo, el personal administrativo dejó de ser aquella persona que tras un mostrador se limitaba a darle cita al paciente y le llevaba la agenda al médico. El cambio producido en la sociedad y del perfil del usuario del sistema público hospitalario han provocado la necesidad de cambiar el modelo de la atención hospitalaria en los últimos años, no sólo en el ámbito asistencial sino también en el administrativo. La creciente importancia del papel que desempeña el personal administrativo nos lleva a un aspecto fundamental como es su satisfacción laboral, partiendo de la percepción que tiene dicho personal del ambiente donde trabaja.

En los últimos años los hospitales se han caracterizado por cambios discontinuos e impredecibles y por ello muchas veces se ha formado una incertidumbre organizacional. Las organizaciones públicas al igual que las privadas deben adecuarse a los cambios. Esto quiere decir que el éxito o fracaso de cualquier organización, sea pública o privada, dependerá de sus líderes. Se podría suponer que un líder generará mayor confianza entre sus colaboradores.

La satisfacción laboral es importante para las organizaciones ya que el personal al sentir insatisfacción dentro de la organización puede contribuir de alguna manera involuntaria a deteriorar la imagen de la organización como también afectar a la calidad de servicio.

El Hospital Regional de Huacho tiene la misión de brindar atención de salud especializada e integral.

La satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho es un factor importante para el correcto y eficiente desempeño de labores dentro de la institución, sin embargo, se observan algunas debilidades con respecto a la satisfacción laboral de su gente, con esto podemos mencionar que se observa en el hospital una parte del personal administrativo descontento por situaciones tales como una mala comunicación interna, mala organización del trabajo, deficiente distribución de tareas, desconfianza de los jefes hacia los trabajadores o los algunos posibles rumores que han podido crear una serie de mal entendidos entre trabajadores dentro del hospital.

Como se describió anteriormente, la satisfacción laboral del personal se ve influida muchas veces con el liderazgo del personal jerárquico del

Hospital Regional de Huacho, el liderazgo es un elemento básico para el correcto funcionamiento de la organización teniendo en cuenta que depende de él un grupo de trabajadores para alcanzar metas u objetivos. Así como observamos debilidades con respecto a la satisfacción laboral, también se observó dentro del hospital problemas que afectan el liderazgo del personal, problemas tales como que los líderes no aceptan los errores que han podido cometer, algunos se muestran con falta de capacitación, así mismo algunos muestran arrogancia, mala comunicación o hasta falta de habilidad para ejecutar estrategias. Todo esto afecta al eficiente desarrollo de los servicios que brinda el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho ya que es de suma importancia para cualquier organización el contar con trabajadores contentos con la finalidad que demuestren compromiso hacia sus funciones que realizan dentro de la organización.

Teniendo en cuenta los problemas mencionados anteriormente, se puede definir que el Hospital Regional de Huacho sufre problemas que puede llegar a afectar todo su funcionamiento interno y que a vez puede llegar a afectar los servicios que se les ofrece a los usuarios.

Es claro que el Hospital Regional de Huacho sufre problemas significativos con respecto a su personal administrativo, esto es negativo para el hospital y se hace necesario el dar solución a tales problemas que se observan, por ello es recomendable instaurar dentro del Hospital Regional de Huacho espacios de comunicación abierta con la finalidad de que los trabajadores sientan que tienen el espacio necesario para expresar tanto sus preocupaciones como sus opiniones.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el liderazgo influye en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera los rasgos físicos influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016?
- b. ¿De qué manera los rasgos intelectuales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016?
- c. ¿De qué manera los rasgos sociales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016?
- d. ¿De qué manera los rasgos relacionados con el trabajo influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer de que manera el liderazgo influye en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Determinar de que manera los rasgos físicos influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.
- b. Establecer de que manera los rasgos intelectuales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.
- c. Establecer de que manera los rasgos sociales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.
- d. Establecer de que manera los rasgos relacionados con el trabajo influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica por su conveniencia ya que sirve para medir el liderazgo del personal y como esté influye en la satisfacción laboral del personal administrativo, y con ello poder lograr desarrollar una mejor satisfacción de parte del Hospital Regional de Huacho hacia sus propios trabajadores.

La relevancia social de la investigación se fundamenta en la mejora que se brindará a los usuarios de los servicios hospitalarios, toda vez que, al mejorar la satisfacción laboral, este repercutirá en una mejor atención a los usuarios de los servicios hospitalarios.

La relevancia práctica se fundamenta en la mejora de la satisfacción laboral del personal administrativo, a partir del liderazgo del personal.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Pérez & Rivera (2015) realizaron la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. La investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores. La presente investigación es descriptivo y correlacional. El diseño es no experimental – transaccional. La población fue 148 trabajadores, la muestra fue 107 trabajadores. La técnica fue la encuesta y de instrumento el cuestionario. Como conclusión se llegó a que existe un nivel medio o moderado de satisfacción laboral de los trabajadores.

Zelada (2015) realizó la tesis titulada “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial. El presente estudio fue de tipo cuantitativo; método descriptivo de corte transversal. La población fue 28 personas. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. La investigación

tuvo como conclusión que el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en su mayor porcentaje es bajo.

Flores (2014) realizó la investigación que tuvo como título “El estilo de liderazgo de los directores de los colegios parroquiales de Piura”, la cual fue apoyada por la Universidad de Piura. La investigación se realizó bajo el objetivo general de identificar el estilo de liderazgo de los directores. La muestra fue 50 profesores, a los cuales se les aplicó un cuestionario. La investigación es del método empírico-analítico. La investigación tuvo como conclusiones que los docentes del colegio “A” opinan en un 73% que el director ejerce un Liderazgo Transformacional. Asimismo, en el colegio “B” el 66% de los docentes manifiesta que posee dicho Liderazgo.

Córdova (2014) realizó la investigación “Mejora del sistema educativo con equidad para el desarrollo humano sostenible de la población del distrito de Frías, sierra alto andina de la región Piura”, 2014”, aprobada por la Universidad de Piura. La tesis tuvo como objetivo principal el identificar los estilos de liderazgo. La investigación es empírico-analítico. La población fue 21 personas y la muestra fue de 16 personas. El instrumento fue el cuestionario. Las conclusiones señalan que el coordinador ejerce los estilos de liderazgo transformacional e instruccional; destacándose que el último predomina, puesto que un 61% del total de los encuestados determina que posee tal liderazgo; en cuanto al liderazgo instruccional, se concluye que el líder tiene claros y definidos los logros y metas que se pretenden alcanzar en la organización.

Urbáez (2013) realizó la tesis titulada “Identificación de competencia de liderazgo en jóvenes Dominicanos”, la cual fue apoyada por la Universidad de

Valencia. La investigación tuvo como objetivo general el identificar competencias de liderazgo en jóvenes. El estudio de campo es descriptivo-exploratorio, transversal y correlacional tipo predictivo. La muestra fue 405 jóvenes. La investigación obtuvo como conclusión que para el estudio del liderazgo juvenil se utilizan las mismas teorías de liderazgo que en otras etapas posteriores del desarrollo humano.

Guevara (2010) realizó la tesis “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una Empresa Petrolera Maturín, Monagas junio/noviembre 2008”, la cual fue aprobada por la Universidad Experimental De Guayana. La investigación tuvo como objetivo general el evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores. El estudio fue de tipo transversal, descriptivo – correlacional. La población estuvo conformada por 279. La muestra fue 84 trabajadores. Como instrumento se utilizó el cuestionario. Las conclusiones de la investigación, señalan que la mayoría de los índices computados evidenciaron un bajo nivel de satisfacción en la fuerza laboral en el grupo expuesto.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Liderazgo

A. Definiciones

Chiavenato (2014) refiere que el liderazgo es la comunicación que emplea un líder como medio para convencer en un establecido momento, ya sea con uno o con más miembros de su equipo, para el logro de sus objetivos.

Koontz & Weihrich (2013) indica que el liderazgo es el arte de intervenir en el equipo de trabajo de forma que se esfuercen con el fin de cumplir con los objetivos del grupo.

Robbins & Judge (2013) establece al liderazgo “como una habilidad para apoyar y encaminar a un grupo hacia el resultado de metas u objetivos (p. 368).

Koontz, Weihrich & Cannice (2012) determina al liderazgo como el desarrollo de predominar en un grupo para que tengan compromiso y entusiasmo hacia la ejecución de sus objetivos.

Chiavenato (2011) determina al liderazgo como la facultad para disponer, distinguir y conservar la flexibilidad originando el cambio estratégico cuando se requiera.

Robbins & Coulter (2010) Determina al liderazgo como un proceso de inspeccionar, y contribuir dentro de los miembros de un grupo para que cumplan con sus objetivos dentro de la organización y a la vez en ellos mismos.

Schermerhorn (2010) hace mención que el liderazgo busca motivar y desarrollar a los integrantes de un grupo para que estos se apoyen y trabajen arduamente para el logro de los objetivos determinados.

B. Definiciones de líderes

Chiavenato (2014) nos dice que el líder es la persona que interpreta cada situación, define las expectativas a alcanzar y los objetivos establecidos dentro de la organización.

Koontz & Wehrich (2013) nos menciona que el líder busca el logro de los objetivos, prevé lo que se sucederá a futuro y motiva a sus colaboradores mediante la aplicación de sus capacidades.

Schermerhorn (2010) nos menciona el desarrollo especial carismático del líder, inspirando de manera extraordinaria a sus seguidores.

