



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en la estación de servicio
Primax, estación España, del Distrito de Trujillo en el Año 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR (A):

Portilla Narvaez, Elizabeth del Carmen

ASESOR (A) METODÓLOGA:

Mg. Alva Morales, Jenny

ASESOR ESPECIALISTA:

Mg. Yzquierdo Pérez, Luis Enrique

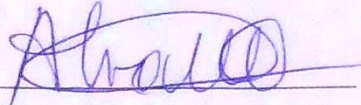
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2018

Página del Jurado



Mg. Alva Morales, Jenny

PRESIDENTE



Mg. Yzquierdo Pérez, Luis Enrique

SECRETARIO



Mg. Vigo López, Wilmar Francisco

VOCAL

Dedicatoria

Principalmente a Dios, por mi existencia, por guiar y bendecir cada paso que di en la vida, además de agradecerle por bendecirme con una familia maravillosa y porque me da la sabiduría y fortaleza para superar los obstáculos y así alcanzar cada una de mis metas.

A mis padres, por brindarme toda su comprensión y apoyo, porque creyeron en mí y con su esfuerzo lograron darme una buena educación, dándome ejemplos dignos de valores y superación, porque me impulsaron en todo momento, y porque su perseverancia hace que culmine con mi educación superior.

A mi esposo, por alentarme a continuar con el cumplimiento de mi carrera profesional, por su apoyo y comprensión, y en especial a mi hija que es el motivo de salir adelante y de continuar desarrollándome profesionalmente.

Agradecimiento

A mis padres quienes, sin limitar esfuerzos, han dedicado parte de su vida para educarme y formarme con los mejores valores. A quienes nunca podré retribuirles por todos sus sacrificios puestos en mí, pero sí puedo decirles que todos mis logros y esfuerzos son también suyos. Los amo mucho.

Agradezco sincera y profundamente a mis docentes porque todas sus enseñanzas, paciencia y profesionalismo han ayudado en la conclusión de esta investigación, la cual me permite satisfacer una de mis metas.

Agradezco a mi esposo por ser mi soporte y mi apoyo, por impulsarme a continuar y culminar con mi carrera profesional.

Un agradecimiento muy especial a mis amigos Heyman Oyarce Acosta, por ayudarme con la obtención de información de la empresa donde labora y a Jorge Vargas Merino por su amistad y por brindarme su tiempo y asesoramiento en esta investigación.

Declaración de Autenticidad

Yo, Elizabeth del Carmen Portilla Narvaez, identificada con DNI N° 45377044, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y autentica.

Así mismo declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto por las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 03 de diciembre del 2018



PORTILLA NARVAEZ, ELIZABETH DEL CARMEN

DNI N° 45377044

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el Año 2018.”

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Portilla Narvaez, Elizabeth del Carmen

Índice

| | |
|---|-----|
| Página del Jurado..... | ii |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración de Autenticidad | v |
| Presentación..... | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | ix |
| Abstract..... | x |
| I. Introducción | 11 |
| 1.1 Realidad Problemática | 12 |
| 1.2 Trabajos Previos | 13 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema..... | 15 |
| 1.3.1 Liderazgo | 15 |
| 1.3.2 Estilos de Liderazgo | 17 |
| 1.3.3 Satisfacción Laboral | 23 |
| 1.4 Formulación al Problema..... | 25 |
| 1.5 Justificación del Estudio | 26 |
| 1.6 Hipótesis | 26 |
| 1.6.1 Hipótesis de Investigación..... | 26 |
| 1.7 Objetivos..... | 27 |
| 1.7.1 Objetivo General..... | 27 |
| 1.7.2 Objetivos Específicos | 27 |
| II. Método..... | 28 |
| 2.1 Diseño de Investigación..... | 29 |
| 2.2 Variables, Operacionalización | 29 |
| 2.3 Población y Muestra | 31 |
| 2.4 Técnicas y Muestras de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad..... | 31 |
| 2.4.1 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos:..... | 31 |
| 2.4.2 Validez y Confiabilidad | 32 |
| 2.5 Método de Análisis de Datos | 32 |
| 2.5.1 Estadística Descriptiva | 33 |
| 2.5.2 Estadística inferencial | 33 |
| 2.6 Aspectos Éticos..... | 33 |

| | | |
|-------|---|----|
| III. | Resultados..... | 34 |
| 3.1 | Descripción de resultados | 35 |
| 3.1.1 | Objetivos Específicos | 35 |
| 3.1.2 | Objetivo General..... | 39 |
| 3.1.3 | Prueba de normalidad | 40 |
| 3.2 | Contrastación de Hipótesis | 41 |
| IV. | Discusión | 42 |
| V. | Conclusiones | 47 |
| VI. | Recomendaciones | 49 |
| VII. | Propuesta | 51 |
| 7.1 | Fundamentación | 52 |
| 7.2 | Objetivo General..... | 52 |
| 7.3 | Objetivos Específicos | 52 |
| 7.4 | Estrategias..... | 53 |
| 7.5 | Metas | 53 |
| 7.6 | Recursos Financieros | 53 |
| 7.7 | Responsables | 53 |
| 7.8 | Cuadro de actividades de Plan de Mejora | 54 |
| | Referencias | 55 |
| | Anexos..... | 58 |

Resumen

La investigación planteó como objetivo principal determinar la relación que existe entre el Estilo de Liderazgo y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del Distrito de Trujillo en el año 2018, la importancia de la investigación consiste en identificar y entender si los estilos de liderazgo tienen relación con la satisfacción laboral del personal que trabaja en la estación de servicio Primax. La investigación es cuantitativa, del tipo descriptiva, de diseño no experimental transversal y correlacional., cuya población estuvo conformada por los 35 colaboradores que trabajan en la estación España del grifo Primax y el tipo de muestra es no probabilística ya que se trabajó con el total de colaboradores; para la recolección de datos se aplicó dos cuestionarios, con 20 ítems para medir el estilo de liderazgo y 36 ítems para medir la satisfacción laboral, ambas en escala de medición Likert, con coeficientes de confiabilidad de 0,917 y 0,79 respectivamente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Los Estilos de Liderazgo no tienen relación significativa con la Satisfacción Laboral, en los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018; habiéndose calculado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.215, lo que representó una escasa relación positiva.

Palabras Claves: Estilos de liderazgo, Satisfacción laboral

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between the Leadership Style and the Work Satisfaction of the employees of the Primax service station, the Trujillo District Spain Station in 2018, the importance of the research is to identify and understand if leadership styles are related to the job satisfaction of the staff working at the Primax service station. The research is quantitative, of the descriptive type, of cross-sectional and correlational non-experimental design, whose population was made up of the 35 collaborators working in the Primax faucet Spain station and the type of sample is not probabilistic since the total was worked with of collaborators; for data collection, two questionnaires were applied, with 20 items to measure the leadership style and 36 items to measure job satisfaction, both on a Likert scale, with reliability coefficients of 0.917 and 0.79, respectively.

The investigation concludes that there is significant evidence to affirm that: The Leadership Styles do not have a significant relation with the Labor Satisfaction, in the collaborators of the station Primax service, station Spain of the district of Trujillo in the year 2018; a Rho correlation coefficient of Spearman 0.215 was calculated, which represented a poor positive relationship.

Keywords: Leadership styles, Job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Introducción

1.1 Realidad Problemática

Actualmente distintas organizaciones atraviesan cambios constantes, principalmente para lograr posicionamiento en el mercado y sobresalir. Actualmente las organizaciones tienen como reto elevar sus niveles de competitividad de forma sustentable, debido a que existe una dura batalla por mantener su posición. Díaz, Cienfuegos y García (2011) refieren que la existencia del líder al interior de la organización es de suma importancia, ya que este es quien dirige y motiva a los integrantes de la organización. Sin embargo, no es necesario entrar en la búsqueda de líderes nuevos sino más bien es necesario obtener nuevos estilos y enfoques de liderazgo con visión estratégica.

Aldape, Pedrozo, Castillo y Moguel. (2011) refieren que investigaciones sobre liderazgo y satisfacción laboral son relevantes no solo porque revelan la relación entre satisfacción laboral y posibles componentes que pueden afectar el éxito en la economía de una empresa, sino más bien porque en la actualidad encontramos una elevada preocupación humanitaria por las experiencias psicológicas que las personas poseen durante su vida cotidiana, con especial atención durante su vida en el trabajo.

Estudios de liderazgo y satisfacción laboral guían a los administradores, a comprender las necesidades de los colaboradores y también a encontrar formas adecuadas para acrecentar la calidad de vida dentro del trabajo y dar solución a ciertas contrariedades laborales que están ligadas con la satisfacer a los colaboradores y el tipo de líderes que posee la organización.

Desde este punto de vista estudios sobre satisfacción laboral y liderazgo son relevantes debido a que muchas técnicas usadas en las organizaciones deben tener en cuenta el impacto que tiene el factor humano, impacto que puede ser benéfico siempre y cuando al aplicar tales técnicas se pide y se toma en cuenta la participación de las personas que están directamente involucradas. Por lo cual es necesario conocer el rango de satisfacción laboral, además de interpretar y escuchar las opiniones y deseos de los colaboradores sobre aquellos factores del trabajo que puedan afectar su vida laboral. (Aldape, Pedrozo, Castillo y Moguel, 2011).

Orientados en este contexto, la estación de servicio Primax se encuentra en una situación de preocupación debido a la reciente rotación de personal, los colaboradores tardan en el logro de objetivos, muchos de ellos consideran que las directrices no están alineados a los beneficios económicos que ellos deben percibir.

Actualmente se ha convertido en un verdadero reto asumir un liderazgo capaz de generar colaboradores satisfechos con su trabajo pues mientras el personal no se siente satisfecho no identificado con la organización, esta no podrá alcanzar los niveles de calidad competitivos para enfrentarse al mundo actual.

Razón por la cual esta investigación tiene la inquietud de analizar si el estilo de liderazgo se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores.

1.2 Trabajos Previos

Internacional

Chile, Chiang, Gómez, y Salazar, (2014). Investigación de maestría titulada La satisfacción laboral y los estilos de liderazgo en instituciones educativas de la región metropolitana. Principal objetivo: analizar la relación que existe entre satisfacción laboral y el estilo de liderazgo de los docentes. Estudio empírico transversal, descriptivo y correlacional. La población muestra fue de 242 docentes. El estudio concluye en que ambas variables poseen relación entre sí.

En Ecuador Peñarreta (2014). Investigación de maestría: La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD, teniendo una población objetivo de 134 empleados. La investigación arrojó las siguientes conclusiones: estilos que predominaron: empobrecido, club social y equilibrado. Siendo el de mayor dominio con 85,8 % el equilibrado, no se estableció una relación clara en ambas variables. Se determina también que predominan el estilo “club social, empobrecido y el equilibrado”. Por último, los colaboradores no se encontrarían satisfechos.

Estos estudios previos sirvieron en la investigación para la discusión de resultados, ya que fueron utilizados para discutir coincidencias o diferencias con los resultados obtenidos de la investigación presente.

Nacionales

Quiroz (2017). En su tesis de postgrado titulado Estilos de liderazgo y comunicación organizacional en los colaboradores de Hidrandina, su objetivo principal fue establecer la relación de los estilos de liderazgo y la comunicación organizacional de los trabajadores. Diseño no experimental – transversal, correlacional y descriptivo, su población fue de 60 trabajadores de la empresa Hidrandina, obteniendo como resultados concluyeron que se confirma la existencia significativa entre ambas variables.

Esta investigación apporto con el instrumento validado de la variable estilos de liderazgo la cual utilizamos para la recolección de datos.

Olivares (2015). Tesis de pregrado. Estilo de liderazgo y satisfacción laboral en el club campestre Puma de piedra S.A.C. Su principal objetivo fue establecer si el estilo de liderazgo tiene relación con la satisfacción laboral., su muestra total fue de 34 personas, obteniendo los siguientes resultados: se concluyó que existe relación directa entre ambas variables.

