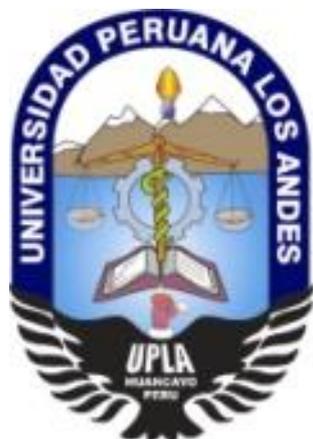


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA OFICINA
DE ADMINISTRACIÓN DEL MERCADO MUNICIPAL
MINORISTA N° 1, LIMA - 2018**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en
Administración

Autor : Bach. Gustavo Adolfo Núñez Rodríguez

Asesor : Mtra. Amanda Luzmila Gómez Chávez

Línea de Investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio : 17/04/2019

Fecha de Culminación : 16/04/2020

Huancayo – Perú

2019

HOJA DE APROBACIÓN JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS:

LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN
DEL MERCADO MUNICIPAL MINORISTA N° 1, LIMA - 2018

PRESENTADO POR:

Bach. Gustavo Adolfo Núñez Rodríguez

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS

PRESIDENTE

PRIMER MIEMBRO

SEGUNDO MIEMBRO

TERCER MIEMBRO

Huancayo, ___ de _____ del 2019

ASESOR:

Mtra. Amanda Luzmila Gómez Chávez

DEDICATORIA:

A mis padres, Guber (Fallecido) y Julia, por su esfuerzo en educarme y hacer de mi un hombre de bien; a mis hijos Sandra y Daniel, a quienes deseo inspirar con mi ejemplo a conquistar sus sueños y anhelos.

Gustavo Núñez

AGRADECIMIENTO:

A los catedráticos de la prestigiosa Universidad Peruana Los Andes, por las enseñanzas académicas vertidas con mucho afán en las aulas, con el fin de formar excelentes profesionales.

A mi compañera Mirna Lara, por animarme a ingresar en esta aventura educativa en provecho mío.

A mis compañeros de aula, con los que compartimos esta experiencia de perseverar hasta lograr graduarnos, animándonos, colaborando, haciendo equipo.

A mis profesores, Dr. César Edgardo Fajardo Magallanes y Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo por el aporte invaluable en la instrucción de esta tesis

EL AUTOR

Índice

	pág.
Hoja de aprobación de jurados	ii
Una hoja aparte con el nombre del asesor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Términos clave utilizados en la investigación	xv
Introducción	xvi
CAPÍTULO I	17
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.2.1. Problema General	21
1.2.2. Problemas Específicos	21
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1. Objetivo General	21
1.3.2. Objetivos Específicos	21
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.4.1. Justificación Teórica	22
1.4.2. Justificación Práctica	22
1.4.3. Justificación Metodológica	22
1.4.4. Justificación Social	22
1.4.5. Justificación de Conveniencia	23
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.5.1. Delimitación Espacial	23
1.5.2. Delimitación Temporal	23
1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática	23

	CAPÍTULO II	24
	MARCO TEORICO	
II.	MARCO TEÓRICO	25
	2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	25
	2.2. BASES TEÓRICAS	33
	2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	40
	2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES	43
	2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	43
	2.4.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS	44
	2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	44
	CAPÍTULO III	48
	METODOLOGIA	
III.	METODOLOGÍA	49
	3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	49
	3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	49
	3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	49
	3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	49
	3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	50
	3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	51
	3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos	51
	3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos	51
	3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (MODELO)	53
	CAPÍTULO IV	56
	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
IV.	ANÁLISIS Y DICUSION DE RESULTADOS	57
	4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	57
	4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS, ETC.	65
	4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	104
	CONCLUSIONES	106
	RECOMENDACIONES	108
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	110
	ANEXOS	113
	MATRIZ DE CONSISTENCIA – OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	114
	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	117

CONSIDERACIONES ÉTICAS	119
PROCESO DE VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	120
PRUEBAS DE HIPÓTEIS – TABLA CHI CUADRADO	123
CONSENTIMIENTO INFORMADO	125

Índice de tablas

Tabla 1: Estadísticas de fiabilidad de Liderazgo	54
Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad de Satisfacción laboral	55
Tabla 3: Variable y dimensiones del Objetivo General	58
Tabla 4: Pruebas del Objetivo General	59
Tabla 5: Variable e Indicadores del Objetivo Específico 1	60
Tabla 6: Prueba del Objetivo Específico 1	61
Tabla 7: Variable e Indicadores del Objetivo Específico 2	61
Tabla 8: Prueba del Objetivo Específico 2	62
Tabla 9: Variable e Indicadores del Objetivo Específico 3	63
Tabla 10: Prueba del Objetivo Específico 3	64
Tabla 11: Dimensión: Autocrático; Indicador: Ordenes	65
Tabla 12: Dimensión: Autocrático; Indicador: Control	66
Tabla 13: Dimensión: Autocrático; Indicador: Perfección	67
Tabla 14: Dimensión: Autocrático; Indicador: Exigencias	68
Tabla 15: Dimensión: Autocrático; Indicador: Manejo de grupo	69
Tabla 16: Dimensión: Autocrático; Indicador: Exclusión	70
Tabla 17: Dimensión: Liberal; Indicador: Actitud pasiva	71
Tabla 18: Dimensión: Liberal; Indicador: Independientes	72
Tabla 19: Dimensión: Liberal; Indicador: Creatividad	73
Tabla 20: Dimensión: Liberal; Indicador: Gratitud	74
Tabla 21: Dimensión: Liberal; Indicador: Protagonista	75
Tabla 22: Liderazgo, Liberal; Indicador: Hiper especialización	76
Tabla 23: Dimensión: Democrático; Indicador: Opinión	77
Tabla 24: Dimensión: Democrático; Indicador: Participación	78
Tabla 25: Dimensión: Democrático; Indicador: Comunicación	79
Tabla 26: Dimensión: Democrático; Indicador: Soluciones	80
Tabla 27: Dimensión: Democrático; Indicador: Empatía	81
Tabla 28: Dimensión: Democrático; Indicador: Motivan	82
Tabla 29: Resumen Acumulado, Dimensión: Liderazgo Autocrático	83
Tabla 30: Resumen Acumulado, Dimensión: Liderazgo Liberal	84
Tabla 31: Resumen Acumulado, Dimensión: Liderazgo Democrático	85
Tabla 32: Productividad; Indicador: Incremento de Capital	86

Tabla 33: Productividad; Indicador: Manejo de Tiempo	87
Tabla 34: Productividad; Indicador: Eficiente	88
Tabla 35: Productividad; Indicador: Eficaz	89
Tabla 36: Productividad; Indicador: Uso Óptimo	90
Tabla 37: Productividad; Indicador: Rendimiento	91
Tabla 38: Ausentismo; Indicador: Ambiente	92
Tabla 39: Ausentismo; Indicador: Asuetos	93
Tabla 40: Ausentismo; Indicador: Faltas Justificadas	94
Tabla 41: Ausentismo; Indicador: Reducción de Personal	95
Tabla 42: Ausentismo; Indicador: Amonestaciones	96
Tabla 43: Ausentismo; Indicador: Flexible	97
Tabla 44: Rotación de Personal; Indicador: Nuevo Personal	98
Tabla 45: Rotación de Personal; Indicador: Motivan	99
Tabla 46: Rotación de Personal; Indicador: Grupos de Trabajo	100
Tabla 47: Rotación de Personal; Indicador: Beneficios	101
Tabla 48: Rotación de Personal; Indicador: Rotación Forzosa	102
Tabla 49: Rotación de Personal; Indicador: Rotación Voluntaria	103

Índice de gráficos

Gráfico 1: Dimensión: Autocrático; Indicador: Ordenes	65
Gráfico 2: Dimensión: Autocrático; Indicador: Control	66
Gráfico 3: Dimensión: Autocrático; Indicador: Perfección	67
Gráfico 4: Dimensión: Autocrático; Indicador: Exigencias	68
Gráfico 5: Dimensión: Autocrático; Indicador: Manejo de grupo	69
Gráfico 6: Dimensión: Autocrático; Indicador: Exclusión	70
Gráfico 7: Dimensión: Liberal; Indicador: Actitud pasiva	71
Gráfico 8: Dimensión: Liberal; Indicador: Independientes	72
Gráfico 9: Dimensión: Liberal; Indicador: Creatividad	73
Gráfico 10: Dimensión: Liberal; Indicador: Gratitud	74
Gráfico 11: Dimensión: Liberal; Indicador: Protagonista	75
Gráfico 12: Dimensión: Liberal; Indicador: Hiper especialización	76
Gráfico 13: Dimensión: Democrático; Indicador: Opinión	77
Gráfico 14: Dimensión: Democrático; Indicador: Participación	78
Gráfico 15: Dimensión: Democrático; Indicador: Comunicación	79
Gráfico 16: Dimensión: Democrático; Indicador: Soluciones	80
Gráfico 17: Dimensión: Democrático; Indicador: Empatía	81
Gráfico 18: Dimensión: Democrático; Indicador: Motivan	82
Gráfico 19: Resumen Acumulado, Dimensión: Liderazgo Autocrático	83
Gráfico 20: Resumen Acumulado, Dimensión: Liderazgo Liberal	84
Gráfico 21: Resumen Acumulado, Dimensión: Liderazgo Democrático	85
Gráfico 21: Dimensión: Productividad; Indicador: Incremento de Capital	86
Gráfico 23: Dimensión: Productividad; Indicador: Manejo de Tiempo	87
Gráfico 24: Dimensión: Productividad; Indicador: Eficiente	88

Gráfico 25: Dimensión: Productividad; Indicador: Eficaz	89
Gráfico 26: Dimensión: Productividad; Indicador: Uso Óptimo	90
Gráfico 27: Dimensión: Productividad; Indicador: Rendimiento	91
Gráfico 28: Satisfacción Laboral, Ausentismo; Indicador: Ambiente	92
Gráfico 29: Satisfacción Laboral, Ausentismo; Indicador: Asuetos	93
Gráfico 30: Dimensión: Ausentismo; Indicador: Faltas Justificadas	94
Gráfico 31: Dimensión: Ausentismo; Indicador: Reducción de Personal	95
Gráfico 32: Dimensión: Ausentismo; Indicador: Amonestaciones	96
Gráfico 33: Dimensión: Ausentismo; Indicador: Flexible	97
Gráfico 34: Dimensión: Rotación de Personal; Indicador: Nuevo Personal	98
Gráfico 35: Dimensión: Rotación de Personal; Indicador: Motivan	99
Gráfico 36: Dimensión: Rotación de Personal; Indicador: Grupos de Trabajo	100
Gráfico 37: Dimensión: Rotación de Personal; Indicador: Beneficios	101
Gráfico 38: Dimensión: Rotación de Personal; Indicador: Rotación Forzosa	102
Gráfico 39: Dimensión: Rotación de Personal; Indicador: Rotación Voluntaria	103

RESUMEN

En la investigación titulada: “Liderazgo y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018”, su objetivo general en la investigación fue: Determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo – correlacional y el diseño de la investigación es no experimental - transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios en medición de escala de Likert, aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,856 para la variable Liderazgo y 0,852 para el variable Satisfacción Laboral.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018, se determina que existe relación significativa entre el liderazgo y satisfacción laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Friedman, que toma como límite según los niveles de confianza y grados de libertad, la tabla Chi-cuadrado para aceptar o rechazar la hipótesis nula.

ABSTRACT

In the research entitled: "Leadership and job satisfaction in the administration office of the Municipal Retail Market N°1, Lima - 2018", his general objective in the research was: To determine the relationship between leadership and job satisfaction in the administration office of the Municipal Retail Market N°1, Lima - 2018.

The type of research is basic, the research level is descriptive - correlational and the design of the research is non-experimental - transversal and the approach is quantitative. The sample consisted of 30 workers. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires measurement Likert scale, applied to workers. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used, which went very high in both variables: 0.856 for the Leadership variable and 0.852 for the Labor Satisfaction variable.

With reference to the general objective: To determine the relationship between leadership and job satisfaction in the administration office of the Municipal Retail Market No1, Lima - 2018, it is determined that there is a significant relationship between leadership and job satisfaction. What is shown by the Friedman statistic, which takes as a limit according to the levels of confidence and degrees of freedom, the Chi-square table to accept or reject the null hypothesis.

Términos clave utilizados en la investigación

Liderazgo

Satisfacción laboral

Administración

INTRODUCCIÓN

Honorable jurado calificador, estimo justo exponer la Tesis denominada: “Liderazgo y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Los Andes para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Conseguiremos en este estudio inquirir la relación que podría existir entre liderazgo y satisfacción laboral del personal de la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima, periodo 2018.

La Tesis consta de seis capítulos; en el primer capítulo I se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática de la oficina administrativa del mercado, el motivo por el cual se plantea el presente estudio, los objetivos que permitieron guiar el proceso de investigación, así también la justificación y delimitación; en el segundo capítulo se presenta el marco teórico, en el cual se describen los antecedentes nacionales e internacionales, estudios realizados con anterioridad similares al presente trabajo, las bases teóricas o científicas, teorías que fundamentan el estudio, respecto al marco conceptual se detallan algunos términos utilizados en la investigación, de las variables y dimensiones; además, se presenta la hipótesis, con la finalidad de demostrar alguna relación entre las variables, también se definen las variables en forma conceptual y operacional; en el tercer capítulo, se aborda la metodología de investigación, tipo, nivel y diseño de la investigación, población y muestra, los instrumentos de recolección y procedimiento para el análisis de datos; en el cuarto capítulo, se detalla los resultados de la investigación, el análisis y la discusión de los resultados obtenidos; seguidamente llegamos a las conclusiones y recomendaciones. Finalmente las referencias bibliográficas seguidas de los anexos.

CAPITULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACION

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

A nivel mundial, el liderazgo es un tema que abarca a todas las empresas del mundo globalizado y cibernético en el que estamos inmersos, que se le ha prestado mucha atención a lo largo de la historia del hombre, podríamos hacer toda una línea de tiempo refiriéndonos al enfoque que se le dio mientras la sociedad iba cambiando; es también cierto que los conceptos vertidos por diversos académicos estudiosos e investigadores, son tan variados y distintos, sin embargo por ahora nos referiremos a él, desde la perspectiva de la necesidad y responsabilidad que recae en el líder del grupo enmarcado en una organización moderna, en donde la mayoría de países de Europa brindan servicios de calidad gracias al buen manejo y capacitación constante de sus líderes, enfocándose en sus cualidades y potenciando sus habilidades.

Así mismo, la variable satisfacción laboral, a nivel mundial, es considerada muy importante y de especial relevancia en las empresas ya que impacta bastante en el clima organizacional, el desempeño laboral y también en la productividad; la satisfacción laboral en países de Europa hace que las empresas crezcan rotundamente debido al buen trato a su personal, las empresas se comprometen con sus colaboradores, brindándoles estabilidad laboral, motivación y seguridad a su familia.

A nivel nacional, en las empresas privadas y públicas, la vida laboral de los trabajadores se verá en gran medida influenciada por el liderazgo aplicado sobre ellos, directamente de sus jefes o supervisores, ya que en muchos de los casos, este es el único contacto de los trabajadores con las compañías.

A nivel local, el presente estudio toma como referencia a La Municipalidad Metropolitana de Lima, es una entidad pública que ejerce competencias y funciones de carácter local, metropolitano y de gobierno regional, orientado a la prestación de servicios públicos que buscan satisfacer las demandas de la ciudadanía. En la cual también se observará que tipo de liderazgo se ejerce en sus colaboradores y que tan efectiva sea la satisfacción laboral en el ámbito laboral.

Así pues, la visión de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML): Ser una institución líder en el desarrollo de una ciudad humana, solidaria, moderna, segura y sostenible con el medio ambiente, con una población orgullosa y e identificada con la ciudad de Lima Metropolitana, comprometida con mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que menos tienen. En su misión: La MML, es una entidad pública que ejerce competencias y funciones de carácter local, metropolitano y de gobierno regional; su gestión está orientada a la prestación de servicios públicos con procesos simplificados y de calidad, promoción del desarrollo económico, ejecución de proyectos de inversión que permitan acortar la brecha de infraestructura de la ciudad otorgando mayor competitividad.

Finalmente a nivel institucional, especialmente en la oficina de administración del mercado municipal minorista N^o1, se aprecia a los colaboradores con algunas formas de conducta un poco cargadas, por lo cual se hará la investigación sobre la problemática que se percibe en cuanto a su satisfacción laboral, y el liderazgo ejercido.

En cuanto a su formación histórica, en el año 1945, siendo Alcalde de Lima Don Luis Gallo Porras, se inaugura el Mercado Municipal Minorista N^o1, mercado de abasto metropolitano, ubicado en Av. Aviación cdra. 3- La Victoria; desde ese momento entra a

funcionar, la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista, liderada por un administrador, contando por lo menos con 80 trabajadores, ya que en esa época administraban también el ya desaparecido Mercado Mayorista de la Parada, esto hasta fines de la década del 70, cuando EMMSA se hace cargo de administrar el Mercado Mayorista, quedando la administración del Minorista siempre a cargo de la Municipalidad Metropolitana de Lima; es así que hasta hoy trabajadores de esta entidad tienen a su cargo el cumplimiento de las directivas establecidas por las funciones de su área competente.

El área en la que se aplica este estudio está encargada de las actividades administrativas como es el mantenimiento y recaudación de merced conductiva de los mercados municipales de la Municipalidad Metropolitana de Lima, en este caso es la oficina de administración del mercado municipal minorista N.º1, la que ejerce la función administrativa de garantizar el normal desarrollo de las actividades que permitan desarrollar actividades comerciales dentro de los estándares de calidad requeridos, estas labores de supervisión y de servicios se realizan considerando el área de dirección y línea de comportamiento organizacional, del personal administrativo, personal de labor mixta tanto administrativa como de campo, y los de servicios propiamente dichos, los cuales conforman grupos de trabajo, que necesariamente cuentan con una persona encargada de organizar, instruir, entrenar y fiscalizar su labor, para cuyo efecto se ejerce un liderazgo sobre este tipo de trabajo.

Durante el ejercicio de este tipo de actividad laboral, el contacto habitual entre la organización y el personal administrativo se halla por lo común, a cargo del administrador, manteniendo una posición intermedia entre ambos. En este contexto se planteó el problema de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo autocrático y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el liderazgo autocrático y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.
- Determinar la relación entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.
- Determinar la relación entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

En la exposición del estudio, se efectuó un epítome de las investigaciones concernientes a liderazgo y a satisfacción laboral, de modo sistémico, lo cual proporcionará ingrediente a aquellos interesados en estudios relacionados a estas variables.

1.4.2. Justificación Práctica

Desde el punto de vista práctico, de los resultados obtenidos en el presente estudio, se podrán estructurar estrategias institucionales que conlleven a mejorar la satisfacción laboral ejerciendo un liderazgo adecuado en la oficina de administración del mercado municipal minorista N°1, beneficiando la mejor calidad del trabajo dirigido a los administrados.

1.4.3. Justificación Metodológica

Este estudio de investigación se basa en procedimientos metodistas, como el uso de la técnica de la encuesta, aplicando el instrumento del cuestionario, recopilando datos que nos permitirán analizar las dimensiones e indicadores de las variables. Así llegaremos a concluir en datos, conceptos o teorías basadas en la metodología científica.

1.4.4. Justificación Social

Fue de gran importancia la realización de esta investigación porque al conocer la relación que tiene el liderazgo y satisfacción laboral en la administración del mercado municipal minorista N°1 de Lima, logramos analizar si un tipo de liderazgo mejora la satisfacción laboral o si por lo contrario no ocasiona ningún

cambio en la satisfacción laboral del personal , para así poder implantar estrategias para mejorar el clima organizacional en el área administrativa del mercado municipal minorista N°1, lo cual traerá como consecuencia la satisfacción de la usuarios del Mercado Minorista N°1 de Lima Metropolitana.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

Se considera conveniente este estudio de investigación, ya que permitirá conocer el tipo de líder existente en la oficina de administración del mercado municipal N°1, así como, cual se adapta mejor al trabajo que allí se realiza, también determinar el nivel de satisfacción laboral, y conocer la relación entre ambos.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación Espacial

Es válido para el área de administración del mercado municipal minorista No1. Departamento de Lima.

1.5.2. Delimitación Temporal

El periodo de análisis de la investigación será tomado fundamentalmente a los hechos suscitados en el ejercicio del 2018.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

El trabajo se justifica por la pretensión académica de seguir extendiendo el material bibliográfico que brinde información respecto a la relación del liderazgo y satisfacción laboral del personal de las instituciones públicas, como consecuencia contribuirá a otros investigadores interesados en el tema, ya que les aprovechará como antecedente para próximas investigaciones.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Alfaro (2013). En su tesis: “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, para adquirir el grado académico de magíster en administración estratégica de empresas, de la universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Teniendo como objetivo general, identificar si existe una relación entre la satisfacción laboral y algunas variables ocupacionales en tres municipalidades de Lima y Callao. La investigación siguió un diseño cuantitativo correlacional, método hipotético deductivo, los datos se obtuvieron haciendo uso de dos cuestionarios JDI y JIG. Ambos instrumentos fueron administrados a 82 trabajadores. Los puntajes que se obtuvo se realizaron mediante el ingreso y el análisis de la estadística correlacional y estadística descriptiva.

Abordando a los siguientes resultados: Los resultados de ésta investigación demostraron que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Además, el desempeño general correlacionó significativamente con la satisfacción laboral. Finalmente, los resultados demostraron que la satisfacción general muestra ser un agente significativo del rendimiento y la productividad, mientras que el clima general resulta ser un agente significativo de las situaciones personales y el comportamiento del colaborador.

De los resultados obtenidos además, se desprende que, luego de haber conseguido distintos niveles de satisfacción laboral, se debe observar que los puntajes medios de las tres municipalidades son muy continuos entre sí, inclusive los intervalos de confianza al 95% se recubren, lo cual indica que el nivel de satisfacción laboral de cada municipalidad es similar, y pertenece al nivel de satisfacción promedio según la “Escala de Opiniones SL-SPC”.

Con el fin de establecer el impacto de cada uno de los componentes en la satisfacción laboral en las tres municipalidades, se halló el porcentaje de la puntuación obtenida respecto a la puntuación máxima que puede conseguir cada componente; se observó que las

municipalidades A y B, el elemento que tuvo mayor impacto fue beneficios económicos, seguido de significación de la tarea; mientras que en la municipalidad C, el elemento que asumió mayor importancia fue significación de la tarea, continuado de beneficios económicos. Así mismo, en la municipalidad A, el componente reconocimiento personal y/o social tiene un menor impacto a comparación con los demás factores.

Archenti (2016), mencionó en su tesis: “Liderazgo del Alcalde y Gestión Municipal en el Distrito de Pajarillo, 2016”, universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú, para obtener el grado académico de maestro en gestión pública, teniendo por objetivo general: determinar la relación entre liderazgo del alcalde y la gestión local municipal del Distrito de Pajarillo, 2016. La muestra fueron 45 personas: 3 regidores, 2 gerentes y 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pajarillo. Conclusiones: La muestra explorada nos muestra que el 72% percibe que el funcionario asume un estilo de liderazgo transformacional, un 70% de la muestra percibe un estilo democrático, el 69% de la muestra percibe un estilo carismático y el 64 y 54% un estilo transaccional y autoritario. Según el análisis de los resultados nos permite aceptar la H_1 y rechazar el H_0 ; por lo cual se finiquita que existe una correlación negativa muy baja (-0.13) entre el estilo de liderazgo del alcalde con el nivel de gestión municipal de la localidad de Pajarillo 2016. El resultado obtiene un porcentaje de variabilidad del 1.69 % lo que muestra que el grado de correlación es muy baja, pero es apto para aceptar la H_1 y rechazar la H_0 .