Daft & Marcic (2010) menciona que un líder esta impuesto ante otras personas para poder lograr las metas trazadas.

Hellriegel & Slocum (2009) nos dice que un líder es aquella persona de atributos claves como son: ideas, visión, valores, capacidad para influir en otros y estos puedan tomar decisiones difíciles.

Bateman & Snell (2009) El líder es la persona que influye para alcanzar todos los objetivos en la organización.

C. Dimensiones de liderazgo

Chiavenato (2014) nos dice que el líder posee algunos rasgos de personalidad propias que los hacen distinguirse del resto haciendo posible que puedan influenciar en el comportamiento de las personas. Por tal motivo en la en la presente tesis consideraremos como dimensiones a las siguientes características:

a. Rasgos físicos

- Aspecto personal
- Estatura, peso.

- Energía.

b. Rasgos intelectuales

- Seguridad, confianza en uno mismo
- Capacidad de adaptación
- Entusiasmo.

c. Rasgos sociales

- Colaboración, contribución
- Habilidades administrativas.
- Habilidades interpersonales.

d. Rasgos relacionados con el trabajo

- Impulso por la realización.
- Perseverancia e iniciativa.

D. Los diferentes ángulos del liderazgo

Chiavenato (2014) nos dice que no son necesarias las clases de organización humana en las empresas o en las áreas laborales. En todas las funciones es esencial la administración, porque el administrador motiva, lidera y sabe conducir a su grupo de trabajo. Para los humanistas se puede decir que el liderazgo se observa de diferentes ángulos.

a. El liderazgo como fenómeno de influencia interpersonal

Como definición decimos que el liderazgo interpersonal se presenta en una situación dirigida mediante un proceso de comunicación humana, está orientada a dirigir los objetivos específicos y se presentan como un fenómeno social. La

naturaleza o carácter del líder no se ve influenciada por las interacciones recíprocas de las personas.

Una persona se relaciona con otra con la intención de identificar y evaluar su comportamiento. Los conceptos de poder y autoridad abarcan los cambios que provocan el comportamiento de los grupos sociales. El control interno simboliza al éxito; es decir son las consecuencias que produce ejercer una influencia positiva. Para influenciar en el comportamiento de otras personas es necesario ejercer poder, aun cuando eso signifique que esa influencia no sea realmente ejercida. La autoridad es el poder legítimo, es decir, el poder que detenta una persona en virtud de su función o puesto en una estructura organizacional. Por lo tanto, el poder legal es aceptado socialmente.

- b. La disminución de la inseguridad grupal mediante la influencia del liderazgo.

El líder tendrá como propósito fundamental demostrar sus aptitudes para el eficiente desarrollo de la organización desarrollándose a través de sus atributos específicos dependiendo la situación. Por otro lado, la organización podrá alcanzar sus metas y objetivos gracias a la influencia del liderazgo sobrepasando las perturbaciones internas o externas que puedan presentarse. El grupo tiene opción de escoger a su líder considerando que sea una persona capaz de brindar apoyo, reduzca la incertidumbre y oriente al grupo

a lograr sus objetivos, siendo capaz de tomar decisiones y motivar a los trabajadores para que puedan hacerlo de la misma manera.

c. *La influencia del liderazgo en la correlación existente entre el líder y el seguidor.*

El líder se manifiesta oportunamente al presentarse necesidades en una situación específica. y esto se define en la relación del líder con el grupo, la cual se generaliza en tres aspectos:

- La lucha diaria de las personas es buscar satisfacer sus necesidades, conservar el equilibrio, aplacar tensiones, en conclusión, mejorar su estilo de vida.
- Socialmente, las personas buscan relacionarse con otras para lograr la satisfacción de sus necesidades interpersonales.
- Al iniciar un proceso de relación entre personas se crea un procedimiento activo para satisfacer las carencias de todos ellos.

La persona busca las relaciones interpersonales para cubrir sus insuficiencias personales; por lo tanto, las personas confían en que el líder tiene las capacidades y los medios para satisfacer sus necesidades.

d. *El líder, el subordinado y la situación como factores del liderazgo*

El liderazgo tiene un enfoque situacional dependiendo de variables como: el líder, subordinados y la situación, además permite influenciar en el comportamiento de un grupo de personas para que puedan cumplir sus objetivos o metas en una situación o tiempo determinada. No existe un tipo único de líder para cada situación, sin embargo, cuenta con la capacidad de adaptar sus características personales para desenvolverse en cada situación.

E. *Las nuevas competencias del liderazgo*

Chiavenato (2011) señala que actualmente se considera que el liderazgo estratégico es un enfrentamiento esencial para un óptimo desempeño de la organización. Por ende, se ha desarrollado mejores y nuevas competencias en base a las existentes y antiguas, estas son:

a. *Rasgos tradicionales del liderazgo*

- Atención a los competidores.
- Conformidad.
- Conocimiento alto de la organización.
- Autoritarismo.
- Favorece consenso cuando se necesita.
- Heroico, el centro de atención.
- Enfoque hacia el interior.

- Aislado, indiferente, distante.
- Delegar y jerárquico.
- Ocupa un cargo durante mucho tiempo.
- Alto nivel de mando y control.
- Especialización en áreas tradicionales.
- Conocimiento extenso de la industria.

b. Cualidades del liderazgo actual

- Conocimiento ajustado del cliente.
- Conocimiento de los competidores.
- Espíritu innovador y creativo.
- Asimilador, coreógrafo y aprendiz.
- Plano global y sistémico.
- Crea acuerdos y provoca la colaboración.
- Comparte la atención y el poder.
- Accesible, cercano, solidario.
- Cartera de conocimientos variados.
- Delega facultades y patrocina.
- Impulsor, conductor y creador de redes.
- Generalista, con experiencia técnica en distintas áreas.
- Experiencias en abundantes industrias.

F. Aspectos multifuncionales del liderazgo

Maxwell citado por Chiavenato (2011) manifiesta que existen 21 leyes que aceleran el liderazgo eficaz, que son los siguientes:

- *Ley del liderazgo*

La capacidad de una persona para liderar eficazmente.

- *Ley de la influencia*

La verdadera medida de la influencia personal y del liderazgo.

- *Ley del proceso*

Se debe emplear el liderazgo en todos los días y no en algunas establecidas ocasiones.

- *Ley de la navegación*

Ninguno puede ejercer un liderazgo sino conoce el objetivo donde desea lograr.

- *Ley de E.F. Hutton*

Cuando un verdadero líder habla, todos atienden.

- *Ley del piso firme*

Es elemental la confianza en el liderazgo.

- *Ley del respeto*

Por naturaleza las personas, escuchan más al líder que a sí mismos.

- *Ley de la intuición*

Examina el líder cada cosa con una intuición de liderazgo.

- *Ley del magnetismo*

Lo que uno es, es lo que uno atrae.

- *Ley de la conexión*

El líder toca el corazón antes de una pieza con la mano.

- *Ley del círculo íntimo*

Es determinado el potencial de un líder por sus cooperantes más cercanos.

- *Ley del empowerment*

Solos los líderes seguros de sí mismo conceden poder a las otras personas.

- *Ley de la reproducción*

Un líder siempre crea a otro líder quien entregara su lugar.

- *Ley de convencimiento*

Primero aceptan las personas al líder y luego aprueban su visión

- *Ley del triunfo*

Siempre descubre la manera de que su equipo triunfe.

- *Ley de la prioridad*

Conoce el líder que actividad no se requiere es algo que se debe finalizar.

- *Ley del sacrificio*

Siempre debe brindar el líder algo de sí mismo.

- *Ley de la oportunidad*

Cuando es primordial el líder como lo que debe realizar o la dirección que se debe perseguir.

- *Ley del crecimiento explosivo*

Para incrementar el crecimiento, dirige a seguidores, para multiplicar el crecimiento, dirige a líderes.

- *Ley del legado*

Es medido por sus sucesores el valor de un líder.

G. Modelos de liderazgo

Hernández & Pulido (2011) estos modelos son teóricos por que explican el análisis especulativo con el fin que el fenómeno pueda crear hipotéticamente los problemas que son simulados, estos representan en la realidad situaciones comunes; nos sirve de apoyo en la formación teórica donde se maneja la practica en situaciones concretas similares.

La gerencia opta por requerir el ejercicio del liderazgo. Mientras tanto, los líderes tienen una formación compleja, ya que se ha encontrado el desarrollo del tipo de liderazgo elaborados por múltiples situaciones que facilitan el razonamiento y el criterio de los gerentes en una plena formación. Por lo hablado anteriormente los tres modelos puntuales para el estudio del liderazgo y la formación de las competencias son los siguientes:

a. *Malla o grid gerencial de Blake y Mouton*

Blake y Mouton señalan en su teoría de administración dos dimensiones básicas que permite determinar la existencia de un liderazgo eficiente. Estas se miden por una escala de puntaje que determina si hay mayor interés en la producción o en el recurso humano. Se emplea el eje vertical que representa al factor humano en la participación de la organización y el eje horizontal que corresponde a la producción.