Castillo (2016). En su investigación de grado titulada Estilo de liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del Cineplanet en el Real Plaza. Su objetivo principal determinar si los estilos de liderazgo influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del Cineplanet del Real Plaza en Trujillo. Consideraron una muestra de 33 colaboradores. Arrojando los siguientes resultados: existe satisfacción laboral global media en los trabajadores. Así como se confirma una correlación alta entre ambas variables y que el estilo predominante fue el Transformacional.

Quiroga (2016). En su investigación de grado denominada Estilo de liderazgo y satisfacción laboral en la Agencia Paita de Caja Piura. El estudio establece la correlación del estilo de liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores. Es una investigación cualitativa del tipo, correlacional y transversal. Los resultados generales fueron la existencia positiva de correlación entre las variables. La percepción sobre el ambiente físico y la percepción sobre la supervisión por parte de los trabajadores fue regular o neutral. La percepción sobre el ingreso es regular o neutral. El nivel de percepción del ambiente social es satisfecho, así como la percepción sobre la oportunidad de crecimiento fue regular o neutral. Por otro lado, el nivel de percepción

del estilo comandante fue alto. El nivel de percepción del estilo Entrenador fue regular. El nivel de percepción del estilo de liderazgo consejero fue alto. La percepción sobre el estilo del director fue regular.

Macahuachi y Gonzales (2016). En su tesis de postgrado denominada “Liderazgo directivo y desempeño docente en la institución educativa inicial nuestra señora de la esperanza. Objetivo fue establecer relación entre las variables. Población conformada por 25 profesores. Diseño descriptivo y correlacional. El resultado obtenido fue que se confirma la existencia de correlación entre las variables de estudio.

Estos estudios previos sirvieron en la investigación para la discusión de resultados, ya que fueron utilizados para discutir coincidencias o diferencias con los resultados obtenidos de la investigación presente.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Revisaremos diferentes definiciones y teorías más importantes que engloban al liderazgo, poniendo énfasis en la teoría de Rensis Likert la cual está determinada como variable independiente, luego teorizaremos y definiremos los conceptos más resaltantes sobre la satisfacción laboral, la cual determina nuestra variable dependiente.

1.3.1 Liderazgo

A. Definición:

Consideraremos presentar distintos conceptos de los autores más representativos del estudio de liderazgo:

Según Robbins (2009) define el liderazgo como la capacidad de persuasión sobre los integrantes del grupo para lograr el cumplimiento de una visión u objetivos.

Para Koontz, Weihrich y Cannice (2008) el liderazgo corresponde al proceso de causar influencia en las personas para que de forma voluntaria y participativa se entusiasmen en cumplir las metas grupales.

Según Kotter (1988), el liderazgo se desarrolla en base a una visión, estando en la capacidad de lograr que las personas apoyen ciertas estrategias y delegen poder sobre mismos, para que dicha visión se haga realidad.

Lussier y Achua (2008) mencionan que, para alcanzar el logro de objetivos de la organización, por medio del cambio, se necesita que el liderazgo sea un proceso en el cual influyan líderes y seguidores y viceversa.

En base a las diversas definiciones podemos identificar ciertas características en común, las cuales enmarcan al liderazgo. Se establece entonces que para la existencia de liderazgo debe haber alguien que tenga la capacidad de influencia (líder) sobre una persona o grupo de personas (seguidores) para lograr una meta en común (objetivos). (Franklin y Krieger ,2011)

B. Actores que intervienen en el Liderazgo

Franklin y Krieger (2011) consideran que en el liderazgo intervienen los siguientes actores: El líder: La personalidad del líder está conformada precisamente por su manera de liderar, de establecer comunicación, de saber decidir, delegar, motivar y articular. También se puede identificar por la frecuencia de tolerancia frente a lo incierto, y también por su gran disposición de aceptar y confrontar riesgos y competencias bajo alta presión. El líder resalta por su notable capacidad para estar en el instante en el que se lo necesita y bajo las eventualidades en el que los seguidores lo necesitan, manteniéndose siempre conectado y en constante comunicación con sus simpatizantes. Los seguidores: Son aquellas personas que toman como propia la visión que posee el líder, siendo participes de ésta, desarrollando habilidades y disposición a adjudicarse nuevos roles y responsabilidades. Predominan de igual forma por su nivel de flexibilidad a la vacilación, contienen valores bien arraigados, su nivel de autogobierno – delegación, su discernimiento sobre labores establecidas, sus destrezas y nivel de profesionalización y finalmente la situación: refiere al entorno de la organización en general, haciendo inclusión de las relaciones de poder, la cultura y clima organizacional, así como sus procesos, estructura, tareas, tiempos, los equipos y grado de adherencia logrados por los mismos.

1.3.2 Estilos de Liderazgo

A. Definiciones:

Lussier y Achua (2008) consideran que el estilo de liderazgo está compuesto por el mix de habilidades y destrezas que el líder usa cuando interactúa con sus simpatizantes. Además, menciona que el principal elemento sería el comportamiento, que es justamente la sub conducta como patrón relativamente constante que identifica al líder.

Chiavenato (2009) considera al estilo de liderazgo como un patrón de comportamiento, que involucran formas específicas adoptadas por el líder en determinada situación, en la que se conduce a los miembros de una organización hacia la ejecución de los metas.

B. Teorías del Liderazgo

1. Teoría de los Rasgos de la Personalidad

Es una de las teorías más antiguas y más estudiadas del liderazgo.

Según (Koontz, Weihrich y Cannice, 2008) consideran que este enfoque se centra básicamente en tratar de determinar las particularidades como pueden ser del tipo físicas, del tipo mental y de personalidad del líder. Este planteamiento es genético en el sentido que considera que el líder nace, mas no se hace.

Para Hersey, Blanchard y Jonson (1997) refieren que la energía física y el don de gentes eran esenciales para un liderazgo eficaz y se creía que estas cualidades personales se podrían transferir de una situación a otra y solo aquellos que las poseían podrían llegar a ser considerados como líderes; es decir si se descubre cómo identificar y medir estas cualidades innatas se podría distinguir quienes son líderes y quiénes no. Concluyen entonces que poseer ciertos rasgos incrementa la probabilidad de que el líder sea competente, mas no garantiza la eficacia, y la importancia ciertos rasgos depende absolutamente de la naturaleza de la situación de liderazgo.

Bennis (1990) en su investigación de cinco años sobre 90 líderes, identifica cuatro rasgos comunes: En la atención: Es la habilidad de dar a conocer resultados, los objetivos o directrices que vincule a los colaboradores con la organización; administración del significado: Es la disposición de establecer y difundir ideas que sean claras y entendibles, administrando la confianza: Es la aptitud de ser fiable y coherente; y administración del yo: habilidad de autoconocerse y utilizar las destrezas

que poseemos de acuerdo a las limitaciones de las capacidades. Entonces Bennis (1990) hace una sugerencia a los líderes deberían crear un ambiente en el que la calidad y la dedicación estimularan e impulsaran los esfuerzos. Bennis actualizo estos rasgos con características del desempeño eficaz. (Hersey, Blanchard y Jonhson, 1997).

2. Teoría Basada del Comportamiento

Estudios de Ohio State del liderazgo:

Las investigaciones de liderazgo que se iniciaron en el departamento de Investigación Empresarial, restringieron la descripción del comportamiento del líder a dos aspectos: Estructura Inicial, se refiere a la conducta del líder, la cual muestra el grado de orientación a las tareas y la forma de dirigir las actividades laborales de los subordinados para la consecución de las metas”. Por su parte Consideración, se refiere básicamente al comportamiento del líder, mostrando el grado de interés en los subordinados para conocer más profundamente sus ideas y sentimientos y de esta forma establecer confianza mutua. (Hersey, Blanchard y Jonhson, 1998).

Los investigadores de la Universidad elaboraron un cuestionario que describe del comportamiento del líder (sus siglas LBDQ), para reunir información acerca de la forma en que se conduce el líder y la forma en la que cumple sus actividades. (Hersey, Blanchard y Jonhson, 1997).

Estudios Michigan del liderazgo

En los estudios de Michigan determinaron también a dos dimensiones de la conducta del liderazgo: orientado al trabajador y a la tarea. Aquellos que se encontraban inclinados en función del trabajador son señalados como individuos que se enfocaban en las relaciones de la personalidad, poseyendo inclinación en las necesidades de sus trabajadores y toleraban las diferencias de los integrantes. Por el contrario, aquellos líderes inclinados hacia la tarea se concentraban en los rasgos técnicos o de los deberes del cargo por lo que su objetivo primordial fue cumplir con las tareas del equipo. Estas dimensiones se relacionan de cerca con las dimensiones de la Universidad de Ohio. El liderazgo orientado al trabajador tiene similitud con la estima y el orientado a la tarea tiene similitud con el de iniciación. La mayoría de los investigadores usan los términos cómo sinónimos. (Robbins, 2009)

Estilos de liderazgo de la Universidad de Iowa:

Kurt Lewin hicieron un estudio en la Universidad de Iowa, estos estudios se enfocaron en el estilo del liderazgo del directivo. Esta investigación encontró dos estilos de liderazgo: Estilo de liderazgo autocrático. Las decisiones son tomadas por el líder, da indicaciones a los colaboradores de las actividades a realizar y supervisa constantemente a los colaboradores; y estilo de liderazgo democrático. El líder es quien estimula la aportación de los trabajadores para tomar decisiones, labora en conjunto con los colaboradores para establecer las labores y no establece supervisión de cerca para los colaboradores. Estos estudios contribuyeron al enfoque conductista y contribuyeron además cambiar el prototipo de liderazgo, el estilo de los directivos efectivos deja de ser autocrático y más bien democrático. (Lussier y Achua, 2011).

Los sistemas de administración de Rensis Likert

Rensis Likert en sus investigaciones encontró que los supervisores de rendimiento reúnen su atención principalmente en los aspectos sensibles de los colaboradores en cuanto a sus problemas y en el objetivo por conformar un grupo eficiente con fines de logros elevados, es así que a los supervisores de rendimiento los definió como centrados en los empleados y a los supervisores que mantenían influencia en la producción los denominó centrados en el trabajo y reveló mayor frecuencia secciones de baja productividad. También reveló que los supervisores de productividad elevada transmitían de forma clara a sus colaboradores los propósitos que deberían cumplir posterior a eso les daba disponibilidad de cumplir sus tareas, así reveló que la supervisión general tiene relación con la elevada productividad. Su investigación reveló la importancia de considerar como activos que merecen la atención adecuada a los recursos humanos y los de capital. (Hersey, Blanchard y Johnson, 1997).

Likert (1968) implantó programas para el cambio organizacional con el fin de ayudar a cambiar a las organizaciones en la utilización que proponen la teoría X al de las teorías Y, a enfrentar y ampliar conductas maduras, de no solo resaltar los factores de higiene si no considerar y contribuir a la práctica los factores motivacionales. Es así que luego de varios estudios Likert determino la existencia de cuatro sistemas que detallaremos: Sistema 1 - Autoritario coercitivo: En este sistema los altos directivos no establecen confianza en sus colaboradores es casi nula la posibilidad que participen o sean incluidos para tomar decisiones. Las decisiones y la implantación de objetivos

son tomadas en escala descendente. Los colaboradores trabajan influidos por el miedo, amenazas y castigos. Los trabajadores transcurren entre temores y desconfianzas, el proceso de control se concentra en la alta dirección, desarrollándose una organización no formal opuesta a los propósitos de la empresa, luego el Sistema 2 - Autoritario Benevolente: La gerencia entabla en sus empleados sentimientos de confianza. Las decisiones e implantación de metas se dan en ascenso, pero en los niveles bajos la toma de decisiones va de acuerdo en función a lo pre establecido. Para estimular la motivación de los empleados se asignan castigos y recompensas. Cualquier cambio se basa en la benevolencia de la gerencia y el miedo y prudencia de parte de los trabajadores. La alta gerencia concentra el control. Sistema 3 - Consultivo: La gerencia no tiene total confianza en sus colaboradores. Manteniéndose arriba las políticas y directrices, permitiendo a los colaboradores tomar decisiones específicas en niveles bajos. Existe comunicación fluida en los dos sentidos de la jerarquía. Se dan recompensas para inducir la motivación de los colaboradores, pero también ciertos castigos eventuales y algún grado de participación. Existe un nivel moderado de reciprocidad con cierta confianza. Sistema 4 - Participativo: La gerencia posee total franqueza sobre los trabajadores. Las decisiones se encuentran distribuidas y bien integrada en todas las jerarquías. Existe comunicación tanto en sentido vertical como horizontal, entre los colaboradores. Los colaboradores participan de manera motivada y comprometida en el otorgamiento de incentivos monetarios, la implantación de los objetivos, la mejoría en los procedimientos y la evaluación de los avances de los objetivos. Las relaciones entre la gerencia y los trabajadores son amistosas, teniendo un elevado nivel de confianza. El compromiso del proceso de control está bien asignado, y pueden participar las jerarquías inferiores. (Likert 1968)

3. Teoría basada en la Contingencia

Lussier y Achua (2008) consideran que las teorías de liderazgo por contingencia intentan explicar el estilo de liderazgo apropiado con base en el líder, los seguidores y la situación. Es así que hace énfasis en la importancia de los elementos situacionales, la condición de la labor, el entorno que los rodea y las peculiaridades de los simpatizantes.

