



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO Y LA SATISFACCION LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L, CAJAMARCA 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración.

Autores:

Alvaro Giancarlos Castillo Tongombol  
Josue Jeziel Santa Cruz Caceres

Asesor:

Mg. Paulo César Cáceres Iglesias

Cajamarca - Perú

2020

## DEDICATORIA

A nuestros padres, porque ellos siempre estuvieron a nuestro lado brindándonos sus consejos y su ayuda incondicional para lograr ser profesionales.

A nuestros amigos y demás familiares, por sus palabras de aliento constante para concluir nuestro proyecto de investigación.

A nuestros maestros, por todo el conocimiento y experiencia que nos impartieron durante todo nuestro tiempo en la universidad.

A nuestro asesor, por su grande apoyo y dedicación para orientarnos y guiarnos en la realización de nuestro proyecto de investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por habernos dado los recursos y la oportunidad de estudiar una carrera profesional; por brindarnos siempre su fortaleza en medio de las dificultades, su ayuda en medio de las necesidades y su sabiduría en cada día de nuestras vidas. A nuestros padres, porque nos apoyaron incondicionalmente aún en medio de las necesidades y los problemas; por sus palabras de aliento y ánimo durante todo este largo proceso. A nuestros demás familiares y amigos, porque nos dieron su aliento y ayuda en cada momento. A nuestros docentes, porque contribuyeron siempre en nuestro desarrollo y formación académica, ética y humana. A nuestro asesor, porque nos apoyó siempre frente a los inconvenientes y dificultades que enfrentamos para la realización de nuestra investigación. Finalmente, a la empresa Servicios Automotrices Del Norte S.R.L, porque nos abrieron las puertas para obtener la información necesaria para el desarrollo de nuestra investigación.

## Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS .....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	25
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	29
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	35
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS.....	47

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Escala de Likert .....	27
Tabla 2. Prueba de Pearson .....	29
Tabla 3. Prueba de Chi-Cuadrado.....	30
Tabla 4. Estilo Transformacional – Satisfacción Laboral.....	32
Tabla 5. Estilo Transaccional – Satisfacción Laboral .....	33
Tabla 6. Estilo Laissez Faire – Satisfacción Laboral .....	33

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Diseño de Investigación .....	25
Figura 2. Estilos de Liderazgo .....	30
Figura 3. Satisfacción Laboral.....	31

## RESUMEN

El liderazgo dentro de una organización es fundamental para el cumplimiento óptimo de los objetivos; así como también para el adecuado manejo de los recursos humanos. Por su parte la satisfacción laboral es esencial para mantener un compromiso total de parte de los trabajadores dentro de la organización, lo que podría traducirse en un aumento de productividad. En la presente investigación se buscó determinar la relación existente entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa que lleva como razón social, Servicios Automotrices del Norte S.R.L, en Cajamarca 2020. La empresa estudiada cuenta con un total de dieciocho trabajadores. El diseño de la investigación fue no experimental transversal puesto que el estudio no afectó ni manipuló las variables observadas; y debido a que la recolección de datos se dio en un momento específico de tiempo. Por intermedio de un análisis estadístico descriptivo, técnicas e instrumentos (encuesta), se concluyó que existe una relación directa entre ambas variables, debido a que el coeficiente de Pearson es de 0,661. Asimismo, se obtuvo como resultado que el estilo de liderazgo predominante es el transaccional y que el nivel de satisfacción de los colaboradores, es alto.

**Palabras clave:** Estilos de liderazgo, Satisfacción Laboral.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Sin importar el paso de los años y el avance de la tecnología, los recursos humanos siguen siendo un elemento fundamental en toda organización; motivo por el cual el liderazgo dentro de la gestión de las organizaciones es de vital importancia; cada uno de los empleados debe estar bien dirigido, con el objetivo de que sus habilidades y aptitudes sean potencializadas y aprovechadas al máximo, todo ello en beneficio de la organización. Un buen liderazgo genera un alto nivel de organización y cooperación entre cada uno de los trabajadores, situación que se verá reflejada en el desarrollo sustentable y el cumplimiento efectivo de los objetivos de la organización.

### ANTECEDENTES

Quintero (2012), en su trabajo: “El liderazgo de los directivos bancarios y su relación con la satisfacción laboral de los empleados. Zona metropolitana del estado de Mérida”, llegó a las siguientes conclusiones: 1) El estilo de liderazgo predominante en los directivos de las instituciones bancarias en la zona Metropolitana del Estado de Mérida fue el participativo, considerando los sistemas de administración propuestos por Likert. 2) En los empleados, se estimula el desempeño individual, se valora el trabajo, se les ofrece formación profesional, se desempeñan en función de las tareas previstas y existe respeto por sí mismos. 3) La mayoría de empleados se sienten satisfechos en el cumplimiento de sus funciones ya que los indicadores estudiados revelaron que tanto los factores motivadores como el contexto de trabajo favorecen el clima organizacional y éste a su vez, incrementa la satisfacción de los empleados. 4) El análisis de los datos obtenidos en el estilo de liderazgo de los directivos y la satisfacción laboral de los empleados reveló que sí existe relación entre ambos; debido

a que el estilo de liderazgo predominante en los directivos bancarios

es el participativo y los empleados bancarios se sienten satisfechos con este estilo de liderazgo.

Mendoza y Ortiz (2006), en su investigación titulada: “El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas”, obtuvieron las siguientes conclusiones: 1) El liderazgo transformacional genera un impacto favorable en las reacciones emocionales y psicológicas; así como también una mejora en el desempeño de los trabajadores, por medio del estímulo individual, reconocimiento individual, motivación inspiradora y carisma. 2) La aplicación del modelo FRL, que es la combinación del liderazgo transaccional y transformacional permite alcanzar y estimular una conciencia colectiva dentro de la organización.

Cuadra Peralta y Veloso Besio (2007) realizaron el estudio denominado: “Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones”; en donde obtuvieron los siguientes resultados: 1) El liderazgo ejerce una influencia positiva en relación a la satisfacción y clima laboral, numéricamente hablando el liderazgo explica el 49% de la varianza en relación al clima laboral y el 31% de la varianza en relación a la satisfacción laboral. 2) Asimismo, se puede decir que, los mejores líderes son aquellos que desarrollan estrategias transformacionales y transaccionales.

Pons y Ramos (2012), en su artículo titulado: “Influencia de los Estilos de Liderazgo y las Prácticas de Gestión de RRHH sobre el clima Organizacional de Innovación”, presentan las siguientes conclusiones: 1) Lo estilos de liderazgo y las prácticas de gestión de RRHH son factores importantes para la interacción de la organización y cada uno de sus miembros. 2) Existe una relación positiva entre los estilos de liderazgo y el clima laboral innovador, que se entiende como la participación

activa y la capacitación para generar nuevas competencias de cada

uno de los colaboradores. 3) Es importante para las empresas fomentar un clima laboral innovador con la finalidad de estimular la participación activa de sus trabajadores, por medio de las prácticas de gestión de RRHH y un liderazgo inspirador.

Pérez y Azollini (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – Su relación con la satisfacción laboral” y llegaron a las siguientes conclusiones: 1) Actividades o tareas intrínsecamente muy satisfactorias pueden disminuir o quitar importancia a la influencia del liderazgo sobre la satisfacción laboral. Asimismo, factores como la eficacia y la cohesión grupal pueden opacar la influencia del liderazgo sobre la satisfacción laboral. 2) El liderazgo transaccional, basado en que los esfuerzos son premiados produce una relación positiva con respecto a la satisfacción laboral, basada en que la buena relación entre jefes y colaboradores aumenta la satisfacción laboral dentro de las organizaciones.