La malla o grid comprende las siguientes combinaciones:

- 1.1 Mínima atención del supervisor a la producción y a las personas.
- 1.9 Énfasis en la producción con mínima atención a la relación humana con el personal.
- 9.1 Máxima atención a las necesidades del personal con mínima atención a la producción.
- 5.5 Punto aparente del balance y equilibrio de las dos variables.
- 9.9 Máxima atención a las dos variables: producción y relación humana

b. *Escala dinámica de liderazgo de Tannenbaum*

Robert Tannenbaum define un gráfico de distribución en la autoridad formal que ejerce un líder respecto a su área y esto le permite llegar a todos sus colaboradores. El diagrama

consiste en la división del rectángulo por una diagonal. El diagrama del rectángulo consiste en ser dividido por una diagonal. En el lado izquierdo inicia el uso de la autoridad del supervisor, a medida que este recorre hacia el lado derecho va disminuyendo el punto de inicio. En esta figura se observa las diferentes posibilidades que existe en una autoridad y la libertad del supervisor con del colaborador. También establece una escala que se inicia por el uso pleno del líder y termina el uso de pleno de la autoridad del colaborador

- Estilo autocrático: esto se da cuando el jefe, indica el problema, busca alternativas y lo expresa a los demás, escogiendo la mejor decisión.
- Estilo autocrático “de venta”: se establece un líder de venta y se utiliza para imponer decisiones.
- Estilo democrático participativo: es un líder que escucha a todos, escoge la mejor opción, comunica y escucha inconformidades de los demás.
- Estilo democrático de consenso: nos permite dar opciones a todos los involucrados y da soluciones, sin discriminar ni tomar el partido, busca alcanzar la satisfacción de los demás.
- Estilo democrático total: se dice que la democracia existe cuando el grupo total no necesita al líder y trabaja sin ayuda, se dialoga y discute compartiendo una visión.

-

c. *Modelo de Hersey y Blanchard*

El líder tiene una eficacia que depende de los seguidores. La teoría menciona cuatro posibles tipos de liderazgo. Estas se basan en las dimensiones de “orientación hacia la tarea (productividad)” y “orientación hacia las relaciones interpersonales”.

Los autores proponen el estilo del líder bajo la puntuación de las dimensiones y la combinación de las puntuaciones específicas de los cuatro puntos de liderazgo:

- Estilo de Dirigir: (mayor orientación a la productividad – menor orientación a las relaciones interpersonales). El líder idealiza y controla el desenvolvimiento laboral de las personas.
- Estilo de Vender: (mayor orientación a la productividad - mayor orientación a las relaciones interpersonales). Mediante la capacidad de realizar un comportamiento directivo y a la vez de apoyo.
- Estilo de Participar: (menor orientación a la productividad - mayor orientación a las relaciones interpersonales). Se demuestra la participación equitativa del líder y el seguidor en el momento de aportar ideas, para solucionar deficiencias y facilitar la comunicación con los trabajadores.

- Estilo de Delegar: (menor orientación a la productiva - menor orientación a las relaciones interpersonales). Se encarga de dar a poyo y dirigir a sus empleados.

H. Liderazgo carismático, transformacional y transaccional

Robbins & Judge (2013) menciona que los líderes inspiran con palabras, ideas y conductas a sus seguidores. Para ello existen hasta tres tipos de liderazgo, los cuales son:

a. Liderazgo carismático

El líder es elegido porque extiende su entusiasmo a sus colaboradores dentro de la organización, y establece sus habilidades de liderazgo cuando se observa ciertas conductas en ellos. Sus principales características son:

- Visión y articulación: Es una proyección a futuro de la empresa, mediante el cumplimiento de metas y propósitos lo cual elevará el estatus organizacional.
- Riesgo personal: Cuando se está dispuesto a enfrentar riesgos personales, como costos elevados o sacrificio con el propósito de alcanzar la visión de la organización.
- Sensible ante las necesidades de los trabajadores: son personas que perciben las habilidades de los demás, y en base a ellos responden a sus necesidades y sentimientos.
- Comportamiento no convencional: el líder adopta conductas que se consideran novedosas y exitosas,

contrarias a las normas pero que de igual maneras dan resultados positivos.

b. Liderazgo transformacional

Son las personas que inspiran a sus seguidores mediante sus intereses personales y pueden lograr efectos sobresalientes como sus principales características son:

- Líder idealizado: Los líderes son idealizados por los trabajadores ya que les inspiran orgullo, respeto y confianza motivándolos a cumplir con sus objetivos.
- Motivación inspiradora: comunica altas expectativas.
- Estimulación intelectual: procura la inteligencia, racionalidad y la cuidadosa solución de problemas.
- Consideración individualizada: concede atención personal, trata a cada empleado de forma individual, dirige, asesora.

c. Liderazgo transaccional

Son los líderes que guían o motivan a sus seguidores en la búsqueda de metas establecidas.

Sus principales características son las siguientes:

- Recompensa circunstancial: el buen desempeño, y esfuerzo constante en las tareas laborales son recompensadas reconociendo los logros.
- Administración Activa por excepción: realiza acciones correctivas para deficiencias de las reglas o estándares organizacionales.

- Administración Pasiva por excepción: Se presenta sólo si las reglas o estándares no se cumplen eficientemente.

2.2.2. Satisfacción laboral

A. Definiciones

Chiavenato (2015) la satisfacción laboral es muy importante en cualquier profesión y área laboral, así como en términos de bienestar, calidad y productividad de la persona-

Solomon (2013) indica que la satisfacción laboral se desarrolla cuando un individuo realiza labores con mucha perseverancia.

Robbins & Judge (2013) define que la satisfacción laboral de los empleados se manifiesta en una ocupación laboral.

Koontz, Weihrich & Cannice (2012) señalan que la satisfacción laboral se manifiesta en el sentimiento positivo de un trabajador al realizar las labores de acuerdo con la motivación que le ofrece la organización.

Griffin (2011) define a la satisfacción laboral como el grado en que una persona se siente satisfecho en su trabajo.

Griffin & Moorhead (2010) mencionan que la satisfacción laboral es el grado en la que un trabajador se siente gratificado por su trabajo.

B. Dimensiones de la satisfacción laboral

Robbins & Judge (2013) la satisfacción laboral surge a través de la evaluación de las características de un área de trabajo, generando un sentimiento positivo en los empleados.

Para lo cual se requiere la interrelación entre jefes y empleados guiados por reglas organizacionales que son fundamentales para determinar el nivel de satisfacción que tienen con sus trabajos.

Se podría mencionar como dimensiones de la satisfacción laborales tales como:

a. Relaciones con los colegas

- Interacción con los compañeros de trabajo.
- Clima organizacional

b. Naturaleza del trabajo

- Procedimientos
- Actividades a desarrollar

c. Oportunidades de desarrollo

- Preparación, capacitaciones
- Ascensos

d. Salario

- Salario actual
- Aliciente, incentivos

C. Incentivos como motivación para la satisfacción laboral

Beatriz (2000) emplea un programa de motivación del personal mediante el cual observa sus conocimientos y de esta manera se

logre manejar o entregar algo que lo deje satisfecho logrando así identificar las causas que influyen en la conducta del trabajador. Los incentivos que satisfacen las necesidades se pueden clasificarse en:

a. Reales y sustitutos

- Reales

Son incentivos que satisfacen directamente a la necesidad dirigidos a la conducta, por ejemplo, el alimento satisface el hambre, el agua satisface a la sed, etc.

- Sustitutos

Son incentivos secundarios que pueden aliviar la frustración al no encontrar los incentivos reales, éste complace la necesidad temporalmente, por ejemplo, comer una fruta jugosa cuando uno tiene sed.

b. Positivos y Negativos

- Positivos

Son las que generan una influencia positiva como las obras sociales o elogios, las cuales producen placer al satisfacer la necesidad.

- Negativos

Son incentivos que pueden alejar la conducta de un individuo para que deje o haga algo de tal manera que se esquite el castigo, como, por ejemplo, un descuento salarial.

c. *Económicos y no económicos*

- Económicos

Es un intermediario mediante el cual se puede intercambiar por un objeto que pueda ser un incentivo real, por ejemplo, los empleados al recibir la misma remuneración desean satisfacer diferentes necesidades con el mismo dinero.

No económicos

Estos incentivos satisfacen otras necesidades del personal sin otorgarles una remuneración económica, solo produce placer, por ejemplo, programar horarios flexibles, la sana competencia, tiempo libre, son incentivos no económicos.

D. Medios para aumentar la satisfacción laboral

Chiavenato (2011) menciona algunas pautas para que se eleve la satisfacción laboral en los trabajadores, como los siguientes:

a. *Hacer que los puestos sean más amenos*

Las organizaciones poseen momentos determinados para la relajación de los trabajadores o crean ambientes específicos para el mismo fin, de tal manera se obtenga la satisfacción laboral de las personas al encontrarse en un ambiente armonioso y divertido eliminando la monotonía.

Remunerar con justicia, brindar asistencia y oportunidades de desarrollo profesional.

Se refiere a los buenos salarios, oportunidades de desarrollo para los trabajadores y prestación de servicios para satisfacer necesidades, evitando que los trabajadores se sientan disconformes con lo que desean y lo que finalmente reciben.

b. Ubicar a los trabajadores a puestos laborales según sus destrezas e intereses.

Para mantener satisfecho al personal se debe adecuar sus habilidades y capacidades a los puestos correctos para que se desenvuelvan de forma positiva en lo que respecta laboralmente.

Diseñar puestos para que sean desafiantes y satisfactorios

Esto implica brindar a los trabajadores más desafíos y responsabilidades y así proporcionarles mayor variedad y autonomía con su puesto de trabajo.