Enfoque de Contingencias para el Liderazgo de Fiedler

Se considera a Fred Fiedler como el procreador de la teoría y el modelo de la contingencia de liderazgo. Fiedler y sus colaboradores se enfocaron en analizar el estilo de liderazgo, así que crearon la teoría de contingencia en la que sostienen que las personas se transforman en líderes ya no basándose en los rasgos de su personalidad, también basándose en muchos factores de situación o de relación entre sí y sus miembros. (Harold Koontz, Weihrich y Cannice)

Fiedler propuso que tres variables situacionales que establece si una situación es favorable al líder, las cuales describiremos a continuación: Posición de poder: es el poder del líder que utiliza sobre los colaboradores para establecer y cumplir sus indicaciones. Fiedler indica, un líder que tiene clara su disposición de poder es quien logra mayor seguimiento y con más facilidad que alguien que no la posee. Estructura de las tareas: Es el grado en el que se establece con claridad las tareas y se hace a las personas responsables de éstas. Si son claras la importancia en el desempeño se pueden controlar de manera más sencilla y los integrantes de la organización logran poseer mayor responsabilidad. Relaciones líder-miembros: Esta dimensión es considerada como la de mayor importancia, porque se relaciona con el nivel de satisfacción de los integrantes del grupo, encontrando de esta manera si están satisfechos respecto del líder, le otorgan confianza al líder para seguirlo en todas las metas. (Harold, Weihrich y Cannice, 2008)

Fiedler determinó dos estilos importantes: uno de ellos orientado a las tareas, es aquí donde el líder se siente satisfecho al conseguir cumplir con los objetivos; el otro está orientado a las relaciones interpersonales y obtener una posición de prominencia personal. Luego de examinar sus estudios de liderazgo concluyó que los líderes orientados a las tareas se desempeñan mejor en situaciones grupales muy favorables o muy desfavorables. Mientras líderes basados en las relaciones personales tenían un mejor desempeño en situaciones medianamente favorables. (Hersey y Blanchard, 1998).

4. Teoría Situacional

Chiavenato (2009) comenta que la teoría es relevante porque empleados poseen diferentes grados de prudencia, de esta forma ciertos empleados muestran baja prudencia en su trabajo debido al carente entrenamiento o habilidad, se sienten

inseguros ya que les hace falta un estilo de liderazgo distinto a diferencia de los empleados que muestran mayor prudencia, poseen mejores capacidades, retroalimentación, mayor determinación y anhelos de trabajar. Los estudiosos afirman que este liderazgo requiere que el líder se acople a las situaciones del trabajo y a las relaciones que concuerdan con la preparación recibida de los trabajadores para el cumplimiento de sus tareas. Los estudiosos en el tema revelan la existencia de cuatro clases de liderazgo: Estilo de contar (S1): Este estilo de dirección radica toda posible inseguridad sobre las tareas a realizar porque establece alineaciones en los colaboradores que no tienen la capacidad de cumplir con alguna responsabilidad. Sirve para subalternos que tienen escasa preparación. Estilo de vender (S2): ofrece direccionamiento en las diversas labores y establece soporte a los individuos que no poseen esta capacidad, pero desean adjudicarse el compromiso de la labor. Combina los esfuerzos e indicaciones del trabajo, con el fin de conservar la motivación. Sirve. Estilo participativo (S3): Mayormente se lo relaciona con los subordinados que poseen media a elevada instrucción. Los individuos que están capacitados pero que su iniciativa es carente necesitan ayuda para incrementar su percepción motivacional. Aquí se comparten las decisiones y se refuerza las ganas por desarrollarse en sus labores. Estilo delegador (S4): Siendo el más óptimo para los individuos que tiene la instrucción adecuada porque necesita menos orientación y soporte para el cumplimiento de sus labores, y alienta a los subordinados con la disposición e iniciación y el querer tomar la responsabilidad en las funciones. Este planteamiento nos dice que el líder debe poseer la capacidad de reconocer las situaciones del entorno para después determinar una acertada respuesta a dicha situación. Se pone énfasis en los subordinados y en cómo piensan realizar la tarea. Por último, nos dice que el líder debería adaptar su estilo en base a los cambios que surgen y a los colaboradores involucrados en la organización.

1.3.3 Satisfacción Laboral

A. Definiciones:

Robbins, E. (2009) define la satisfacción en el trabajo como la percepción positiva del trabajo mismo, luego de evaluar sus particularidades. Menciona también que un colaborador con satisfacción alta tiene sentimientos positivos, mientras que una persona insatisfecha tiene sentimientos negativos sobre el trabajo.

Alles (2008) afirma que la satisfacción en el trabajo conjuga varias actitudes como son los sentimientos y emociones que pueden ser benéficas o no y que denotan agrado o desagrado en relación a la consideración de su trabajo.

Por otro lado, Ivancevich, Konopaske, Mattenson (2006) consideran que la satisfacción laboral es la conducta que las personas toman hacia su trabajo y que involucra el grado de apreciación que tienen de sus quehaceres y el nivel de relación en base al empleado y la empresa.

B. Teorías

1. Teoría de la Jerarquía de las Necesidades

Lussier y Achua (2008) afirman que la recomendación más relevante para el líder es satisfacer las necesidades de los trabajadores, identificando, conociendo y entendiendo dichas necesidades y satisfacerlas con el objetivo de incrementar su productividad en la organización.

Por otro lado, Koontz, Weihrich y Cannice (2008) refieren que las necesidades de los individuos tienen un orden basado en jerarquías que asciende desde lo inferior a lo superior y concluye que cuando se satisface una necesidad, esta deja de ser un motivador. Esta teoría fue desarrollada por Abraham Maslow, quien supone que los individuos clasifican sus necesidades en cinco clases, que son presentadas en orden jerárquico: Necesidades fisiológicas. Corresponde a las necesidades básicas o primarias de las personas. Necesidades de pertenencia: considera que, una vez que el individuo satisface sus necesidades primarias, llamas necesidades fisiologías, entonces se preocupara por su seguridad. Necesidades de estima: es la satisfacción de una necesidad en base a lo social, enfocándose en la consideración de respeto y reconocimiento personal y sus logros, el ego y el status. Necesidades de autorrealización: Es la búsqueda del crecimiento, logro y desarrollo personal.

2. Las Teorías de Douglas McGregor

McGregor estableció ideas de pensamiento de gerentes los cuales son denominados como Teoría X, los gerentes consideraban que sus subordinados trabajaban bajo su yugo o amenaza y Teoría Y, los directivos consideraban que las personas quieren y necesitan trabajar.

Los supuestos de la Teoría X: considera que los individuos sienten un rechazo inherente al trabajo y lo evitarán cuantas veces puedan, siendo así que la gran cantidad de personas tienen que ser obligadas a trabajar, bajo castigos y/o amenazas. Prefiere que lo dirijan en el cumplimiento de objetivos trata de eludir alguna responsabilidad, estos individuos poseen mínima ambición y prefieren seguridad. Supuestos de la Teoría Y: Al ser humano común no le disgusta trabajar., es así que los individuos deben dirigirse y controlarse a sí mismo en pos de cumplir con los objetivos a los cuales se comprometieron recibiendo compensaciones por su logro. Busca responsabilidades, le falta ambición, pero tiene insistencia en la seguridad. Desarrolla la capacidad de crear e imaginar, y de cómo ingeniar las soluciones a problemas. (Alles, 2007).

3. Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg

Frederick y sus asesores, en sus estudios hallaron dos factores de la motivación. Dentro del grupo de necesidades están las políticas y los diferentes estilos de dirección de la organización, la supervisión, condición de trabajo, la relación entre personas, el pago de su trabajo, el estatus, la seguridad en el trabajo y la vida personal, donde sólo se encontró insatisfactorias, es decir, no existen motivadores, si no existieran ocasionarían insatisfacción. Herzberg los denomina factores de mantenimiento. En el grupo número dos se encuentran algunos motivadores todos se relacionan con las tareas del trabajo, se incorporan en ellos: la capacidad de lograr lo que se proponen, el trabajo retador y el crecimiento laboral; su existencia implica si existe satisfacción o no.

C. Medición de la Satisfacción en el Trabajo

Robbins (2009) considera que los trabajos necesitan que compañeros y jefes interactúen, puedan ceñirse a las políticas y reglas, cumplir con la productividad requerida, establecer condiciones laborales. Demostrar la medición significa

determinar grado de satisfacción o insatisfacción en el que está un trabajador en relación a su trabajo, es un tanto complicado debido a ciertos elementos del trabajo. Para medir el concepto se utiliza estos elementos: una cualificación global, que engloba la resolución de preguntas directas de respuesta nominal que va desde “muy satisfecho” hasta “muy insatisfecho” y otra que es más sofisticado es el enfoque suma de facetas del trabajo, el cual determina los componentes más resaltantes del trabajo y cuestiona al trabajador sobre sus sentimientos. Los factores en común incluyen la determinación y especificación de la labor, supervisión, remuneración actual, oportunidad de ascenso y relaciones con los miembros. Ambos son instrumentos validos de la medición de la satisfacción. Ambos son igual de útiles, en cuanto a la sumatoria de las dimensiones del trabajo indica dónde hay problemas, de esta forma se hace mucho más sencillo que se aborde a los trabajadores no contentos y soluciones las dificultades con precisión y rapidez.

D. Efecto que poseen los trabajadores satisfechos e insatisfechos en su lugar de trabajo

Si a los colaboradores les gusta el trabajo hay efectos positivos, y cuando no les gusta los efectos son de forma negativa. Se muestra una estructura que consta de cuatro respuestas: Salida: conducta dirigida hacia el abandono de la empresa para buscar un puesto de trabajo nuevo o por pedir su renuncia. En cuanto a la voz: Considera acrecentar las condiciones de manera activa y provechosa, contemplando recomendaciones de mejora, analizando todos los asuntos con sus superiores. La Lealtad: es crear optimismo sobre la mejora de condiciones laborales, confiando en que la administración está haciendo bien las cosas y de forma correcta. Negligencia: permite de forma pasiva que las circunstancias se agraven, resalta la ausencia o nula puntualidad, denota mínimo esfuerzo y elevada tasa de errores. (Robbins, 2009)

1.4 Formulación al Problema

¿Qué relación existe entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018?

1.5 Justificación del Estudio

La investigación pretende establecer la relación entre estilos de liderazgo que se ejerce dentro de la estación de servicio Primax (estación España) en cuanto a la calidad del líder y la satisfacción laboral de los empleados de dicha institución.

Se considera que la práctica de un liderazgo eficaz y adecuado permitirá al líder mejorar su gestión administrativa y que a su vez producirá mayor satisfacción laboral, contribuyendo directamente con la mejora en el crecimiento personal de los empleados y por ende de la organización.