Contreras et al. (2013) en su artículo titulado: “Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá”, presentado en la revista de Perspectiva Psicológica se muestran los siguientes resultados: 1) Los mayores índices de satisfacción laboral se presentan cuando los niveles de motivación intrínseca son elevados. 2) Existen mayores niveles de satisfacción laboral cuando el líder es percibido como deseable; aquel que presenta elevados niveles de supervisión, fomenta la participación y potencia la motivación intrínseca de los trabajadores. 3) El liderazgo favorable incrementa de manera potencial la satisfacción de los empleados.

Salazar (2014) con su trabajo: “Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala – 2014”; llegó a las siguientes conclusiones: 1) El estilo de liderazgo con mayor presencia en los supervisores en el equipo de promotores de tarjetas de crédito de una institución bancaria, es el denominado liderazgo democrático. 2) Los empleados dentro de los rangos de edad entre 25 y 29 años mostraron una relación entre la satisfacción laboral y el tiempo de servicio, esto se debe a que los colaboradores se sienten más identificados con la empresa y han desarrollado un sentido de pertenencia. 3) Se determinó que la satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de crédito de una institución bancaria no tiene relación con el estilo de liderazgo que se ejerza.

Peñarreta (2014) en su trabajo: “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”, llegó a la siguiente conclusión: 1) No se encuentra una relación clara entre los estilos de liderazgo y el nivel de satisfacción; eso explica la razón de las diferentes responsabilidades entre los departamentos que conllevan a que un mismo estilo de liderazgo sea valorado de distinta manera entre los empleados. Es decir, todo depende de la valoración y el grado de compromiso que los empleados tengan por los objetivos organizacionales antes que por objetivos individuales.

Rodriguez Nova (2014) dentro de su investigación denominada: “Liderazgo y Clima Laboral” concluye lo siguiente: 1) El estilo de liderazgo tiene una alta incidencia en el clima laboral de los trabajadores dentro de una organización. La caracterización de las cualidades y competencias que tenga un líder, generan un efecto positivo o

negativo en cada uno de sus colaboradores. 2) El líder debe

estimular, energizar, incentivar y promover, a las personas para que éstas adopten una buena actitud y disposición, sintiéndose tranquilas y felices en su trabajo, factores que conducen finalmente al cumplimiento de los objetivos. 3) El liderazgo Transformacional es fundamental en la adopción y desarrollo de un modelo de auto crecimiento y creación de nuevas competencias en favor del bienestar y tranquilidad del personal, así como también para el crecimiento de la organización.

Chiang et al. (2014) en su investigación denominada: “Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile”, llegaron a las siguientes conclusiones: 1) Existe una relación directa moderada entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral. 2) Los estilos de liderazgo que involucran la participación e instrucción de los empleados aumenta considerablemente su satisfacción laboral dentro de sus centros de trabajo.

Valencia Pomareda (2014) en su investigación: “Estilos Gerenciales y satisfacción laboral”, la cual fue desarrollada en la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional Mayor San Marcos, llegó a las siguientes conclusiones: 1) Los estilos, autoritario coercitivo y autoritario benevolente, mantienen relaciones más débiles con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos. 2) Existe relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M. Los estilos consultivo y participativo mantienen una relación positiva con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos.

Omar (2011), en su trabajo de investigación titulado: “Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor”; tuvo por objetivo determinar las relaciones existentes entre el liderazgo transformador y la satisfacción laboral; obtuvo las siguientes conclusiones: 1) La satisfacción laboral aumenta cuando los trabajadores perciben que sus contribuciones son valoradas, sus necesidades son atendidas y son constantemente motivados; es decir, cuando están bajo el mando de un líder transformador. 2) Los factores del liderazgo transformacional que más influencia generan en la satisfacción laboral son la influencia idealizada y la estimulación intelectual. 3) La percepción de un liderazgo transformacional puede aumentar o disminuir la satisfacción laboral de los empleados en función a la confianza existente entre jefe y colaborador.

Olivares Huamani (2015) en su investigación denominada: “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en el club campestre puma de piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015”, concluyó que: 1) existe una relación positiva media entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral. 2) El 29.41 % del personal percibe que dentro del club existe una buena satisfacción laboral y que solamente el 26.47 % del personal percibe un estilo de liderazgo bien definido, siendo éste el estilo de liderazgo participativo. 3) El estilo de liderazgo que tiene una mayor relación con la satisfacción laboral es el estilo participativo.

Portilla Narváez (2018) en su investigación nombrada: “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en la estación de servicio primax, estación España, del distrito de Trujillo en el año 2018”, llegó a las siguientes conclusiones: 1) El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores es medio. 2) El estilo de liderazgo que tiene mayor prevalencia en la empresa es el Liderazgo Autoritario Coercitivo. 3) Existe una

relación directa media entre los estilos de liderazgo y la satisfacción

laboral; siendo el estilo de Liderazgo Consultivo el que genera un mayor grado de relación con la satisfacción laboral.

Rodríguez Llocle (2018) en su investigación denominada: “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL de villa maría del triunfo”, obtuvo las siguientes conclusiones: 1) Existe una relación directa significativa entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa evaluada. 2) El estilo de liderazgo con mayor relación frente a la satisfacción laboral es el liderazgo democrático.

Tello Figueroa (2020) en su trabajo de investigación denominado: “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en colaboradores del sector hotelero de la ciudad de Cajamarca”, obtuvo las siguientes conclusiones: 1) Existe una relación inversa baja, entre la satisfacción laboral y los estilos de liderazgo (directivo, participativo y orientado al logro); y 2) Se halló que en los hoteles de tres estrellas existe una relación directa entre la satisfacción laboral y los estilos de liderazgo (directivo y orientado al logro).

Cerna Rodríguez (2015) en su investigación titulada: “El estilo de liderazgo de los gerentes y su influencia en el desempeño laboral del personal en una empresa de almacenes generales de la ciudad de Cajamarca”, concluyó lo siguiente: 1) Existe una relación directa con un coeficiente de correlación de +0.4966, entre el estilo de liderazgo de los gerentes y el desempeño laboral del personal en una empresa de almacenes generales de la ciudad de Cajamarca; y 2) El estilo de liderazgo que caracteriza a los gerentes de una empresa de almacenes generales de la ciudad de Cajamarca es el autoritario.

## LIDERAZGO Y ESTILOS DE LIDERAZGO

Para tener una idea más clara del liderazgo, se han considerado algunas definiciones; entre las más importantes está la de: Franklin y Krieger (2011), quienes refieren que: “El liderazgo es la capacidad de influir en las actividades de una persona, grupo o equipo que forma parte de una empresa y está orientado a alcanzar objetivos y metas en cierta situación.” (p.294). Asimismo, Hellriegel y Solum (2009), mencionaron que: “El liderazgo es el proceso de desarrollar ideas y una visión, (...), de influir en terceros para que los adopten en su propio comportamiento y de tomar decisiones difíciles sobre los recursos humanos y otros” (p.262). En esa misma línea Ivancevich et. al. (2006), definen al liderazgo como “El proceso de influir en otros para facilitar el logro de objetivos pertinentes para la organización”. (p.492).

Por otro lado, Chiavenato (2009) desarrolla la idea de que el liderazgo corresponde a un conjunto de características de comportamiento desarrolladas por un líder, las cuales facilitan la forma de dirigir y orientar los recursos humanos hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Entonces el liderazgo es el conjunto de estrategias que el líder utiliza para generar una relación de dirección y orientación con sus colaboradores, de acuerdo a circunstancias y situaciones determinadas, que podrían considerarse como un contexto de desarrollo.

Ninguna organización tiene un funcionamiento basado en el azar o la casualidad, ni tampoco su éxito llega de manera aleatoria. Siempre debe de existir un rol administrativo o de liderazgo; en tal contexto, los recursos humanos tienen una relación directa con el éxito o el fracaso de toda organización. En tal sentido la habilidad para dirigir, orientar y controlar a los recursos humanos, quienes a su vez

tienen una serie de habilidades y personalidades distintas, se

convierte en algo vital e indispensable para la organización. (Chiavenato, 2009).