E. Actitudes relacionadas con la satisfacción laboral

Robbins & Coulter (2010) indica que existen actitudes que están relacionadas con la satisfacción en el trabajo, que se mencionan a continuación:

a. Participación en el trabajo

El trabajador se identifica y participa de forma activa en su trabajo, tomando una actitud positiva y contribuyendo positivamente con su trabajo. Así mismo, al presentarse un alto nivel de participación laboral produce un efecto de

reducción en los niveles de ausentismo del personal, disminución en las tasas de renuncias y el nivel de compromiso del empleado con su trabajo es mayor.

b. Compromiso organizacional

Es el nivel en que un trabajador se vincula con los objetivos, metas de la organización, es decir posee un sentido de pertenencia con la entidad, identificándose y comprometiéndose plenamente con su organización. De tal manera se contribuye a disminuir los niveles de ausentismo y rotación.

Sin embargo, el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores hoy en día es muy variable e inestable a comparación de tiempos anteriores. La relación de empleador y trabajador ha cambiado notablemente con el tiempo, los empleados no se quedan por mucho tiempo en una compañía suelen migrar a otras buscando mejorías y una mayor satisfacción laboral.

c. Compromiso del empleado

Los empleados que están altamente comprometidos con su trabajo se interesan y preocupan más allá de sus funciones asignadas.

Por otro lado, los trabajadores que no están comprometidos no demuestran pasión ni interés por su trabajo sólo cumplen con sus funciones específicas sin ir más allá, solo llegan a firmar su salida.

F. Fuentes de la satisfacción laboral

Robbins & Judge (2013) nos dice que la satisfacción laboral se logra a través de diferentes aspectos como: el estilo de dirección, el comportamiento de grupos pequeños, el entorno profesional relacionado con la tarea y responsabilidades. Por otro lado, la política de recursos humanos también influye de manera considerable en la satisfacción laboral del personal. Es así que se identifican las fuentes de satisfacción laboral:

- a. Intrínsecas: tiene que ver con las destrezas y experiencias personales, realizando funciones propias para cada trabajador con la oportunidad de ejercer una tarea con la que se sienta satisfecho de manera independiente y autónoma, la selección del personal suele evaluar al postulante analizando a que funciones puede adaptarse de acuerdo a sus habilidades.
- b. Número de horas de trabajo y distribución de las mismas en la jornada.
- c. Retribución e incentivos económicos, como el sueldo o aguinaldos, y no económicos como el estatus social, la seguridad, estabilidad en el empleo y las posibilidades crecimiento profesional.
- d. Sociales, relacionados con la interacción social entre compañeros de trabajo, también con el reconocimiento que reciben los empleados por el eficiente ejercicio de sus responsabilidades, el sentimiento de pertenencias a un grupo y la popularidad que se crea entre ellos.

- e. Derivadas de la empresa, como la comunicación interna.

La satisfacción laboral se obtiene en las condiciones externas como, la comodidad, luminosidad, ausencia de ruidos, también incluye factores como la seguridad laboral, y ergonomía.

Respecto a la tarea hay dos conceptos relacionados:

- a. Compromiso con la organización. Se desarrolla mediante los lazos de motivación y la interrelación entre los objetivos y valores de los trabajadores con la empresa.
- b. Implicancia en el trabajo. Sucede cuando el trabajador satisface sus necesidades fundamentales y el trabajo es indispensable en sus vidas, mientras que el ego del empleado se relaciona con su rol laboral, situación frecuente en los directivos de la organización.

Los aspectos mencionados anteriormente son fuentes que logran la satisfacción laboral del personal por el contrario en un caso de carencia de dichas fuentes pueden ocasionar estrés, por tal motivo la responsabilidad de los encargados es encontrar y modificar los aspectos que pueden modificarse para incrementar la satisfacción laboral.

Otros factores que causan la insatisfacción laboral se encuentran en el ámbito de trabajo a través del clima laboral, se refiere a las condiciones materiales, a las políticas de la empresa, al estatus y a las relaciones interpersonales.

2.3. Definiciones Conceptuales

Liderazgo

Es la forma en la que una persona guía a los miembros de un equipo dentro de la organización para que puedan alcanzar objetivos establecidos de manera eficiente.

Rasgos Físico

Se refiere a las cualidades físicas que tiene un líder al ejercer su liderazgo dentro de una organización, midiéndolo de manera general por los resultados que puede alcanzar en grupo con sus subordinados.

Rasgos Intelectuales

Se refiere a las cualidades intelectuales que tiene un líder al ejercer su liderazgo dentro de una organización, midiéndolo de manera general por los resultados que puede alcanzar en grupo con sus subordinados.

Rasgos Sociales

Se refiere a las cualidades sociales que tiene un líder al ejercer su liderazgo dentro de una organización, midiéndolo de manera general por los resultados que puede alcanzar en grupo con sus subordinados.

Rasgos Relacionados con el Trabajo

Se refiere a las cualidades relacionados con el trabajo que tiene un líder al ejercer su liderazgo dentro de una organización, midiéndolo de manera general por los resultados que puede alcanzar en grupo con sus subordinados.

Liderazgo Carismático

Es el que tiene la capacidad de generar entusiasmo en los trabajadores.

Liderazgo Transformacional

Son los que inspiran a sus seguidores para que subordinen sus intereses personales por el bien de la empresa.

Liderazgo Transaccional

Son los que guían o motivan a sus seguidores en la búsqueda de metas establecidas.

Incentivos

Son las condiciones que incitan a los trabajadores a realizar una acción positiva.

Satisfacción laboral

Se refiere al nivel de actitud que tiene un trabajador al momento de desarrollar sus actividades laborales.

Actividades a desarrollar

Son todas las tareas laborales que tiene que realizar el trabajador dentro de la organización con el fin de llegar a las metas establecidas.

Salario

Es el reconocimiento monetario que tiene la organización por la prestación de servicios de su trabajador.

Oportunidades de desarrollo

Son todos los beneficios que la empresa pueda dar a sus trabajadores para desarrollarse profesionalmente.

Ascensos

Se refiere a subir de nivel jerárquico dentro de la empresa.

Capacitaciones

Son todas aquellas oportunidades que tiene el trabajador para enriquecer

sus conocimientos mediante un capacitador experto, estas oportunidades llegan gracias a la empresa donde se labora.

Relaciones con los colegas

Son los tratos que se tiene con los miembros de la empresa con los que se rodea un trabajador.

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El liderazgo influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Los rasgos físicos influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.
- b. Los rasgos intelectuales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.
- c. Los rasgos sociales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.
- d. Los rasgos relacionados con el trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo

La presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, transversal, correlacional causal.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que la investigación de diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular a las variables de estudio.

Es transversal ya que se recolectó la información en un solo momento.

Es correlacional causal porque se conoce la incidencia de las dimensiones de la variable independiente sobre la dependiente.

3.1.2. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo.

3.2. Población y muestra

La población está representada por 130 personas los cuales conforman al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho. El personal

administrativo del Hospital Regional de Huacho está repartido por las áreas de la siguiente manera:

- Área de Logística: 25 trabajadores.
- Área de Administración: 3 trabajadores.
- Área de Recursos Humanos: 25 trabajadores.
- Área de Contabilidad: 37 trabajadores.
- Área de Estadística: 30 trabajadores.
- Área de Planificación y Presupuesto: 10 trabajadores.
- Total: 130 trabajadores.

Fórmula estadística de poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Donde:

n Muestra.

p y q Probabilidad de la población de estar (p) o no (q) incluidas en la muestra, p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor $Z = 1.96$

N Total de la población.

EE Error estándar de la estimación, 0.05

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 130}{0.0025 (129) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 97$$

La muestra está representada por 97 personas los cuales conforman al personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Liderazgo	Rasgos físicos Rasgos intelectuales Rasgos sociales Rasgos relacionados con el trabajo Fuente: Chiavenato (2014)	<ul style="list-style-type: none"> - Energías. - Aspecto personal. - Estatura. - Peso. - Capacidad de adaptación. - Entusiasmo. - Confianza en uno mismo. - Cooperación. - Habilidades interpersonales. - Habilidad administrativa. - Impulso por la realización. - Persistencia e iniciativa.
Variable dependiente: Satisfacción laboral	Naturaleza del trabajo Salario Oportunidades de desarrollo Relaciones con los colegas Robbins & Judge (2013)	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades a desarrollar. - Procedimientos. - Salario actual. - Incentivos. - Ascensos. - Capacitaciones. - Clima laboral. - Interacción con los colegas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario.

3.4.2. Descripción del instrumento

Se utilizó un cuestionario, el cual contuvo una serie de preguntas que se contestaron por escrito a fin de obtener información.

El instrumento se aplicó a las personas que conforman el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, el cual ayudo a medir ambas variables las cuales son “Liderazgo” y “Satisfacción laboral”.

Se utilizó la escala de Likert.

Validez del cuestionario

Se utilizó el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de 0.738, por lo tanto, el instrumento es válido.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,738
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	665,804
	Gl	190
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

El estadístico de confiabilidad fue: Alpha de Cronbach, alcanzando un valor de 0.871. A continuación, se observa el análisis de confiabilidad, demostrándose que el instrumento es altamente confiable.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	20

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleó el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias y la prueba de correlación Rho de Spearman.