Con este trabajo de investigación se pretende aportar herramientas para que el grupo de directivos en estudio puedan liderar de manera eficiente y fortalecer el crecimiento de la organización.

Esta investigación podría conducir a una autoevaluación, que redunde en cambios realmente importantes en cuanto a la forma de liderar y dirigir la organización evaluando ciertos factores que podrían estar provocando insatisfacción en el trabajo

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis de Investigación:

Hi: Existe relación entre el Estilo de Liderazgo y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.

1.6.2 Hipótesis Nula:

No existe relación entre el Estilo de Liderazgo y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General:

Determinar la relación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos:

1. Determinar el estilo de liderazgo de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.
2. Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.
3. Determinar la relación entre el liderazgo autoritario coercitivo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.
4. Determinar la relación entre el liderazgo autoritario benevolente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.
5. Determinar la relación entre el liderazgo consultivo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.
6. Determinar la relación entre el liderazgo participativo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.
7. Proponer acciones de mejora para la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.

II. MÉTODO

Método

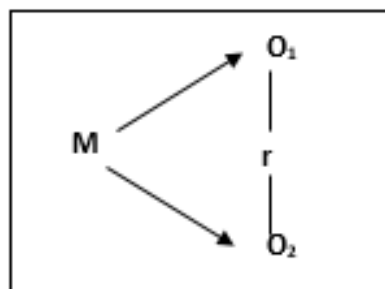
2.1 Diseño de Investigación

La investigación es No Experimental, ya que no hubo utilización arbitraria en la variable independiente para inducir un efecto sobre la variable dependiente, más bien las variables se analizaron bidireccionalmente. (Hernández et al, 2010)

Diseño Transversal, porque se recolectaron los datos en un en un solo tiempo y momento. Carrasco (2016) menciona que este diseño es utilizado en investigaciones de hechos y fenómenos en un momento determinado.

Finalmente es del tipo Correlacional, ya que se buscó establecer la correlación entre ambas variables. Hernández et al. (2014) señalo que estas variables pueden encontrarse estrecha o parcialmente relacionadas o que no haya relación entre ellas. Se concluye entonces que la correlación va a depender de la función a la valoración de las variables disminuyan o aumenten en diferente o en la misma dirección.

Esquema:



Donde:

O₁= Medición de Estilo de Liderazgo

O₂= Medición de satisfacción laboral

M = 35 colaboradores

r = Correlación entre Estilo de Liderazgo y Satisfacción Laboral.

2.2 Variables, Operacionalización

Las variables que se determinaron para esta investigación son éstas:

V₁: Estilo de liderazgo

V₂: Satisfacción laboral

Tabla 01: *Matriz de Operacionalización de las variables: Estilos de liderazgo y Satisfacción laboral*

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|-----------------------------|---|--|---|--|---------|
| Estilos de Liderazgo | Referimos al estilo de liderazgo como la conducta y comportamiento que distingue a un líder en el momento de relacionarse con los colaboradores. (Lussier y Achua, 2008). | Para medir los estilos de liderazgo se utilizó el cuestionario de Estilos de Liderazgo de Hemphill y Coons, modificado por Halpin y Winer. Este instrumento evalúa los cuatro estilos de liderazgo propuestos por Rensis Likert: Liderazgo autoritario coercitivo, liderazgo autoritario benevolente, liderazgo consultivo y liderazgo participativo. Agrupado en 20 ítems con formato de respuesta tipo Likert de cinco puntos (de "Nunca=1" a "siempre=5") | Liderazgo Autoritario Coercitivo Liderazgo Autoritario Benevolente Liderazgo Consultivo Liderazgo Participativo | <ul style="list-style-type: none"> • Decisiones centralizadas. • Comunicación descendente. • Evita la organización informal. • Recompensas salariales escasas. • Medidas disciplinarias. • Decisiones parcialmente centralizadas • Comunicación ascendente esporádica. • organización informal esporádica • Recompensas salariales frecuentes • Medidas disciplinarias esporádicas • Decisiones parcialmente centralizadas. • Comunicación ascendente descendente y lateral. • Organización informal. • Recompensa salariales y simbólicas. • Medidas disciplinarias poco frecuentes • Decisiones descentralizadas. • Comunicación ascendente descendente y lateral. • Organización informal (forman equipos de trabajo). • Recompensa salariales, simbólicas y sociales. • Medidas disciplinarias poco frecuentes | Ordinal |
| Satisfacción Laboral | La satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo, la actitud generalizada ante el trabajo, basado en las creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. (Palma, 2006). | La variable satisfacción laboral se midió con la versión validada del instrumento Escala de satisfacción laboral - SPC, desarrollado por Sonia Palma que consta de 36 ítems, agrupados en 7 dimensiones los que responden a las categorías: total de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y total de acuerdo. Con formato de respuesta tipo Likert. | Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad | <ul style="list-style-type: none"> • Los elementos materiales con las que se desenvuelve el trabajador • Infraestructura • Complacencia en relación con el incentivo económico. • pago por la labor que realiza. • Aceptación frente a lineamientos o normas institucionales. • Aceptación frente a políticas institucionales. • Interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. • Disfruta de cada labor que realiza en el trabajo. • Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. • Confort por los resultados que logra en el trabajo. • Valoración con la que asocia el trabajador en sus labores cotidianas. • La motivación que adquiere el trabajador en sus labores cotidianas. • Valoración apreciativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo • Valoración apreciativa que realiza el trabajador respecto a sus actividades cotidianas. | Ordinal |

Nota: Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC, Likert, R. (1968). El factor humano en la empresa: Su dirección y valoración

2.3 Población y Muestra

La población estuvo constituida por los 35 trabajadores de la empresa PRIMAX – estación España 2018. En ésta investigación no se realizó muestreo, porque se trabajó de manera conveniente con los 35 colaboradores de dicha empresa.

2.4 Técnicas y Muestras de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos:

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se utilizaron 2 cuestionarios ambos basados en la escala de medición del tipo Likert, exclusivamente para la variable estilo de liderazgo se tiene 20 preguntas y para la variable satisfacción laboral 36 preguntas. Definimos entonces que la variable estilo de liderazgo está constituida por 5 dimensiones (5 ítems cada una): liderazgo autoritario coercitivo, liderazgo autoritario benevolente, liderazgo consultivo y liderazgo participativo; tuvieron como alternativas de respuesta en escala de Likert: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

En cambio, la variable satisfacción laboral (SL – SPC), se consideró la metodología propuesta por Sonia Palma profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú la cual mide las dimensiones: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems), Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems), Políticas Administrativas (5 ítems), Relaciones Sociales (4 ítems), Desarrollo Personal (6 ítems), Desempeño de Tareas (6 ítems) y Relación con la Autoridad (6 ítems). Conformada por 36 ítems, las alternativas de respuesta fueron: Total desacuerdo: 1 punto, De acuerdo: 2 puntos, Indeciso: 3 puntos, De acuerdo: 4 puntos y Total de acuerdo: 5 puntos.

Además, se recolectó información de tesis, revistas científicas, informes, libros, páginas web; esto ayudó a fortalecer a la tesis en estudio

2.4.2 Validez y Confiabilidad

En cuanto a la variable Estilos de Liderazgo, Quiroz (2016) tomó el instrumento: Cuestionario de Estilos de Liderazgo creado por Hemphill y Coons, modificado por Halpin y Winer, para determinar los Estilos de liderazgo en los colaboradores de Hidrandina S.A. – Chepén 2016. Para la validez de contenido sometió el instrumento a evaluación de 3 expertos en metodología y temática de la Universidad César Vallejo, Trujillo, siendo:

Tabla 02: *Relación de Validadores*

| Validador | Resultado |
|------------------------------------|------------------|
| Dr. Juvenal Lozano Lozano | Aplicable |
| Mg. Jesús Eduardo Miranda Bazalar | Aplicable |
| MBA. César Alberto Gamarra Cabello | Aplicable |

Este instrumento fue sometido a la confiabilidad mediante alfa de cronbach, basada en la prueba piloto en 20 participantes. La validación determina que es altamente confiable en contexto peruano.

V1: Estilos de liderazgo

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,917 | 20 |

Para la variable de Satisfacción laboral, se tomó el instrumento creado por su autora Sonia Palma Carrillo (1999). Es un instrumento ya validado, el cual anexaremos su ficha técnica en los anexos de la investigación.

2.5 Método de Análisis de Datos

Se hizo uso del programa estadístico SPSS V20 y Microsoft Excel 2016.

Se utilizó también análisis descriptivo y análisis ligado a la hipótesis o análisis inferencial.

2.5.1 Estadística Descriptiva:

Matriz de datos de las variables y sus dimensiones numérico y categórico.

Tablas de distribución de frecuencias. Se calculó el coeficiente de correlación.

2.5.2 Estadística inferencial:

Se aplicó la prueba de hipótesis de normalidad (Kolmogorov-Smirnov) y prueba de hipótesis utilizando correlación de Spearman.

2.6 Aspectos Éticos

Es necesario indicar que se hizo uso de las normas de ética decretadas por la universidad, se guarda total discreción en las respuestas dadas con consentimiento por todos los colaboradores.

Es necesario indicar que la investigación fue apoyada por teoría de distintos autores, así mismo se realizó la consulta de investigaciones anteriores sobre la temática de investigación, los que fueron citados en el marco teórico y las referencias bibliográficas, descartando alguna posibilidad de plagio. Para su corroboración se aplicó el programa “Turnitin”.

III. RESULTADOS

Resultados

3.1 Descripción de resultados:

3.1.1 Objetivos Específicos:

1. Determinar el Estilo de Liderazgo de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.

Tabla 03: *Nivel de Estilos de Liderazgo por dimensión en los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018*

| Dimensión | Nivel | Número de Colaboradores | % |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------------|------|
| L. Autoritario Coercitivo | Baja prevalencia | 9 | 25,7 |
| | Mediana prevalencia | 24 | 68,6 |
| | Alta prevalencia | 2 | 5,7 |
| L. Autoritario Benevolente | Baja prevalencia | - | 0 |
| | Mediana prevalencia | 30 | 85,7 |
| | Alta prevalencia | 5 | 14,3 |
| L. Consultivo | Baja prevalencia | - | 0 |
| | Mediana prevalencia | 24 | 68,6 |
| | Alta prevalencia | 11 | 31,4 |
| L. Participativo | Baja prevalencia | - | 0 |
| | Mediana prevalencia | 26 | 74,3 |
| | Alta prevalencia | 9 | 25,7 |
| | TOTAL | 35 | 100 |

Nota: *Datos extraídos mediante la aplicación de una encuesta*

La Tabla 03 permite observar los niveles del Estilo de liderazgo respecto a sus dimensiones en los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo.

La dimensión de Liderazgo Autoritario Coercitivo según el 68,6% de colaboradores encuestados se encuentra en el nivel de mediana prevalencia, así mismo y con 25,7% en el nivel de baja prevalencia, finalmente con 5,7% en el nivel de alta prevalencia.

La dimensión de Liderazgo Autoritario Benevolente según el 85,7% de colaboradores encuestados se ubican en el nivel de mediana prevalencia y el 14,3% en alta prevalencia.

La dimensión de Liderazgo Consultivo según 68,6 % de encuestados se encuentran en mediana prevalencia y con 31,4% en el nivel de alta prevalencia

La dimensión de Liderazgo Participativo según el 74,3% de colaboradores encuestados se encuentran en el nivel de mediana prevalencia y el 25,7% en el nivel de baja prevalencia.

Cabe resaltar que todas las dimensiones de Estilos de Liderazgo se encuentran con mayores porcentajes en los niveles de mediana y alta prevalencia, caso contrario el nivel con menor porcentaje es el nivel de liderazgo de alta prevalencia.

2. Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.

Tabla 04: *Nivel de Satisfacción Laboral en colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018.*

| Nivel | Número de colaboradores | % |
|------------------------|--------------------------------|------------|
| Alta satisfacción | - | 0 |
| Parcial satisfacción | - | 0 |
| Regular satisfacción | 35 | 100,0 |
| Parcial insatisfacción | - | 0 |
| Baja satisfacción | - | 0 |
| Total | 35 | 100 |

Nota: *Datos extraídos mediante la aplicación de una encuesta.*

La Tabla 04 permite observar que todos colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo se encuentran en el nivel regularmente satisfechos 100%.