Asimismo, el papel de un líder es desarrollar una serie de relaciones entre cada uno de los colaboradores con la finalidad de alcanzar los resultados, esto debido a que los líderes tienen la responsabilidad fundamental de generar y crear nuevas oportunidades, en base a las capacidades y habilidades de los colaboradores, llegando finalmente a transformar el contexto en el que se desarrollan. (Fullan, 2002).

Entonces, el liderazgo es la capacidad de desarrollar estrategias de manejo y dirección dentro de la organización para generar un crecimiento, participación e integración de todos los colaboradores. Para cumplir tal objetivo se debe impulsar la creatividad, así como el desarrollo y potencialización de habilidades y capacidades; enfocado siempre a la creación de equipos de trabajo eficientes y comprometidos con los objetivos organizacionales. (Perdomo y Prieto, 2009).

De acuerdo a Uribe (2005), un buen liderazgo debe estar caracterizado por tener la capacidad de enfocar y dirigir a cada uno de los colaboradores hacia el alcance de objetivos y metas específicas, motivándolos constantemente a desarrollar cada una de sus funciones con una total disposición y compromiso.

El liderazgo es uno de los componentes más influyentes en la percepción que tienen los trabajadores en cuanto al clima organizacional, y por ende tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores. (Ponce et al., 2014). Por otro lado, se tiene la certeza de que la satisfacción laboral, que forma parte del clima organizacional, influye directamente en el cumplimiento de los objetivos organizacionales; lo que implica una mejora en el desempeño laboral de los colaboradores.

Lussier y Achua (2008) afirman que el estilo de liderazgo viene a ser la suma de los rasgos, características, destrezas y comportamientos que los líderes usan cuando interactúan con los colaboradores. Asimismo, Goleman (2005) asegura que, si el líder tiene un amplio conocimiento de las características de los estilos de liderazgo, así como también la capacidad de aplicarlos de acuerdo a cada circunstancia en específico generará una mejora significativa en la satisfacción laboral, lo cual se verá traducido en la mejora del clima organizacional.

Considerando lo estudiado por (Fincowsky et al., 2011) se afirma que existen tres factores importantes en el desarrollo del liderazgo dentro de la organización; los cuales son: **1) El líder:** Cuyo liderazgo está determinado por su personalidad, su manera de liderar, su forma de comunicarse, el poder de decisión, el nivel de motivación que provoca en los colaboradores, su capacidad de gestión de riesgos, su nivel de participación frente a las circunstancias y su capacidad de identificación, sintonía y comunicación con sus seguidores. **2) Los seguidores:** Representan a los recursos humanos que forman parte de la visión del líder, los cuales forman realizan los procedimientos y tareas para alcanzar el desarrollo y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Cada uno de ellos debe contar con una serie de competencias y habilidades, una predisposición a asumir retos y desafíos dentro de sus responsabilidades, un nivel de autonomía/dependencia, una comprensión a las tareas que se les son asignadas, y cierto nivel de capacidad profesional. **3) La situación:** Se refiere al ambiente organizacional en general; es decir, la suma de la cultura y el clima organizacional, las relaciones de jerarquía y autoridad en cada situación, y también la estructura, los procesos, las tareas, los tiempos, los grupos o equipos y el nivel de sinergia alcanzados entre cada uno de ellos.

## Liderazgo Transformacional

Es uno de los enfoques relacionados al liderazgo más famoso y estudiado en los últimos años. Cuyo principal creador fue Bass, mediante la investigación que fue realizada en el año 1985; su trabajo tuvo como base fundamental los estudios realizados por Robert House en el año 1977 y por James MacGregor Burns en el año 1978, relacionados al liderazgo carismático y transformacional. Este estilo está fundamentado en los rasgos y conductas del líder.

Este estilo de liderazgo está basado en la presencia de un proceso que genera influencia en cada de los colaboradores; dicho proceso está basado en los rasgos y conductas propias del líder. El enfoque transformacional considera que el liderazgo involucra la participación conjunta de todos los líderes de la organización, los cuales están distribuidos en los diferentes niveles de la organización. El liderazgo transformacional, tiene como componentes principales los siguientes: 1) **Carisma:** los líderes son considerados como modelos a seguir, debido a sus características. Cada uno de los colaboradores tienen admiración, respeto y confianza en ellos; puesto que muestran bajo toda circunstancia altos niveles de moral y ética. 2) **Inspiración:** los líderes generan un pensamiento de trabajo en equipo, fomentan el espíritu de grupo y generan expectativas de futuro. 3) **Estimulación Intelectual:** los líderes promueven en cada uno de sus trabajadores el tener un pensamiento de innovación y creación, con la finalidad de buscar soluciones frente a las dificultades. Asimismo, se busca la capacitación y aprendizaje constante. No existen problemas por la diferencia de ideas y pensamientos. 4) **Consideración Individualizada:** este tipo de líderes tienen un enfoque en cada una de las necesidades individuales de desarrollo personal de sus

colaboradores; realizan un seguimiento personalizado, con la

finalidad de ser orientadores. (Perugini y Castro, 2006).

Bass (1998) considera que los líderes basados en el enfoque transformacional, ayudan a que cada uno de sus colaboradores genere una capacidad de resolución de conflictos; debido a que por sus características genera en sus seguidores seguridad y tolerancia ante la incertidumbre. Este estilo es de especial utilidad en situaciones que involucren cambios.

### **Liderazgo Transaccional**

Este enfoque fue planteado por Bass y Avolio en el año 2004. Este tipo de liderazgo está basado en un sistema de recompensa o sanción en base al rendimiento de los colaboradores. Este estilo de liderazgo está dividido en dos componentes, que son los siguientes: 1) **Recompensa Contingente:** Es un sistema basado en la relación entre el líder y sus seguidores, el cual involucra un intercambio recíproco; es decir, el líder identifica cada una de las necesidades de sus colaboradores, las cuales son satisfechas a cambio de que éstos trabajen para satisfacer las necesidades de la organización. Este líder otorga recompensas o sanciones a sus trabajadores en función al cumplimiento de los objetivos propuestos y a la realización de sus actividades y tareas. 2) **Dirección por Excepción:** El líder que adopta este estilo de liderazgo interviene únicamente cuando existen correcciones o cambios en la forma de realizar las actividades dentro de la organización. Su intervención está limitada al mantenimiento alineado de las metas y objetivos organizacionales. (Perugini y Castro, 2006).

### **Liderazgo Laissez Faire**

Martínez (2004) afirma que el líder laissez faire o líder liberal es aquel que no tiene ningún tipo de participación direccional sobre sus colaboradores, es aquel que

evita en todo momento participar en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización, debido a que delega tal facultad a sus seguidores o colaboradores. Éste líder brinda todos los materiales y recursos necesarios a sus seguidores, para que ellos de acuerdo a su criterio los usen durante el desempeño de sus funciones. Maneja un enfoque de otorgar plena libertad a sus trabajadores para el cumplimiento de sus tareas y responsabilidades.

Este tipo de líder está enfocado a liberarse de toda responsabilidad, lo que se traduciría en dejar a la organización en manos de sus empleados y, como consecuencia, el nivel de eficiencia y eficacia en las organizaciones disminuye considerablemente. Las características del liderazgo laissez faire pueden estar centradas en los siguientes aspectos: la delegación de poder, el desinterés y la evasión de responsabilidad. (Pacsi et al., 2015). Es un estilo de libertad total en la que el líder se despoja de toda responsabilidad en la toma de decisiones grupales o individuales, toda decisión queda a cargo del grupo y sin ningún control alguno durante el procedimiento de las actividades, solo toma protagonismo cuando es mencionado o cuando su ayuda sea completamente necesaria.