Estos resultados muestran que el porcentaje de variabilidad asciende al 1.69%, siendo definitivamente una correlación muy baja; habiendo que resaltar que existen otras variables que intervienen en la gestión de esta municipalidad. Recomendaciones: Se recomienda publicar la siguiente investigación para que sirva como consulta a otros investigadores, alumnos, maestros, autoridades ediles y público en general, así como también al municipio donde se

efectuó la presente investigación; además de registrarla en la Biblioteca Nacional del Perú, a fin de patentar una autoría intelectual.

Esparza (2016) describió en su trabajo de investigación: el estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocío S.A. 2016, Trujillo, universidad Cesar Vallejo - Perú, para lograr el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo general: Determinar el efecto del estilo de liderazgo en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocío S.A. 2016, Trujillo. La muestra en su totalidad fue todo el personal, 28 colaboradores del área de contabilidad. Teniendo como conclusiones: El efecto que tiene el estilo de liderazgo sobre el desempeño laboral del personal en el área de contabilidad de la empresa El Rocío S.A. tiene una relación insuficiente entre sí, el coeficiente de determinación $R^2=0.1751$, indica la baja relación entre las variables trabajadas que el desempeño laboral depende poco del estilo de liderazgo en área de contabilidad.

Se pudo identificar que el estilo de liderazgo del contador general del departamento de contabilidad tiene un estilo de liderazgo de Equipo, debido a que se ubica en la malla del grid de gerencia, la orientación equilibrada tanto por tarea como por las personas, el estilo de equipo se caracteriza por ostentar altos rendimientos de sus trabajadores buscando una mejor productividad y participación e interdependencia de sus empleados. El desempeño del personal del departamento de contabilidad del El Rocío S.A. tiene un trabajo destacado en 14.3%, bueno con un 46.4% y regular con un 39.3%, indicando que más del 50% de los empleados cumplen con las expectativas en el trabajo tareas a efectuar objetivos y metas trazadas del área. Para optimizar el desarrollo del estilo de liderazgo se formuló desarrollar un plan de lineamientos para perfeccionar la orientación del liderazgo hacia los trabajadores, planteando lineamientos

de 7 actividades para ser discutidas como una propuesta de mejora en las relaciones laborales entre el dirigente y el trabajador.

Las recomendaciones fueron: monitorear paulatinamente responsabilidades , actividades, productividad y la eficiencia en los trabajos asignados normalmente con la entrega de información para la confección de los estados financieros, desarrollar una filosofía de liderazgo fundado en el proceso de la administración: planificación, organización, comunicación y control en el comportamiento con los demás, para minimizar los retos frente a la adversidad con el fin de entregar a tiempo lo encargado por el directorio.

Montoya (2017) opinó en su tesis: Satisfacción laboral y la relación con la intención de rotación de los operadores del call center Atento- Trujillo 2017, Universidad Cesar Vallejo, para conseguir el título profesional de licenciado en administración, Trujillo – Perú. Tuvo por objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en los operadores del call center Atento. Investigación de tipo básico, diseño no experimental - transversal, nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, la población que lo constituye fue de un total de 70 trabajadores operadores, Utilizó como instrumento: el cuestionario, su técnica fue la encuesta. Arribando a las siguientes conclusiones: Se halló un nivel de correlación negativa moderada entre la dimensión retos de trabajo y la intención de rotación de los operadores del centro de llamadas Atento, con lo que podemos certificar que la variedad de actividades y los retos para el colaborador son incide en el deseo de salir de la organización. Se halló un nivel de correlación negativa baja entre la dimensión los asociados que brindan apoyo y la intención de rotación de los trabajadores del call center.

Por lo que se asegura que las relaciones interpersonales y la comunicación con las autoridades tienen un bajo nivel de incidencia sobre el deseo de rotación de los trabajadores. Existe relación negativa altamente significativa entre la satisfacción laboral y la intención de

rotación de los trabajadores del centro de llamadas Atento - Trujillo con un coeficiente de Rho de Spearman -0.727 , con un nivel de significancia de 0.01 , de forma que si la empresa se enfoca en mejorar los indicadores que componen la insatisfacción laboral esto creará menor intención de rotación por parte de los operadores. Las recomendaciones fueron: Efectuar un análisis y descripción del puesto para fortificar el proceso de selección de personal esto ayudará a colocar a los colaboradores adecuados según el perfil que se necesite para el puesto de trabajo. Instaurar proyectos de capacitación y de crecimiento profesional que permita al trabajador desarrollar sus conocimientos competitivos en su centro de trabajo. Motivar al trabajador con un sistema de reconocimiento basado en recompensas que ayude al colaborador a identificarse con la empresa. A los investigadores futuros se les recomienda implementar una propuesta de mejora que fortalezca la satisfacción laboral ayudando a reducir la intención de rotación del personal.

Bermúdez (2017) notificó en su tesis un estudio acerca del estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Pintulac-Quito, Universidad andina Simón Bolívar, para obtener el grado de magister en Desarrollo del Talento Humano, Quito – Ecuador, su objetivo general fue: Generar un plan de acción que permita disminuir la elevación de estrés y aumentar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Pintulac. La investigación fue de tipo básico, de diseño no experimental - transversal, con nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo. Estuvo conformado de una población de 60 colaboradores, utilizó como instrumento: el cuestionario, técnica: encuesta, conclusiones: la presente investigación, mediante el análisis teórico realizado, se logró examinar el estrés y la satisfacción laboral desde una perspectiva más integral, llegando a identificar los mecanismos de funcionamiento de cada uno, es decir, desde los diversos modelos teóricos como se conciben y se manifiestan en el medio laboral. Se pudo realizar un

acercamiento más profundo a la evolución de cada constructo, reconociendo sus causas y consecuencias en el ser humano, lo cual contribuye a dilucidar con mayor énfasis las formas de enfrentar el estrés así como a mejorar la satisfacción laboral. Además, determinó mediante un análisis con programas estadísticos; el nivel de incidencia que tienen el estrés y la satisfacción en los trabajadores de la compañía Pintulac. Los resultados conseguidos, reportan en general que los niveles de estrés ocupacional son bajos, y que el grado de satisfacción laboral es alto. Tomando en cuenta que la hipótesis de investigación planteada afirma que: “existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral”, se puede indicar que el estrés no incide ni afecta a la satisfacción laboral, ya que según los reportes de estadística investigados, no existe grado de correlación entre las variables.

Por tanto, la hipótesis de investigación es descartada, asumiendo la posición que afirma que el estrés no es dependiente de la satisfacción laboral, es decir, son variables independientes. El plan de mejora desarrollado, tiene como propósito crear prácticas y condiciones saludables de trabajo, donde los mecanismos preventivos y correctivos creados promuevan mejor rendimiento, productividad y desempeño laboral. Así, lo que se persigue mediante este aporte, es defender el bienestar y calidad de vida de los trabajadores en todas sus dimensiones.

Naranjo (2015) aludió en su estudio: Características de liderazgo en los gerentes de la generación “Baby Boomers” y propuesta de plan de mejora de toma de decisiones estratégicas y eficacia, tema de estudio del Global Engineers S.A., realizado en la universidad Andina Simón Bolívar, Quito de Ecuador, Programa de Maestría en Dirección de Empresas. La presente investigación tuvo por objetivos: Identificar las cualidades del liderazgo en los gerentes, analizando y verificando su eficacia. Otro de sus objetivos fue: Identificar las oportunidades de mejora y llevar a cabo en la empresa un productivo Plan de mejora. La investigación contó con una población de 90 colaboradores. Entre las conclusiones y las

recomendaciones de la investigación se concluye que la hipótesis H_0 fue rechazada y aceptada como válida la hipótesis H_1 , debido a que, sus características del liderazgo los gerentes pertenecientes a la generación de los Baby Boomer no son iguales, tanto de casa matriz como de subsidiarias.

En el proceso de Coaching Ejecutivo como instrumento para potenciar el estilo de liderazgo de los gerentes abastecerá a su capacitación empresarial continua. Mejorando así sus competencias obteniendo más colaboradores productivos y satisfechos y así mejorar el rendimiento institucional. Así mismo, el fortalecimiento del estilo del liderazgo de gerentes por medio del proceso de Coaching obtendrá como resultado un mejor rendimiento en los gerentes.

Paredes (2016) presentó su tesis: El estudio del estrés laboral y la relación con la satisfacción laboral en la empresa de Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. Realizada en la universidad andina Simón Bolívar, para optar el grado académico de magister en Desarrollo del Talento Humano, Quito – Ecuador, que tuvo como objetivo general: Proponer una estrategia de mejora para la disminución de los grados de estrés vinculados al trabajo y al crecimiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. Su investigación fue de tipo básico, diseño no experimental - transversal, nivel descriptivo correlaciona, de enfoque cuantitativo, y su población contó con 80 colaboradores. Utilizando como Instrumento el cuestionario, la técnica de la encuesta, concluyendo en: la obtención de un diagnóstico sobre los niveles de estrés y la satisfacción laboral en la compañía, determinado factores que recaen en vistas variables de los empleados de Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. En cuanto a la participación cabe resaltar a tomar en cuenta que cuando un empleado percibe que forma parte de las disposiciones del grupo laboral, inclusive de la tarea, demostrará sentirse más satisfecho.

Por este motivo se deben permanecer estos tipos de comportamientos en la compañía. Así mismo, en cuanto al factor satisfacción intrínseca se relaciona más a los factores individuales internos, por ende sería trascendental que se procure contar con unos colaboradores que amen lo que hacen de manera independiente a la tarea que realicen. Además, se utilizó en el análisis de estadística del Chi-Cuadrado el cual determina la relación entre las dos variables. Finalmente, se obtiene por conclusión, que no existe relación alguna entre el estrés y la satisfacción laboral, siendo independientes una de la otra. Asimismo, se concluye que la hipótesis planteada es falsa. Ya que, si una persona padece o no de estrés, no está relacionada con su nivel de satisfacción laboral. Por último se concluyó con una planificación orientada a la reducción de los niveles de estrés y optimización a los índices de satisfacción laboral.

Peñarreta (2014) en su tema de investigación: “La influencia de los estilos de liderazgo y los niveles de vida de los empleados del GAD municipal de Loja- 2014” para optar el grado de Magíster en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Teniendo por objetivo general, Determinar la influencia de los estilos de liderazgo y los niveles de vida de los empleados del GAD municipal de Loja. La investigación siguió un diseño cuantitativo correlacional, método hipotético deductivo, utilizando para la obtención de la base de datos dos cuestionarios: Travers & Cooper Ambos instrumentos fueron administrados a 84 empleados ecuatorianos. Los puntajes recopilados fueron ingresados y analizados haciendo uso de la estadística descriptiva y correlacional.

Llegando a las siguientes conclusiones: las características y responsabilidades de los jefes departamentales del GAD Municipal de Loja, sus funciones que pertenecen a un administrador, ya que, las funciones son delegadas con autoridad formal y jerárquica. Es posible que estas características limiten de capacidad a la organización para atender a las

demandas del distrito, con relación a actividades nuevas. Y se limiten solo a realizar trámites sin tener en cuenta la necesidad del usuario.

Para ello es importante que las autoridades gubernamentales lideren en la organización para el cumplimiento de sus objetivos, siendo guías, motivando e integrando a los miembros de la institución. Pues la diferencia entre administrar y liderar, es influir en las actitudes y opiniones de los miembros sin que tengan un mando formal de autoridad.

Finalmente, en cuanto a los estilos de liderazgo, en los directores y jefes departamentales del GAD Municipal de Loja, se encuentra el empobrecido, club social y equilibrado. Donde predominó con (85,8 %) el estilo equilibrado, el cual se caracterizó por ajustarse al ritmo que los demás adoptaron sin mayor esfuerzo por mejorar los resultados

2.2. BASES TEÓRICAS

Liderazgo

Robbins y Coulter (2014) sostuvieron:

El liderazgo se define como la persona que puede influir en los demás y que tiene autoridad administrativa. El liderazgo es el proceso de dirigir a un grupo y de influir en él para que alcance sus metas. Es lo que hacen los líderes. (p.536)

Robbins y Judge (2013) describieron:

El liderazgo se define como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia la gerencia el logro de un objetivo o un conjunto de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como la que proporciona una jerarquía administrativa en una organización. Sin embargo, no todos los líderes son gerentes, ni tampoco todos los gerentes son líderes. El simple hecho de que una organización otorgue a sus gerentes ciertos derechos formales no garantiza que sean capaces de dirigir con eficacia. (p.368)

Chiavenato (2017) explica:

Las teorías del comportamiento, al igual que la teoría de los rasgos, sostienen que el liderazgo es fundamental para el desempeño y consideran importantes las diferencias individuales. Las principales teorías del comportamiento que analizan estilos de liderazgo mencionan la investigación de la universidad de Iowa en la década de 1930, Kurt Lewin y un grupo de colaboradores realizaron los primeros estudios e identificaron tres estilos de liderazgo: el liderazgo autocrático, el liderazgo liberal (*laissez – faire*) y el liderazgo democrático. La investigación de Iowa fue una gran aportación al movimiento conductista y dio paso a un periodo de investigación enfocada en el comportamiento y no en los rasgos de personalidad. (p. 227)

Kurt Lewin (citado por Robbins y Judge 2013) enunció:

Estilos de liderazgo según el psicólogo estadounidense de origen alemán Kurt Lewin, junto a un equipo de científicos de la universidad de Iowa, realizó un estudio en el cual se buscaba observar como respondían niños de 10 años ante tres distintos estilos de liderazgo. Basándose en sus experimentos, Lewin distinguió tres tipos de estilos de liderazgo:

- Autocrático. La dirección autocrática se caracteriza porque el líder da continuas órdenes al equipo sin dejar espacios para que los miembros del equipo aporten ideas o sugerencias. Los líderes autocráticos suelen utilizar premios y castigos con los trabajadores.
- Liberal. También conocido como *Laissez Faire* (dejar hacer). Deja a los trabajadores libertad, casi plena, para hacer lo que consideren conveniente. El líder casi no da órdenes.
- Democrático. La dirección democrática sitúa al líder como coordinador del equipo.

El líder aporta ideas, reparte las tareas y hace un seguimiento del trabajo dejando espacios para intercambiar información con los trabajadores. Los líderes democráticos facilitan la creatividad del equipo. (p.369)

Según D'Alessio (2010), citado por Bustamante (2013) señaló: "El liderazgo es un proceso que involucra una visión y un pensamiento de largo plazo implícito, donde la transformación y el cambio a ser mejores es inherente; sobre todo en la transformación de las organizaciones y sus culturas" (p.5).

Según Yukl (1989), citado por Bustamante (2013) describió:

El liderazgo ha sido definido en términos de rasgos individuales, conducta del líder, patrones de interacción, el papel en las relaciones, percepción de los seguidores, influencia sobre los seguidores, influencia sobre la meta de las tareas, e influencia sobre la cultura organizacional. Muchas de las definiciones de liderazgo involucran un proceso de influencia, pero las numerosas definiciones de liderazgo que han ido apareciendo tienen poco en común. Ellas difieren en muchos aspectos, incluyendo importantes diferencias en quienes ejercen la influencia, el propósito de la influencia, y la manera en que la influencia es ejercida. (p.252)

Según Hellriegel y Slocum (2004), citados por Bustamante (2013) indicaron:

Los modelos de rasgos del liderazgo se basan en las características personales de los líderes y se usan para predecir la presencia y eficacia del liderazgo. Existe evidencia de que la mayoría de los líderes exitosos comparten cuatro rasgos: (a) inteligencia, (b) madurez y amplitud de visión, (c) necesidad de logros, y (d) honestidad. Los autores mencionan que "el modelo de rasgos es inadecuado para predecir correctamente el desempeño de los líderes." (p.254)

Del Pilar (2014) señaló:

Las personas se convierten en líderes cuando lo internalizan como parte de su identidad y encuentran este como un propósito en su vida. Reconocerse como líder es un proceso iterativo. Estas interacciones dan sentido de la persona y fortalece su imagen como idónea para dicho papel. A medida que aumentan las capacidades de liderazgo y las oportunidades para demostrar su capacidad, así como poder realizar tareas desafiantes y que el acceso a diferentes organizaciones se hacen más probables, da a la mujer la fortaleza para salir de su zona de confort y experimentar con desconocidos los comportamientos y las nuevas formas de ejercer el liderazgo (p.20)

Bacerra (2017) indicó: “El liderazgo es definido, en general, como un proceso social mediante el cual una persona busca influir en las actividades de un grupo y facilitar los esfuerzos individuales y colectivos para el logro de un objetivo común”. (p.15)

Para Alles, (2005) citados por Moscol (2017) indicó:

El liderazgo es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. Tener energía y transmitirlos. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociales. (p.19)

Moscol (2017) enfatizó: “El liderazgo es el proceso en el que una persona (líder) induce a otras (seguidores) a actuar para alcanzar ciertas metas que representan los valores y motivaciones - deseos, necesidades, aspiraciones y expectativas-tanto del líder como de los seguidores" (p.17).

Por su parte Marriner, (2009) citado por Moscol (2017) enfatizó:

El liderazgo, es la inspiración para obtener las respuestas deseadas y conseguir que los demás realicen el trabajo. Los líderes se centran en el objetivo y en hacer lo correcto. Están orientados al futuro, se sienten desafiados por el cambio y son capaces de planificar estrategias y aprovechar el potencial humano. (p.17)

Satisfacción laboral

Ccallo (2016) mencionó:

La satisfacción laboral es la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, entre otros. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable en responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. (p.25)

Chiavenato (2017) declaro:

Las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. La satisfacción laboral tiene que ver mucho con la calidad de vida en el trabajo se refiere a como se siente la persona dentro de la organización y su desempeño en la producción. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a traer talentos y a retenerlos mejorando el grado de ausentismo, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso adecuadamente con la rotación de personal de cada área. Por supuesto, la satisfacción no constituye un comportamiento en sí, sino que se trata de la actitud de las personas frente a su función en la organización. (p. 9)

Muñoz (1990) citados por Ccallo (2016), definió:

La satisfacción laboral como el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio económicas acordes con sus expectativas”. (p.26)

Alfaro (2013) señaló:

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona, la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. (p.11)

Báez (2017) indicó:

La satisfacción laboral es un componente muy importante cuando uno realiza una actividad o labor, ya sea esta de la naturaleza que fuera. La satisfacción es un sentimiento y/o emoción muy personal, y está ligada a componentes de naturaleza muy ligada al ser humano, ya sea que esté basada en experiencias propias o valoraciones individuales, por lo tanto, es un concepto que quizá no se pueda medir o cuantificar con exactitud pero que indudablemente existe, debido a la repercusión que tiene está a nivel personal, familiar, empresarial y obviamente laboral. (p.40)

Robbins y Judge (2014) señaló:

La satisfacción laboral se describe como la actitud de un trabajador hacia la labor que realiza en una institución. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, compone un objeto de interés para muchos gestores, toda vez que los colaboradores se encuentran satisfechos son más atraídos a presentarse en el trabajo, tener niveles más ensalzados de desempeño y persistir dentro de la empresa. (p.449)

Robbins y Coulter (2014) observaron: “La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes) durante un periodo determinado” (p.451).

Robbins y Coulter (2014) observaron: “El ausentismo laboral es el conjunto de ausencias de los empleados a su trabajo, justificadas o no. Es uno de los puntos que más preocupan a las empresas y que más tratan de controlar y reducir” (p.451).

Robbins y Coulter (2014) observaron: “Rotación es el total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación al total de empleados de una organización. Tener el control sobre la rotación del personal es primordial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa“(p.451).

Torres (2015) indicó:

La Satisfacción Laboral, entendida como la actitud hacia el trabajo, se relaciona con el nivel de agrado o desagrado del empleado con respecto a su actividad laboral. Si bien es un constructo que ha sido explicado con teorías diversas, desde las motivacionales hasta las interaccionistas (p.46)

Según Blum (1990) citados por Esteves (2015) indicó:

La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que poseen los colaboradores dentro de una organización; estas conservan una relación directa en el trabajo junto a varios de elementos tales como el salario, la organización, reconocimiento por la labor que desempeña, relaciones interpersonales, el clima laboral, entre otros. (p.29)

Landy y Conte (2005) citados por Esteves (2015) señalaron:

La satisfacción en el trabajo como el conjunto de actitudes universales o periodos emocionales del sujeto hacia su trabajo, es decir que está satisfecho con su puesto de trabajo tiene actitudes positivas hacia este demostrando a través de esta expresión la satisfacción laboral (p.29)

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Líder

Robbins y Coulter (2014) indicaron: “Individuo que puede influir en los demás y que tiene autoridad administrativa” (p.536).

Andrade (2017) expreso: “una persona que, en un determinado momento y ambiente, a través de su conducta modifica, dirige o controla las actitudes y comportamientos de otras personas, a las que se denomina seguidores” (p. 356).

Liderazgo

Robbins y Coulter (2014) aportaron: “Proceso de influir en un grupo para que alcance sus metas” (p.536).

Liderazgo autocrático

Robbins y Coulter (2014) aportaron: “Líder que impone métodos de trabajo, toma decisiones unilaterales y limita la participación de los empleados” (p.537).

Soto (2015) definió: “Es el tipo de líder que ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes. Es positivo e indiscutible, dirige mediante la capacidad de ofrecer recompensas o castigos, son los principales métodos en que se basa para esperar obediencia” (p.84).

Chiavenato (2017) manifestó:

El líder fija las direcciones y centraliza el poder y la toma de decisiones. En pocas palabras, decide, informa al grupo lo que debe hacer y lo supervisa de cerca. El líder es dominante y personal en los elogios y las críticas al grupo. (p. 227)

Andrade (2017) declaro: “individuo que controla a sus empleados a través del dominio y del poder inherentes a su cargo” (p. 356).

Liderazgo liberal

Soto (2015) definió: “Este líder es un líder liberal que hace y deja hacer, tiene un papel totalmente pasivo, ya que los trabajadores o el grupo son los que tienen el poder. Los trabajadores tienen independencia operativa y de toma de decisiones, ya que los líderes dependen de los trabajadores para establecer objetivos o tomar las decisiones importantes” (p.87).

Chiavenato (2017) “El líder tiene una participación mínima, su supervisión es muy distante, otorga total libertad para las decisiones grupales o individuales y no intenta evaluar las acciones del grupo” (p. 227).

Andrade (2017) explico: “liderazgo caracterizado por una actitud o practica que permite o estimula a los subordinados a resolver o tomar decisiones concernientes al trabajo de acuerdo con su propio juicio” (p. 356).

Liderazgo democrático

Soto (2015) definió: “El líder democrático toma decisiones consultando con los subordinados, de manera que las decisiones y acciones son consultadas fomentando la participación de los trabajadores” (p.89).

Chiavenato (2017) expreso: “El líder esboza las directrices, fomentando la discusión y la participación del grupo en las decisiones y descentralizar la autoridad. El líder conduce y orienta al grupo y se limita a los hechos cuando hace elogios o críticas” (p. 227).