- Determinar la relación entre el liderazgo autoritario coercitivo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.

Tabla 05: *Nivel de relación entre el Liderazgo Autoritario Coercitivo y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018*

| | | | Variable Satisfacción Laboral | Liderazgo Autoritario Coercitivo |
|------------------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|---|
| Rho de Spearman | Variable Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | 1.000 | -.085 |
| | | Sig. (bilateral) | | .627 |
| | | N | 35 | 35 |

Nota: *Datos extraídos mediante la aplicación de una encuesta*

La Tabla 05 concluye que el liderazgo autoritario coercitivo no se relaciona positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores, mostrando un coeficiente de correlación de -.085

- Determinar la relación entre el liderazgo autoritario benevolente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.

Tabla 06: *Nivel de relación entre el Liderazgo Autoritario Benevolente y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018*

| | | | Variable Satisfacción Laboral | Liderazgo Autoritario Benevolente |
|------------------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|--|
| Rho de Spearman | Variable Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | 1.000 | .066 |
| | | Sig. (bilateral) | | .707 |
| | | N | 35 | 35 |

Nota: *Datos extraídos mediante la aplicación de una encuesta*

La Tabla 06 permite observar el liderazgo autoritario benevolente no tiene relación con la satisfacción laboral de los colaboradores mostrando un coeficiente de correlación de .066

5. Determinar la relación entre el liderazgo consultivo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.

Tabla 07: *Nivel de relación entre el Liderazgo Consultivo y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018*

| | | | Variable Satisfacción Laboral | Liderazgo Consultivo |
|------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Variable Satisfacción Laboral | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,352* |
| | | Sig. (bilateral) | | .038 |
| | | N | 35 | 35 |

Nota: *Datos extraídos mediante la aplicación de una encuesta*

La Tabla 07 concluye que, sí existe una relación positiva entre el liderazgo consultivo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, mostrando un coeficiente de correlación de .352; es decir que este estilo de liderazgo que predomina en la organización si genera satisfacción laboral; el coeficiente si resulta significativo estadísticamente al 0.05, además la magnitud del coeficiente supera el 0.25, denotando débil relación positiva.

6. Determinar la relación entre el liderazgo participativo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.

Tabla 08: *Nivel de relación entre el Liderazgo Participativo y La Satisfacción Laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018*

| | | | Variable Satisfacción Laboral | Liderazgo Autoritario Participativo |
|------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--|
| Rho de Spearman | Variable Satisfacción Laboral | Coefficiente de correlación | 1.000 | .272 |
| | | Sig. (bilateral) | | .114 |
| | | N | 35 | 35 |

Nota: *Datos extraídos mediante la aplicación de una encuesta*

La Tabla 08 concluye que, el liderazgo autoritario Participativo no tiene relación con la satisfacción laboral de los colaboradores, mostrando un coeficiente de correlación de .272

3.1.2 Objetivo General:

Determinar la relación entre el Estilo de Liderazgo y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.

Tabla 09: *Relación entre los Estilos de Liderazgo y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018*

| | | | Variable Satisfacción Laboral | Liderazgo Autoritario Coercitivo | Liderazgo Autoritario Benevolente | Liderazgo Consultivo | Liderazgo Autoritario Participativo |
|------------------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|---|--|-----------------------------|--|
| Rho de Spearman | Variable Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | 1.000 | -.085 | .066 | ,352* | .272 |
| | | Sig. (bilateral) | | .627 | .707 | .038 | .114 |
| | | N | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 |

Nota: *Datos extraídos mediante la aplicación de una encuesta*

La Tabla 09 determina que el liderazgo Autoritario coercitivo, Benevolente y participativo no se relacionan con la satisfacción laboral, pero si se observa que el liderazgo Consultivo mantiene relación significativa de 0.38 con la satisfacción laboral.

3.1.3 Prueba de normalidad:

Se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov a los datos sobre colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018

Tabla 10: *Prueba de normalidad de Estilos de liderazgo y Satisfacción Laboral por dimensión en los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018*

| Prueba de Normalidad | | | |
|--|---------------------------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| V1: Satisfacción Laboral | ,166 | 35 | ,016 |
| Condiciones Físicas y/o Materiales | ,192 | 35 | ,002 |
| Beneficios Laborales y/o Remunerativos | ,251 | 35 | ,000 |
| Políticas Administrativas | ,200 | 35 | ,001 |
| Relaciones Sociales | ,148 | 35 | ,049 |
| Desarrollo Personal | ,188 | 35 | ,003 |
| Desempeño de Tareas | ,136 | 35 | ,097 |
| Relación con la Autoridad | ,235 | 35 | ,000 |
| V2: Estilo de Liderazgo | ,202 | 35 | ,001 |
| L. Autoritario Coercitivo | ,158 | 35 | ,027 |
| L. Autoritario Benevolente | ,227 | 35 | ,000 |
| Liderazgo Consultivo | ,136 | 35 | ,100 |
| L. Autoritario Participativo | ,166 | 35 | ,015 |

Nota: *Datos extraídos mediante la aplicación de una encuesta*

La Tabla 10, muestra la prueba de normalidad – Kolmogorov Smirnov de las distribuciones de Estilo de Liderazgo y de la Satisfacción Laboral en los colaboradores, la misma que indica una significancia de 0.16 para la variable satisfacción laboral, y de 0.001 para la variable estilo de liderazgo, esto indica que se procede a utilizar el estadístico de prueba Rho de Spearman.

3.2 Contrastación de Hipótesis:

Hi: Existe relación entre el Estilo de Liderazgo y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.

Tabla 11: *Contraste de hipótesis entre Estilos de liderazgo y Satisfacción Laboral.*

| | | | Variable Estilo de Liderazgo | Variable Satisfacción Laboral |
|----------------------------|--|-------------------------------|---|--|
| Rho de Spearman | Variable Estilo de Liderazgo | Coeficiente de correlación | 1.000 | .215 |
| | | Sig. (bilateral) | | .215 |
| | | N | 35 | 35 |
| | Variable Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | .215 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .215 | |
| | | N | 35 | 35 |

Nota: *Datos extraídos mediante la aplicación de una encuesta*

En la Tabla 11, empleando el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre las variables estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores, se observa que el estilo de liderazgo no tiene relación positiva con la satisfacción laboral; es decir que ante la presencia de ciertos estilos no se genera satisfacción laboral; el coeficiente no resulta significativo estadísticamente al 0.05, además la magnitud del coeficiente no superan el 0.25, denotando además una escasa relación positiva, que no se confirma con la significancia estadística.

Por lo que, existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula; es decir no hay correlación entre el Estilo de Liderazgo y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018.

IV. DISCUSIÓN

Discusión

Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Estilo de Liderazgo y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018. Para medir dicha relación se aplicó 2 cuestionarios ya validados por los investigadores Quiroz (2016) y Palma (1999).

Según la prueba de hipótesis realizadas con la correlación de Pearson, seleccionada por la prueba de normalidad aplicada, podemos observar que el coeficiente de correlación entre Estilos de Liderazgo es $r=0.215$, esto nos establece que no se encuentra correlación significativa entre las variables de estudio. Lo cual no guarda relación con lo planteado como hipótesis al inicio de la investigación, por lo que se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula. Y efectuando un contraste con la investigación de Peñarreta (2014) quien en su investigación afirma que no se encuentra clara correlación entre el estilo de liderazgo y satisfacción laboral. Ambos estudios concluyen que el estilo de liderazgo no es clave para influir en los trabajadores. En cambio, a nivel internacional encontramos a Chiang, Gómez y Salazar (2014) cuyos resultados señalan que ambas variables guardan correlación altamente significativa entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral, e indican que los estilos de instrucción, persuasión y participación fomenta el aumento de la satisfacción laboral.

El primer objetivo específico. Los resultados arrojaron que (Tabla 03) en su mayoría el 68.6% percibe un liderazgo Autoritario Coercitivo en un nivel de mediana prevalencia, caracterizado por presentar una confianza nula en su equipo de trabajo, siendo muy riguroso y estricto, generando temor en el grupo y toma decisiones sin ser anunciadas ni consultadas; así mismo el 85.7% percibe un estilo de liderazgo Autoritario Benevolente en un nivel de mediana prevalencia, en este estilo el líder es del tipo paternalista, entabla sentimientos de confianza limitada con sus colaboradores, trata de motivar a sus colaboradores a través de recompensas para cumplir los objetivos propuestos, mejora la comunicación en la organización. Respecto al estilo Consultivo, el mayor porcentaje en un 68.6% tuvo el nivel de mediana prevalencia, en este caso el líder permite a los colaboradores tomar decisiones específicas, recibiendo ideas y sugerencias que contribuyan a la mejora

de la organización. También se halló un predominio del 74.3% de los colaboradores tuvo un estilo Participativo en un nivel de mediana prevalencia, cuyo líder posee total confianza sobre los colaboradores, es así que las decisiones se producen en consenso y las recompensas se producen mediante lo económico y simbólico, la comunicación es fluida en sentido vertical y horizontal motivando a que los colaboradores participen de manera motivada y comprometida en la implantación y logro de objetivos.

Estos resultados se relacionaron en cierta medida a los del estudio de Macahuachi y Gonzales (2016) cuyos resultados, en docentes de una institución educativa pública, coincidieron con los estilos de liderazgo autoritario coercitivo (64%), Participativo (52%) en niveles de mediana prevalencia. Los estilos Autoritario Benevolente (48%) y estilo Consultivo (40%) con niveles de Alta prevalencia.

Como se evidencia los resultados oscilaron en niveles de mediana prevalencia en todos los estilos de liderazgo, además se puede apreciar en relación al estudio de Macahuachi y Gonzales (2016), si bien hubo existencia de niveles de mediana prevalencia de estilos de liderazgo, estos obtuvieron porcentajes muy definidos entre 64% y 52% mientras que en esta investigación todos los estilos se mantuvieron en los niveles de mediana prevalencia entre 68.6%, 85.7%, 68.6 y 74.3% respectivamente, lo cual nos indica que los colaboradores no perciben un estilo de liderazgo predominante dentro de la organización. Lusier y Achua (2008) consideran que el estilo se compone del mix de aptitudes y destrezas que el líder usa cuando interactúa con sus seguidores, además para cumplir los objetivos se necesita que el liderazgo sea un desarrollo en el cual influyan el líder y el seguido y viceversa; es así que Chiavenato (2009) afirma que el líder adecua su patrón de comportamiento adaptándola a determinada situación que se presente en la organización.

El segundo objetivo específico. A nivel general (Tabla 04) el 100% de los colaboradores se encuentran en el nivel de regular satisfacción en su entorno laboral. Los resultados se asemejan a los de Castillo (2016) sus resultados determinaron un nivel promedio satisfacción laboral del personal. Así mismo, difiere de la investigación de Peñarreta (2014) cuyos resultados determinaron que los colaboradores encontraban en niveles altos de satisfacción frente los estilos que predominan en la entidad.

Al respecto Leithwood (2009) señala que es muy importante que todo trabajador conozca hacia donde se dirige su organización para que sea internalizado por el mismo y labore no solo por un salario sino, por la satisfacción que pueda tener hacia su propio trabajo como lo menciona Palma (2006). Menciona también Robbins (2009) que una colaboradora con satisfacción alta posee sentimiento positivo mientras que una persona insatisfecha tiene sentimientos negativos sobre el trabajo.

El tercer objetivo específico. La Tabla 05 permite observar que no se establece relación positiva entre las variables, mostrando una correlación de $-.085$.

Al respecto, Likert (1975) menciona, que este estilo se caracteriza por centralizar totalmente las decisiones, no hay una comunicación fluida en la organización, solo se establece una comunicación descendente conductor de órdenes. Al obtener resultados semejantes en otras investigaciones como el de Olivares (2015) quien concluye que la correlación de $0,189$, determina que no se establece relación entre el liderazgo autoritario coercitivo y la satisfacción laboral.