Para un mejor conocimiento y entendimiento de la segunda variable de nuestra investigación, es decir la satisfacción laboral, vamos a considerar los siguientes conceptos: Hellriegel y Solum (2009) afirman que “La satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran satisfacción en su trabajo.” (p. 53); De la misma forma, Chiavenato (2009), sostiene que “La satisfacción en el trabajo no constituye un comportamiento en sí, si no que se trata de la actitud de las personas frente a su función en la organización.” (p. 13). Y finalmente, Alles (2008) define a la satisfacción laboral como: “Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al

cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una

sensación de relativo agrado o desagrado por algo.” (p. 306).

Para el correcto y adecuado funcionamiento de una organización se requiere desarrollar una gestión eficiente y responsable; en donde cada uno de los colaboradores disponga de una estabilidad laboral, una buena expectativa de generar ingresos, libertad de expresión de sus ideas y pensamientos, confianza, credibilidad, y un clima laboral positivo dentro de los equipos de trabajo; todo esto con la finalidad de mantener a los colaboradores motivados, satisfechos y comprometidos con la organización. Es por este motivo que todas las organizaciones actuales deben buscar estrategias que les permitan conocer y entender las necesidades de todos sus trabajadores y generar las condiciones laborales que aumenten la satisfacción laboral en sus centros de trabajo. (Arbaiza, 2010).

Luthans (2008) menciona que la satisfacción laboral está compuesta por los siguientes componentes o dimensiones: **a) El trabajo mismo:** La forma como el empleo le genera al colaborador tareas interesantes, oportunidades de aprendizaje, y opciones de aceptar responsabilidades. **b) El pago:** Corresponde al monto de la remuneración que cada colaborador recibe y la existencia de una correspondencia equitativa respecto a las funciones desempeñadas y a las remuneraciones de los demás empleados de la organización. **c) Oportunidades de promoción:** Involucra todas las oportunidades de promoción y ascenso (línea de carrera) con las que los colaboradores disponen. Debido a que éstas representan mejoras en las condiciones laborales. Esto puede darse en reconocimiento al tiempo de servicio o en mérito a las capacidades y el desempeño laboral. **d) Supervisión:** La supervisión desarrollada desde una perspectiva de orientación y dirección es también fundamental para alcanzar la satisfacción laboral. Representa el grado en que un colaborador recibe interés y atención de parte de sus

líderes. e) **Grupo de trabajo:** La relación interpersonal dentro de un

trabajo en equipo es un factor también fundamental para alcanzar la satisfacción laboral.

Mientras mejor sea la relación de cooperación entre los miembros de un grupo de trabajo, éste será mucho más funcional. Asimismo, el grupo de trabajo se convertirá en una fuente de motivación, ayuda, bienestar y consejo para todos los colaboradores; generándose como consecuencia una mayor satisfacción laboral. **f) Condiciones de**

**trabajo:** Las condiciones de trabajo representan una influencia moderada en la satisfacción laboral. Si las condiciones de trabajo son buenas y adecuadas, el personal realizará sus actividades y tareas con muchas más facilidad y comodidad.

### **Factores de mantenimiento o extrínsecos**

Estos también se denominan factores de motivación extrínsecos pues la motivación proviene de fuentes externas. Éstos factores tienen una relación directa con las condiciones de trabajo en las que un colaborador realiza sus funciones y tareas diariamente. Entre los factores de motivación extrínsecos están los siguientes: las políticas de la organización, los reglamentos internos, el estilo de liderazgo, el clima laboral, el salario, la seguridad en el empleo, la categoría en el puesto, las condiciones laborales, las prestaciones y las relaciones interpersonales. Estos factores se relacionan con la satisfacción de las necesidades de orden inferior. (Lussier y Achua, 2008).

### **Factores de motivación intrínsecos**

Son aquellos que provienen del interior de la persona producto del trabajo mismo. Los factores de motivación intrínsecos incluyen los logros, el reconocimiento, el reto y el progreso. Franklin y Krieger (2011) afirman que: los factores intrínsecos están relacionados con las tareas y los deberes inherentes al cargo. Involucran sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, los cuales se ven reflejados en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío

y tienen bastante relevancia para la organización. La satisfacción de

realizar algo que nos agrada y recibir reconocimiento por eso representa un premio en sí mismo, lo que genera una satisfacción laboral. (Lussier y Achua, 2008).

Para mantener un alto nivel de satisfacción laboral dentro de las organizaciones es necesario desarrollar estrategias que involucren un equilibrio entre los factores extrínsecos e intrínsecos. Asimismo, se hace vital el conocimiento de los colaboradores, pues lograr su satisfacción laboral dependerá mucho de las necesidades que éstos presenten, y en la forma como la organización responde a tales necesidades. La insatisfacción laboral es un gran problema para toda organización, debido a que representa una disminución de la productividad y el no cumplimiento de los objetivos organizacionales, debido a la falta de compromiso por parte de los colaboradores. La falta de satisfacción laboral, trae consigo una serie de problemas, tales como: el ausentismo, el abandono, protestas y reclamos, comportamientos inadecuados, entre otros.

Tanto el liderazgo, como la satisfacción laboral son factores claves para el crecimiento sostenible de la organización y sus colaboradores. En términos generales, todas las empresas peruanas, y cajamarquinas, no son ajenas a esta realidad. Es por este motivo que se realizó esta investigación en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L, para determinar la situación en la que esta se encuentra y de este modo realizar posteriormente un plan de acción y mejora para la empresa.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación existente entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L, Cajamarca 2020?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación existente entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L. CAJAMARCA 2020.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar los estilos de liderazgo predominantes en la empresa SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L, CAJAMARCA 2020.

Identificar los niveles de satisfacción laboral en los empleados de la empresa SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L, CAJAMARCA 2020.

Determinar cual es el estilo de liderazgo que tiene mayor relación con la satisfacción laboral en la empresa SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L, CAJAMARCA 2020.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe una relación directa entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L. CAJAMARCA 2020.

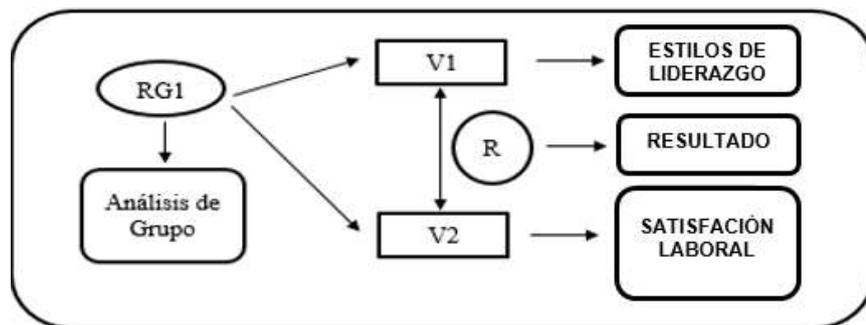
## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El tipo de la investigación es no experimental transversal puesto que el estudio no afecta las variables y la recolección de datos se da en un momento específico de tiempo, asimismo porque las variables son observadas en su contexto natural sin ningún tipo de manipulación.

**Figura 1**

*Diseño de Investigación*



**Fuente:** Elaboración propia.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernandez Sampiere et al., 2014).

## **2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

### **2.2.1. Población**

La población para la investigación comprende un número finito y conocido, siendo equivalente al total de trabajadores de la empresa SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L, que es de 18, pertenecientes a todas las áreas que integran la empresa.

### **2.2.2. Muestra**

Para la presente investigación no se ha realizado ningún tipo de muestreo, debido a que se ha trabajado con toda la población; esto debido a que el número es relativamente pequeño y finito.