Andrade (2017) explico: “liderazgo participativo, en el que el líder intenta apoyar y ayudar a los trabajadores a alcanzar sus objetivos” (p. 356).

Satisfacción laboral

Robbins y Judge (2014) señaló: La satisfacción laboral se describe como la actitud de un trabajador hacia la labor que realiza en una institución. Aunque la satisfacción laboral es

una actitud y no un comportamiento, compone un objeto de interés para muchos gestores, toda vez que los colaboradores que se encuentran satisfechos, son más atraídos a presentarse en el trabajo, tener niveles más ensalzados de desempeño y persistir dentro de la empresa. (p.449)

Productividad

Robbins y Coulter (2014) observaron: “La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes) durante un periodo determinado” (p.451).

Chiavenato (2017) describió:

La productividad es la relación mensurable entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados para su producción. En el caso de los recursos humanos, la productividad del trabajo es igual al cociente de la relación de la producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla. La productividad humana depende del esfuerzo realizado, del método racional y sobre todo del interés y la motivación de la persona. (p. 124)

Andrade (2017) declaro: “medida de eficiencia de producción. Razón entre producción y factores de producción” (p. 478).

Ausentismo

Robbins y Coulter (2014) observaron: “El ausentismo laboral es el conjunto de ausencias de los empleados a su trabajo, justificadas o no. Es uno de los puntos que más preocupan a las empresas y que más tratan de controlar y reducir” (p.451).

Chiavenato (2017) refirió:

El ausentismo se refiere a la falta de empleados en momentos en los que normalmente deberían estar trabajando. No siempre las causas del ausentismo se deben al propio empleado, muchas veces se debe a la organización, a una

supervisión deficiente, al empobrecimiento de las tareas, a la falta de motivación y estímulo, a las condiciones desagradables de trabajo, a la precaria provisión del empleador en la organización y a los impactos psicológicos de una dirección deficiente. (p. 239)

Rotación de personal

Robbins y Coulter (2014) observaron: “Es el total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación al total de empleados de una organización. Tener el control sobre la rotación del personal es primordial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa“(p.451).

Chiavenato (2017) puntualizo:

La expresión “rotación de personal” se define la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización, mientras que la organización aparentemente permanece igual. (p. 116)

Chiavenato (2017) describió: “la rotación de personal se expresa mediante una relación porcentual entre los ingresos y las separaciones en relación con el número promedio de integrantes de la organización, en un periodo determinado” (p. 116).

Andrade (2017) manifestó: “comportamiento directivo en virtud del cual el ejecutivo opta por una alternativa suficientemente buena” (p. 538).

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General:

Existe relación significativa entre el liderazgo y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018

2.4.2. Hipótesis Específicas:

- Existe relación significativa entre el liderazgo autocrático y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018.
- Existe relación significativa entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018.
- Existe relación significativa entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables de la investigación

En el presente estudio se consideraron 2 variables: Liderazgo y satisfacción laboral.

Definición conceptual de la variable Liderazgo:

Robbins y Judge (2013) describieron: El liderazgo se define como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia la gerencia el logro de un objetivo o un conjunto de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como la que proporciona una jerarquía administrativa en una organización. Sin embargo, no todos los líderes son gerentes, ni tampoco todos los gerentes son líderes. El simple hecho de que una organización otorgue a sus gerentes ciertos derechos formales no garantiza que sean capaces de dirigir con eficacia. (p.368)

Definición conceptual de la variable satisfacción laboral:

Robbins y Judge (2014) señaló: La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los

empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización. (p.449)

La operacionalización de las variables está estrechamente vinculada a la técnica de la encuesta que utilizaremos para la recolección de datos. La misma que es compatible con los objetivos de la investigación, a la vez que responde al enfoque cuantitativo, y al tipo de estudio que se realizaremos.

Definición operacional de la variable Liderazgo.

La variable liderazgo, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 6 indicadores: liderazgo autocrático, liberal y democrático. Asimismo por cada indicador se consideró 1 ítem, lo que permitió elaborar un cuestionario con 18 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

Definición operacional de la variable satisfacción laboral

La variable satisfacción laboral, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 6 indicadores: productividad, ausentismo, rotación de personal. Asimismo por cada indicador se consideró 1 ítem, lo que permitió elaborar un cuestionario con 18 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

Operacionalización de variable liderazgo:

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 1 Liderazgo	Robbins y Judge (2013) describieron: El liderazgo se define como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia la gerencia el logro de un objetivo o un conjunto de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como la que proporciona una jerarquía administrativa en una organización. Sin embargo, no todos los líderes son gerentes, ni tampoco todos los gerentes son líderes. El simple hecho de que una organización otorgue a sus gerentes ciertos derechos formales no garantiza que sean capaces de dirigir con eficacia. (p.368)	Autocrático	Orden Control Perfección Exigencia Manejo de grupos Infravalor	Cuestionario Escala de valores tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Liberal	Pasivo Independiente Creatividad Aportaciones Clima laboral Hiperespecialización	
		Democrático	Consulta Participación Comunicación Soluciones empatía Motivación	

Operacionalización de variable Satisfacción Laboral:

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable2: Satisfacción laboral	Robbins y Coulter (2014) Determinaron: La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización. (p.449)	Productividad	Capital Tiempo Eficiencia Eficacia Recursos Rendimiento	Cuestionario
		Ausentismo	Monotonía Asueto Justificación Reducción Sanciones Flexibilidad	Escala de valores tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Rotación de personal	Incorporación Objetivos Intereses Beneficios Rotación forzosa Rotación voluntaria	

CAPITULO III
METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La investigación realizada aplica el método científico y es de carácter hipotético deductivo

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Básico

El presente estudio será básico, dado que se proyecta a determinar la relación entre las variables.

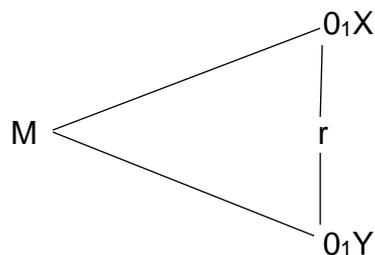
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es: descriptivo-correlacional.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación fue no experimental y transversal porque lo que se busca es describir las variables: Liderazgo y satisfacción laboral, en un momento dado.

Gráficamente se denota:



Dónde:

M : Muestra de Estudio

X : Liderazgo

Y : Satisfacción laboral

O₁ : Coeficiente de Relación

r : Correlación

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población estuvo constituida por el personal de la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, los cuales estuvieron constituidos por 32 en su totalidad.

Muestra

Para la presente investigación, una muestra estará constituida por el uso de la siguiente fórmula estadística, aplicable a poblaciones menores de 100000.

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

Donde:

- n: Representa el tamaño de la muestra.
- Z: Nivel de confianza que al 95 es 1.96.
- N: Tamaño de la población (32 trabajadores).
- p: Proporción esperada que se considera 0.5 cuando ésta no se conoce.
- q: Probabilidad de proporción no esperada ($q = 1 - p$).
- E: Margen de error aceptable de error muestral.

$$n = \frac{32 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{0.05^2 (94) + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)} = 30$$

La muestra estuvo constituida por 30 trabajadores, personal de la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Por lo que fue determinada como una muestra censal.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos:

La técnica que se utilizó en este estudio fue la entrevista, que consiste en utilizar a una persona (encuestador) que interpreta la pregunta de la encuesta con el único propósito de que el encuestado, no responda de manera diferente porque no entendió la interrogante; es decir, esta técnica no da lugar a respuestas erróneas.

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos:

El instrumento que se utilizó en este estudio fue la encuesta.

Variable 1: Liderazgo

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Datos generales

Título:	Cuestionario sobre El Liderazgo
Autor:	Br. Gustavo Adolfo Nuñez Rodríguez
Procedencia:	Lima – Perú, 2018
Objetivo:	Describir las características de la variable liderazgo del personal de la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1 de Lima, 2018.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral.
Estructura:	La escala consta de 18 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable liderazgo.

Variable 2: Satisfacción laboral

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Cuestionario sobre la variable Satisfacción laboral

Datos generales:

Título: Cuestionario sobre la Satisfacción laboral

Autor: Br. Gustavo Adolfo Nuñez Rodríguez

Procedencia: Lima – Perú, 2018

Objetivo: Describir las características de la variable Satisfacción laboral del personal de la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1 de Lima, 2018.

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Significación: El cuestionario está referido a determinar la relación entre clima organizacional y calidad de servicio.

Estructura: La escala consta de 18 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre

(4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable Satisfacción laboral.

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. Seguimiento práctico y teórico del proceso de la transacción:
2. Revisiones bibliográficas actualizadas acorde al tema de investigación.
3. Construcción de los instrumentos de acopio:
4. Cuestionario para la recolección de datos.
5. Puesta a prueba de los instrumentos de acopio.
6. Evaluación de la eficiencia de los instrumentos de acopio en función a los datos de información que se requieren.
7. Aplicación de los instrumentos:
8. Proceso propiamente de acopio de datos, a través de dos cuestionarios (instrumentos) que se diseñarán para la investigación.
9. Procesamiento de información:
10. Tratamiento, almacenamiento y sistematización de la información a través del Software SPSS (Paquete estadístico para las ciencias sociales) que permitirá consolidar la información para obtener los resultados en el proceso de investigación.

Procedimiento para el análisis de datos:

Dentro del procedimiento del análisis de datos de la información, la investigación se apoyará en el uso de datos que se recopilarán, para fines de la presente investigación. En función a esta fuente y a la técnica de la estadística descriptiva, se elaborará la consolidación de la información consistente y se analizará el comportamiento de los diversos indicadores relacionados a las variables de la investigación.

Dentro de las técnicas de análisis para la presente investigación se hará uso de las siguientes técnicas:

Evaluación crítica: Esta técnica se aplicará a los resultados preliminares y definidos en función al conocimiento estadístico y al razonamiento de análisis crítico, a fin de que mediante esta se evalúe el problema investigado.

Para conocer la fiabilidad de los resultados del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach que al procesarlo con el SPSS, dio el siguiente resultado.

Tabla 1: Estadísticos de Fiabilidad de Liderazgo

Alfa de Cronbach	N de Variables	N de Elementos
,856	5	18

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Tabla 2: Estadísticos de Fiabilidad de Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de Variables	N de Elementos
,852	5	18

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los coeficiente de fiabilidad obtenidos son: 0,856 (85,6%) y 0,852 (85,2%); es decir, tiene la confiabilidad según juicio de expertos como **ADECUADA**.

Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) definen:

La validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir (p. 200). Validez de expertos grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema (p. 204).

Para el procesamiento de datos y análisis de datos de la presente investigación se tiene previsto la utilización del programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) que es un programa informático muy usado en las ciencias exactas, sociales y aplicadas.

CAPITULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Con los resultados obtenidos de la encuesta, la que está compuesta por 36 preguntas, y se analizan para determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

Cada una de las preguntas es el resultado del trabajo con las variables, que previamente fue estructurado en dimensiones y luego en indicadores. Luego cada indicador relacionado con su dimensión fue incluido en la encuesta mediante la formulación de preguntas con el interés de conocer la opinión de los encuestados, que fueron considerados como importantes en la investigación.

Se tuvo especial cuidado en la elaboración de las preguntas de la encuesta, respecto a la forma de elaborar las interrogantes, cuidando que los participantes tengan conciencia sobre cada una de ellas; por este motivo, se estila formular las preguntas de manera **afirmativa** con el propósito de que sean clara y entendible.

El tipo de pregunta utilizada es cerrada de tipo Likert, porque es un tipo de interrogante de opinión la que se realiza en una escala de 5 alternativas, consideradas como suficientes para conocer la intensidad de respuesta de los participantes.

4.1.2. Técnicas de análisis de datos

Para contrastar las hipótesis, se ha empleado el método de Friedman (Fr), este método se ajusta a este tipo de investigación con carácter estadístico, en las que se seleccionan k grupos de n elementos considerando que tales elementos de cada grupo serán lo más parecidos posible entre sí, y a cada uno de los elementos del grupo se le aplica diferentes "tratamientos", para probar si los grupos k de n elementos tienen la misma distribución de información.

Cuando el estadístico “Fr” hallado es mayor al punto crítico fijado previamente en la tabla Chi-Cuadrado según los grados de libertad, se rechaza la hipótesis nula tomando en cuenta el determinado nivel de significación definido para el caso. Como son solamente dos alternativas, al rechazar una, se está aceptando la otra de manera automática.

Las hipótesis nula (H_0) y alternativa (H_1), se determinan de la siguiente manera:

H_0 : Todos los grupos k, tienen la misma distribución de información

H_1 : Todos los grupos k, no tienen la misma distribución de información

La hipótesis nula que se contrasta considera que las respuestas asociadas a cada uno de los "tratamientos", tienen la misma distribución de probabilidad o distribuciones con la misma mediana, relacionándola con la hipótesis alternativa de que por lo menos una de las respuestas se diferencia de las demás. Para poder utilizar esta prueba las respuestas deben ser variables continuas y estar medidas por lo menos en una escala ordinal, también puede emplearse con variables cualitativas.

4.1.2.1. Prueba de hipótesis del objetivo general: Liderazgo

Determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

Las estadísticas del objetivo general se dan a continuación:

Tabla 3: Variable y Dimensiones del Objetivo General

Alternativas	N	CN	AV	CS	S
Variable: Satisfacción Laboral	45	88	188	122	96
Dimensión: Liderazgo Autocrático	29	35	62	21	33
Dimensión: Liderazgo Liberal	37	36	51	38	18
Dimensión: Liderazgo Democrático	37	48	56	11	28

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Al 95% de confianza probar que existe relación significativa entre el liderazgo y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018. A continuación se realizará con el método señalado

la prueba de hipótesis respectiva:

1° Hipótesis a probar:

Nula (H₀): No existe relación significativa entre el liderazgo y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

Alternativa (H₁): Si existe relación significativa entre el liderazgo y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

2° **Grados de libertad:** Para $\alpha = 0,05$;

Los grados de libertad $(k - 1) = 4 - 1 = 3$.

Punto crítico, $\chi^2_{0,95} = 7,81$ (para tres grados de libertad.)

3° Prueba estadística:

Tabla 4: prueba del Objetivo General

Alternativas	N		CN		AV		CS		S		TOTAL
	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	
Satisfacción L	45	1	88	2	188	5	122	4	96	3	15
L. Autocrático	29	2	35	4	62	5	21	1	33	3	15
L. Liberal	37	3	36	2	51	5	38	4	18	1	15
L. Democrático	37	3	39	4	67	5	11	1	26	2	15
Sumas	9		12		20		10		9		60
Sumas²	81		144		400		100		81		806

Fuente: Elaboración propia del estudio

$$Fr = \frac{12}{4 \times 5(5 + 1)} 806 - 3 \times 4(5 + 1)$$

$$Fr = (12 / 120) 806 - 72 = 8,6$$

4° Decisión con los resultados obtenidos:

El resultado obtenido es 8,6, que es mayor al punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 7,81$); por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula (H₀); como consecuencia se acepta la hipótesis alternativa que dice, si existe relación significativa entre el liderazgo y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

4.1.2.2. Prueba de hipótesis del objetivo específico 1: Liderazgo autocrático

Determinar la relación entre el liderazgo autocrático y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

Las estadísticas del objetivo específico 1 se dan a continuación:

Tabla 5: Variable e Indicadores del Objetivo Específico 1

Alternativas	N	CN	AV	CS	S
Variable: Satisfacción Laboral	45	88	188	122	96
1. Imparten órdenes sin tomar en cuenta	2	0	11	3	14
2. Ejercen el control absoluto de sus act	0	0	14	8	8
3. Piden perfección en sus actividades	4	12	9	5	0
4. Son exigentes con las actividades que	4	9	11	2	4
5. Realizan un adecuado manejo de gru	7	14	9	0	0
6. Alguna vez se ha sentido excluido	12	0	8	3	7

Fuente: Elaboración propia del estudio

Al 95% de confianza probar que existe relación significativa entre el liderazgo autocrático y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018. A continuación se realizará con el método Friedman la prueba de hipótesis del específico 1.

1° Hipótesis a probar:

Nula (H_0): No existe relación significativa entre el liderazgo autocrático y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

Alternativa (H_1): Si existe relación significativa entre el liderazgo autocrático y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

2° Grados de libertad: Para $\alpha = 0,05$;

Los grados de libertad $(k - 1) = 7 - 1 = 6$.

Punto crítico, $\chi^2_{0,95} = 12,6$ (para seis grados de libertad.)

3° Prueba estadística:

Tabla 6: prueba del Objetivo Específico 1

Alternativas	N		CN		AV		CS		S		TOTAL
	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	
Satisfacción L	45	1	88	2	188	5	122	4	96	3	15
1. ordenes	2	2	0	1	11	4	3	3	14	5	15
2. Control	0	1,5	0	1,5	14	5	8	3,5	8	3,5	15
3. Perfección	4	2	12	5	9	4	5	3	0	1	15
4. Exigentes	4	2,5	9	4	11	5	2	1	4	2,5	15
5. Manejo de g	7	3	14	5	9	4	0	1,5	0	1,5	15
6. Excluido	12	5	0	1	8	4	3	2	7	3	15
Sumas		17		19,5		31		18		19,5	105
Sumas²		289		380,25		961		324		380,25	2334,5

Fuente: Elaboración propia del estudio.

$$Fr = \frac{12}{7 \times 5(5 + 1)} 2334,5 - 3 \times 7(5 + 1)$$

$$Fr = (12 / 210) 2334,5 - 126 = 7,4$$

4° Decisión con los resultados obtenidos:

El resultado obtenido es 7,4, que es menor al punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 12,6$); por lo tanto se acepta la Hipótesis Nula (H_0); que dice, no existe relación significativa entre el liderazgo autocrático y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

4.1.2.3. Prueba de hipótesis del objetivo específico 2: Liderazgo liberal

Determinar la relación entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

Las estadísticas del objetivo específico 2 se dan a continuación:

Tabla 7: Variable e Indicadores del Objetivo Específico 2

Alternativas	N	CN	AV	CS	S
Variable: Satisfacción Laboral	45	88	188	122	96
7. Tienen usualmente una actitud pasiva	0	3	12	12	3
8. Considera que los colaboradores son	7	3	14	6	0
9. Demuestran su creatividad libremente	3	10	2	6	9
10. Reciben con gratitud la aportaciones	10	6	14	0	0
11. Son protagonistas del clima laboral	9	3	6	9	3
12. Reconocen la Hiperespecialización	8	11	3	5	3

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Al 95% de confianza probar que existe relación significativa entre el liderazgo

liberal y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018. A continuación se realizará con el método Friedman la prueba de hipótesis del específico 2.

1° Hipótesis a probar:

Nula (H₀): No existe relación significativa entre el liderazgo liberal y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

Alternativa (H₁): Si existe relación significativa entre el liderazgo liberal y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

2° Grados de libertad: Para $\alpha = 0,05$;

Los grados de libertad $(k - 1) = 7 - 1 = 6$.

Punto crítico, $\chi^2_{0,95} = 12,6$ (para seis grados de libertad.)

3° Prueba estadística:

Tabla 8: prueba del Objetivo Específico 2

Alternativas	N		CN		AV		CS		S		TOTAL
	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	
Satisfacción L	45	1	88	2	188	5	122	4	96	3	15
7. Actitud	0	1	3	2,5	12	4,5	12	4,5	3	2,5	15
8. Independien	7	4	3	2	14	5	6	3	0	1	15
9. Creatividad	3	2	10	5	2	1	6	3	9	4	15
10. Aportacione	10	4	6	3	14	5	0	1,5	0	1,5	15
11. Protagonist	9	4,5	3	1,5	6	3	9	4,5	3	1,5	15
12. Hiperespec	8	4	11	5	3	1,5	5	3	3	1,5	15
Sumas		20,5		21		25		23,5		15	105
Sumas²		420,25		441		625		552,25		225	2263,5

Fuente: Elaboración propia del estudio.

$$Fr = \frac{12}{7 \times 5(5 + 1)} 2263,5 - 3 \times 7(5 + 1)$$

$$Fr = (12 / 210) 2263,5 - 126 = 3,34$$

4° Decisión con los resultados obtenidos:

El resultado obtenido es 3,34, que es menor al punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 12,6$);

por lo tanto se acepta la Hipótesis Nula (H_0); que dice, no existe relación significativa entre el liderazgo liberal y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

4.1.2.4. Prueba de hipótesis del objetivo específico 3: Liderazgo democrático

Determinar la relación entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

Las estadísticas del objetivo específico 3 se dan a continuación:

Tabla 9: Variable e Indicadores del Objetivo Específico 3

Alternativas	N	CN	AV	CS	S
Variable: Satisfacción Laboral	45	88	188	122	96
13.Solicitan opiniones a sus colaborado	7	11	9	0	3
14.Fomentan la participación de sus col	8	5	14	0	3
15.Percibe que existe comunicación con	0	7	15	0	8
16.Le brindan soluciones a las inquietud	7	5	8	4	6
17.Existe empatía con los directivos de	7	3	15	2	3
18.Motivan a su personal	8	8	6	5	3

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Al 95% de confianza probar que existe relación significativa entre el liderazgo democrático y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018. A continuación se realizará con el método Friedman la prueba de hipótesis del específico 3.

1° Hipótesis a probar:

Nula (H_0): No existe relación significativa entre el liderazgo democrático y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

Alternativa (H_1): Si existe relación significativa entre el liderazgo democrático y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

2° Grados de libertad: Para $\alpha = 0,05$;

Los grados de libertad $(k - 1) = 7 - 1 = 6$.

Punto crítico, $\chi^2_{0,95} = 12,6$ (para seis grados de libertad.)

3° Prueba estadística:

Tabla 10: prueba del Objetivo Específico 3

Alternativas	N		CN		AV		CS		S		TOTAL
	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	
Satisfacción L	45	1	88	2	188	5	122	4	96	3	15
13. Actitud	7	3	11	5	9	4	0	1	3	2	15
8. Independien	8	4	5	3	14	5	0	1	3	2	15
9. Creatividad	0	1,5	7	3	15	5	0	1,5	8	4	15
10. Aportacione	7	4	5	2	8	5	4	1	6	3	15
11. Protagonist	7	4	3	2,5	15	5	2	1	3	2,5	15
12. Hiperespec	8	4,5	8	4,5	6	3	5	2	3	1	15
Sumas		22		22		32		11,5		17,5	105
Sumas²		484		484		1024		132,25		306,25	2430,5

Fuente: Elaboración propia del estudio.

$$Fr = \frac{12}{7 \times 5(5 + 1)} 2430,5 - 3 \times 7(5 + 1)$$

$$Fr = (12 / 210) 2430,5 - 126 = 12,88$$

4° Decisión con los resultados obtenidos:

El resultado obtenido es 12,88, que es mayor al punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 12,6$); por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula (H_0); como consecuencia se acepta la hipótesis alternativa que dice, si existe relación significativa entre el liderazgo democrático y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima - 2018.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS, ETC.