Likert (1975), determino que los líderes que tienen elevada atención en sus subalternos, son más productivos, que aquellos que anteponen interés en las tareas, debido a esto los subalternos mantenían baja moral y estaban menos satisfechos, la teoría de Likert, respalda los resultados de la investigación

Cuarto objetivo específico, la Tabla 06 permite observar que el liderazgo autoritario benevolente no tiene relación con la satisfacción laboral de los colaboradores, mostrando un coeficiente de correlación de $.066$. Este resultado difiere con el de Olivares (2015), mostrando como resultado de la correlación entre esta dimensión y esta variable, obtuvo un valor de significancia de $0,021$, coeficiente correlación de $0,395$ confirmando que se establece correlación positiva débil, entre las dimensiones.

Likert (1975), menciona las siguientes características: El proceso de decisión está centralizado en el más alto rango de jerarquía; aunque se pueda delegar mínimas decisiones, la comunicación es permitida en ciertas situaciones, las interrelaciones son limitadas, mínimas recompensas.

El quinto objetivo específico, la Tabla 07 permite observar que, si existe relación positiva entre el liderazgo consultivo y la satisfacción laboral de los colaboradores, mostrando un coeficiente de correlación de $.352$; es decir que este estilo de liderazgo que predomina en la organización si genera satisfacción laboral; el coeficiente si

resulta significativo estadísticamente al 0.05, además la magnitud del coeficiente supera el 0.25, denotando débil relación positiva.

Este resultado coincide con el de Olivares (2015), la cual evidencia que su investigación obtuvo un valor de coeficiente de correlación de 0,447 concluyendo que se relación positivamente el liderazgo consultivo con la satisfacción laboral.

Al respecto Likert (1975), menciona que en este estilo la gerencia no tiene total confianza en sus colaboradores. Manteniéndose arriba las políticas y directrices, permitiendo a los colaboradores tomar decisiones específicas en niveles bajos. Existe comunicación fluida en los dos sentidos de la jerarquía. Se dan recompensas para inducir la motivación de los colaboradores, pero también ciertos castigos eventuales y algún grado de participación. Existe un nivel moderado de reciprocidad con cierta confianza. La delegación de aspectos importantes se da en ambos niveles jerárquicos.

El sexto objetivo, la Tabla 08 permite observar que, no se establece relación entre el liderazgo autoritario Participativo y la satisfacción laboral de los colaboradores, mostrando un coeficiente de correlación de .272.

Este resultado difiere con el de la investigación de Olivares (2015), en la cual muestra que su investigación obtuvo una correlación positiva, entre el liderazgo participativo y la satisfacción laboral.

Según Likert (1975), La gerencia posee total certeza en los trabajadores. La decisión se encuentra distribuida y bien integrada en todas las jerarquías. Existe comunicación en ambos sentidos, entre los compañeros. Los trabajadores participan de manera motivada y comprometida en el otorgamiento de incentivos monetarios, la implantación de los objetivos, la mejoría en los procedimientos y la evaluación de los avances de los objetivos. Las relaciones entre la gerencia y los trabajadores son amistosas, teniendo un elevado nivel de confianza. El compromiso del proceso de control está bien asignado, y pueden participar las jerarquías inferiores.

V. CONCLUSIONES

Conclusiones

1. Los estilos de liderazgo están presentes en la organización en un nivel de mediana prevalencia, en su mayoría el 68.6% percibe un liderazgo Autoritario Coercitivo, el 85.7%, liderazgo Autoritario Benevolente, el 68.6% Consultivo y con 74.3% un estilo Participativo.
2. Los colaboradores se ubican en el nivel regular de satisfacción.
3. El Liderazgo Autoritario Coercitivo no tiene relación significativa con la variable dependiente, siendo el coeficiente de correlación negativa de $-.085$
4. El Liderazgo Autoritario Benevolente no tiene relación significativa con la variable dependiente, siendo el coeficiente de correlación de $.066$
5. El Liderazgo Consultivo si se relaciona positivamente con la variable dependiente, siendo el coeficiente de correlación de $.352$; es decir que este estilo de liderazgo que predomina en la organización si genera satisfacción laboral; el coeficiente si resulta significativo estadísticamente al 0.05 , además la magnitud del coeficiente supera el 0.25 , denotando débil relación positiva.
6. El Liderazgo Autoritario Participativo no tiene relación significativa con la variable dependiente, siendo el coeficiente de correlación de $.272$
7. En cuanto al objetivo general concluimos que el liderazgo Autoritario coercitivo, Benevolente y participativo no se relacionan con la satisfacción laboral, pero si se observa que el liderazgo Consultivo mantiene relación significativa de 0.38 con la satisfacción laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Recomendaciones

1. Al jefe directo de la estación de servicio Primax – España que planifique y promueva estrategias para aumentar la satisfacción laboral y el liderazgo de los colaboradores en la dimensión políticas administrativas.
2. La supervisión o monitoreo del personal debe considerarse como un apoyo y orientación de tal manera que permita mejorar el desarrollo de las labores en el trabajo y no ser considerado como un mero conjunto de anotaciones generando sentimientos de temor.
3. A la organización, que mejore su sistema de recompensas, económica y social, resaltando y premiando los logros de los colaboradores y de esta forma motivarlos a alcanzar los propósitos establecidos por la organización; además de mejorar la satisfacción laboral y el liderazgo de los colaboradores en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos
4. Con el objetivo de mejorar la satisfacción laboral en cuanto a la dimensión desempeño de tareas, se sugiere al jefe directo realizar encuentros semanales y/o mensuales con todos los colaboradores para establecer objetivos y/o tomar decisiones importantes además de especificar las tareas asignadas y sus logros y/o avances. Es importante la comunicación continua con los colaboradores, ya que ellos sentirán que sus opiniones son valiosas e importantes para la organización.

VII. PROPUESTA

Propuesta

7.1 Fundamentación:

Actualmente las organizaciones tienen como reto elevar sus niveles de competitividad en forma sustentable, es por ello que las organizaciones tienen en cuenta el impacto que tiene el factor humano sobre el incremento de estos niveles de competitividad y logro de objetivos, impacto que bien puede ser benéfico siempre y cuando se logre comprender las necesidades de los colaboradores en función a escuchar e interpretar las opiniones y deseos de los colaboradores sobre los actores de trabajo que pueden estar afectando su vida laboral y sobre todo la satisfacción laboral que ellos perciben en relación a las distintas dimensiones donde se desarrollan laboralmente.

Se hace necesario proponer un plan de mejora, la cual permitirá formular un escenario favorable para desarrollar sus tareas y de esta forma el desempeño laboral cumpla con los objetivos de la empresa como también con el de los trabajadores; así como también para dar reconocimientos y premiar los resultados del desempeño de los colaboradores de acuerdo con su contribución en la obtención de los propósitos de la empresa. Para realizar el plan de mejora se ha tenido en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta desarrollada por los trabajadores.

7.2 Objetivo General:

Mejorar el nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores de la estación de servicio Primax.

7.3 Objetivos Específicos:

1. Mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores en cuanto a las Relaciones sociales.
2. Mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores en cuanto a las Políticas Administrativas.
3. Mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores en cuanto al Desempeño de tareas.

7.4 Estrategias:

1. Diseñar distintas estrategias de reconocimiento y recompensas que se van a dar a los colaboradores.
2. Realizar talleres en los cuales se puedan difundir las políticas, procedimientos, normas, procesos que tiene la organización.
3. Realizar conversatorio buscando mantener los siguientes puntos: Empoderamiento del puesto de trabajo. Mantener el orden establecido en cuanto a los procedimientos a seguir en el trabajo. Mantener el número de funciones que realizan los colaboradores. Mantener la autonomía en cuanto a la toma de decisiones respecto a orden, secuencia o tiempo en que realizan las funciones.

7.5 Metas:

1. Lograr dar reconocimientos por escrito, reconocimientos verbales, horario flexible, beneficios sociales como un bono de transporte y/o alimentación, espacios de distracción.
2. Lograr que los colaboradores conozcan y se alineen a cada una de las políticas, procedimientos, normas y procesos de la organización.
3. Lograr que los colaboradores puedan fortalecer la autonomía de sus funciones.

7.6 Recursos Financieros

Se financiará con los recursos propios de la empresa.

7.7 Responsables

Departamento de recursos humanos, con autorización de la gerencia de la empresa.

7.8 Cuadro de actividades de Plan de Mejora

| Factor | Programa | Acción | Periodo de implementación |
|----------------------------------|-------------------------------|--|----------------------------------|
| Relaciones sociales | Estrategias de reconocimiento | Elaborar un cronograma de actividades para programas sociales como: día de trabajo, celebración de cumpleaños, etc | Fechas conmemorativas en el año |
| | | Educar el diálogo sobre desafíos para lograr la integración grupal del equipo de trabajo | Permanente |
| Políticas Administrativas | Charla informativa | Informar mediante charlas las políticas, procedimientos, normas y procesos de la organización | Cada 6 meses |
| Desempeño de tareas | Realizar conversatorio | Fortalecer el desempeño de los trabajadores mediante incentivos y empoderamiento de los mismos | Permanente |

Referencias

- Aldape, A., Pedrozo, J., Castillo, V. y Moguel, M. (2011). *Liderazgo y satisfacción en el trabajo ¿Vale la pena estudiarlos?. Revista de Economía, Finanzas y Negocios*, 1 (2), 35-42. Recuperado el 06 de julio de 2018, de <http://www.academiajournals.com/pretium-enf/>.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional: como lograr un cambio a través de gestión por competencias* (1 ed.). Buenos Aires: Granica.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación Edición electrónica*. Mexico D.F.: Macw Grill.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación Edición electrónica*. Mexico D.F.: Mac Graw hrill.
- Chiang, M., Gómez, N., y Salazar, C. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. 30, 65 -74. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: Dinámica del éxito de las organizaciones* (2 ed.). Mexico DF: Mc Graw – Hill.
- Diaz, M., Cienfuegos, S. y García, H. (2011). Liderazgo gerencial promotor de un clima laboral satisfecho (Spanish). Global conference on Business & Finance Proceedings. 2(6), 898 – 903. Obtenido de <https://docplayer.es/77996104-Global-conference-on-bu>
- Enrique, F y Krieger, M. . (2012). *Comportamiento organizacional*. México D F: Pearson Educación.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. . (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: Mc. Graw-Hill/ Interamericana de C.V: Editores, S.A.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (s.f.). *Metodología de la investigación* (5 ed.). (S. Mc. Graw-Hill/ Interamericana de C.V: Editores, Ed.) México.
- Hersey, P., Blanchard, K. y Jonson, D. (1998). *Administración del comportamiento organizacional: liderazgo situacional*. Mexico D F: Pearson.

- Ivancevich, J. Konopaske, R. Mattenson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. (7 ed.). Mexico DF: Mcgraw – Hill / Interamericana Editores.
- Koontz, H. Weihrich, H. Cannice, M. . (2008). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. (13 ed.). México D F: Mcgraw – Hill.
- Likert, R. (1968). *El factor humano en la empresa: Su dirección y valoración*. Bilbao: Deusto.
- Lussier, R., Achua, C. (2008). *Liderazgo: teoría, aplicación, y desarrollo de habilidades* (2 ed.). México D F: Cengage Learning Editore.
- Macahuachi y Gonzales. (2016). “Liderazgo Directivo . Tesis de Maestria y desempeño docente en la institución educativa inicial nuestra señora de la esperanza del distrito de tambopata puerto maldonado - 2016”. Madre de Dios, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/228/004-1-5-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maguiña, J. (2010). Liderazgo: Teorías existentes más conocidas. Obtenido de <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/783970/>.
- Olivares, R. (2015). Estilo de Liderazgo y Satisfacción en el club campestre Puma de Piedra S.A.C. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14885/Suarez_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma, S. (1999). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: CARTOLAN EIRL.
- Peñarreta, S. (2014). *La Influencia de los Estilos de Liderazgo en los niveles de Satisfacción laboral de los empleados del GAD municipal de Loja. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Tesis de Maestría*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3872/1/T1389-Pe%C3%B1arreta-La%20influencia.pdf>
- Quiroga, G. (2016). Estilo de Liderazgo y Satisfacción Laboral. Caso agencia Paita caja Piura. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura. Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1083>

Quiroz, E. (2017). Estilos de liderazgo y comunicación organizacional en los trabajadores de Hidrandina S.A. – Chepén 2016. Tesis de Postgrado. Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7673/Quiroz_HEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. (13). México D F: Pearson Educación. Obtenido de www.eumed.net/libros/2006c/203/

ANEXOS

Anexo N° 01: Cuestionario de Estilos de Liderazgo



**Estilos de liderazgo y comunicación organizacional en los
trabajadores de Hidrandina S.A. – Chapén 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión del Talento Humano**

AUTOR:

Br. Estefani Brisset Quiroz Hernández

ASESOR:

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Cuestionario de Estilos de Liderazgo

INSTRUCCIONES: Estimado Servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *el ejercicio del liderazgo de los Jefes Inmediatos*. Le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos **SINCERIDAD EN SU RESPUESTA**, En beneficio de la calidad en la educación.