### **2.2.3. Unidad de Estudio**

La unidad de estudio para la presente investigación es cada trabajador de la empresa SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L.

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **2.3.1. Técnica**

La técnica que se ha utilizado para la presente investigación es la encuesta; ya que por medio de ella se busca conocer la relación que existe entre las variables de estudio en la empresa SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L.

### **2.3.2. Instrumento**

El instrumento utilizado para la presente investigación fue un cuestionario, considerando las variables de estudio y sus dimensiones; el cuestionario está conformado por 29 preguntas, de las cuales 18 corresponden a la variable de los estilos de liderazgo y 11 a la variable de la satisfacción laboral. El instrumento ha pasado por el análisis de confiabilidad (Alpha de Cronbach), cuyo resultado es de

0.829; quedando comprobada la fiabilidad de la escala de medida

utilizada en el instrumento de recolección de datos.

Cada una de las preguntas tiene una medición en base a la escala de Likert, se usaron

5 categorías:

**Tabla 1**

*Escala de Likert*

Valor	Categoría
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	Aveces
4	Casi Siempre
5	Siempre

**Fuente:** Elaboración Propia

### 2.3.3. Análisis y recolección de datos

El análisis de los datos de la presente investigación se realizó por medio de softwares digitales tales como: SPSS, Microsoft Excel y Microsoft Word; todo con la finalidad de obtener los resultados exactos y fiables propuestos en nuestra investigación.

### 2.4. Procedimiento

En primer lugar, se realizó la aplicación del cuestionario a todos los colaboradores de la empresa SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L., con la finalidad de obtener la información necesaria para la investigación. En segundo lugar, se hizo la tabulación y construcción de la base de datos utilizando la información recolectada mediante los cuestionarios aplicados. En tercer lugar, los datos fueron procesados mediante el software SPSS, con la finalidad de comprobar la hipótesis y dar respuesta a cada uno de los objetivos propuestos; en este punto se

obtuvieron cada uno de los cuadros estadísticos. Finalmente, se

realizó la interpretación de los resultados obtenidos.

## **2.5. Aspectos éticos**

La presente investigación ha sido realizada tomando en cuenta todas las consideraciones éticas, con el objetivo de respetar toda la información utilizada. Asimismo, se han respetado los derechos de autoría de las investigaciones usadas como antecedentes y guías. Los resultados obtenidos se muestran con total honestidad, con la finalidad de no perjudicar bajo ninguna manera la investigación.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

A continuación, se presentan cada uno de los resultados obtenidos en función a los objetivos planteados.

**3.1. Resultados según el objetivo General:** Determinar la relación existente entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L. CAJAMARCA 2020.

#### RESULTADO DE PEARSON

**Tabla 2**

*Prueba de Pearson*

		<b>V1: Estilos de Liderazgo</b>	<b>V2: Satisfacción Laboral</b>
<b>V1: Estilos de Liderazgo</b>	Correlación de Pearson	1	,661
	Sig. (bilateral)		,013
	N° de casos	18	18
<b>V2: Satisfacción Laboral</b>	Correlación de Pearson	,661	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N° de casos	18	18

**Fuente:** Elaboración Propia.

De acuerdo al coeficiente de Pearson, el cual tiene un valor de 0.661, existe una relación directa moderada entre las variables de estudio (Estilos de liderazgo y Satisfacción laboral). Es decir, a medida que hay mayor presencia de los estilos de liderazgo, mayor es la satisfacción laboral.

**PRUEBA DE HIPOTESIS**

**Tabla 3**

*Prueba de Chi-cuadrado*

	Valor	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	7,875 <sup>a</sup>	,005
<b>Razón de verosimilitud</b>	7,013	,008
<b>Asociación lineal por lineal</b>	7,438	,006
<b>N° de casos válidos</b>	18	

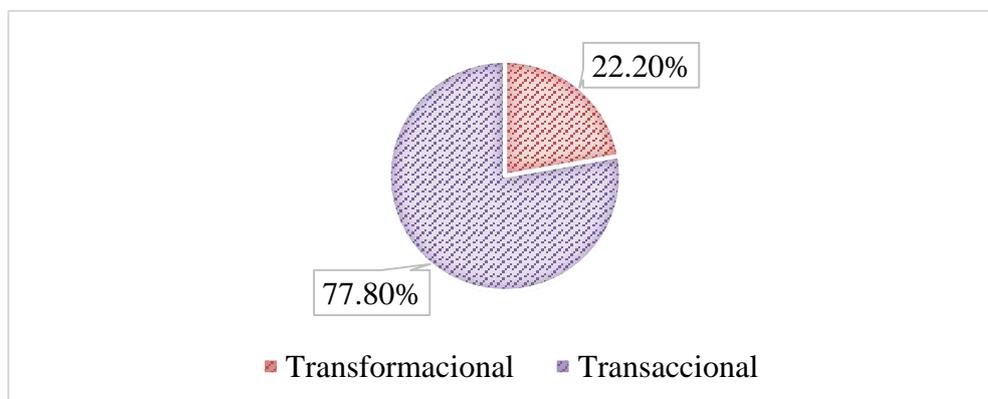
**Fuente:** Elaboración propia.

Según los resultados de la Prueba de Hipótesis (Chi<sup>2</sup>), se acepta la hipótesis ya que el estadígrafo p-value corresponde al valor de 0,005 que es menor al nivel de significancia del 1% (0,01); por lo tanto, se acepta la hipótesis y se reafirma la existencia de una relación directa significativa entre los Estilos de Liderazgo y la Satisfacción Laboral.

**3.2. Resultados según el objetivo específico 1:** Identificar los estilos de liderazgo predominantes en la empresa SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L, Cajamarca 2020.

**Figura 2**

*Estilos de Liderazgo*



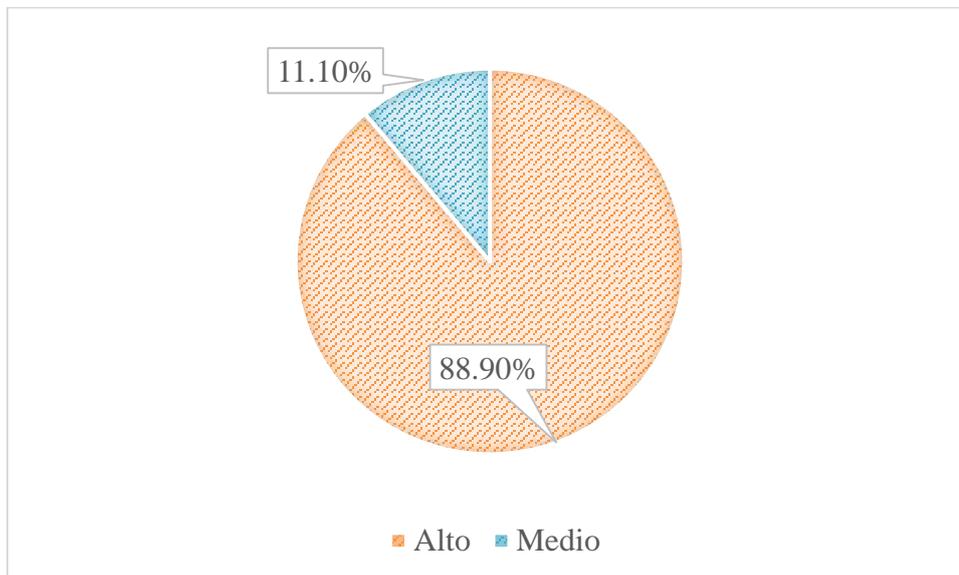
**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico representa que del 100% de los encuestados, el 77.80% sostiene que el estilo de liderazgo que se maneja en la empresa es el Estilo Transaccional; mientras que el 22.20% de los encuestados cree que es el Estilo Transformacional. Es decir, los estilos de liderazgo predominantes en la empresa son: Estilo de Liderazgo Transaccional y Estilo de liderazgo transformacional.