Variable 1: LIDERAZGO

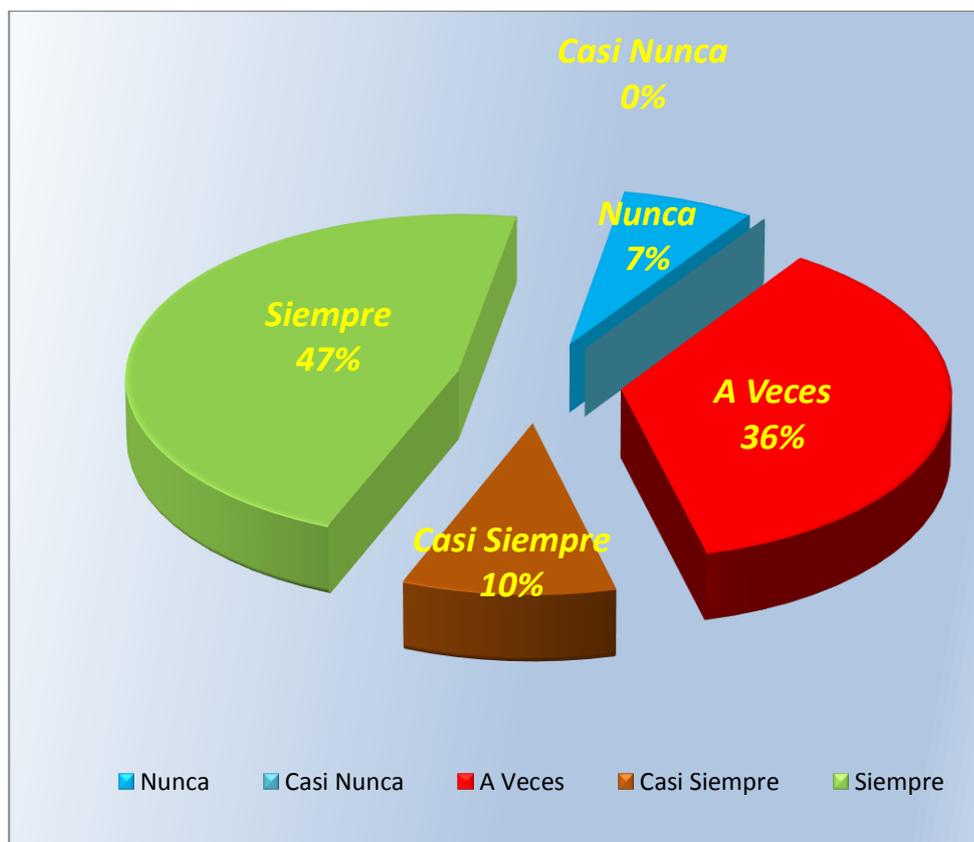
1 – Los directivos de su centro laboral imparten órdenes sin tomar en cuenta la opinión de sus colaboradores.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	2	7 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	11	36 %
Casi Siempre (CS)	3	10 %
Siempre (S)	14	47 %
Total	30	100 %

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 7%, a veces el 36%, casi siempre el 10% y siempre el 47%, creen que los directivos de su centro laboral imparten órdenes sin tomar en cuenta la opinión de sus colaboradores.

Gráfico N° 1: Dimensión **Autocrático**, Indicador: **Órdenes**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

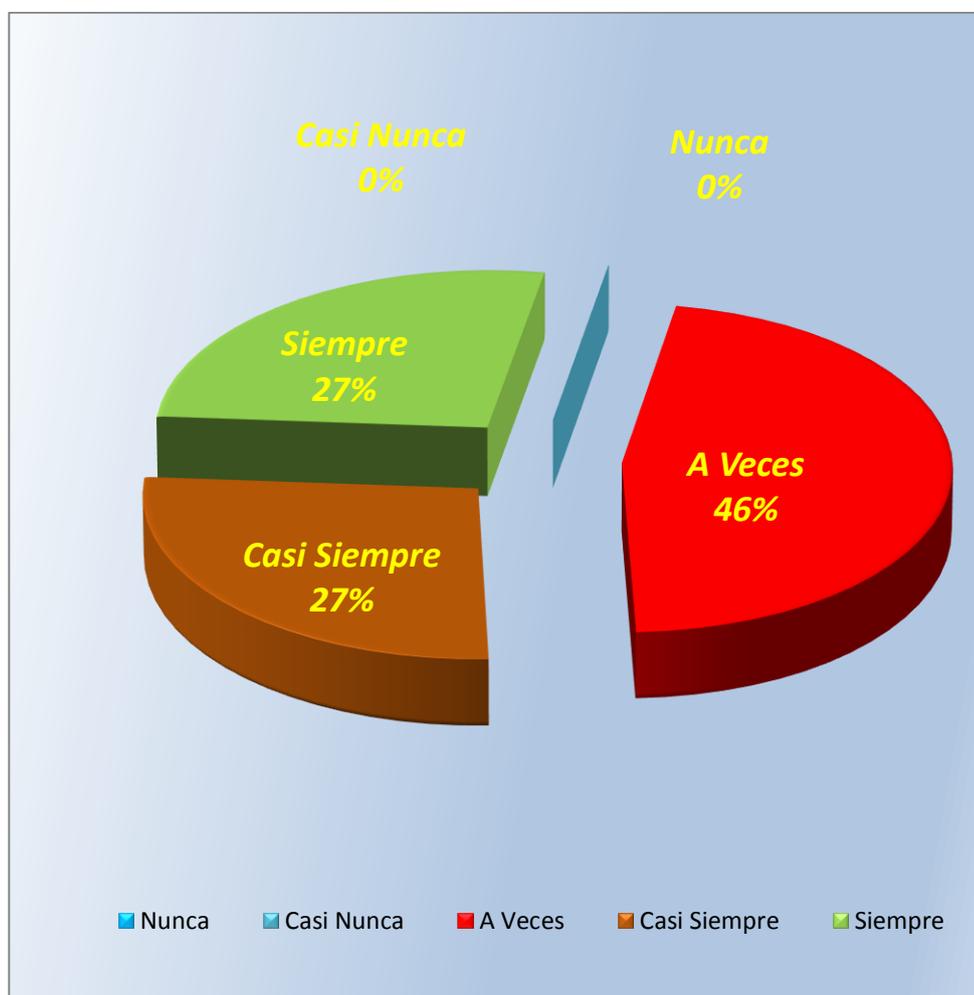
2 – Los directivos de su centro laboral ejercen el control absoluto de sus actividades diarias.

Tabla 12 Dimensión Autocrático		Indicador: Control	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	0	0 %	
Casi Nunca (CN)	0	0 %	
A Veces (AV)	14	46 %	
Casi Siempre (CS)	8	27 %	
Siempre (S)	8	27 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: a veces el 46%, casi siempre el 27% y siempre el 27%, creen que los directivos de su centro laboral ejercen el control absoluto de sus actividades diarias.

Gráfico 2: Dimensión **Autocrático**, Indicador: **Control**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

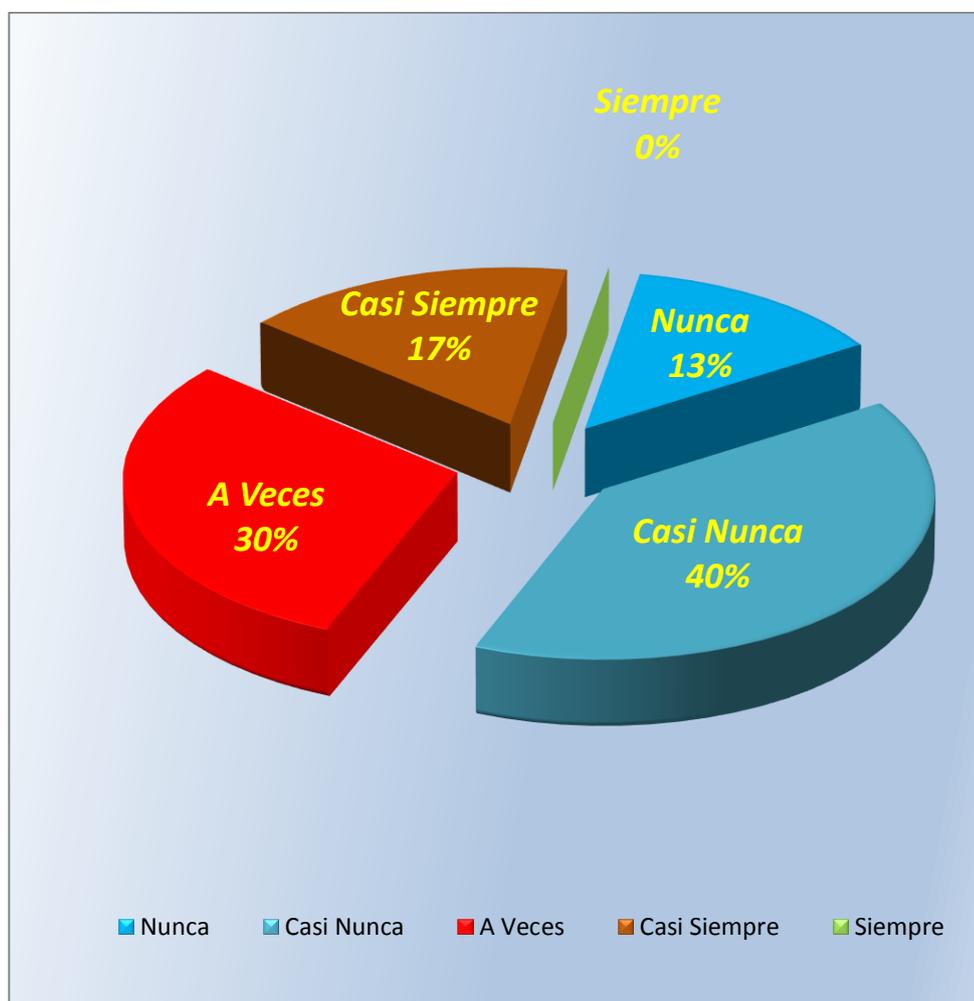
3 – Los directivos de su centro laboral piden perfección en sus actividades realizadas diariamente.

Tabla 13 Dimensión Autocrático		Indicador: Perfección	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	4	13 %	
Casi Nunca (CN)	12	40 %	
A Veces (AV)	9	30 %	
Casi Siempre (CS)	5	17 %	
Siempre (S)	0	0 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 13%, casi nunca el 40%, a veces el 30% y casi siempre el 17%, creen que los directivos de su centro laboral piden perfección en sus actividades realizadas diariamente.

Gráfico 3: Dimensión **Autocrático**, Indicador: **Perfección**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

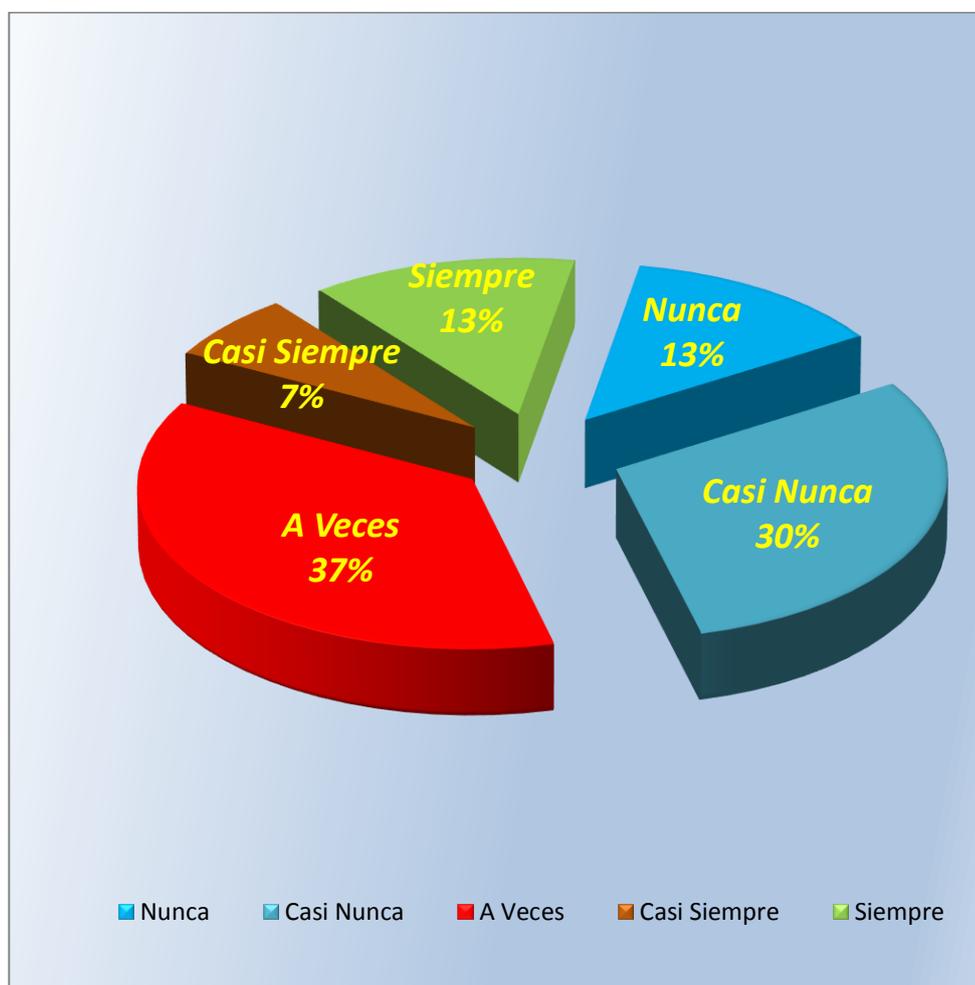
4 – Los directivos de su centro laboral son exigentes con las actividades que usted realiza a diario.

Tabla 14 Dimensión Autocrático		Indicador: Exigencias	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	4	13 %	
Casi Nunca (CN)	9	30 %	
A Veces (AV)	11	37 %	
Casi Siempre (CS)	2	7 %	
Siempre (S)	4	13 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 13%, casi nunca el 30%, a veces el 37%, casi siempre el 7% y siempre el 13%, creen que los directivos de su centro laboral son exigentes con las actividades que usted realiza a diario.

Gráfico 4: Dimensión **Autocrático**, Indicador: **Exigencias**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

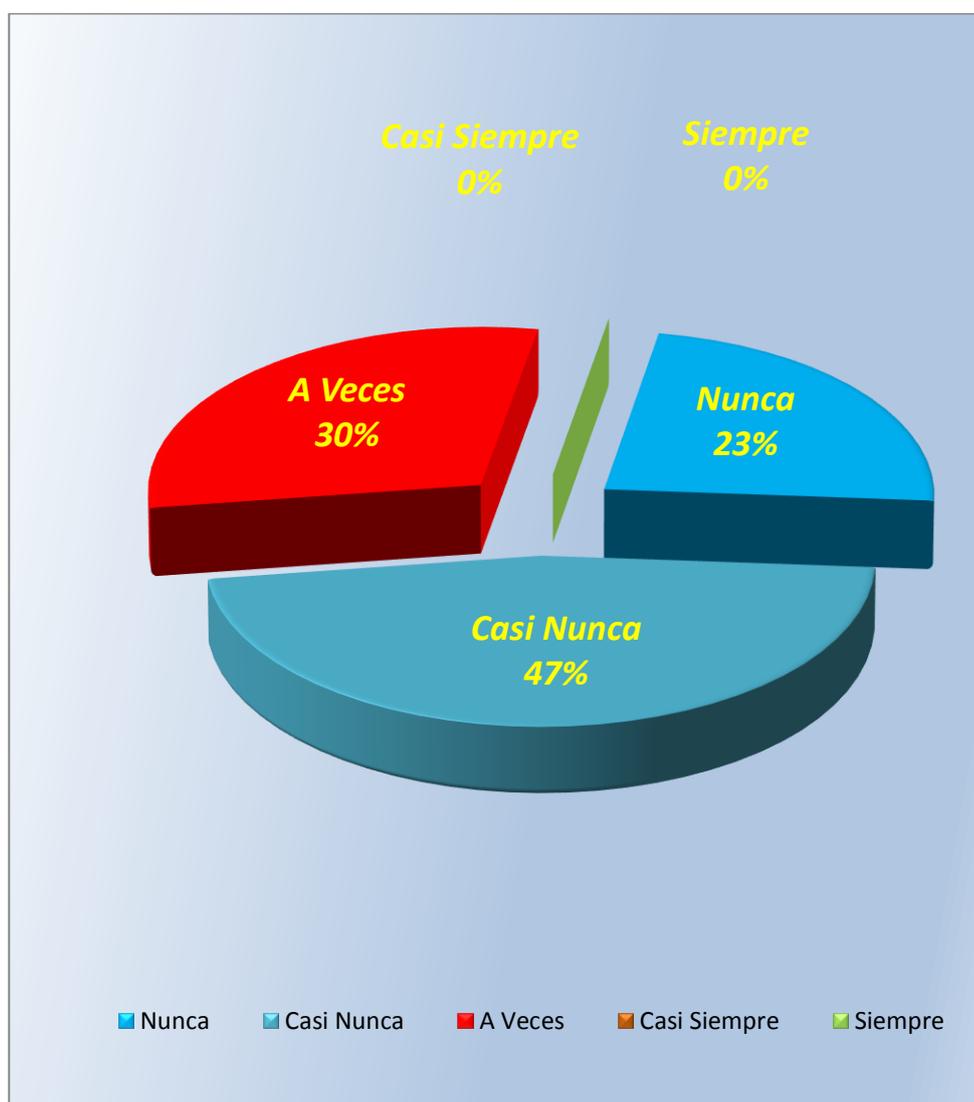
5 – Los directivos de su centro laboral realizan un adecuado manejo de grupo.

Tabla 15 Dimensión Autocrático		Indicador: Manejo de Grupo	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	7	23 %	
Casi Nunca (CN)	14	47 %	
A Veces (AV)	9	30 %	
Casi Siempre (CS)	0	0 %	
Siempre (S)	0	0 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 23%, casi nunca el 47% y a veces el 30%, creen que los directivos de su centro laboral realizan un adecuado manejo de grupo.

Gráfico 5: Dimensión **Autocrático**, Indicador: **Manejo de Grupo**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

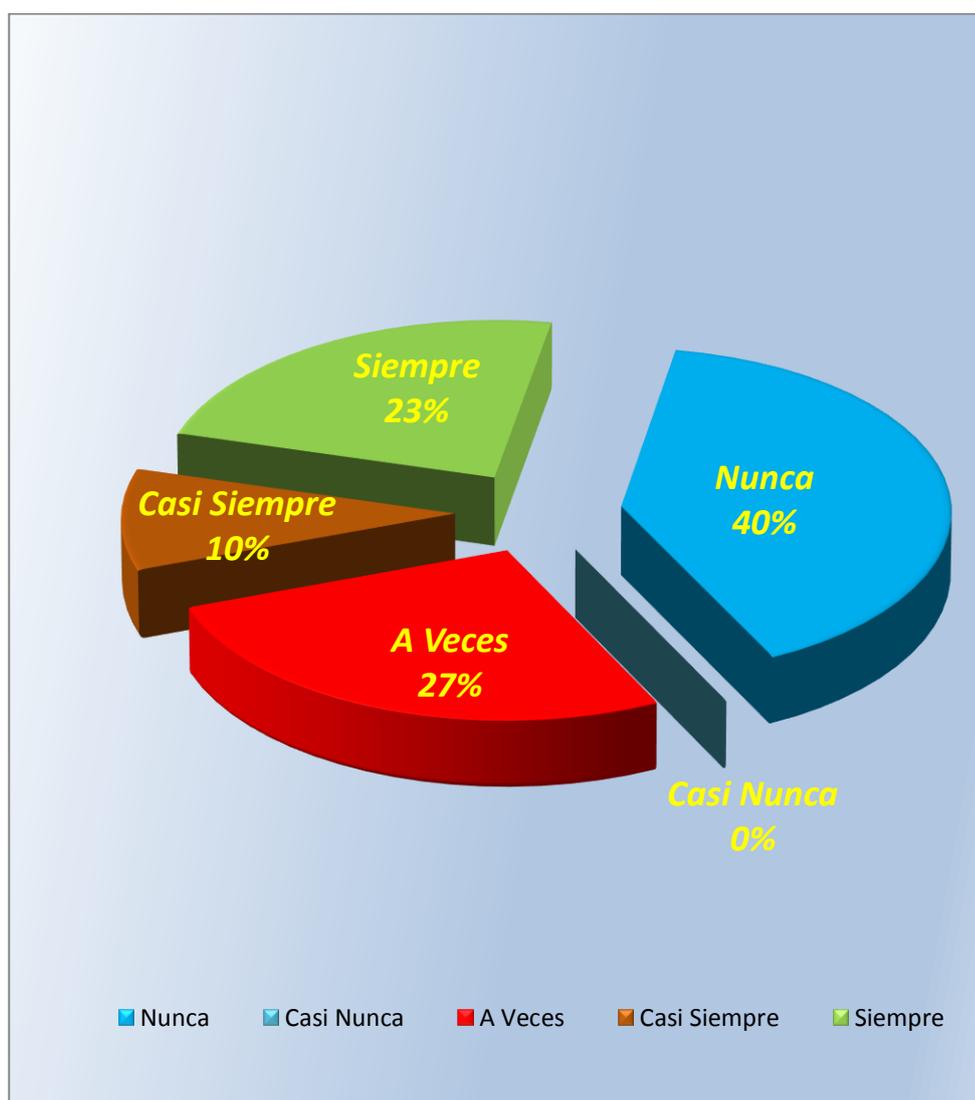
6 – Alguna vez se ha sentido excluido de su centro laboral.

Tabla 16 Dimensión Autocrático		Indicador: Exclusión	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	12	40 %	
Casi Nunca (CN)	0	0 %	
A Veces (AV)	8	27 %	
Casi Siempre (CS)	3	10 %	
Siempre (S)	7	23 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 40%, a veces el 27%, casi siempre el 10% y siempre el 23%, creen que alguna vez han sentido excluido de su centro laboral.

Gráfico 6: Dimensión **Autocrático**, Indicador: **Exclusión**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

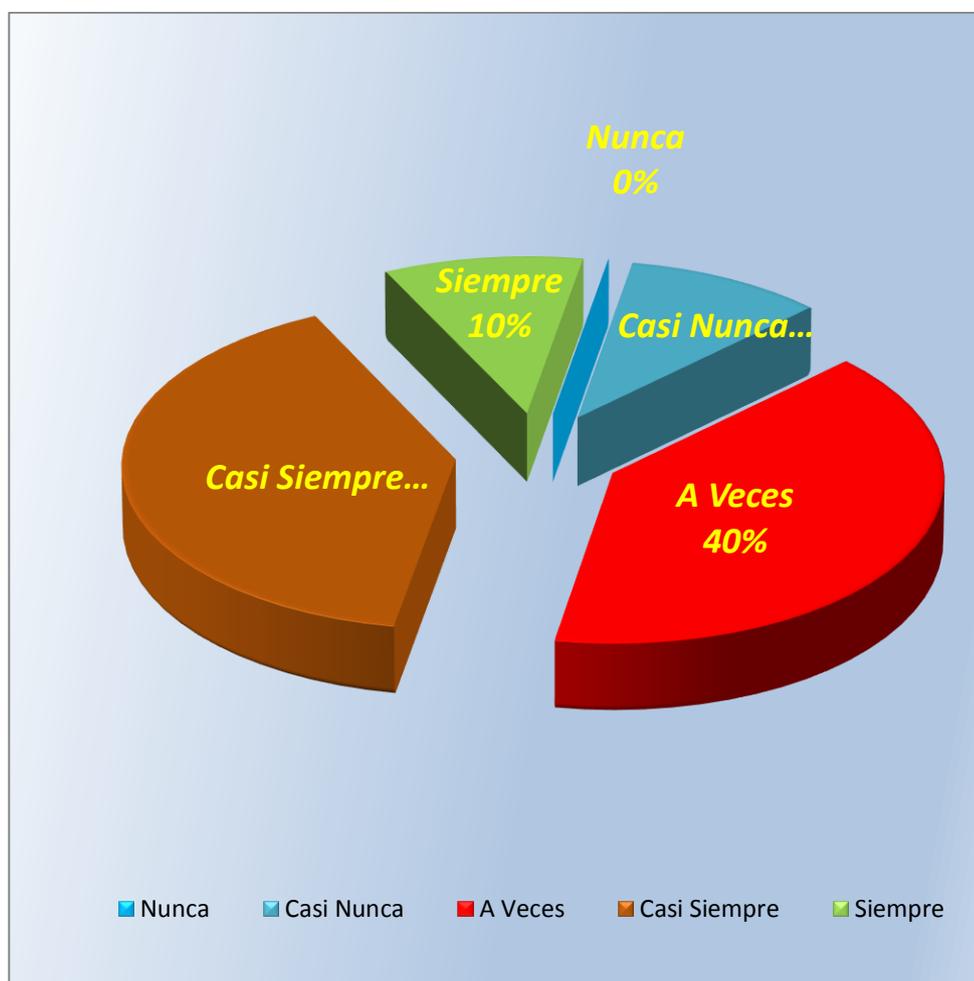
7 – Los directivos de su centro laboral tienen usualmente una actitud pasiva con sus colaboradores.