La escala de calificación es la siguiente:

| NUNCA (N) | CASI NUNCA (CN) | A VECES (AV) | CASI SIEMPRE (CS) | SIEMPRE (S) |
|-----------|-----------------|--------------|-------------------|-------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | Dimensión Liderazgo Autoritario Coercitivo | N | CN | AV | CS | S |
|----|--|---|----|----|----|---|
| 1 | ¿Las decisiones importantes son tomadas siempre por la gerencia de la empresa sin pedir la opinión del personal.? | | | | | |
| 2 | ¿Su jefe se comunica con usted solo para darle órdenes? | | | | | |
| 3 | ¿Su jefe prohíbe la comunicación entre compañeros sobre temas distintos al trabajo? | | | | | |
| 4 | ¿La empresa por el logro de metas u objetivos evita otorgar recompensas al personal? | | | | | |
| 5 | ¿Su jefe frente a una falta o error cometido por el personal siempre aplica sanciones disciplinarias?? | | | | | |
| | Dimensión Liderazgo Autoritario Benevolente | N | CN | AV | CS | S |
| 6 | ¿Se le es permitido tomar decisiones rutinarias o frecuentes en su cargo sin necesidad de consultar con su jefe; peor las decisiones importantes las toma siempre la gerencia de la empresa? | | | | | |
| 7 | ¿Su jefe al comunicarse con usted no solo le da órdenes si no que en ocasiones le pide su opinión para mejorar algo su trabajo? | | | | | |
| 8 | ¿Su jefe le permite en ocasiones comunicarse con sus compañeros, sobre temas o asuntos que no tengan que ver con su trabajo? | | | | | |
| 9 | ¿Por el logro de objetivos en la empresa en algunas ocasiones le otorga al personal incentivos económicos y simbólicos? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 10 | ¿Su jefe frente a una falta o error cometido por el personal, toma medidas disciplinarias, para así evitar otra situación parecida? | | | | | |
| | Dimensión Liderazgo Consultivo | N | CN | AV | CS | S |
| 11 | ¿Se le permite tomar decisiones importantes, que corresponde a su cargo, pero la gerencia supervisa esas decisiones? | | | | | |
| 12 | ¿Usted puede comunicarse e intercambiar información con su jefe, jefes de otras áreas y compañeros, para así poder realizar bien su trabajo? | | | | | |
| 13 | ¿Su jefe fomenta y permite la comunicación entre compañeros sobre temas o asuntos que no están relacionados con su trabajo? | | | | | |
| 14 | ¿Al lograr alcanzar las metas u objetivos deseados, la empresa otorga recompensas económicas y simbólicas al personal como reconocimiento a su buen desempeño? | | | | | |
| 15 | ¿Su jefe aplica sanciones disciplinarias, solo cuando un trabajador comete una falta grave? | | | | | |
| | Dimensión Liderazgo Participativo | N | CS | AV | CS | S |
| 16 | ¿Considera usted que tiene la libertad de tomar decisiones en el puesto que ocupa y su opinión se considera valiosa para la gerencia al momento de tomar decisiones importantes? | | | | | |
| 17 | ¿Existe una comunicación fluida con su jefe, este le orienta en su trabajo y le permite intercambiar información con otras áreas de la empresa? | | | | | |
| 18 | ¿Su jefe fomenta la comunicación entre compañeros de trabajo organizando paseos y reuniones en fechas especiales, generándose así mayor confianza entre el personal? | | | | | |
| 19 | ¿La empresa siempre otorga recompensas económicas, simbólicas y sociales (reuniones de reconocimiento), cuando un trabajador logra un buen desempeño? | | | | | |
| 20 | ¿Su jefe solo aplica sanciones disciplinarias en casos necesarios y la sanción es decidida por sus compañeros de trabajo? | | | | | |

Anexo N° 02:

Tabla 12: *Ficha Técnica Cuestionario de Estilos de liderazgo*

| Nombre | Cuestionario de Estilos de Liderazgo |
|----------------------------------|---|
| Autores | Hemphill y Coons, modificado por Halpin y Winer |
| Año | 2012 |
| Tipo | Cuestionario |
| Objetivo | Esta escala evalúa y describe los diversos aspectos relacionados a los cuatro estilos de liderazgo que ha propuesto Rensis Likert, los cuales son: Liderazgo autoritario coercitivo, liderazgo autoritario benevolente, liderazgo consultivo y liderazgo participativo. |
| Número de ítem | 20 (Agrupados) |
| Población | Trabajadores estación de servicio España |
| Aplicación | Directa |
| Tiempo de aplicación | 20 minutos |
| Normas para la aplicación | El colaborador deberá marcar cada ítem en relación a lo que el considere respecto de su evaluación |
| Escala | Tipo Likert |
| Niveles y Rango | Hemphill y Coons, modificado por Halpin y Winer (2012), han propuesto los siguientes niveles y rangos para la medición de los estilos de liderazgo dentro de una organización. Niveles Rango Alta Prevalencia: 148-200 Mediana Prevalencia: 94-147 Baja Prevalencia: 40-93 |

Nota: *Adaptado de Vargas (2016)*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

**“Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de una
Empresa Privada de la Ciudad de Piura”**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

AUTORA:

MOSCOL ROMERO, Tessa

ASESORES:

**Mg. VELA MIRANDA, Oscar
Dr. ABANTO VELEZ, Walter Iván**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

**PERÚ
2017**

Cuestionario: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide:

Edad: _____ **Género:** M () F ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Grado de Instrucción: _____ **Situación Laboral:** Estable () Contratado ()

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total de Acuerdo: **TA**

De Acuerdo: **A**

Indeciso: **I**

En Desacuerdo: **D**

Total Desacuerdo: **TD**

| N° | Ítem | TA | A | I | D | TD |
|----|--|----|---|---|---|----|
| 1 | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | | | | | |
| 2 | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. | | | | | |
| 3 | EL ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. | | | | | |
| 4 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | | | | | |
| 5 | La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra. | | | | | |
| 6 | Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s). | | | | | |
| 7 | Me siento mal con lo que hago. | | | | | |
| 8 | Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. | | | | | |
| 9 | Me agradan trabajar con mis compañeros | | | | | |
| 10 | Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. | | | | | |
| 11 | Me siento realmente útil con la labor que realizo. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 12 | Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. | | | | | |
| 13 | El ambiente donde trabajo es confortable. | | | | | |
| 14 | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. | | | | | |
| 15 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. | | | | | |
| 16 | Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. | | | | | |
| 17 | Me disgusta mi horario. | | | | | |
| 18 | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. | | | | | |
| 19 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | | | | | |
| 20 | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. | | | | | |
| 21 | La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable. | | | | | |
| 22 | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. | | | | | |
| 23 | El horario de trabajo me resulta incómodo. | | | | | |
| 24 | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. | | | | | |
| 25 | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. | | | | | |
| 26 | Mi trabajo me aburre. | | | | | |
| 27 | La relación que tengo con mis superiores es cordial. | | | | | |
| 28 | En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. | | | | | |
| 29 | Mi trabajo me hace sentir realizado. | | | | | |
| 30 | Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | |
| 31 | No me siento a gusto con mi (s) jefe (s). | | | | | |
| 32 | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | | | | | |
| 33 | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. | | | | | |
| 34 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a) | | | | | |
| 35 | Me siento complacido con la actividad que realizo. | | | | | |
| 36 | Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo. | | | | | |

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

Anexo N° 04:

Ficha Técnica: Escala de Satisfacción Laboral SL –SPC

I. Datos Generales

Nombre: Satisfacción Laboral SL- SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo

Lugar: Lima – Perú

Forma de Aplicación: Individual o colectiva

Edades de Aplicación: Adultos de 18 a más años

Número de Ítems: 36 ítems

Tiempo de Aplicación: 20 minutos

Ámbito de Aplicación: Sujetos adultos, varones o mujeres

II. Normas de Corrección

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem.

Las puntuaciones utilizadas son:

1. Total desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180.

Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos, insatisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes por áreas.

III. Categorías Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral

| Satisfacción Laboral | Factores | | | | | | | P.T. |
|-------------------------------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| | I | II | III | IV | V | VI | VII | |
| Alta Satisfacción | 23-+ | 18+- | 23-+ | 19-+ | 29-+ | 29-+ | 29-+ | 168-+ |
| Parcial Satisfacción | 20-22 | 15-17 | 20-22 | 17-18 | 26-28 | 26-28 | 25-28 | 149-167 |
| Regular Satisfacción | 15-19 | 9-14 | 15-19 | 12-16 | 19-25 | 19-25 | 19-24 | 112-148 |
| Parcial Insatisfacción | 11-14 | 7-8 | 11-14 | 10-11 | 14-18 | 14-18 | 14-18 | 93-111 |
| Baja Satisfacción | 0-10 | 0-6 | 0-10 | 0-9 | 0-13 | 0-13 | 0-13 | 0-92 |

IV. Finalidad de la Prueba

Medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas.

V. Componentes de la Prueba

La escala SL-SPC consta de 36 proposiciones asociadas a 7 factores distribuidos de la siguiente manera:

- ❖ **Factor I: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems):** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Los ítems correspondientes son: 1, 13, 21, 28, 32.
- ❖ **Factor II: Beneficios Laborales y/o remunerativos:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Los ítems correspondientes son: 2, 7, 14, 22.

- ❖ **Factor III: Políticas Administrativas:** El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Los ítems correspondientes son: 8, 15, 17, 23, 33.
- ❖ **Factor IV: Relaciones Sociales:** Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Los Ítems correspondientes son: 3, 9, 16, 24.
- ❖ **Factor V. Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los ítems correspondientes son: 4, 10, 18, 25, 29, 34.
- ❖ **Factor VI. Desarrollo de tareas:** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora. Los ítems correspondientes son: 5, 11, 19, 26, 30, 35.
- ❖ **Factor VII. Relación con la autoridad:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Los ítems correspondientes son: 6, 12, 20, 27, 31, 36.

VI. Validez de la Prueba

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la escala SL-SPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota en una sub muestra de 300 trabajadores, La validez es de 0.05.

VII. Confiabilidad de la Prueba

El coeficiente Alfa de Cronbach ítem – puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es de 0.79.

Anexo N°05:

Tabla 13: *Matriz de Consistencia de las variables Estilos de Liderazgo y Satisfacción laboral.*

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables y Dimensiones |
|--|--|---|---|
| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General: | Variable 1: |
| ¿Qué relación existe entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018? | Determinar la relación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018. | Hi Existe relación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018. Ho: No existe relación entre el estilo de liderazgo y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018. | Estilos de Liderazgo. Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo autoritario coercitivo. • Liderazgo autoritario benevolente • Liderazgo consultivo • Liderazgo participativo. |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | | Variable 2: |
| P1 ¿Cuál es el estilo de liderazgo de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018? | O1 Determinar el estilo de liderazgo de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018. | | Satisfacción Laboral. Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas y/o materiales • Beneficios laborales y/o remunerativos. • Políticas administrativas • Relaciones sociales • Desarrollo personal • Desempeño de tareas • Relación con la autoridad |
| P2 ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018? | O2 Determinar el nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018. | | |
| P3 ¿Cuál es la relación entre el liderazgo autoritario coercitivo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018? | O3 Determinar la relación entre el liderazgo autoritario coercitivo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018. | | |
| P4 ¿Cuál es la relación entre el liderazgo autoritario benevolente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018? | O4 Determinar la relación entre el liderazgo autoritario benevolente y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018. | | |
| P5 ¿Cuál es la relación entre el liderazgo | O5 Determinar la relación entre el liderazgo consultivo y la satisfacción laboral de los | | |

consultivo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018?