**3.3. Resultados según el objetivo específico 2:** Identificar los niveles de satisfacción laboral en los empleados de la empresa SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L, Cajamarca 2020.

**Figura 3**

*Satisfacción Laboral*



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico representa que del 100% de los encuestados, el 88.90% sostiene que tienen un nivel de satisfacción laboral alta estilo; mientras que el 11.10% de los encuestados sostiene que tienen un nivel medio de satisfacción laboral. Es decir, los niveles de satisfacción laboral en la empresa se encuentran entre Alto y Medio.

**3.4. Resultados según el objetivo específico 3:** Determinar cual es el estilo de liderazgo que tiene mayor relación con la satisfacción laboral en la empresa SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L, CAJAMARCA 2020.

**Tabla 4**

*Estilo Transformacional – Satisfacción Laboral*

		<b>Estilo Transformacional</b>	<b>Satisfacción Laboral</b>
<b>Estilo Transformacional</b>	Correlación de Pearson	1	,382
	Sig. (bilateral)		,019
	N° de casos	18	18
<b>Satisfacción Laboral</b>	Correlación de Pearson	,382	1
	Sig. (bilateral)	,019	
	N° de casos	18	18

**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo al coeficiente de Pearson, el cual tiene un valor de 0.382, existe una relación directa baja entre las variables de estudio (Liderazgo Transformacional y Satisfacción laboral). Es decir, a medida que hay mayor presencia del estilo de liderazgo Transformacional, mayor es la satisfacción laboral.

**Tabla 5**

*Estilo Transaccional – Satisfacción Laboral*

		<b>Estilo Transaccional</b>	<b>Satisfacción Laboral</b>
<b>Estilo Transaccional</b>	Correlación de Pearson	1	,723
	Sig. (bilateral)		,015
	N° de casos	18	18
<b>Satisfacción Laboral</b>	Correlación de Pearson	,723	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N° de casos	18	18

**Elaboración:** Fuente propia.

De acuerdo al coeficiente de Pearson, el cual tiene un valor de 0.723, existe una relación directa moderada entre las variables de estudio (Liderazgo Transaccional y Satisfacción laboral). Es decir, a medida que hay mayor presencia del estilo de liderazgo Transaccional, mayor es la satisfacción laboral.

**Tabla 6**

*Estilo Laissez Faire – Satisfacción Laboral*

		<b>Estilo Laissez Faire</b>	<b>Satisfacción Laboral</b>
<b>Estilo Laissez Faire</b>	Correlación de Pearson	1	,096
	Sig. (bilateral)		,017
	N° de casos	18	18

<b>Satisfacción Laboral</b>	Correlación de	,096	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,017	
	N° de casos	18	18

**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo al coeficiente de Pearson, el cual tiene un valor de 0.096, existe una relación directa muy baja entre las variables de estudio (Liderazgo Transformacional y Satisfacción laboral).

Finalmente, se determina que el estilo de liderazgo que tiene una mayor relación con la satisfacción laboral es el estilo transaccional; esto de acuerdo a los resultados mostrados en las tablas precedentes.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

En la presente investigación se buscó determinar la relación existente entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa servicios automotrices del norte S.R.L, Cajamarca 2020; en tal sentido se planteó la hipótesis descrita en el capítulo I, la cual presupone una relación directa entre ambas variables. Luego de la aplicación del análisis estadístico se obtuvo un resultado que confirma la existencia de tal relación directa, pues se obtuvo un coeficiente de Pearson de:  $(r) = 0,661$ , siendo esta relación positiva moderada. Asimismo, los resultados obtenidos mediante la prueba del chi-cuadrado, cuyo nivel de significancia es de  $(p) = 0.005$ , indica la existencia de tal relación, por lo cual se concluye que la hipótesis de nuestra investigación es cierta.

Estos resultados se encuentran confirmados por los resultados encontrados y analizados en las investigaciones realizadas por: Quintero (2012), en su trabajo: “El liderazgo de los directivos bancarios y su relación con la satisfacción laboral de los empleados. Zona metropolitana del estado de Mérida”, donde determinó la existencia de una relación entre ambas variables; de igual Cuadra Peralta y Veloso Besio (2007), realizaron el estudio titulado: “Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones”; en donde concluyeron que el liderazgo ejerce una influencia positiva en relación a la satisfacción y clima laboral, numéricamente hablando el liderazgo explica el 49% de la varianza en relación al clima laboral y el 31% de la varianza en relación a la satisfacción laboral. De igual forma la investigación realizada por Pomareda (2014), en su investigación: “Estilos Gerenciales y satisfacción laboral”, la

cual fue desarrollada en la Dirección General de Administración de

la Universidad Nacional Mayor San Marcos, concluyó que existe una relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Finalmente, la investigación de Rodríguez Nova (2014) concluye que el estilo de liderazgo tiene una alta incidencia en el clima laboral de los trabajadores dentro de una organización. La caracterización de las cualidades y competencias que tenga un líder, generan un efecto positivo o negativo en cada uno de sus colaboradores.

La investigación realizada por Pons y Ramos (2012), concluye que existe una relación positiva entre los estilos de liderazgo y el clima laboral innovador, que se entiende como la participación activa y la capacitación para generar nuevas competencias en cada uno de los colaboradores. Dentro de la empresa servicios automotrices del norte SRL, debido al sector en el que se encuentra, se hace indispensable la participación activa de cada uno de los colaboradores, debido a que depende de ellos el cumplimiento de las metas y objetivos planteados, asimismo, existen constantes programas por medio de los cuales se busca la generación de nuevas habilidades y competencias en los colaboradores. Esta investigación reafirma una vez más la relación existente entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos en cuanto a los estilos de liderazgo predominantes en la empresa, muestran que los estilos de liderazgo presentes son el estilo transformacional y el estilo transaccional, siendo el transaccional el estilo con mayor percepción en los trabajadores con un 77.80%, seguido por el estilo transformacional con un 22.20%. Esto se debe a la forma de trabajo de la organización, pues al ser una empresa dedicada a la venta de automóviles, integra un sistema de metas y recompensas; es decir, a mayores ventas mejores beneficios, o mientras exista un

mayor cumplimiento de metas y objetivos, mejores serán las remuneraciones para los trabajadores. Este aspecto está descrito dentro de la teoría del liderazgo transaccional como “recompensa contingente” (Perugini y Castro, 2006). Asimismo, es interesante ver la existencia de la percepción del liderazgo transformacional, debido a que en este tipo de empresas también existen programas de capacitación y talleres para el desarrollo de habilidades, lo que se traduce en una de las características principales del liderazgo transformacional, “la estimulación intelectual”. Tomando los resultados obtenidos podemos decir que no existe un estilo de liderazgo exclusivo o diferenciado en la empresa, sino que existe una cierta fusión de ambos estilos de liderazgo, algo que toma fuerza con lo afirmado por Goleman, (2005), quien habla sobre la importancia que representa el que un líder tenga un amplio conocimiento de las características de los diferentes estilos de liderazgo, ya que le permite desarrollar una capacidad de aplicarlos de acuerdo a cada circunstancia o situación específica; lo que finalmente produce un aumento de la satisfacción laboral, debido a un mejor manejo de los recursos humanos.