Tabla 17 Dimensión Liberal		Indicador: Actitud Pasiva	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	0	0 %	
Casi Nunca (CN)	3	10 %	
A Veces (AV)	12	40 %	
Casi Siempre (CS)	12	40 %	
Siempre (S)	3	10 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: casi nunca el 10%, a veces el 40%, casi siempre el 40% y siempre el 10%, creen que los directivos de su centro laboral tienen usualmente una actitud pasiva con sus colaboradores.

Gráfico 7: Dimensión **Liberal**, Indicador: **Actitud Pasiva**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

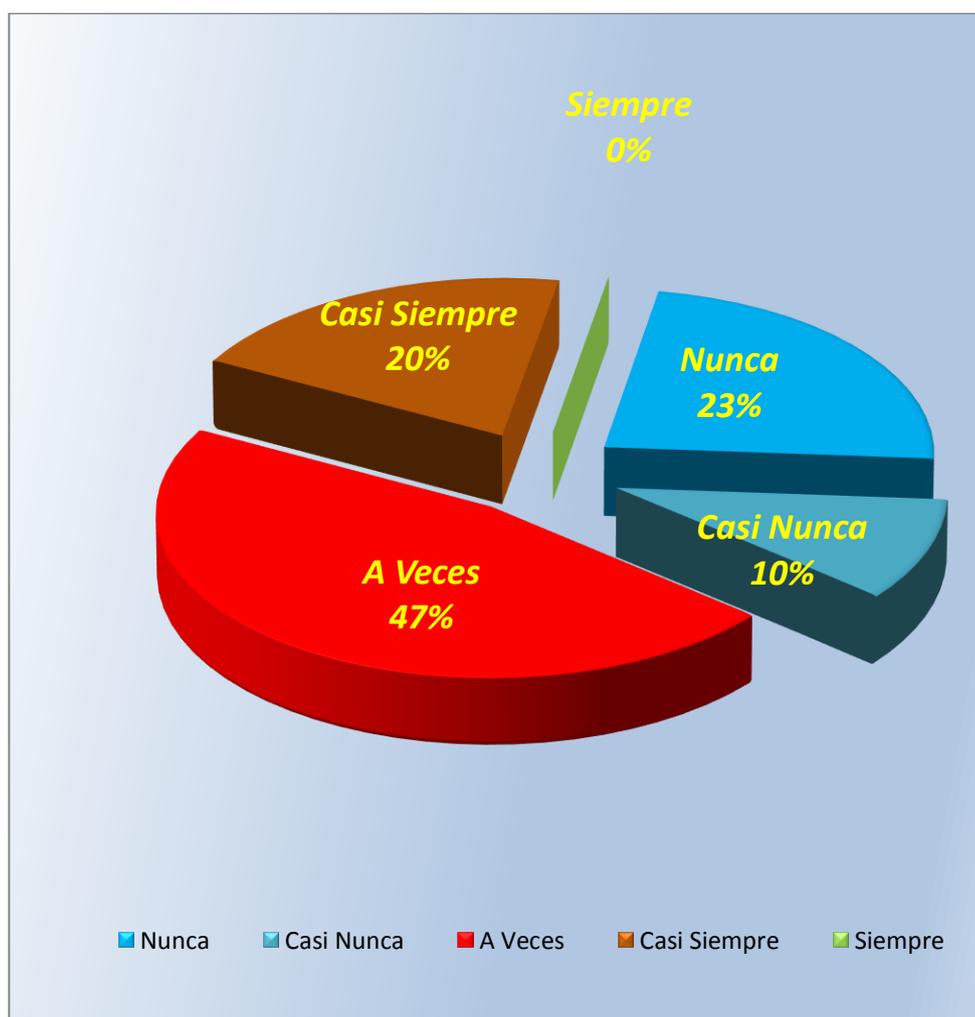
8 – Considera que los colaboradores son independientes en las actividades que realizan a diario.

Tabla 18 Dimensión Liberal		Indicador: Independientes	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	7	23 %	
Casi Nunca (CN)	3	10 %	
A Veces (AV)	14	47 %	
Casi Siempre (CS)	6	20 %	
Siempre (S)	0	0 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 23%, casi nunca el 10%, a veces el 47% y casi siempre el 20%, creen que son considerados como colaboradores independientes en las actividades que realizan a diario.

Gráfico 8: Dimensión **Liberal**, Indicador: **Independientes**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

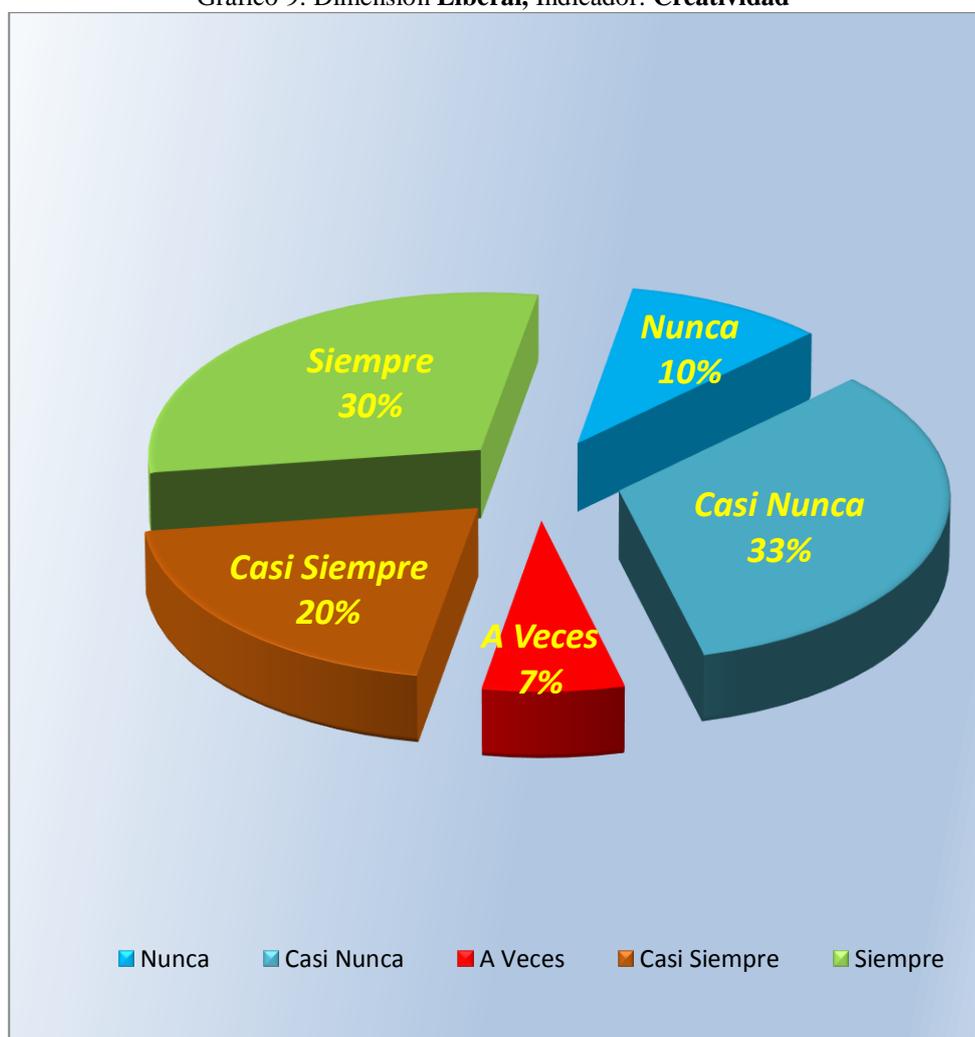
9 – Los colaboradores demuestran su creatividad libremente en sus actividades diarias.

Tabla 19 Dimensión Liberal		Indicador: Creatividad	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	3	10 %	
Casi Nunca (CN)	10	33 %	
A Veces (AV)	2	7 %	
Casi Siempre (CS)	6	20 %	
Siempre (S)	9	30 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 10%, casi nunca el 33%, a veces el 7%, casi siempre el 20% y siempre el 30%, creen que los colaboradores demuestran su creatividad libremente en sus actividades diarias.

Gráfico 9: Dimensión **Liberal**, Indicador: **Creatividad**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

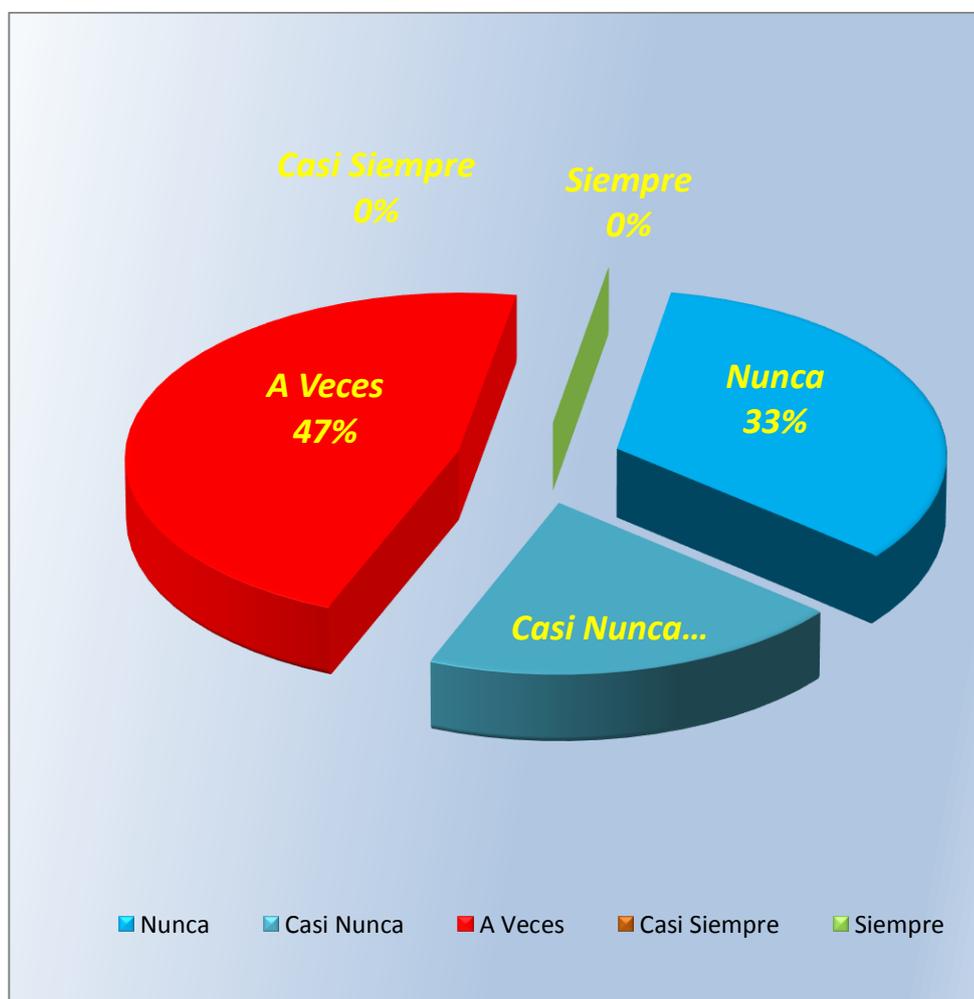
10 – Los directivos de su centro laboral reciben con gratitud las aportaciones o sugerencias de sus colaboradores.

Tabla 20 Dimensión Liberal		Indicador: Gratitud	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	10	33 %	
Casi Nunca (CN)	6	20 %	
A Veces (AV)	14	47 %	
Casi Siempre (CS)	0	0 %	
Siempre (S)	0	0 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 33%, casi nunca el 20% y a veces el 47%, creen que los directivos de su centro laboral reciben con gratitud las aportaciones o sugerencias de sus colaboradores.

Gráfico 10: Dimensión **Liberal**, Indicador: **Gratitud**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

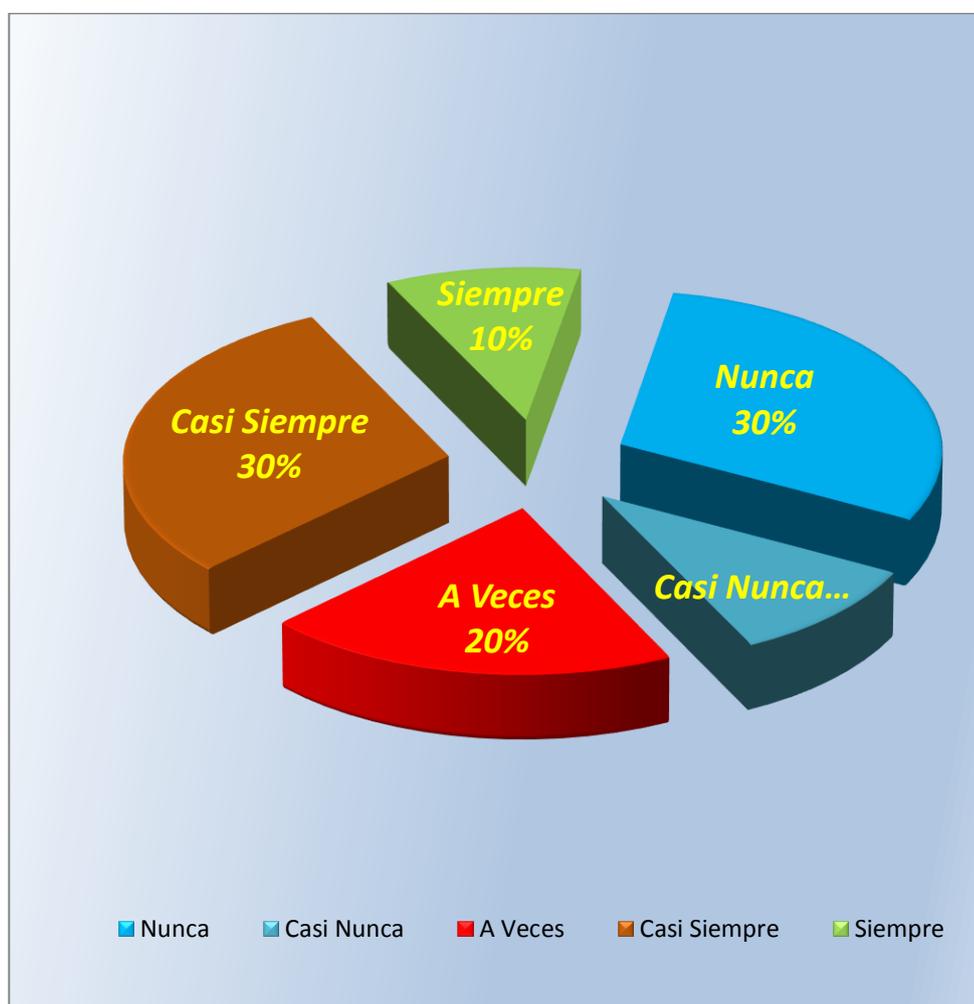
11 – Percibe usted que los directivos de su centro laboral son los protagonistas del clima laboral.

Tabla 21 Dimensión Liberal		Indicador: Protagonista	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	9	30 %	
Casi Nunca (CN)	3	10 %	
A Veces (AV)	6	20 %	
Casi Siempre (CS)	9	30 %	
Siempre (S)	3	10 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 30%, casi nunca el 10%, a veces el 20%, casi siempre el 30% y siempre el 10%, creen que los directivos de su centro laboral perciben que son los protagonistas del clima laboral.

Gráfico 11: Dimensión **Liberal**, Indicador: **Protagonista**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

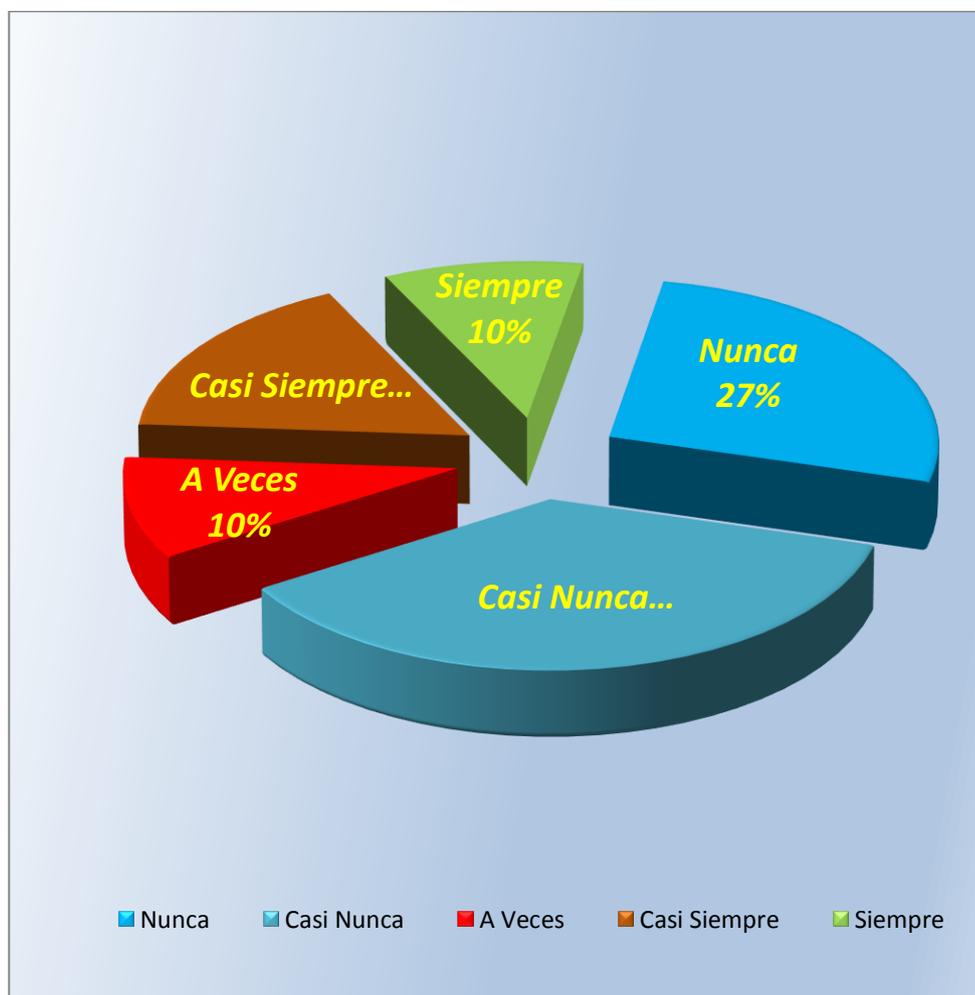
12 – Los directivos de su centro laboral reconocen la Híper especialización en los colaboradores.

Tabla 22 Dimensión Liberal		Indicador: Híper Especialización	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	8	27 %	
Casi Nunca (CN)	11	36 %	
A Veces (AV)	3	10 %	
Casi Siempre (CS)	5	17 %	
Siempre (S)	3	10 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 27%, casi nunca el 36%, a veces el 10%, casi siempre el 17% y siempre el 10%, creen que los directivos de su centro laboral reconocen la Híper especialización en los colaboradores.

Gráfico 12: Dimensión **Liberal**, Indicador: **Híper Especialización**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

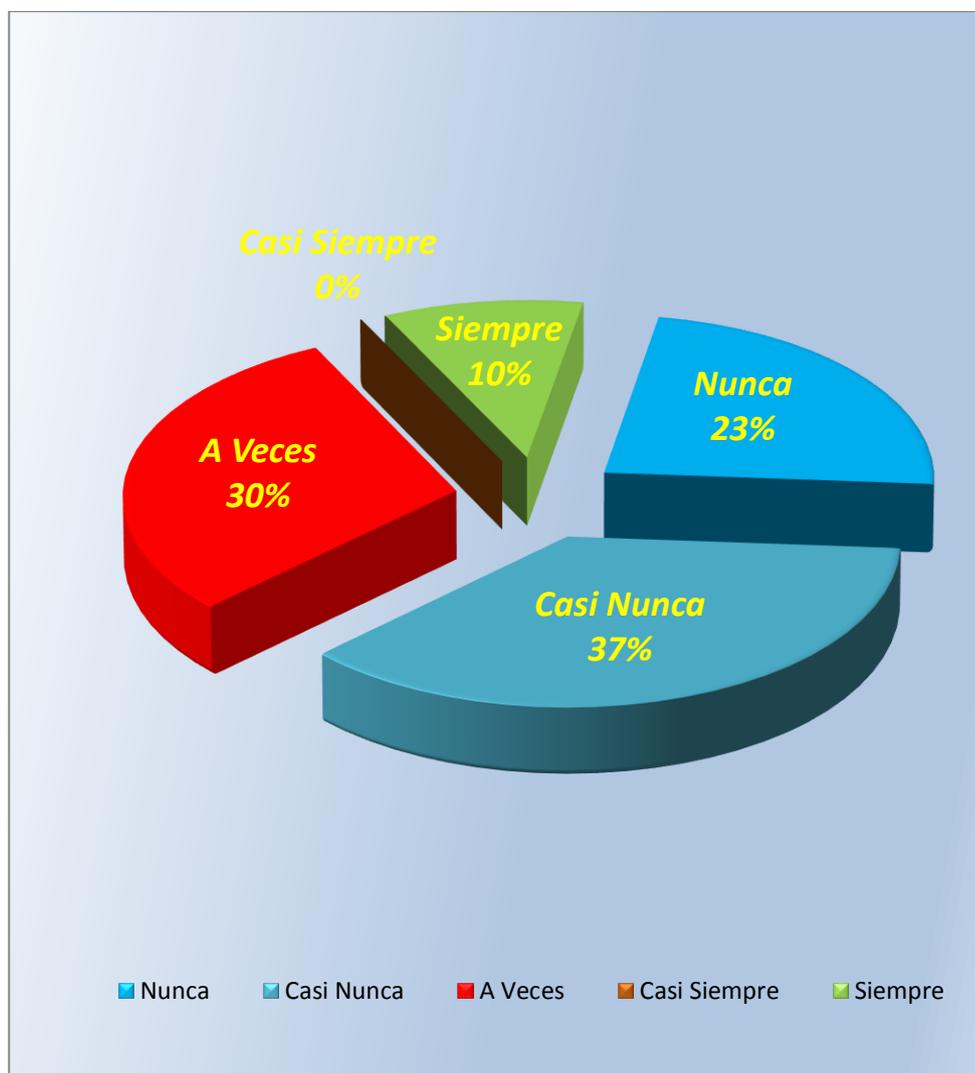
13 – Los directivos de su centro laboral solicitan opiniones a sus colaboradores.