P6 ¿Cuál es la relación entre el liderazgo participativo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018?

colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018.

O6 Determinar la relación entre el liderazgo participativo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018.

O7 Proponer acciones de mejora para la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018.

Método y Diseño

Método:

Método Deductivo.

Diseño: No Experimental – Transversal y Correlacional

Población y Muestra

Población:

Las 35 Personas que laboran en todos los niveles jerárquicos de la estación de servicio Primax estación España del distrito de Trujillo en el año 2018.

Muestra:

las 35 personas que laboran en todos los niveles jerárquicos de la estación de servicio Primax estación España del distrito de Trujillo en el año 2018.

Técnicas e Instrumentos

Técnica:

- Encuesta.

Instrumento:

- Cuestionario.

Tratamiento

Estadístico:

Se utilizó el programa estadístico Spss V20 y Excel.

Se hizo análisis descriptivo y análisis ligado a la hipótesis o análisis inferencial.

Anexo N° 06:

Tabla 14: *Matriz de datos de la variable Estilos de Liderazgo*

| N° | ESTILOS DE LIDERAZGO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Puntaje | Medición |
|----|----------------------------------|---|---|---|---|-----------------------------------|---|---|---|----|----------------------|----|----|----|----|-------------------------|----|----|----|----|---------|---------------------|
| | Liderazgo Autoritario Coercitivo | | | | | Liderazgo Autoritario Benevolente | | | | | Liderazgo Consultivo | | | | | Liderazgo Participativo | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | | |
| 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 86 | Baja prevalencia |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 69 | Baja prevalencia |
| 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 67 | Baja prevalencia |
| 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 64 | Baja prevalencia |
| 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 69 | Baja prevalencia |
| 6 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 68 | Baja prevalencia |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 57 | Baja prevalencia |
| 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 74 | Baja prevalencia |
| 9 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 81 | Baja prevalencia |
| 10 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 70 | Baja prevalencia |
| 11 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 72 | Baja prevalencia |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 91 | Baja prevalencia |
| 13 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 98 | Mediana prevalencia |
| 14 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 81 | Baja prevalencia |
| 15 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 79 | Baja prevalencia |
| 16 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 76 | Baja prevalencia |
| 17 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 81 | Baja prevalencia |
| 18 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 80 | Baja prevalencia |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 69 | Baja prevalencia |
| 20 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 86 | Baja prevalencia |
| 21 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 93 | Baja prevalencia |
| 22 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 82 | Baja prevalencia |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|---------------------|
| 23 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 84 | Baja prevalencia |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 103 | Mediana prevalencia |
| 25 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 110 | Mediana prevalencia |
| 26 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 93 | Baja prevalencia |
| 27 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 91 | Baja prevalencia |
| 28 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 88 | Baja prevalencia |
| 29 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 93 | Baja prevalencia |
| 30 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 92 | Baja prevalencia |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 81 | Baja prevalencia |
| 32 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 98 | Mediana prevalencia |
| 33 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 105 | Mediana prevalencia |
| 34 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 94 | Mediana prevalencia |
| 35 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 96 | Mediana prevalencia |

Anexo N°07:

Tabla 15: Matriz de datos de la variable Satisfacción Laboral

| N° | SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Puntaje | Medición | | | | | | |
|----|------------------------------------|----|----|----|----|--|---|----|----|---------------------------|----|----|----|----|---------------------|---|----|----|---------------------|----|----|----|----|----|---------------------|----|----|----|----|----|---------------------------|---------|----------|----|----|----|-----|---------|---------|
| | Condiciones Físicas y/o Materiales | | | | | Beneficios Laborales y/o Remunerativos | | | | Políticas Administrativas | | | | | Relaciones Sociales | | | | Desarrollo Personal | | | | | | Desempeño de Tareas | | | | | | Relación con la Autoridad | | | | | | | | |
| | 1 | 13 | 21 | 28 | 32 | 2 | 7 | 14 | 22 | 8 | 15 | 17 | 23 | 33 | 3 | 9 | 16 | 24 | 4 | 10 | 18 | 25 | 29 | 34 | 5 | 11 | 19 | 26 | 30 | 35 | 6 | | | 12 | 20 | 27 | 31 | 36 | |
| 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 123 | Regular | |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 147 | Regular |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 118 | Regular | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 127 | Regular | |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 129 | Regular | |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 118 | Regular | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 114 | Regular | |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 115 | Regular | |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 122 | Regular | |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 127 | Regular | |
| 11 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 | 125 | Regular | |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 133 | Regular | |
| 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 123 | Regular | |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 147 | Regular | |
| 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 118 | Regular | |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 127 | Regular | |
| 17 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 129 | Regular | |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 118 | Regular | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 114 | Regular | |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 115 | Regular | |
| 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 122 | Regular | |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 127 | Regular | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|---------|---------|
| 23 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 | 125 | Regular |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 133 | Regular | |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 123 | Regular |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 147 | Regular |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 118 | Regular | |
| 28 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 127 | Regular | |
| 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 129 | Regular |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 118 | Regular |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 114 | Regular | |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 115 | Regular | |
| 33 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 122 | Regular | |
| 34 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 127 | Regular | |
| 35 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 | 125 | Regular |

Anexo N° 08:

Resultados

Tabla 16: *Nivel de Estilos de Liderazgo en colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018*

| Dimensión | Número de colaboradores | % |
|---------------------|--------------------------------|----------|
| Alta prevalencia | 0 | 0 |
| Mediana prevalencia | 7 | 20 |
| Baja prevalencia | 28 | 80 |
| Total | 35 | 100 |

Nota: Datos extraídos mediante la aplicación del cuestionario

La Tabla 16 permite observar los porcentajes sobre los niveles de Estilo de liderazgo percibido por los colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018, donde el mayor porcentaje se encuentra en el nivel de baja prevalencia (80%) y mediana prevalencia (20%)

Tabla 17: Nivel de satisfacción laboral por dimensión en colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo en el año 2018

| Dimensión | Nivel | Número de Colaboradores | % |
|---|------------------------|-------------------------|------------|
| Condiciones Físicas y/o Materiales | Alta Satisfacción | 14 | 40,0 |
| | Parcial Satisfacción | 18 | 51,4 |
| | Regular Satisfacción | 3 | 8,6 |
| | Parcial Insatisfacción | - | 0 |
| | Baja Satisfacción | - | 0 |
| Beneficios Laborales y/o Remunerativos | Alta Satisfacción | 32 | 91,4 |
| | Parcial Satisfacción | 3 | 8,6 |
| | Regular Satisfacción | - | 0 |
| | Parcial Insatisfacción | - | 0 |
| | Baja Satisfacción | - | 0 |
| Políticas Administrativas | Alta Satisfacción | - | 0 |
| | Parcial Satisfacción | - | 0 |
| | Regular Satisfacción | - | 0 |
| | Parcial Insatisfacción | 9 | 25,7 |
| | Baja Satisfacción | 26 | 74,3 |
| Relaciones Sociales | Alta Satisfacción | 3 | 8,6 |
| | Parcial Satisfacción | 0 | 0 |
| | Regular Satisfacción | 26 | 74,3 |
| | Parcial Insatisfacción | 6 | 17,1 |
| | Baja Satisfacción | - | 0 |
| Desarrollo Personal | Alta Satisfacción | 6 | 17,1 |
| | Parcial Satisfacción | 9 | 25,7 |
| | Regular Satisfacción | 20 | 57,1 |
| | Parcial Insatisfacción | - | 0 |
| | Baja Satisfacción | - | 0 |
| Desempeño de Tareas | Alta Satisfacción | - | 0 |
| | Parcial Satisfacción | - | 0 |
| | Regular Satisfacción | 29 | 82,9 |
| | Parcial Insatisfacción | 6 | 17,1 |
| | Baja Satisfacción | - | 0 |
| Relación con la autoridad | Alta Satisfacción | 3 | 8,6 |
| | Parcial Satisfacción | 3 | 8,6 |
| | Regular Satisfacción | 29 | 82,9 |
| | Parcial Insatisfacción | - | 0 |
| | Baja Satisfacción | - | 0 |
| TOTAL | | 35 | 100 |

Nota: Datos extraídos mediante la aplicación del cuestionario

La Tabla 17 muestra los resultados obtenidos por las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral en colaboradores de la estación de servicio Primax, estación España del distrito de Trujillo.

La dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales tiene un alto porcentaje (51,4%) en los niveles de parcial satisfecho, seguido por el nivel alto con 40% y un mínimo porcentaje en el nivel regular con 8,6%.

La dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos tiene un alto porcentaje 91,4% en el nivel alto, seguido con 8,6% en el nivel de parcial satisfacción

La dimensión Políticas Administrativas tiene un valor alto con un 74,3% en el nivel de baja satisfacción, continuado por 25,7% en el nivel de parcial insatisfacción.

La dimensión Relaciones Sociales tiene un valor alto 74,3% en el nivel regular, seguido por 17,1% en el nivel de parcial insatisfacción, finalmente y con un 8,6% en el nivel alto

La dimensión Desarrollo Personal tiene un valor alto 57,1% en el nivel regular, seguido por 25,7% en el nivel de parcial satisfacción, finalmente y con un 17,1% en el nivel alto.

La dimensión Desempeño de Tareas tiene un valor alto 82,9 % en el nivel regular, y con un 17,1% en el nivel de parcial insatisfacción.

La dimensión Relación con la autoridad tiene un valor alto 82,9 % en el nivel regular, y con un 17,2% en los niveles de alta y parcial insatisfacción.

Tabla 18: *Prueba de contraste sobre la asociación entre Estilos de Liderazgo con las dimensiones de Satisfacción Laboral. Rho Spearman*

| | VARIABLE | | CONDICIONES | BENEFICIOS | POLÍTICAS | RELACIONES | DESARROLLO | DESEMPEÑO | RELACIÓN | |
|------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------------------|-----------------|------------|------------|-----------|---------------------|--------|
| | LIDERAZGO | | Físicas y/o Materiales | Laborales y/o Remunerativos | Administrativas | Sociales | Personal | de Tareas | con la Autoridad | |
| Rho de Spearman | VARIABLE LIDERAZGO | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,744** | -,413* | -,415* | ,400* | .148 | -,368* | ,439** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 | .014 | .013 | .017 | .395 | .029 | .008 |
| | | N | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 |

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

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

Nota: *Datos extraídos mediante la aplicación del cuestionario*

En la Tabla 18, Se observa que existe una relación positiva entre los estilos de liderazgo y las condiciones físicas y/o materiales, las relaciones sociales, y la relación con la autoridad, dimensiones de la satisfacción laboral; es decir que ante la presencia de ciertos estilos de liderazgo se genera satisfacción laboral en las referidas dimensiones; los coeficientes si resultan significativos estadísticamente al 0.05, además la magnitud de los coeficientes supera el 0.25, denotando además moderada relación positiva.

Por otro lado se puede observar que existe una relación inversa o negativa entre los estilos de liderazgo y los beneficios laborales y/o remunerativos, las políticas administrativas, y el desempeño de la tarea, dimensiones de la satisfacción laboral; es decir que ante la presencia de ciertos estilos de liderazgo no se genera satisfacción laboral en las referidas dimensiones; los coeficientes si resultan significativos estadísticamente al 0.05, además la magnitud de los coeficientes supera el 0.25, denotando además moderada relación negativa.