El software empleado es el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 24. Los resultados están presentados en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones

A. Datos Generales

A continuación, se observa la distribución de porcentajes de datos generales del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

Tabla 1

Género personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	33	34,0
	Femenino	64	66,0
	Total	97	100,0

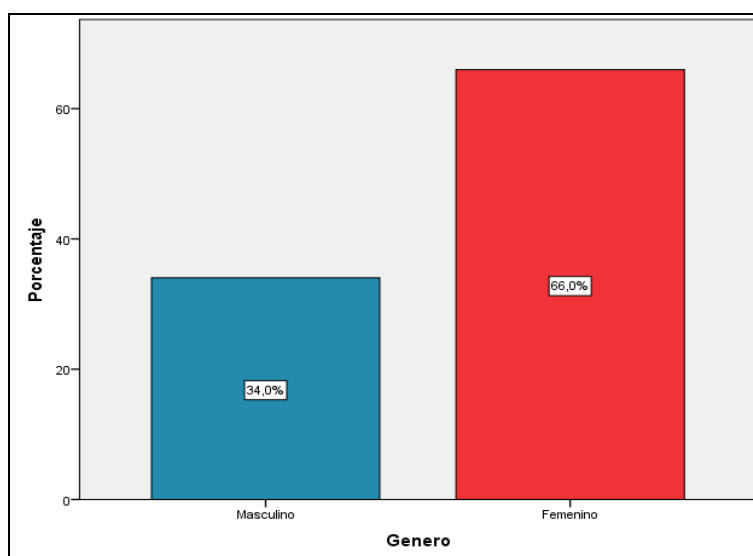


Figura 1. Género personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

Se observa en la Tabla 1 que el 34% del personal administrativo es del género masculino, el 66% es del género femenino.

Tabla 2

Edad del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entre 18 años a 24 años	3	3,1
	Entre 25 años a 31 años	11	11,3
	Entre 32 años a 45 años	33	34,0
	Más de 45 años	50	51,6
	Total	97	100,0

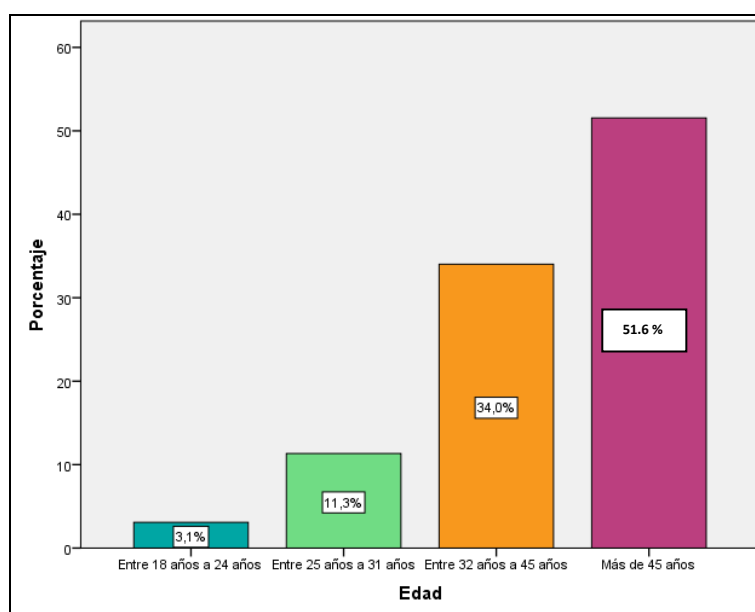


Figura 2. Edad del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

Se observa en la Tabla 2 que el 3,1% del personal tiene entre 18 años a 24 años, el 11,3% tiene entre 25 años a 31 años, el 34% se encuentran entre 32 años a 45 años y el 51,6% tiene más de 45 años.

Tabla 3

Grado académico del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Grado de Bachiller	6	6,2
	Título profesional	68	70,1
	Grado de Doctor	4	4,1
	Otros	19	19,6
	Total	97	100,0

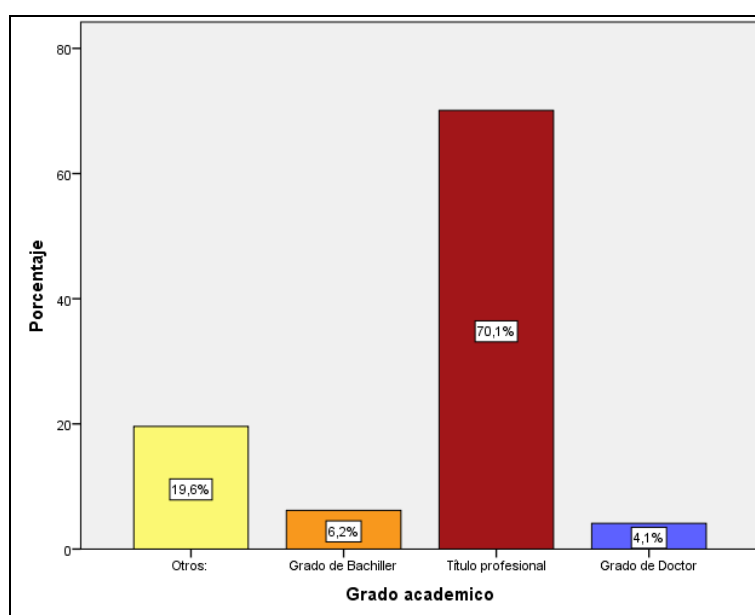


Figura 3. Grado académico del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

Se observa en la Tabla 3 que el 19,6% de los encuestados tiene otros estudios, el 6,2% tiene grado de bachiller, el 70,1% tienen título profesional y el 4,1% tiene grado de doctor.

B. Resultados de la variable de Liderazgo y dimensiones

A continuación, se observa la distribución de porcentajes del liderazgo con sus respectivas dimensiones del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

Tabla 4

Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos Físicos

Ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1. ¿Tu jefe en el Hospital Regional de Huacho demuestra tener las energías necesarias para cumplir con sus funciones, transmitiendo esas energías a sus colaboradores?	20	20,6	18	18,6	6	6,2	34	35,1	19	19,6
2. ¿Tu jefe en el Hospital Regional de Huacho tiene un buen aspecto personal?	3	3,1	4	4,1	17	17,5	36	37,1	37	38,1
3. ¿La estatura de tu jefe es un factor que inspira liderazgo?	21	21,6	11	11,3	18	18,6	17	17,5	30	30,9
4. ¿El peso de tu jefe es un factor que inspira liderazgo?	20	20,6	6	6,2	20	20,6	21	21,6	30	30,9

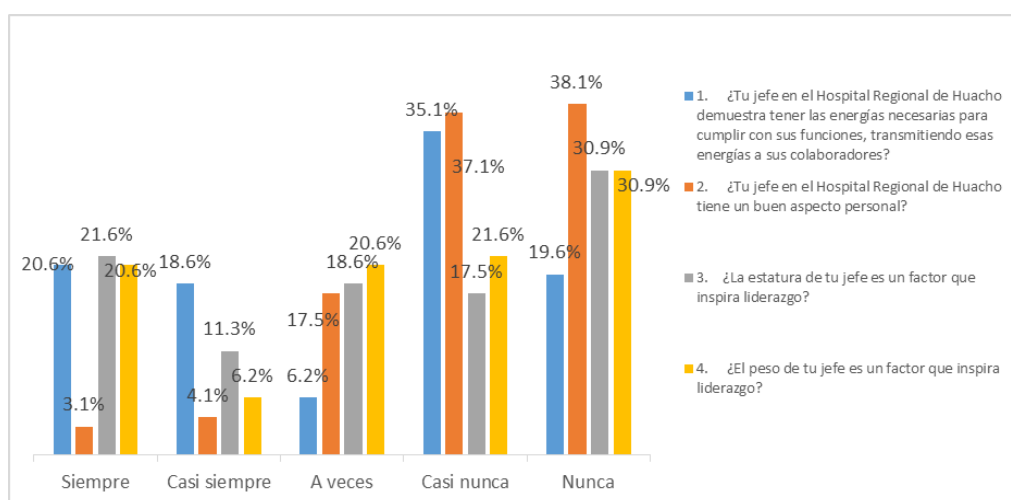


Figura 4. Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos Físicos.

Se observa en la Tabla 4 que según la opinión del personal administrativo referidos a los aspectos físicos del jefe son que el 54,7% determinó que casi nunca y nunca demuestra tener las energías necesarias para cumplir con sus funciones, transmitiendo esas energías a sus colaboradores, así como el 75,2% manifestó que el jefe casi nunca y nunca tiene un buen aspecto personal.

Tabla 5

Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos Intelectuales

Ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
5. ¿Tu jefe en el Hospital Regional de Huacho tiene la capacidad de adaptarse y adaptar a su equipo de trabajo a cualquier cambio que se dé dentro del área de trabajo?	28	28,9	8	8,2	3	3,1	38	39,2	20	20,6
6. ¿Tu jefe en el Hospital Regional de Huacho es entusiasta para realizar sus funciones?	28	28,9	0	0,0	22	22,7	19	19,6	28	28,9
7. ¿Tu jefe en el Hospital Regional de Huacho tiene confianza en sí mismo para lograr que él mismo y su equipo de trabajo logren los objetivos?	3	3,1	1	1,0	25	25,8	37	38,1	31	32,0

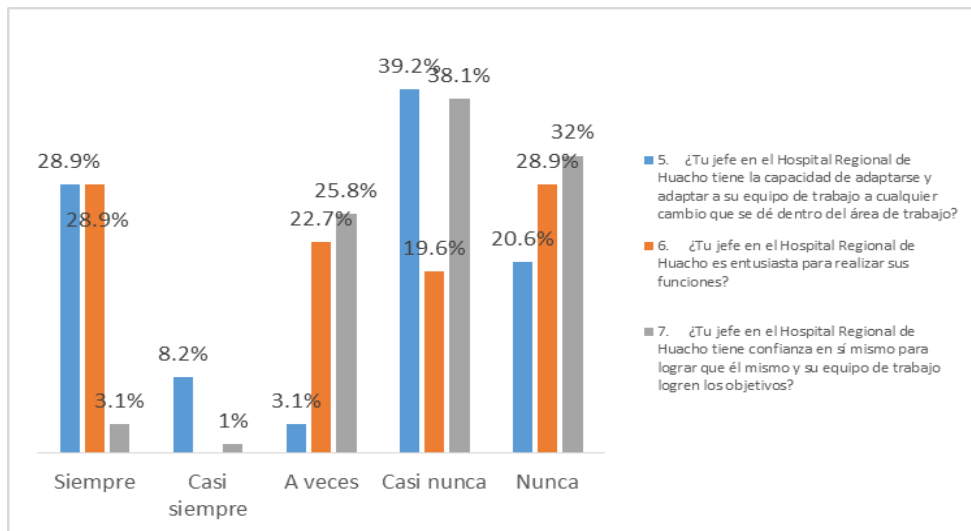


Figura 5. Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos Intelectuales.