Tabla 23 Dimensión Democrático		Indicador: Opinión	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	7	23 %	
Casi Nunca (CN)	11	37 %	
A Veces (AV)	9	30 %	
Casi Siempre (CS)	0	0 %	
Siempre (S)	3	10 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 23%, casi nunca el 37% a veces el 30% y siempre el 10%, creen que los directivos de su centro laboral solicitan opiniones a sus colaboradores.

Gráfico 13: Dimensión **Democrático**, Indicador: **Opinión**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

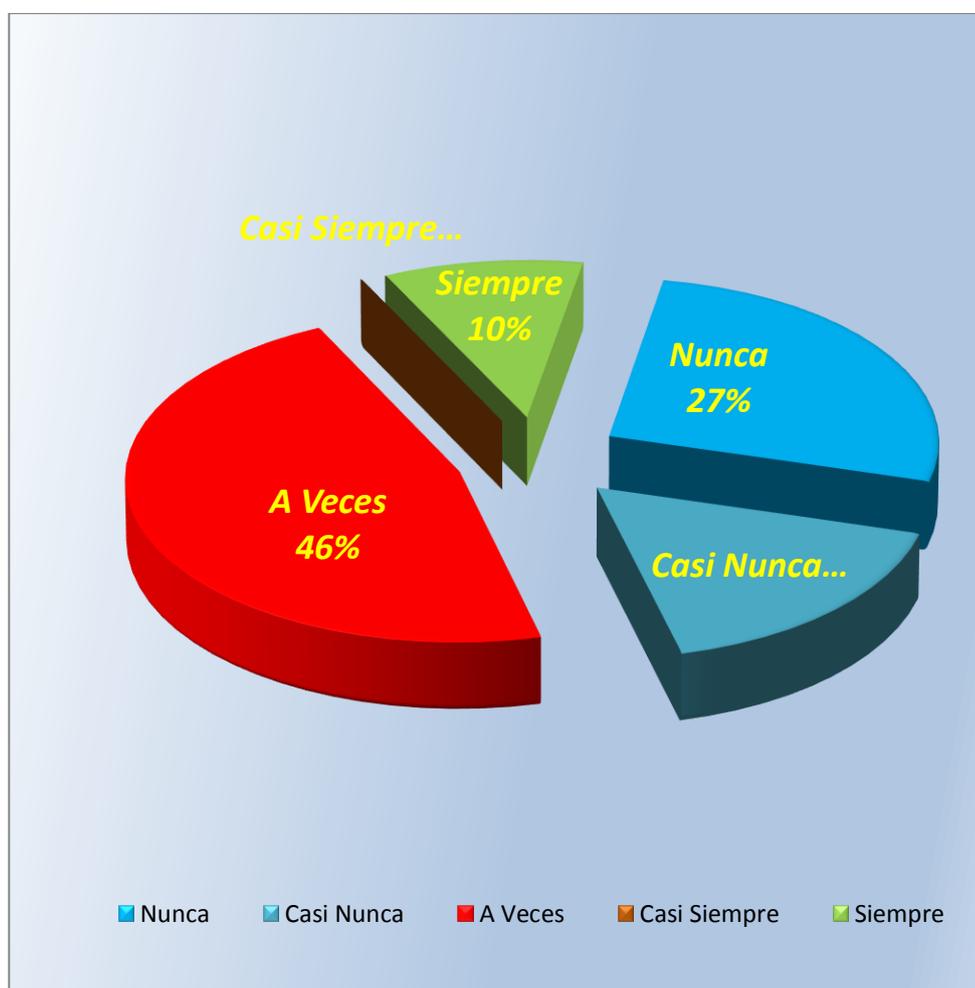
14 – Los directivos de su centro laboral fomentan la participación de sus colaboradores.

Tabla 24 Dimensión Democrático		Indicador: Participación	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	8	27 %	
Casi Nunca (CN)	5	17 %	
A Veces (AV)	14	46 %	
Casi Siempre (CS)	0	0 %	
Siempre (S)	3	10 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 27%, casi nunca el 17% a veces el 46% y siempre el 10%, creen que los directivos de su centro laboral fomentan la participación de sus colaboradores.

Gráfico 14 Dimensión Democrático, Indicador: Participación



Fuente: Elaboración propia del estudio.

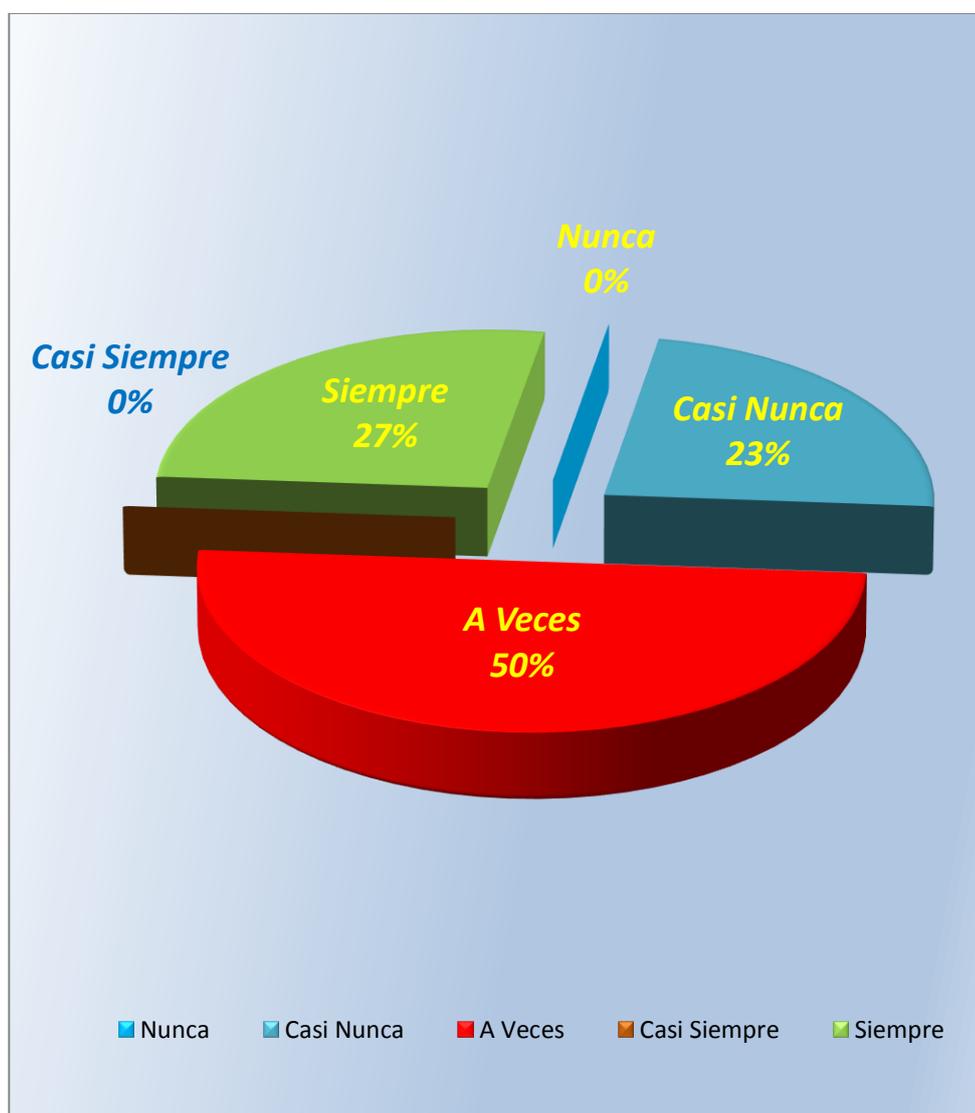
15 – Percibe que existe comunicación con los directivos de su centro laboral.

Tabla 25 Dimensión Democrático		Indicador: Comunicación	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	0	0 %	
Casi Nunca (CN)	7	23 %	
A Veces (AV)	15	50 %	
Casi Siempre (CS)	0	0 %	
Siempre (S)	8	27 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: casi nunca el 23% a veces el 50% y siempre el 27%, perciben que existe comunicación con los directivos de su centro laboral.

Gráfico 15: Dimensión **Democrático**, Indicador: **Comunicación**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

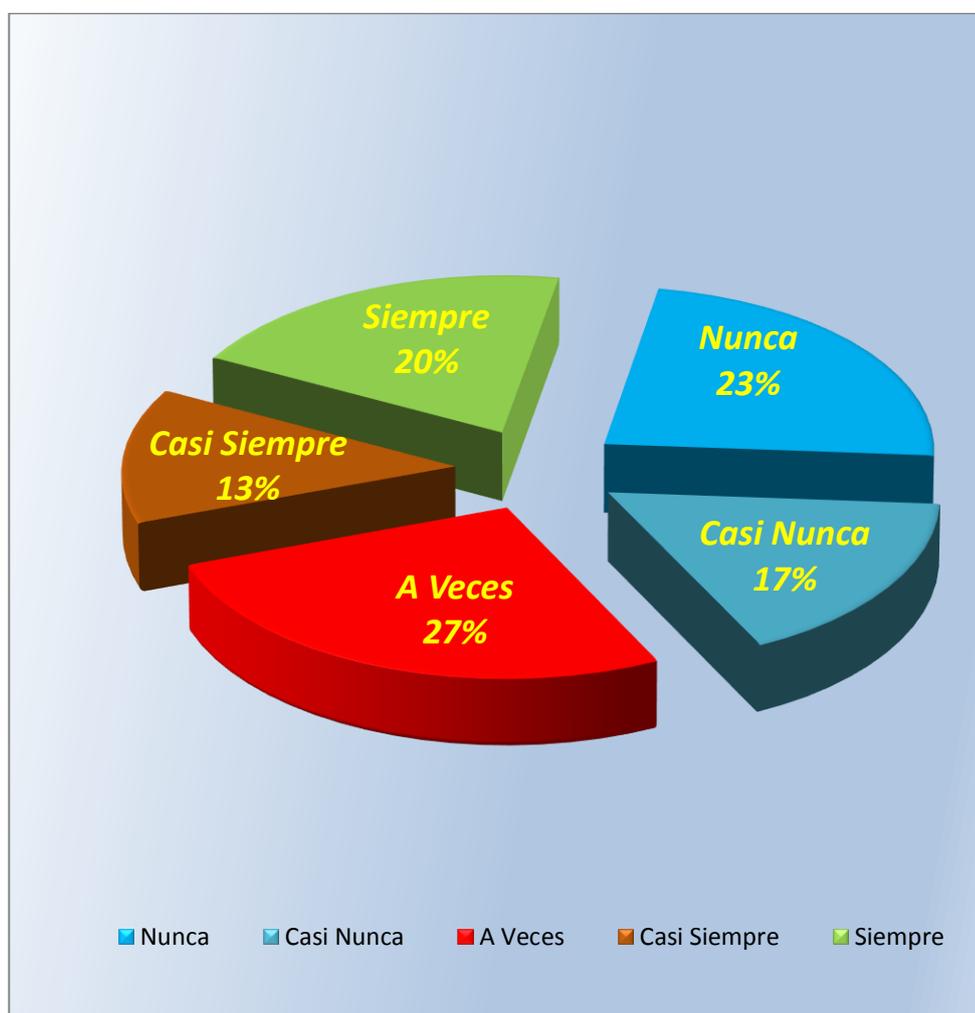
16 – Los directivos de su centro laboral le brindan soluciones a las inquietudes de su personal.

Tabla 26 Dimensión Democrático		Indicador: Soluciones	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	7	23 %	
Casi Nunca (CN)	5	17 %	
A Veces (AV)	8	27 %	
Casi Siempre (CS)	4	13 %	
Siempre (S)	6	20 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 23%, casi nunca el 17%, a veces el 27%, casi siempre el 13% y siempre el 20%, creen que los directivos de su centro laboral le brindan soluciones a las inquietudes de su personal.

Gráfico 16: Dimensión Democrático, Indicador: Soluciones



Fuente: Elaboración propia del estudio.

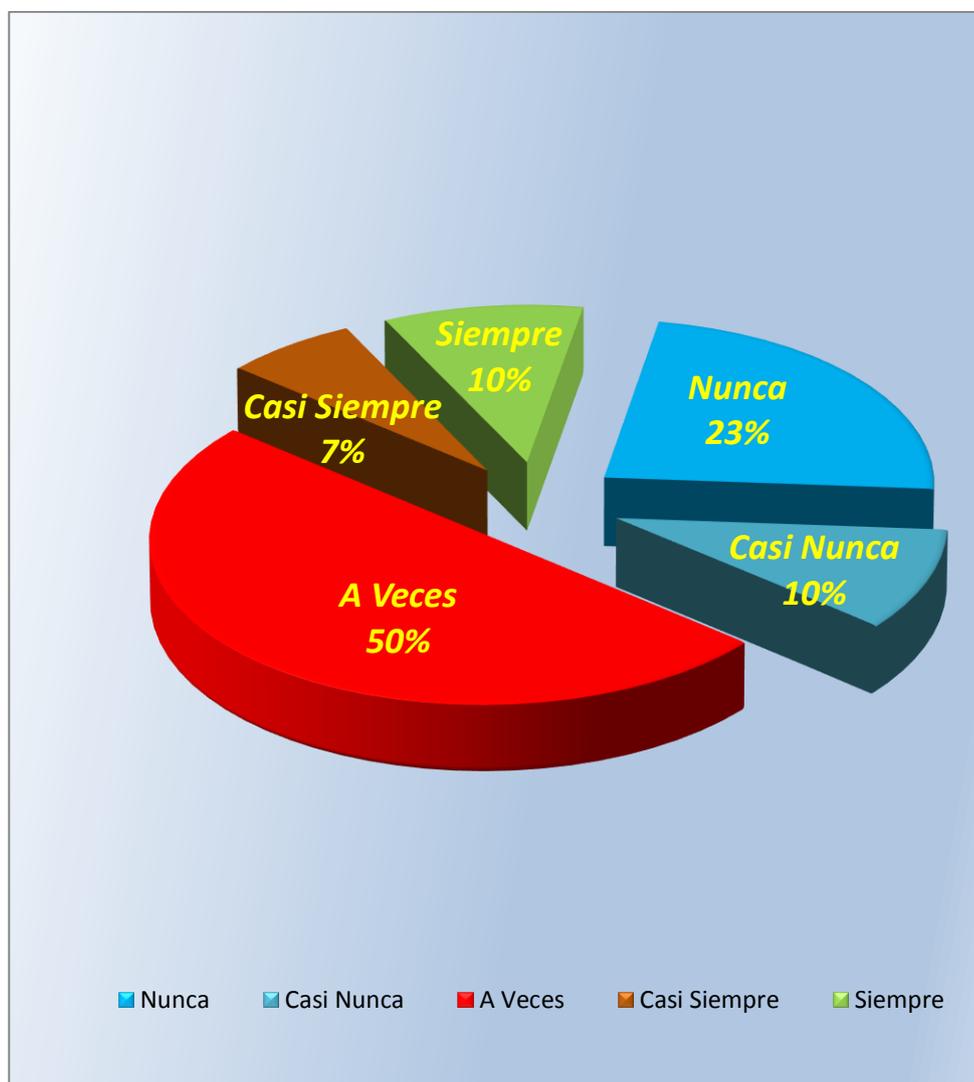
17 – Existe empatía con los directivos de su centro laboral.

Tabla 27 Dimensión Democrático		Indicador: Empatía	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	7	23 %	
Casi Nunca (CN)	3	10 %	
A Veces (AV)	15	50 %	
Casi Siempre (CS)	2	7 %	
Siempre (S)	3	10 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 23%, casi nunca el 10%, a veces el 50%, casi siempre el 7% y siempre el 10%, creen que existe empatía con los directivos de su centro laboral.

Gráfico 17: Dimensión **Democrático**, Indicador: **Empatía**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

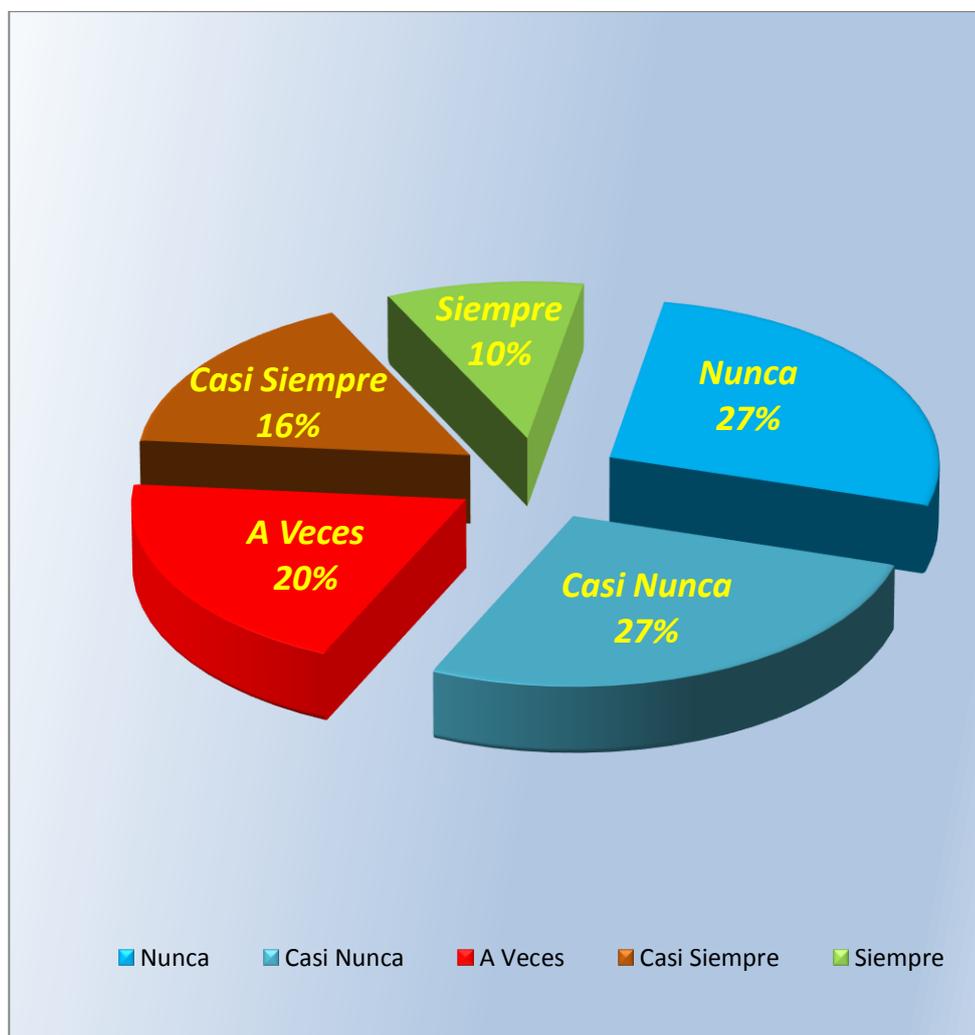
18 – Los directivos de su centro laboral motivan a su personal.

Tabla 28 Dimensión Democrático		Indicador: Motivan	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	8	27 %	
Casi Nunca (CN)	8	27 %	
A Veces (AV)	6	20 %	
Casi Siempre (CS)	5	16 %	
Siempre (S)	3	10 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 27%, casi nunca el 27%, a veces el 20%, casi siempre el 16% y siempre el 10%, creen que los directivos de su centro laboral motivan a su personal.

Gráfico 18: Dimensión **Democrático**, Indicador: **Motivan**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

Resumen acumulado de las preguntas de la 1 a la 6 de la variable Liderazgo

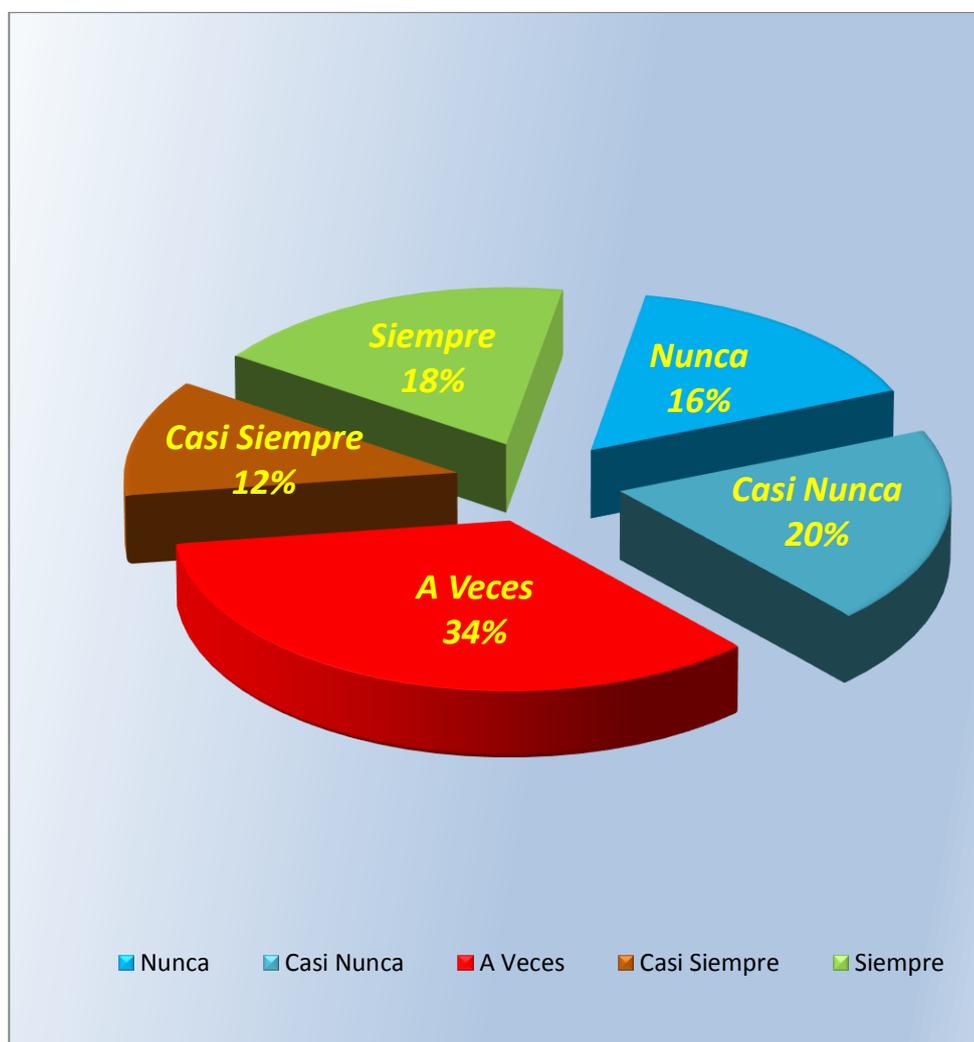
Tabla 29 Resumen Acumulado, Dimensión: **Liderazgo Autocrático**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	29	16 %
Casi Nunca (CN)	35	20 %
A Veces (AV)	62	34 %
Casi Siempre (CS)	21	12 %
Siempre (S)	33	18 %
Total	180	100 %

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Se observa que los encuestados contestaron: nunca el 16%, casi nunca el 20%, a veces el 34%, casi siempre el 12 y siempre el 18%, consideran que el liderazgo autocrático es tarea de los directivos del Mercado Municipal Minorista N° 1.