Los resultados obtenidos en cuanto al nivel de satisfacción laboral en la empresa servicios automotrices del norte SRL, muestran que el 88.90% de los empleados percibe un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que solamente un 11.10 % percibe un nivel medio de satisfacción laboral. Podemos afirmar que cuando se utiliza un adecuado estilo de liderazgo la satisfacción tiende a aumentar, lo que ha quedado con los resultados obtenidos en cuanto a la relación entre ambas variables. De acuerdo al análisis del párrafo anterior podemos afirmar que en la empresa servicios automotrices del norte SRL existe un adecuado manejo de los estilos de liderazgo, los cuales se aplican en dependencia de las situaciones y contextos de las actividades de la organización. Podemos reforzar tal cosa con lo que Mendoza Torres

y Ortiz Riaga (2006) concluyeron en su investigación titulada: “El

Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas”, en donde afirman que la aplicación del modelo FRL, que es la combinación del liderazgo transaccional y transformacional permite alcanzar y estimular una conciencia colectiva dentro de la organización, y por ende una mejor satisfacción laboral. De igual forma, podemos considerar lo que Omar, Alicia (2011) concluyo en su investigación titulada Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor; en la que menciona que uno de los factores del liderazgo transformacional que más influencia genera en la satisfacción laboral es “la estimulación intelectual”, factor que está presente en la empresa servicios automotrices del norte SRL; asimismo, menciona que la satisfacción laboral incrementa en la medida en que los colaboradores sientan que su desempeño contribuye considerablemente con el éxito de la organización.

Los resultados obtenidos en cuanto a la relación existente entre el estilo de liderazgo transformacional y la satisfacción laboral, los cuales nos muestran una relación directa con un coeficiente de Pearson de  $(r) = 0,382$ , por lo que corrobora la existencia de una relación entre el estilo transformacional y la satisfacción laboral. Tal resultado se apoya con las conclusiones obtenidas por Rodríguez Nova (2014), en su tesis titulada “Liderazgo y clima laboral”, en donde concluye que el liderazgo transformacional es fundamental en la adopción y desarrollo de un modelo de auto crecimiento y creación de nuevas competencias en favor del bienestar y tranquilidad del personal, así como también para el crecimiento de la organización. Asimismo, el resultado obtenido es también reforzado por la investigación realizada por Contreras et al. (2013), en la cual afirman que existen mayores niveles de satisfacción laboral

cuando el líder fomenta la participación y potencia la motivación

intrínseca de los trabajadores; características que corresponden al estilo de liderazgo transformacional.

Los resultados obtenidos en cuanto a la relación existente entre el estilo de liderazgo transaccional y la satisfacción laboral, los cuales nos muestran una relación directa considerable con un coeficiente de Pearson de  $(r) = 0,723$ , por lo que corrobora la existencia de una relación entre el estilo transaccional y la satisfacción laboral. El resultado obtenido es apoyado por la investigación realizada por Pérez y Azzollini, (2013), denominada: “Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral”, en la cual concluyeron que el liderazgo transaccional, basado en que los esfuerzos son premiados produce una relación positiva con respecto a la satisfacción laboral, basada en que la buena relación entre jefes y colaboradores aumenta la satisfacción laboral dentro de las organizaciones. Se ha obtenido este resultado, debido a que el estilo de liderazgo que tiene mayor presencia en la empresa servicios automotrices del norte SRL es el transaccional, esto debido a la forma de trabajo que se desarrolla en la empresa. Asimismo, las necesidades de los colaboradores están siendo satisfechas debido al sistema de la “recompensa contingente”, lo que finalmente se traduce en el aumento de la satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos en cuanto a la relación existente entre el estilo de liderazgo laissez faire y la satisfacción laboral, los cuales nos muestran una relación directa muy baja, con un coeficiente de Pearson de  $(r) = 0,096$ ; esto se debe en primer lugar a que este estilo de liderazgo no tiene presencia alguna en la empresa, debido a las características que implica este estilo no están relacionadas con la forma de desarrollo del trabajo, ni mucho menos con el funcionamiento de la empresa.

Los resultados obtenidos permiten analizar la situación actual de la empresa, con la finalidad de poder aplicar algunas estrategias que ayuden a seguir aumentando la satisfacción laboral de los colaboradores y por ende el nivel de productividad, lo que podría traducirse en un aumento considerable en el cumplimiento de las metas y objetivos.

Esta investigación nos permite continuar realizando investigaciones más profundas sobre ambas variables, utilizando otras teorías y clasificaciones de los estilos de liderazgo; así como factores más específicos en cuanto a la satisfacción laboral.

Durante el desarrollo de la investigación se identificaron las siguientes limitaciones: Los resultados no son tan significativos debido al tamaño de la muestra de estudio, pues el número de trabajadores de la empresa estudiada es limitado. Asimismo, los resultados obtenidos no tienen una profundidad considerable en relación a cada una de las dimensiones de las variables de estudio.

## 4.2 Conclusiones

En relación al objetivo general, se ha determinado que, si existe una relación directa moderada entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa servicios automotrices del norte SRL en el año 2020, pues se obtuvo un coeficiente de Pearson de:  $(r) = 0,661$ ; y un resultado de  $(p) = 0.005$ , para la prueba del chi cuadrado, indicando la existencia de tal relación, por lo cual se concluye que la hipótesis de nuestra investigación es cierta.

En relación al primer objetivo específico, se concluye que los estilos de liderazgo predominantes en la empresa servicios automotrices del norte SRL, en el año 2020, son el liderazgo transformacional con un 22.20% y el liderazgo transaccional con un 77.80%.

En relación al segundo objetivo específico, se concluye la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa servicios automotrices del norte SRL está dividida en dos niveles, divididos de la siguiente manera: Un nivel de satisfacción laboral alto con un 88.90% y un nivel de satisfacción medio con un 11.10 %.

En relación al tercer objetivo específico se concluye que: 1) existe una relación directa baja entre el estilo de liderazgo transformacional y la satisfacción laboral con un coeficiente de Pearson de  $(r) = 0,382$ ; 2) existe una relación directa moderada entre el estilo de liderazgo transaccional y la satisfacción laboral con un coeficiente de Pearson de  $(r) = 0,723$ ; y 3) existe una relación directa muy baja entre el estilo de liderazgo laissez faire y la satisfacción laboral con un coeficiente de Pearson de  $(r) = 0,096$ . Siendo el estilo de liderazgo transaccional que tiene una mayor relación con la satisfacción laboral.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Argentina: Ediciones Granica.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: Bases y fundamentos*. Buenos Aires: Cengage Learning Editores S.A.
- Bass, M. (1998). *Transformational Leadership*. New York: Free Press.
- Cerna Rodríguez, K. (2015). El estilo de liderazgo de los gerentes y su influencia en el desempeño laboral del personal en una empresa de almacenes generales de la ciudad de Cajamarca. Cajamarca, Perú. Obtenido de [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10957/Cerna%20Rodr% c3% adguez% 2c% 20Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10957/Cerna%20Rodr%c3%adguez%2c%20Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiang Vega, M. M., Gómez Fuentealba, N. M., & Salazar Botello, C. M. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de Administración*, 65-74. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225033236007>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: Dinámica del éxito de las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Contreras, F., Espinal, L., Pachón, A., & Gonzales, J. (2013). Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. *Diversitas: Perspectiva en Psicología*, IX(1), 65-80. Recuperado el 03 de Octubre de 2020, de <http://www.redalyc.org/html/679/67926246009/>
- Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2007). LIDERAZGO, CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES. *UNIVERSUM*, 43-58. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/650/65027764004.pdf>

- Cuadra, A., & Veloso, B. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Revista Universum*, II(22), 40-56. Obtenido de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762007000200004&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762007000200004&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Fincowsky, F., Enrique, B., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional. Enfoque para América Latina*. Mexico: Pearson Education.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional: Enfoque para América Latina*. Mexico: Pearson Education de Mexico.
- Fullan, M. (2002). *Liderar en una cultura de cambio*. Barcelona: Editorial Octaedro.
- Goleman, D. (2005). Liderazgo que obtiene resultados. *Harvard Business Review*, 125-140.
- Hellriegel, D., & Solum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Mattenson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGraw Hill.
- Lussier, R., & Achua, C. (2008). *Liderazgo: teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGraw Hill.
- Martinez, M. (2004). *Orientación a Mercado, modelo desde la perspectiva del aprendizaje organizacional*. Mexico: UAA.
- Mendoza, M., & Ortiz, C. (2006). El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas. *Revista Facultad de*