Se observa en la Tabla 5 que según la opinión del personal administrativo referidos a los aspectos intelectuales del jefe son que el 59,8% determinó que casi nunca y nunca demuestra la capacidad de adaptarse y adaptar a su equipo de trabajo a cualquier cambio, así como el 70,1% manifestó que el jefe casi nunca y nunca tiene confianza en sí para que sus equipos de trabajo logren objetivos.

Tabla 6

Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos sociales

Ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
8. ¿Tu jefe coopera de manera directa y constante para lograr que los objetivos se logren?	2	2,1	2	2,1	16	16,5	37	38,1	40	41,2
9. ¿Tu jefe sabe cómo comunicarse con su equipo de trabajo demostrando tener habilidades interpersonales?	22	22,7	14	14,4	11	11,3	37	38,1	13	13,4
10. ¿Tu jefe sabe gerenciar todos los recursos que tiene a su disposición demostrando tener habilidad administrativa?	13	13,4	13	13,4	9	9,3	45	46,4	17	17,5

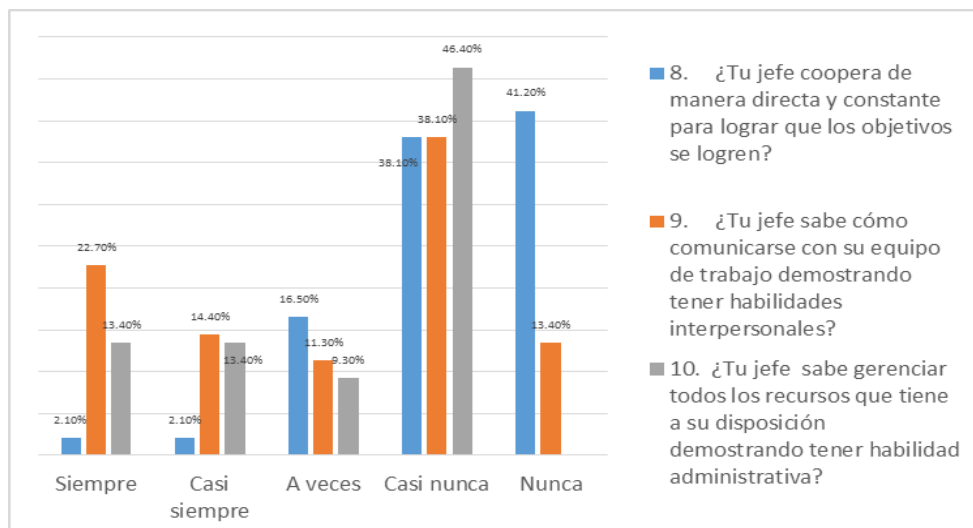


Figura 6. Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos sociales.

Se observa en la Tabla 6 que según la opinión del personal administrativo referidos a los aspectos sociales del jefe son que el 79,3% determinó que casi nunca y nunca coopera de manera directa y constante para lograr que los objetivos se logren, así como el 63,9% manifestó que el jefe casi nunca y nunca sabe gerenciar todos los recursos que tiene a su disposición demostrando tener habilidad administrativa.

Tabla 7

Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos relacionados con el trabajo

Ítems	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
11. ¿Tu jefe impulsa a sus trabajadores a realizar de la mejor manera sus funciones?	8	8,2	5	5,2	18	18,6	66	68,0	0	0,0
12. ¿Tu jefe demuestra iniciativa y persistencia para lograr que desea?	0	0,0	11	11,3	11	11,3	52	53,6	0	0,0

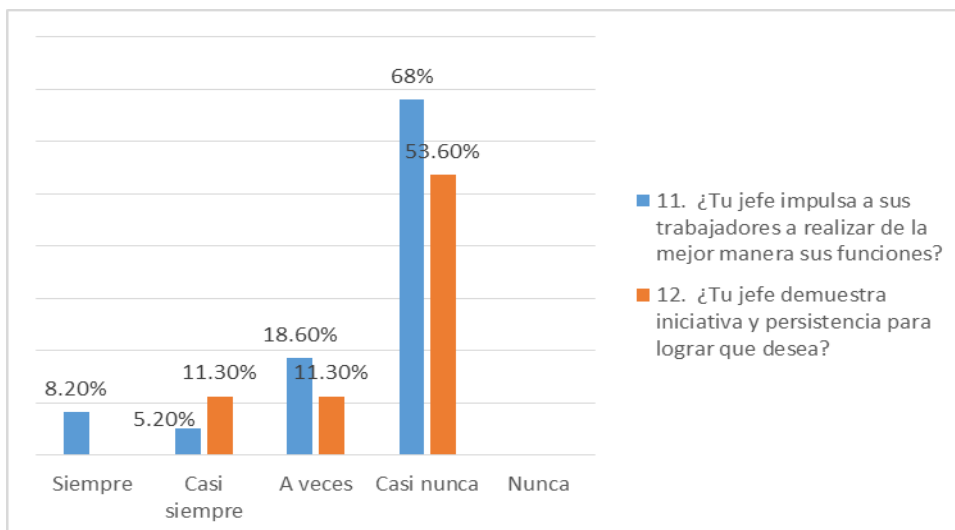


Figura 7. Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a los Rasgos relacionados con el trabajo.

Se observa en la Tabla 7 que según la opinión del personal administrativo referidos a los aspectos relacionados con el trabajo del jefe son que el 68,0% determinó que casi nunca impulsa a sus trabajadores a realizar de la mejor manera sus funciones, así como el 53,6% manifestó que el jefe casi nunca demuestra iniciativa y persistencia para lograr que desea.

C. Resultados de la variable de Satisfacción laboral y dimensiones

A continuación, se observa la distribución de porcentajes de la satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

Tabla 8

Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a Naturaleza del trabajo

Ítems	Muy alto		Alto		Regular		Bajo		Muy Bajo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a las actividades que desarrollas en el hospital?	11	11,3	11	11,3	23	23,7	52	53,6	0	0,0
2. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a los procedimientos para el correcto desarrollo de tus funciones dentro del hospital?	13	13,4	11	11,3	36	37,1	37	38,1	0	0,0

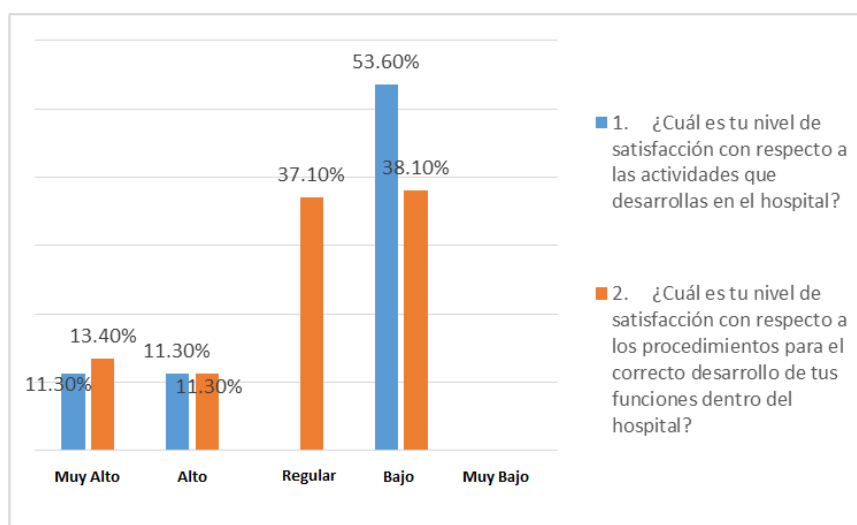


Figura 8. Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a Naturaleza del trabajo.

Se observa en la Tabla 8 que según la opinión del personal administrativo referidos a los aspectos a la naturaleza del trabajo son que el 53,6% determinó que el nivel de su satisfacción con respecto a las actividades que desarrollan en el hospital es bajo, así como el 38,1% manifestó que el nivel de satisfacción con

respecto a los procedimientos para el correcto desarrollo de sus funciones dentro del hospital es bajo.