Gráfico 19: Resumen Acumulado, Dimensión: **Liderazgo Autocrático**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

Resumen acumulado de las preguntas de la 7 a la 12 de la variable Liderazgo

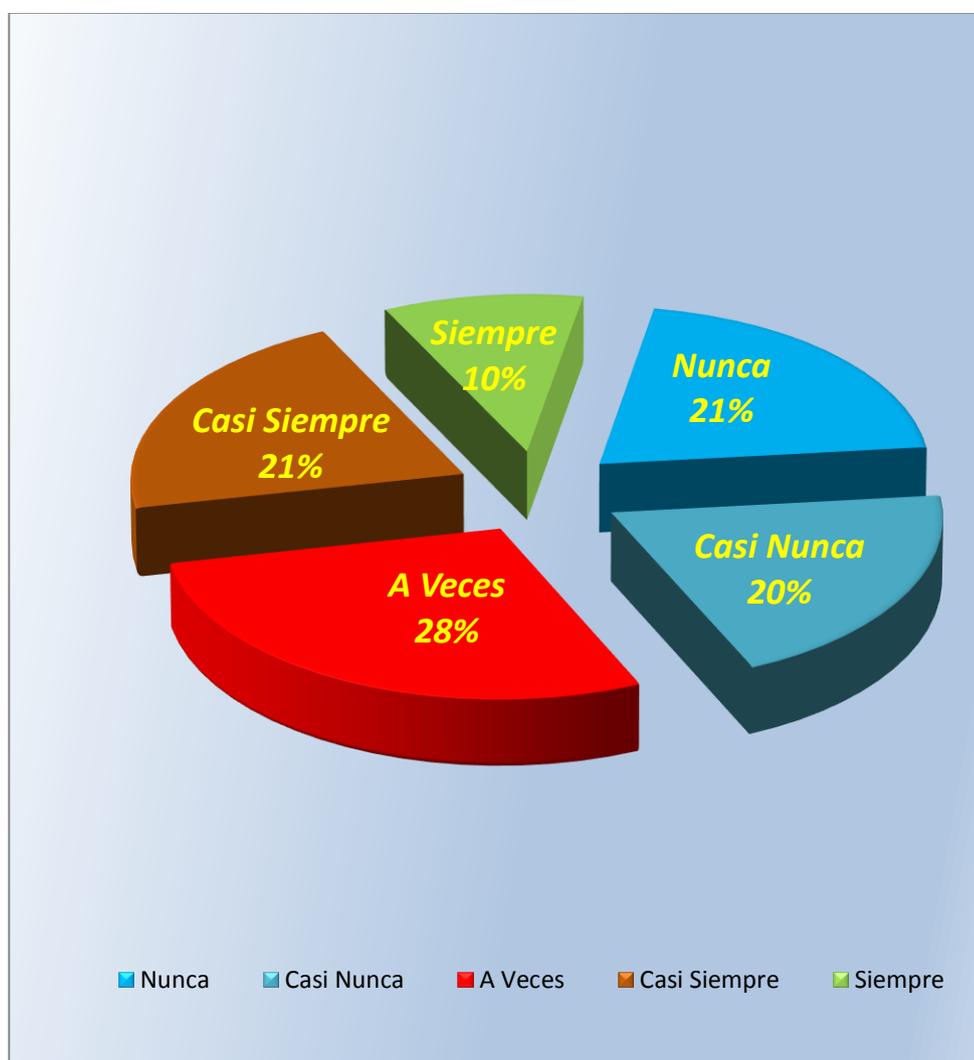
Tabla 30 Resumen Acumulado, Dimensión: **Liderazgo Liberal**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	37	21 %
Casi Nunca (CN)	36	20 %
A Veces (AV)	51	28 %
Casi Siempre (CS)	38	21 %
Siempre (S)	18	10 %
Total	180	100 %

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Se observa que los encuestados contestaron: nunca el 21%, casi nunca el 20%, a veces el 28%, casi siempre el 21 y siempre el 10%, consideran que el liderazgo liberal es tarea de los directivos del Mercado Municipal Minorista N° 1.

Gráfico 20: Resumen Acumulado, Dimensión: **Liderazgo Liberal**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

Resumen acumulado de las preguntas de la 13 a la 18 de la variable Liderazgo

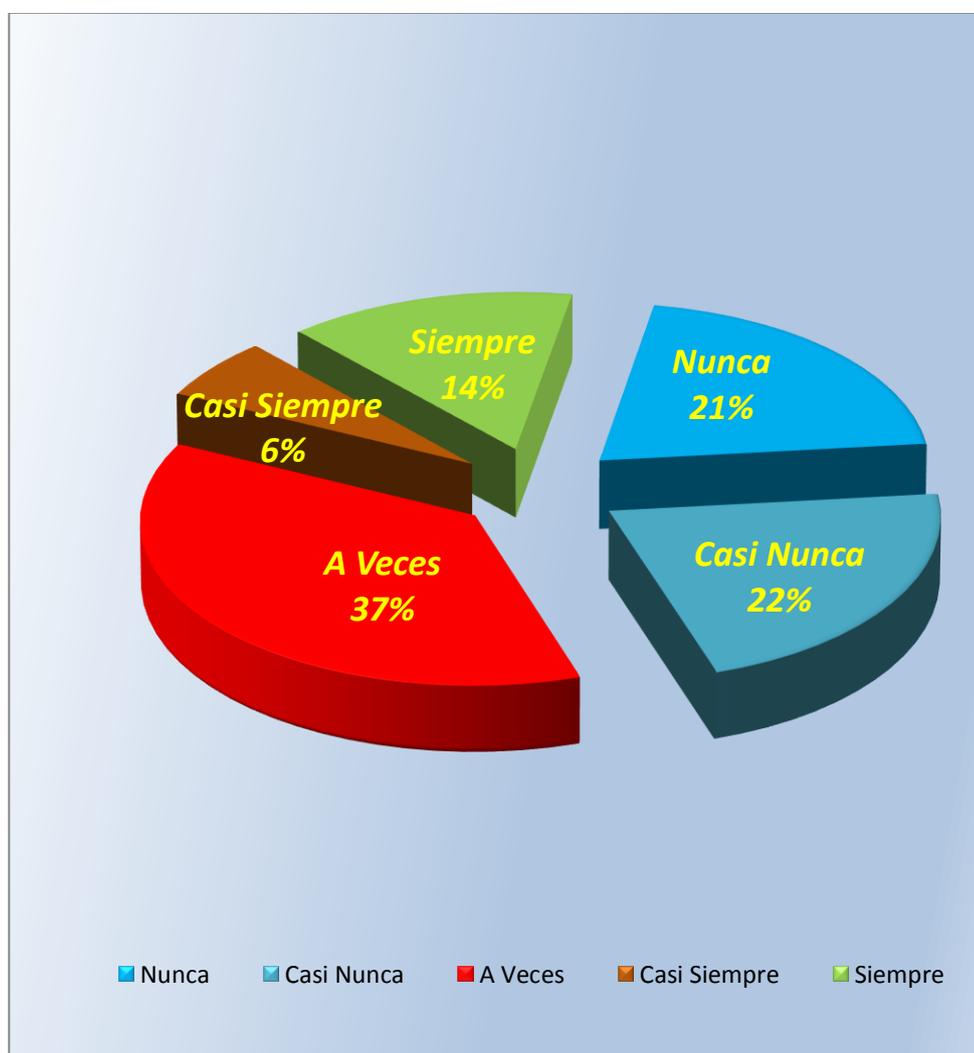
Tabla 31 Resumen Acumulado, Dimensión: **Liderazgo Democrático**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	37	21 %
Casi Nunca (CN)	39	22 %
A Veces (AV)	67	37 %
Casi Siempre (CS)	11	6 %
Siempre (S)	26	14 %
Total	180	100 %

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Se observa que los encuestados contestaron: nunca el 21%, casi nunca el 22%, a veces el 37%, casi siempre el 6% y siempre el 14%, consideran que el liderazgo democrático es tarea de los directivos del Mercado Municipal Minorista N° 1.

Gráfico 21: Resumen Acumulado, Dimensión: **Liderazgo Democrático**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL

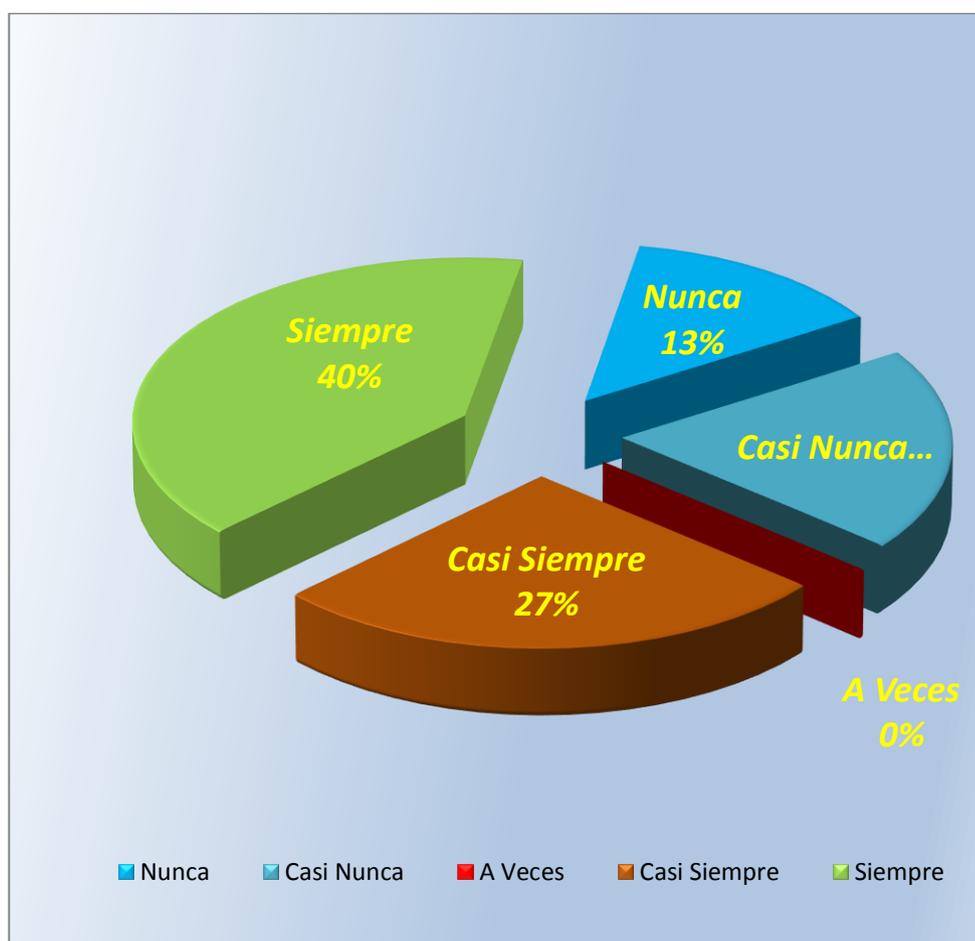
1 – Observa que el incremento del capital de su centro laboral es consecuencia de la satisfacción laboral del personal.

Tabla 32 Dimensión Productividad		Indicador: Incremento de Capital	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	4	13 %	
Casi Nunca (CN)	6	20 %	
A Veces (AV)	0	0 %	
Casi Siempre (CS)	8	27 %	
Siempre (S)	12	40 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 13%, casi nunca el 20%, casi siempre el 27% y siempre el 40%, observan que el incremento del capital de su centro laboral es consecuencia de la satisfacción laboral del personal.

Gráfico 22: Dimensión **Productividad**, Indicador: **Incremento de Capital**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

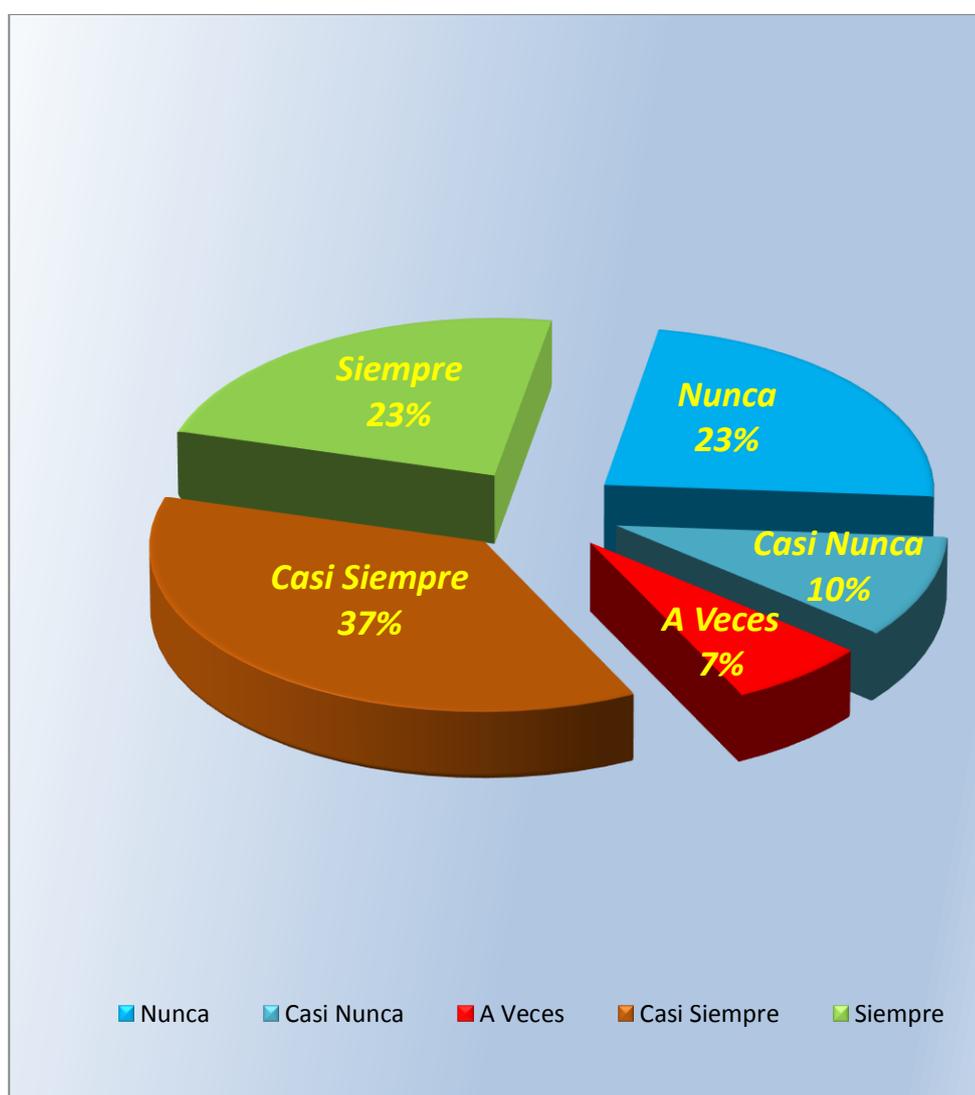
2 – La ejecución de tareas se realiza con un adecuado manejo de tiempo.

Tabla 33 Dimensión Productividad		Indicador: Manejo de Tiempo	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	7	23 %	
Casi Nunca (CN)	3	10 %	
A Veces (AV)	2	7 %	
Casi Siempre (CS)	11	37 %	
Siempre (S)	7	23 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 23%, casi nunca el 10%, a veces el 7%, casi siempre el 37% y siempre el 23%, observan que la ejecución de tareas se realiza con un adecuado manejo de tiempo.

Gráfico 23: Dimensión **Productividad**, Indicador: **Manejo de Tiempo**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

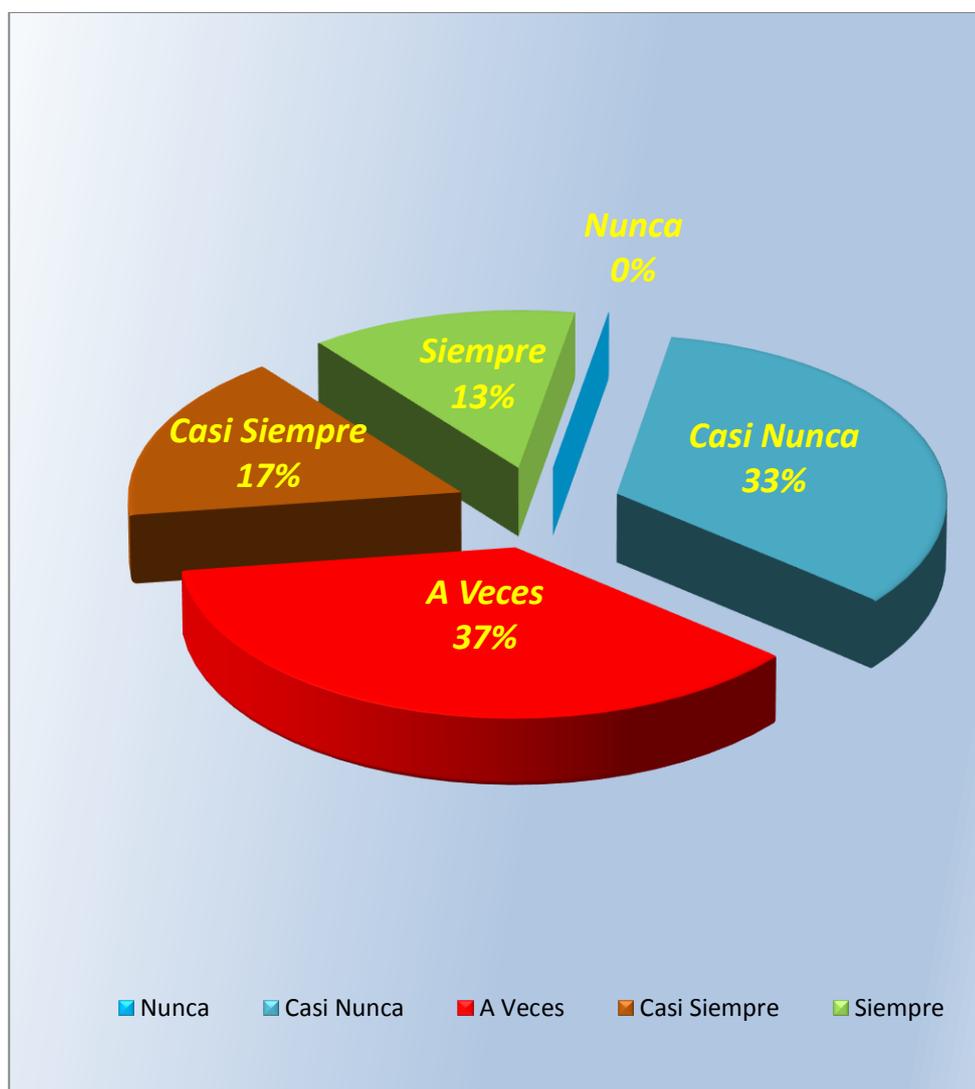
3 – Cree que el personal de su centro laboral es eficiente en sus actividades.

Tabla 34 Dimensión Productividad		Indicador: Eficiente	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	0	0 %	
Casi Nunca (CN)	10	33 %	
A Veces (AV)	11	37 %	
Casi Siempre (CS)	5	17 %	
Siempre (S)	4	13 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: casi nunca el 33%, a veces el 37%, casi siempre el 17% y siempre el 13%, creen que el personal de su centro laboral es eficiente en sus actividades.

Gráfico 24: Dimensión **Productividad**, Indicador: **Eficiente**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

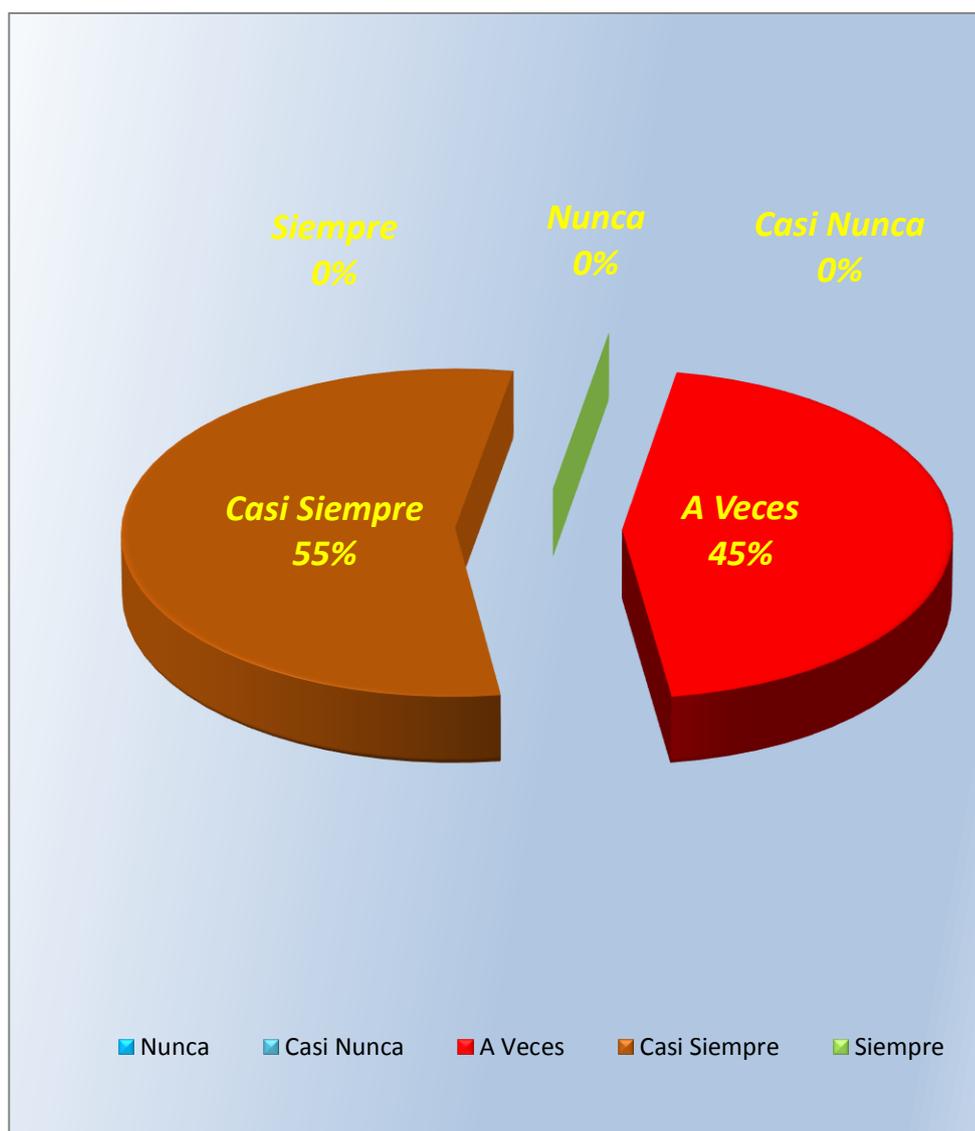
4 – Considera que el personal de su centro laboral es eficaz en sus actividades.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	9	45 %
Casi Siempre (CS)	11	55 %
Siempre (S)	0	0 %
Total	30	100 %

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: a veces el 45% y casi siempre el 55%, consideran que el personal de su centro laboral es eficaz en sus actividades.