Recuperado el 19 de Octubre de 2017, de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900107>

Olivares Huamani, R. (2015). ESTILO DE LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CLUB CAMPESTRE PUMA DE PIEDRA S.A.C. ANDAHUAYLAS,

2015. Andahuaylas, Perú. Obtenido de [https://1library.co/document/yr2e30oz-](https://1library.co/document/yr2e30oz-estilo-liderazgo-satisfaccion-laboral-club-campestre-piedra-andahuaylas.html)

[estilo-liderazgo-satisfaccion-laboral-club-campestre-piedra-andahuaylas.html](https://1library.co/document/yr2e30oz-estilo-liderazgo-satisfaccion-laboral-club-campestre-piedra-andahuaylas.html)

Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. *Liberabit*, XVII(2), 129-138. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68622584003>

Pacsi, A., Estrada, W., Pérez, A., & Cruz, P. (2015). Liderazgo Laissez Faire. *Revista Cuaderno Empresarial*, 9-16.

Peñarreta, D. (2014). La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal de Loja. Quito, Ecuador. Obtenido de

[http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3872/1/T1389-Pe%  
c3%b1arreta-La%20influencia.pdf](http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3872/1/T1389-Pe%c3%b1arreta-La%20influencia.pdf)

Perdomo, Y., & Prieto, R. (2009). El liderazgo como herramienta de competitividad para la gerencia del servicio. *Revista de Estudios Temáticos*, 20-35.

Pérez, P., & Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – Su relación con la satisfacción laboral. *Revista de Psicología (PUCP)*, I(31), 151-169. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337829524006>

Perugini, M., & Castro, A. (2006). Estudios sobre liderazgo. Teorías y evaluación.

*Psicodebate: Psicología, Cultura y Sociedad*, 107-122.

- Ponce, S., Pérez, S., Cartujano, R., López, C., & Álvarez, B. (2014). Liderazgo femenino y clima organizacional en un Instituto universitario. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 1031-1036.
- Pons, F., & Ramos, J. (2012). Influencia de los Estilos de Liderazgo y las Prácticas de Gestión de RRHH sobre el Clima Organizacional de Innovación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, XXVIII(2), 81-98. Recuperado el 22 de Octubre de 2017, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622012000200002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622012000200002)
- Portilla Narváez, E. (2018). Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en la estación de servicio Primax, estación España, del Distrito de Trujillo en el Año 2018. Trujillo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26955>
- Quintero, M. (2012). El liderazgo de los directivos bancarios y su relación con la satisfacción laboral de los empleados. Zona Metropolitana del Estado de Mérida. *Revista Voces: Tecnología y pensamiento*, 39-58.
- Rodriguez Llocle, G. (2018). Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa SETAM EIRL de villa maria del triunfo. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/860/1/Rodriguez%20Llocle%2c%20Gabi%20Leticia.pdf>
- Rodriguez Nova, Á. (26 de Noviembre de 2014). *Repositorio Institucional UMNG*. Recuperado el 19 de Octubre de 2020, de <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/13312>
- Salazar, B. (2014). Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de crédito de una institución bancaria de la ciudad de guatemala - 2014.

Guatemala, Guatemala. Obtenido de

<http://biblio3.url.edu.ot/Tesario/2014/05/43/Salazar-Brenda.pdf>

Tello Figueroa, J. C. (2020). Estilos de Liderazgo y satisfacción laboral en colaboradores

del sector hotelero de la ciudad de Cajamarca. Cajamarca, Perú. Obtenido de

[http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1265/Informe%20final%  
20tesis%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1265/Informe%20final%20tesis%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Uribe, M. (2005). El liderazgo docente en la construcción de la cultura escolar de calidad:  
un desafío de orden superior. *PRELAC - UNESCO*, 1-10.

Valencia Pomareda, P. (2014). Estilos Gerenciales y satisfacción laboral. *Revista de  
investigación de la Facultad de ciencias administrativas, UNMSM*, 61-71.

Obtenido de

[https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/  
11695/10485](https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11695/10485)

## ANEXOS

### ANEXO N° 01: Instrumento de recolección de datos

#### ENCUESTA

Señor(a), el presente cuestionario forma parte de un proyecto de investigación; y tiene como finalidad obtener la información necesaria para determinar la relación existente entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa servicios automotrices del norte SRL, en el año 2020. El presente cuestionario es de carácter anónimo, por lo que se le pide responder con total sinceridad y honestidad. De antemano muchas gracias por brindarnos parte de su tiempo.

La escala de calificación es la que se describe a continuación, favor de considerarla para el momento de marcar sus respuestas.

<b>1</b>	<b>Nunca</b>
<b>2</b>	<b>Casi Nunca</b>
<b>3</b>	<b>A veces</b>
<b>4</b>	<b>Casi Siempre</b>
<b>5</b>	<b>Siempre</b>

V1: ESTILOS DE LIDERAZGO						
N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL		1	2	3	4	5
1	¿Su jefe mantiene la calma en situaciones de crisis?					
2	¿Su jefe demuestra sentido de poder y confianza?					
3	¿Su jefe muestra determinación para alcanzar lo propuesto?					
4	¿Su jefe le genera continua motivación?					
5	¿Su jefe le brinda estimulación para expresar sus ideas y opiniones?					

6	¿Su jefe busca diferentes perspectivas para la solución de problemas?					
7	¿Su jefe le ayuda a desarrollar sus fortalezas?					
8	¿Su Jefe promueve su auto-desarrollo?					
<b>LIDERAZGO TRANSACCIONAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Su jefe le brinda ayuda a cambio de su esfuerzo?					
10	¿Su jefe le otorga recompensas por cumplimiento de metas y objetivos?					
11	¿Su jefe Expresa satisfacción cuando cumple con las expectativas?					
12	¿Su jefe hace cumplir las reglas para evitar errores?					
13	¿Su jefe interfiere cuando los problemas son serios?					
14	¿Su jefe cree en la frase: “lo que no está roto no se arregla”?					
<b>LIDERAZGO LAISSEZ FAIRE</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Su jefe NO actúa incluso cuando hayan problemas serios?					
16	¿Su jefe evita tomar decisiones?					
17	¿Su jefe está ausente cuando se lo necesita?					
18	¿Su jefe no expresa su punto de vista sobre la situación?					
<b>V2: SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
<b>FACTORES DE MANTENIMIENTO O EXTRÍNSECOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Los mobiliarios, equipos y el espacio donde trabaja, son los adecuados para su buen desempeño?					
20	¿Se le otorgan todos los recursos necesarios para desarrollar sus funciones de la mejor forma?					
21	¿Su jefe cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar su función y resolver los problemas que se presenten?					
22	¿Para tomar una decisión importante dentro de su área de trabajo, su jefe consulta con usted y toma en cuenta su opinión?					
23	¿En su lugar de trabajo, sus compañeros se ayudan mutuamente?					

24	¿Usted está conforme con el sueldo que recibe?					
25	¿La empresa le brinda cursos de capacitación o talleres, para mejorar sus habilidades y conocimientos y así desempeñarse mejor en su puesto de trabajo?					
<b>FACTORES MOTIVACIONALES O INTRÍNSECOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26	¿Recibe algún reconocimiento económico, simbólico o social por el buen trabajo que realiza?					
27	¿Considera usted que las responsabilidades asignadas a su cargo, son importantes para el logro de objetivos de la empresa?					
28	¿Usted tiene la libertad de realizar sus funciones, según su criterio y de la forma que usted considere conveniente?					
29	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones importantes?					

¡Muchas gracias por su apoyo!