Tabla 9

Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos al salario

Ítems	Muy alto		Alto		Regular		Bajo		Muy Bajo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
3. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a tu salario actual?	4	4,1	3	3,1	27	27,8	63	64,9	0	0,0
4. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a los incentivos monetarios que recibes?	27	27,8	27	27,8	13	13,4	30	30,9	0	0,0

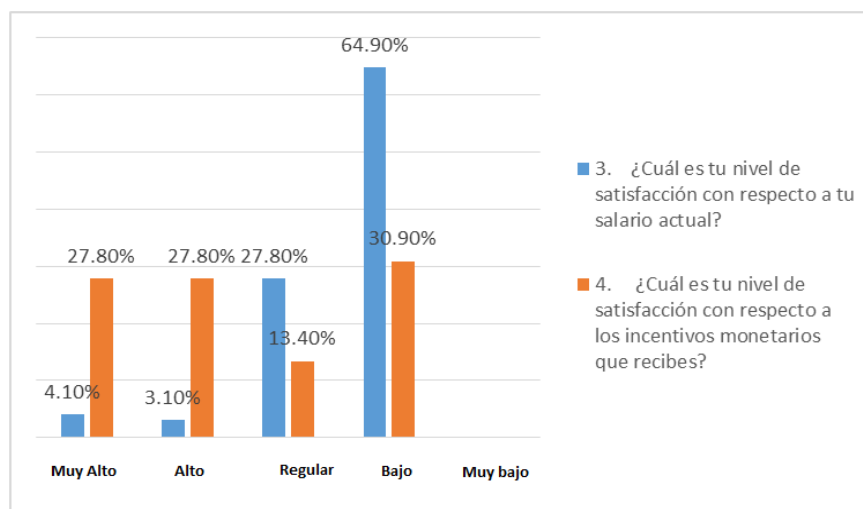


Figura 9. Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos al salario.

Se observa en la Tabla 9 que según la opinión del personal administrativo referido a los aspectos al salario el 64,9% determinó que el nivel de satisfacción con respecto a su salario actual es bajo, así como el 30,9% manifestó que su nivel de satisfacción con respecto a los incentivos monetarios que reciben es bajo.

Tabla 10

Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a las oportunidades de desarrollo

Ítems	Muy alto		Alto		Regular		Bajo		Muy bajo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
5. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a las oportunidades de ascensos que tienes?	2	2,1	0	0,0	20	20,6	75	77,3	0	0,0
6. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a las capacitaciones que recibes?	0	0,0	14	14,4	29	29,9	32	33,0	22	22,7

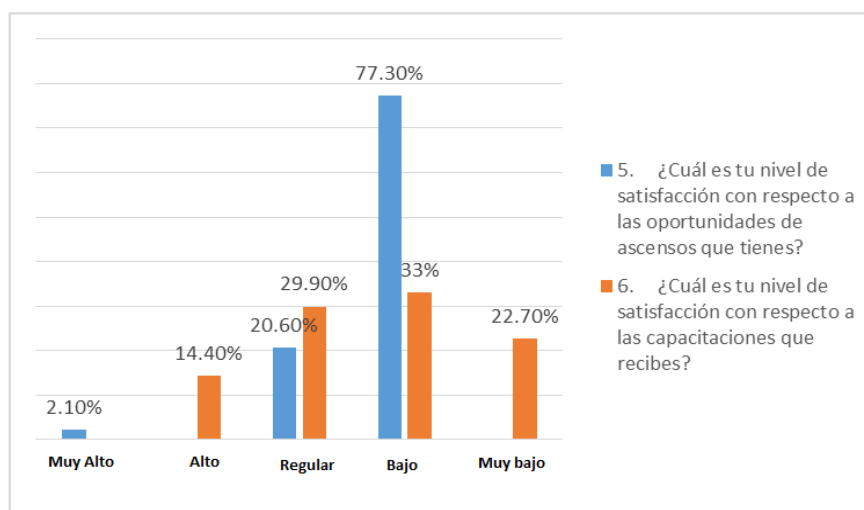


Figura 10. Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a las oportunidades de desarrollo.

Se observa en la Tabla 10 que según la opinión del personal administrativo referido a los aspectos al salario el 77,3% determinó que el nivel de satisfacción con respecto a las oportunidades de ascensos que tienen es bajo, así como el 55,7% manifestó que su nivel de satisfacción con respecto a las capacitaciones que reciben es bajo y muy bajo.

Tabla 11

Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a las relaciones con los colegas

Ítems	Muy alto		Alto		Regular		Bajo		Muy bajo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
7. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto al ambiente laboral del hospital?	2	2,1	3	3,1	26	26,8	66	68,0	0	0,0
8. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a las relaciones interpersonales con tus colegas?	6	6,2	9	9,3	29	29,9	44	45,4	9	9,3

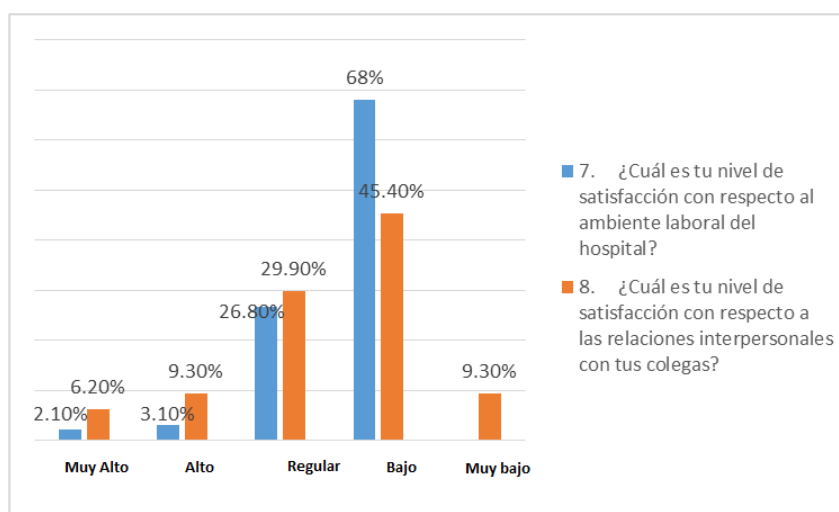


Figura 11. Distribución Absoluta y Porcentual según respuestas emitidas por los trabajadores hospital Regional de Huacho, referidos a las relaciones con los colegas.

Se observa en la Tabla 11 que según la opinión del personal administrativo referido a los aspectos al salario 68,0% determinó que el nivel de satisfacción con respecto al ambiente laboral del hospital es bajo, así como el 54,7% manifestó que su nivel de satisfacción con respecto a las relaciones interpersonales con tus colegas es bajo y muy bajo.

D. Comprobación de Hipótesis

Hipótesis General

Ho: El liderazgo no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

Ha: El liderazgo influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

Tabla 12

Correlación Rho Spearman entre el liderazgo y satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho

		Liderazgo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
	Liderazgo Sig. (bilateral)	.	,000
	N	97	97
Spearman	Coeficiente de correlación	,625**	1,000
	Satisfacción Laboral Sig. (bilateral)	,000	.
	N	97	97

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

Se observa en la Tabla 12 con una correlación moderada de $r = 0,625$ y un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$ concluimos que el liderazgo influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

Hipótesis Específica 1

Ho: Los rasgos físicos no influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

Ha: Los rasgos físicos influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

Tabla 13

Correlación Rho Spearman entre el rasgo físicos y satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho

		Rasgos físicos	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,525**
	Rasgos físicos Sig. (bilateral)	.	,000
	N	97	97
	Coeficiente de correlación	,525**	1,000
	Satisfacción Laboral Sig. (bilateral)	,000	.
	N	97	97

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

Se observa en la Tabla 13 con una correlación moderada de $r = 0,525$ y un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$ concluimos que los rasgos físicos influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

Hipótesis Específica 2

Ho: Los rasgos intelectuales no influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

Ha: Los rasgos intelectuales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

Tabla 14

Correlación Rho Spearman entre el rasgo intelectual y satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho

		Rasgo intelectual	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,511**
	Rasgo intelectual Sig. (bilateral)	.	,000
	N	97	97
	Coeficiente de correlación	,511**	1,000
	Satisfacción laboral Sig. (bilateral)	,000	.
	N	97	97

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

Se observa en la Tabla 14 con una correlación moderada de $r = 0,511$ y un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$ concluimos que los rasgos intelectuales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

Hipótesis Específica 3

Ho: Los rasgos sociales no influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

Ha: Los rasgos sociales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

Tabla 15

Correlación Rho Spearman entre el rasgos sociales y satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho

		Rasgos sociales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
	Rasgos sociales Sig. (bilateral)	.	,000
	N	97	97
	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
	Satisfacción laboral Sig. (bilateral)	,000	.
	N	97	97

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

Se observa en la Tabla 15 con una correlación moderada de $r = 0,523$ y un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$ concluimos que los rasgos sociales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

Hipótesis Específica 4

Ho: Los rasgos relacionados con el trabajo no influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

Ha: Los rasgos relacionados con el trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

Tabla 16

Correlación Rho Spearman entre los rasgos relacionados con el trabajo y satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho

		Rasgos relacionados con el trabajo	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Rasgos relacionados con el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

Se observa en la Tabla 16 con una correlación moderada de $r = 0,416$ y un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$ concluimos que los rasgos sociales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En los últimos años los hospitales se han caracterizado por cambios discontinuos e impredecibles y por ello muchas veces se ha formado una incertidumbre organizacional. Las instituciones públicas al igual que las privadas deben adecuarse a los nuevos cambios que puedan ocurrir. El papel que debe desempeñar todo directivo en una organización es de un líder, permitiendo que se obtengan mejores indicadores de eficacia y eficiencia en el ámbito laboral. Esto quiere decir que el éxito o fracaso de cualquier organización, sea pública o privada, dependerá de la calidad de sus líderes. Se podría suponer que un líder generará mayor confianza entre sus empleados. Es muy necesario enfatizar el papel modulador de las actitudes de los seguidores por parte del líder, asimismo, la confianza en los líderes interviene en las relaciones entre liderazgo y satisfacción con el trabajo. La satisfacción laboral es un tema de suma importancia para las organizaciones y es que al sentir insatisfacción el trabajador dentro de la organización puede ocasionar involuntariamente el deterioro de la imagen de la organización, así como también afectar a la calidad de servicio. Asimismo, Pérez & Rivera (2015) expusieron que una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. La satisfacción laboral del personal

administrativo del Hospital Regional de Huacho es un factor importante para el correcto y eficiente desempeño de labores dentro de la institución, sin embargo, se observan algunas debilidades con respecto a la satisfacción laboral de su gente, con esto podemos mencionar que se observa en el hospital que el 68% y el 45,4% del personal administrativo está descontento por situaciones tales como una mala comunicación interna y mala organización del trabajo, en referencia al 53,6% y el 38,1% mencionaron que es por la deficiente distribución de tareas y desconfianza de los jefes hacia los trabajadores o los algunos posibles rumores que han podido crear una serie de mal entendidos entre trabajadores dentro del hospital.

La satisfacción laboral del personal se ve influida muchas veces con el liderazgo del personal, según Flores (2014), expuso que el líder se preocupa de problemas como el desarrollo del sentido de responsabilidad en su gente, el que sean capaces de moverse por sentido del deber y otros similares. Además, que el liderazgo es un elemento básico para el correcto funcionamiento de la organización teniendo en cuenta que depende de él un grupo de trabajadores para alcanzar metas u objetivos. Así como observamos debilidades con respecto a la satisfacción laboral, también se el 59,8% del personal administrativo observó dentro del hospital existen problemas que afectan el liderazgo del personal, problemas tales como que los líderes no aceptan los errores que han podido cometer, en otros casos el 53,6% del personal administrativo manifestaron que algunos se muestran con falta de capacitación, así mismo el 63,9% mencionaron que algunos jefes también muestran arrogancia, mala comunicación o hasta falta de habilidad para ejecutar estrategias.

5.2. Conclusiones

- Se demuestra que, si las cualidades físicas de los líderes transmiten a sus colaboradores las energías necesarias para cumplir con sus funciones y sean estos eficientes, productivos y rentables, se obtendrá un alto grado de satisfacción en el personal administrativo del hospital al realizar sus tareas cotidianas, motivados a continuar de manera dedicada y esforzada todos los días en el trabajo
- Se demuestra que, si los líderes demuestran una alta capacidad de adaptarse y adaptar a su equipo ante cualquier cambio, se obtendrá un alto grado de satisfacción en el personal administrativo del hospital.
- Se demuestra que, si los líderes tienen una alta capacidad de comunicarse, de tener habilidades interpersonales y saber gerenciar todos los recursos que tiene a su disposición y tener habilidad administrativa, se obtendrá un alto grado de satisfacción en el personal administrativo.
- Se demuestra que, si los líderes tienen una alta capacidad de iniciativa y persistencia a sus colaboradores para cumplir con sus funciones y sean eficientes y productivos, se obtendrá un alto grado de satisfacción en el personal administrativo al realizar sus tareas diarias.

Por lo tanto:

- Con una correlación moderada de $r = 0,625$ y un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$ concluimos que el liderazgo influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Regional de Huacho, 2016.

5.3. Recomendaciones

- Identificar dentro del Hospital Regional de Huacho, líderes que transmitan entusiasmo a sus colaboradores para cumplir con sus funciones y manifiesten una alta satisfacción en su trabajo, en las actividades que desarrollan en el hospital.
- Buscar dentro del Hospital Regional de Huacho líderes que tengan la capacidad de adaptarse y adaptar a su equipo de trabajo a cualquier cambio para cumplir con sus funciones y a la vez que manifiesten una alta satisfacción en las actividades cotidianas dentro del hospital.
- Procurar espacios de comunicación abierta con la finalidad de que el personal administrativo sientan que tienen el espacio necesario para expresar tanto sus preocupaciones como sus opiniones, de este modo será posible llegar a la raíz de cualquier problema que surja dentro del hospital.
- Identificar a los líderes dentro del hospital que transmitan iniciativa y persistencia a sus colaboradores para cumplir con sus funciones y manifiesten una alta satisfacción laboral en las actividades que desarrollan en el Hospital Regional de Huacho.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

Bateman, T. & Sneell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Beatriz, A. (2000). *La motivación y el trabajo*. Argentina: Editorial Mendoza.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (3ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Daft, R. & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración*. (6ª Ed.). México: Cengage Learning.

Griffin, R. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional*. (9ª Ed.). México: Cengage learning.

Griffin, R. (2011). *Administración* (10ª Ed.). México: Cengage Learning.

Hellriegel, D. & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12ª Ed.). México: Cengage Learning Editores.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Ed.) México: Mc Graw Hill.

Hernández, S. & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial. Enfoque basado en competencias*. México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.

Koontz, H. & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación*. (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (14ª Ed.) México: Mc Graw Hill.

Robbins, S & Coulter, M. (2010). *Administración* (10ª Ed.). México: Pearson

Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª Ed.). México: PEARSON.

Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2ª Ed.). México: Limusa Wiley.

Solomon, M. (2013). *Comportamiento del Consumidor*. (10ª Ed.). México: Pearson.

6.2. Fuentes electrónicas

Córdova, M. (2014). Identificación de los estilos de liderazgo que ejerce la coordinación del proyecto “Mejora del sistema educativo con equidad para el desarrollo humano sostenible de la población del distrito de Frías, sierra alto andina de la región Piura”. Universidad de Piura. Perú. Recuperado el 20 de noviembre del 2016, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1872/EDUC_024.pdf?sequence=1

Flores, E. (2014). El estilo de liderazgo de los directores de los colegios parroquiales de Piura. Universidad de Piura. Perú. Recuperado el 20

de noviembre del 2016, de http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1868/EDUC_021.pdf?sequence=1

Guevara, W. (2010) Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una Empresa Petrolera Maturín, Monagas junio/noviembre 2008. Universidad Experimental De Guayana. Venezuela. Recuperado el 20 de noviembre del 2016, de http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCs/TESIS/TESIS_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/TGERG84W552010Guevara.pdf

Pérez, N. & Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013 Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Perú. Recuperado el 20 de noviembre del 2016, de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>

Urbáez, N. (2013). Identificación de competencia de liderazgo en jóvenes Dominicanos. Universidad de Valencia. República Dominicana. Recuperado el 20 de noviembre del 2016, de <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/35216/tesis%20doctoral%20Nancy%20Urbaez%202014.pdf?sequence=1>

Zelada, P. (2015) Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Recuperado el 20 de noviembre del 2016, de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf

ANEXO N°1

CUESTIONARIO SOBRE LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre el Liderazgo de los jefes y la Satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis "X" según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
LIDERAZGO					
DIMENSIÓN: RASGOS FÍSICOS					
1. ¿Tu jefe en el Hospital Regional de Huacho demuestra tener las energías necesarias para cumplir con sus funciones, transmitiendo esas energías a sus colaboradores?					
2. ¿Tu jefe en el Hospital Regional de Huacho tiene un buen aspecto personal?					
3. ¿La estatura de tu jefe es un factor que inspira liderazgo?					
4. ¿El peso de tu jefe es un factor que inspira liderazgo?					
DIMENSIÓN: RASGOS INTELECTUALES					
5. ¿Tu jefe en el Hospital Regional de Huacho tiene la capacidad de adaptarse y adaptar a su equipo de trabajo a cualquier cambio que se dé dentro del área de trabajo?					
6. ¿Tu jefe en el Hospital Regional de Huacho es entusiasta para realizar sus funciones?					
7. ¿Tu jefe en el Hospital Regional de Huacho tiene confianza en sí mismo para lograr que él mismo y su equipo de trabajo logren los objetivos?					
DIMENSIÓN: RASGOS SOCIALES					
8. ¿Tu jefe coopera de manera directa y constante para lograr que los objetivos se logren?					
9. ¿Tu jefe sabe cómo comunicarse con su equipo de trabajo demostrando tener habilidades interpersonales?					
10. ¿Tu jefe sabe gerenciar todos los recursos que tiene a su disposición demostrando tener habilidad					

administrativa?					
DIMENSIÓN: RASGOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO					
11. ¿Tu jefe impulsa a sus trabajadores a realizar de la mejor manera sus funciones?					
12. ¿Tu jefe demuestra iniciativa y persistencia para lograr que desea?					

ITEM	Muy Alto	Alto	Regular	Bajo	Muy Bajo
SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN: NATURALEZA DEL TRABAJO					
13. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a las actividades que desarrollas en el hospital?					
14. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a los procedimientos para el correcto desarrollo de tus funciones dentro del hospital?					
DIMENSIÓN: SALARIO					
15. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a tu salario actual?					
16. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a los incentivos monetarios que recibes?					
DIMENSIÓN: OPORTUNIDADES DE DESARROLLO					
17. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a las oportunidades de ascensos que tienes?					
18. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a las capacitaciones que recibes?					
DIMENSIÓN: RELACIONES CON LOS COLEGAS					
19. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto al ambiente laboral del hospital?					
20. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a las relaciones interpersonales con tus colegas?					

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dra. FLOR DE MARÍA LIOO JORDAN
Presidenta

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. SANTIAGO E. RAMOS Y YOVERA
Secretario

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. FELIX GIL CARO SOTO
Vocal

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. DANIEL A. VALENZUELA NARVÁEZ
Asesor