Gráfico 25: Dimensión **Productividad**, Indicador: **Eficaz**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

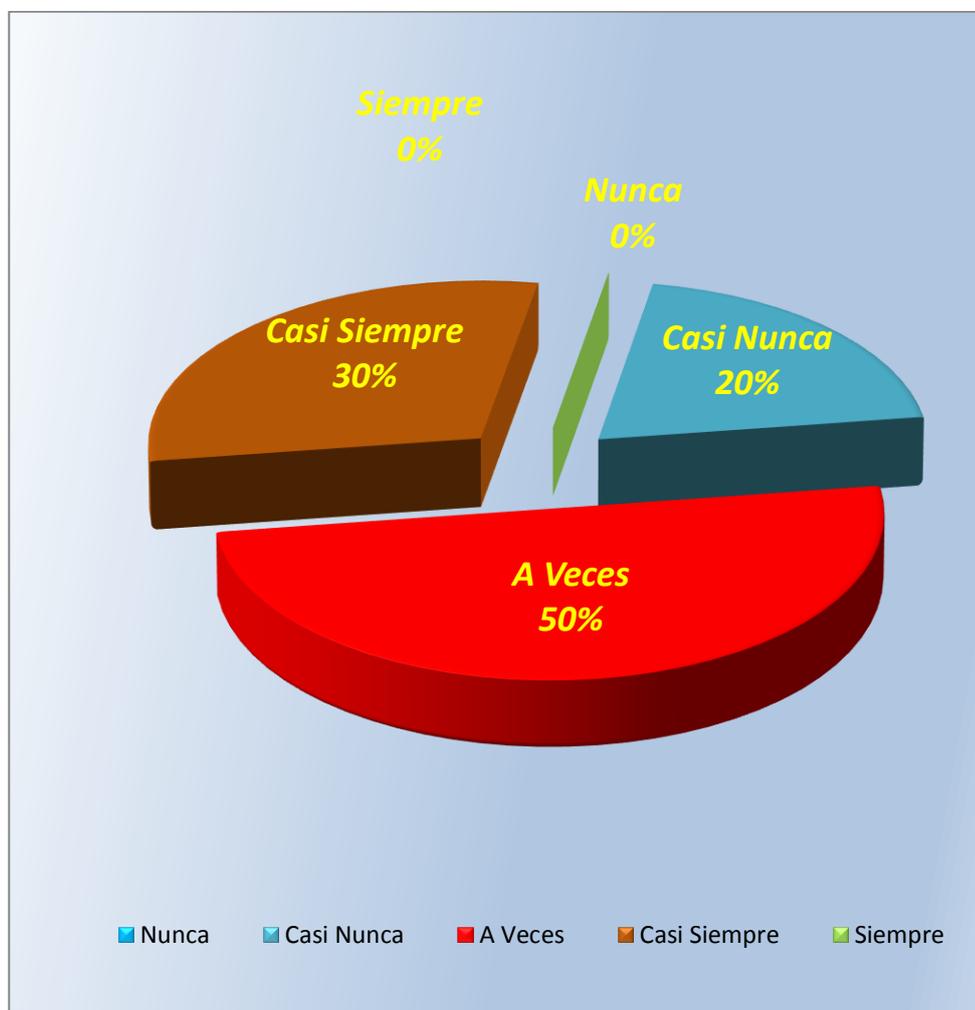
5 – Cree que el personal utiliza óptimamente los recursos los recursos empleados en sus actividades.

Tabla 36 Dimensión Productividad		Indicador: Uso Óptimo	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	0	0 %	
Casi Nunca (CN)	6	20 %	
A Veces (AV)	15	50 %	
Casi Siempre (CS)	9	30 %	
Siempre (S)	0	0 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: casi nunca el 20%, a veces el 50% y casi siempre el 30%, creen que el personal utiliza óptimamente los recursos los recursos empleados en sus actividades.

Gráfico 26: Dimensión **Productividad**, Indicador: **Uso Óptimo**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

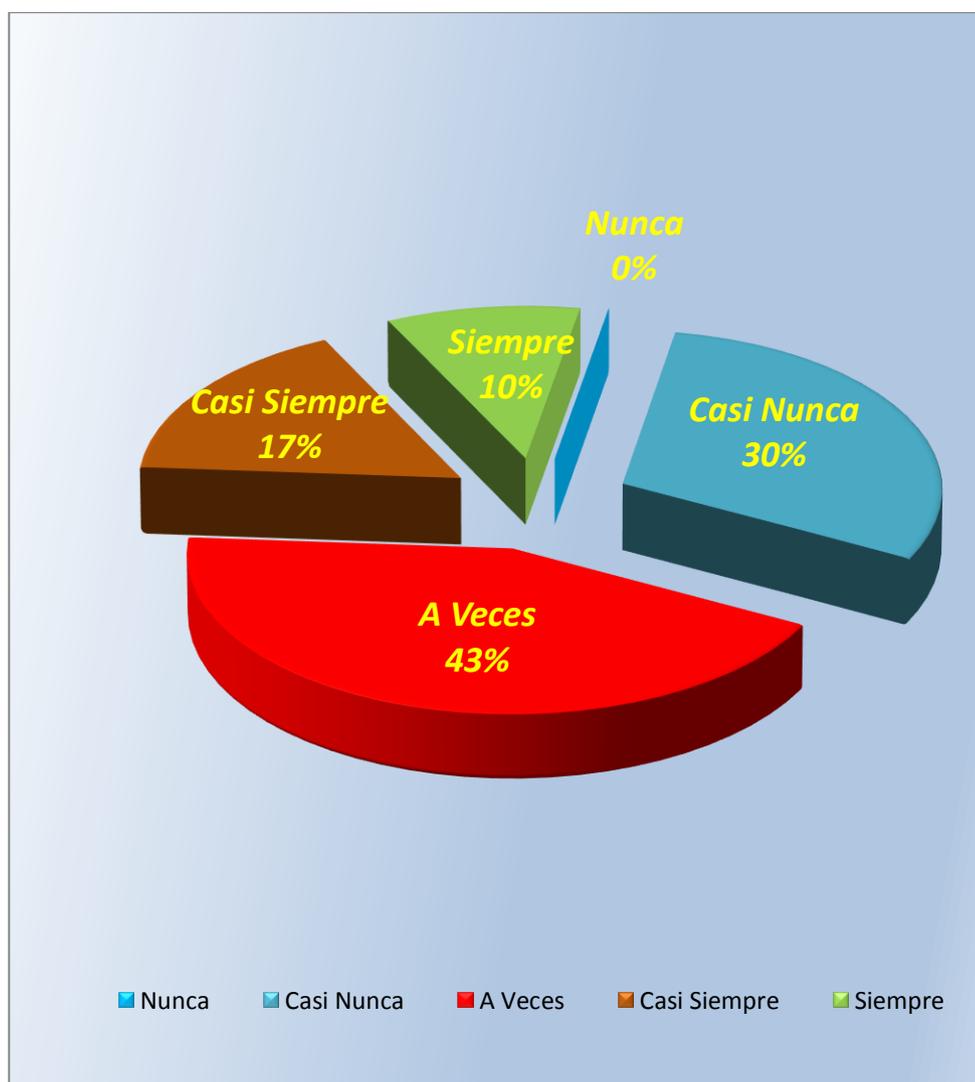
6 – El personal de su centro laboral supera su rendimiento con facilidad.

Tabla 37 Dimensión Productividad		Indicador: Rendimiento	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	0	0 %	
Casi Nunca (CN)	9	30 %	
A Veces (AV)	13	43 %	
Casi Siempre (CS)	5	17 %	
Siempre (S)	3	10 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: casi nunca el 30%, a veces el 43%, casi siempre el 17% y siempre el 10%, creen que el personal de su centro laboral supera su rendimiento con facilidad.

Gráfico 27: Dimensión **Productividad**, Indicador: **Rendimiento**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

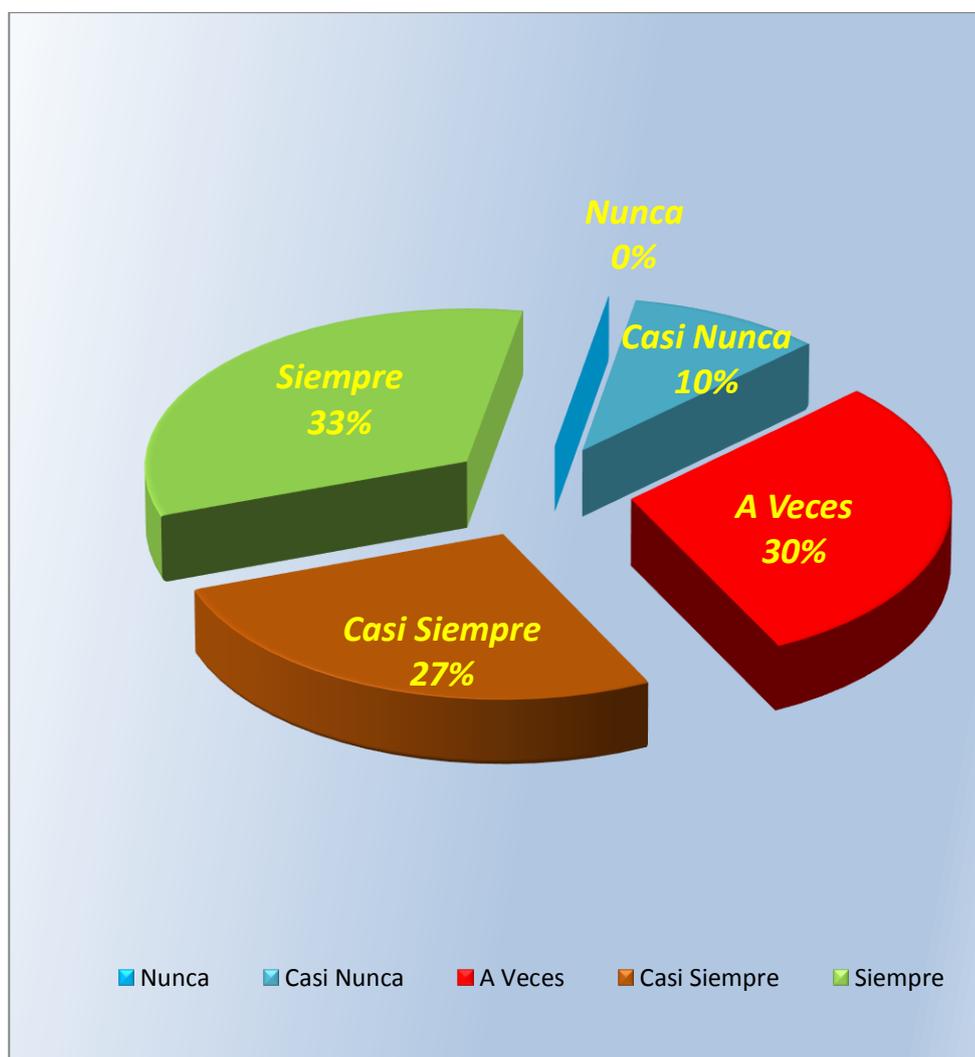
7 – Observa con frecuencia un ambiente monótono en su centro laboral.

Tabla 38 Dimensión Ausentismo		Indicador: Ambiente	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	0	0 %	
Casi Nunca (CN)	3	10 %	
A Veces (AV)	9	30 %	
Casi Siempre (CS)	8	27 %	
Siempre (S)	10	33 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: casi nunca el 10%, a veces el 30%, casi siempre el 27% y siempre el 33%, observan con frecuencia un ambiente monótono en su centro laboral.

Gráfico 28: Dimensión **Ausentismo**, Indicador: **Ambiente**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

8 – Percibe asuetos con frecuencia en su institución.

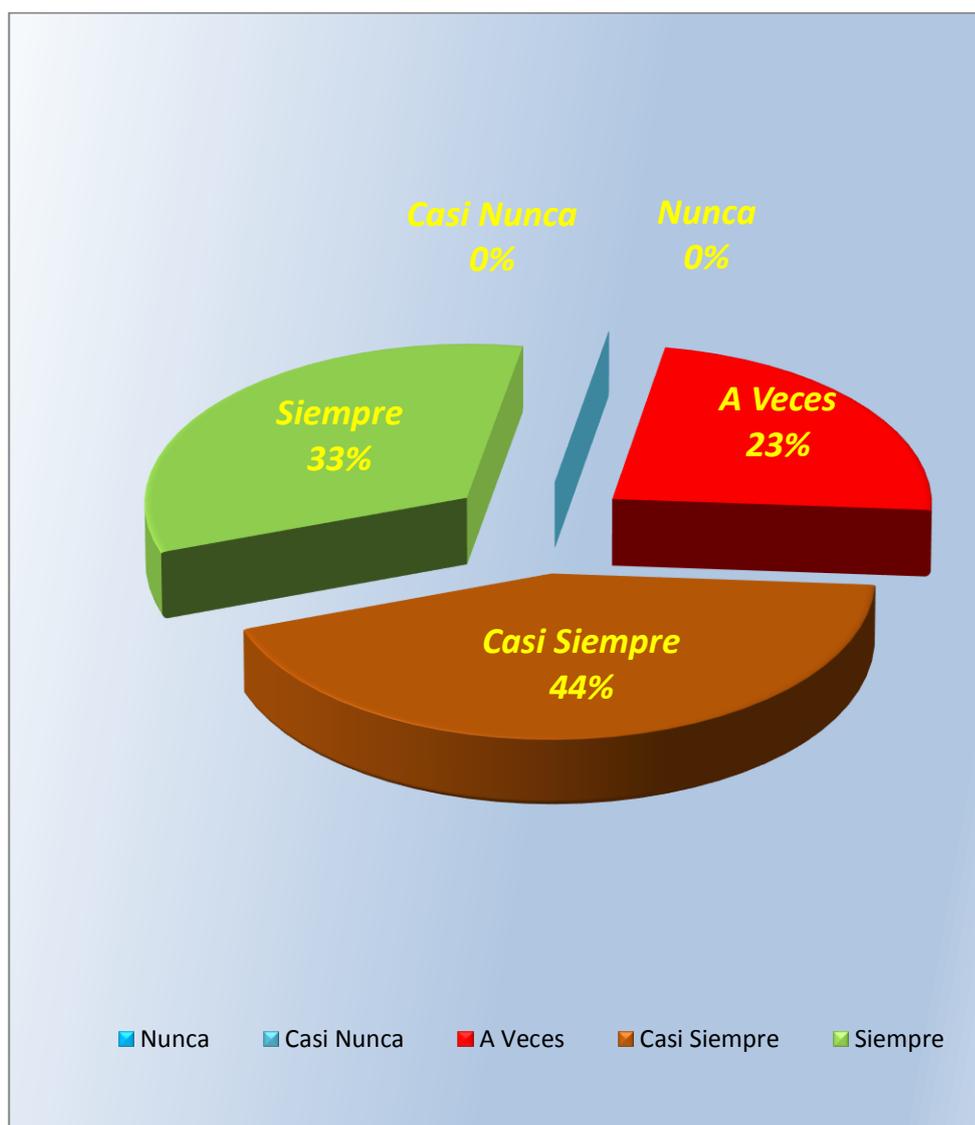
Tabla 39 Dimensión **Ausentismo** Indicador: **Asuetos**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
A Veces (AV)	7	23 %
Casi Siempre (CS)	13	44 %
Siempre (S)	10	33 %
Total	30	100 %

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: a veces el 23%, casi siempre el 44% y siempre el 33%, perciben asuetos con frecuencia en su institución.

Gráfico 29: Dimensión **Ausentismo**, Indicador: **Asuetos**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

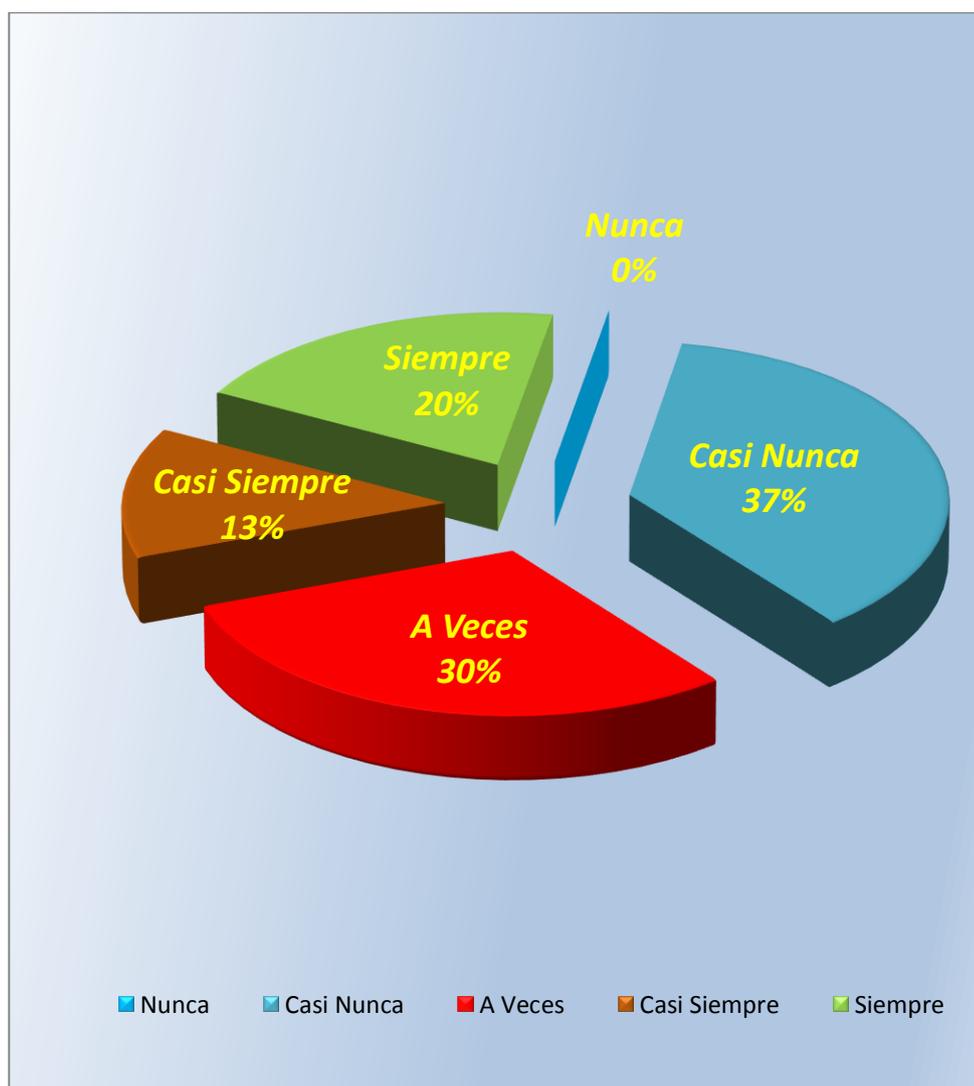
9 – Observa faltas justificadas constantes por parte del personal de su institución.

Tabla 40 Dimensión Ausentismo		Indicador: Faltas justificadas	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	0	0 %	
Casi Nunca (CN)	11	37 %	
A Veces (AV)	9	30 %	
Casi Siempre (CS)	4	13 %	
Siempre (S)	6	20 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: casi nunca el 37%, a veces el 30%, casi siempre el 13% y siempre el 20%, observan faltas justificadas constantes por parte del personal de su institución.

Gráfico 30: Dimensión Ausentismo, Indicador: Faltas justificadas



Fuente: Elaboración propia del estudio.

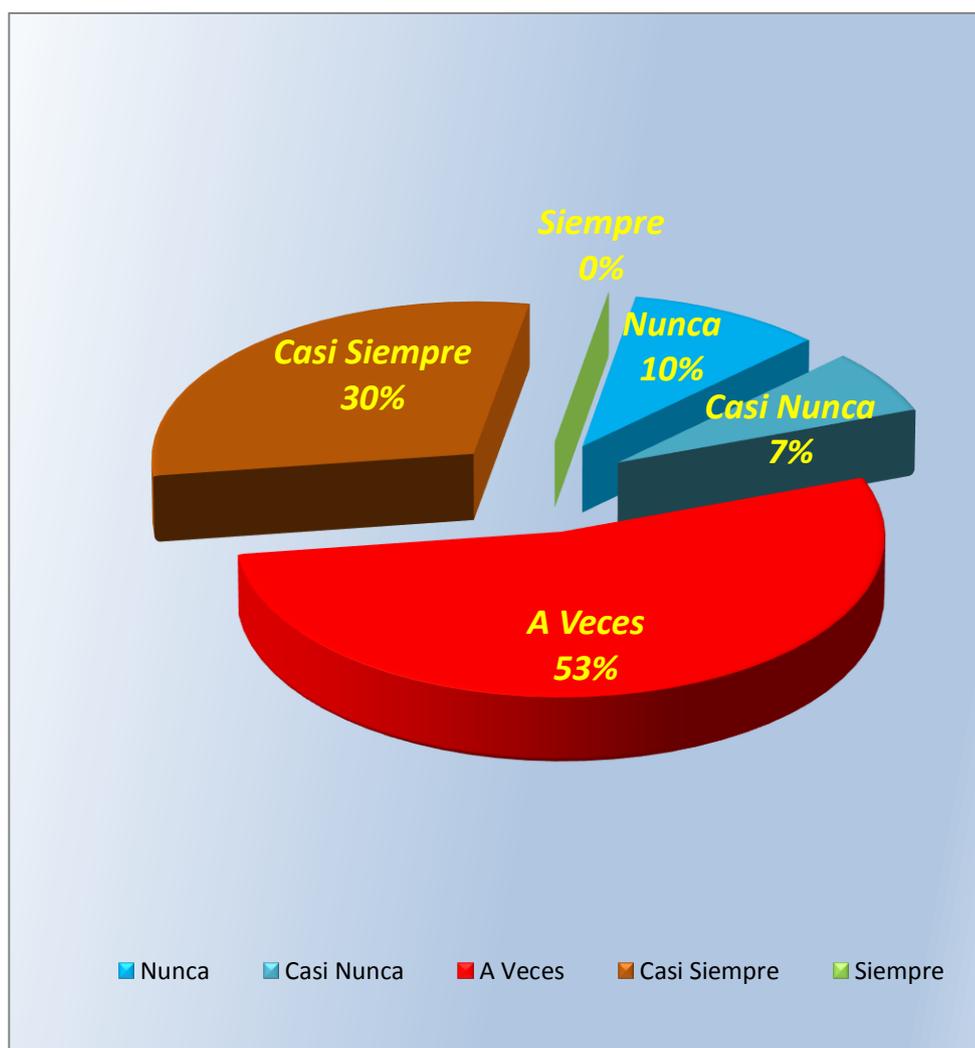
10 – Percibe reducción de personal con frecuencia en su institución.

Tabla 41 Dimensión Ausentismo		Indicador: Reducción de Personal	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	3	10 %	
Casi Nunca (CN)	2	7 %	
A Veces (AV)	16	53 %	
Casi Siempre (CS)	9	30 %	
Siempre (S)	0	0 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 10%, casi nunca el 7%, a veces el 53% y casi siempre el 30%, perciben reducción de personal con frecuencia en su institución.

Gráfico 31: Dimensión **Ausentismo**, Indicador: **Reducción de Personal**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

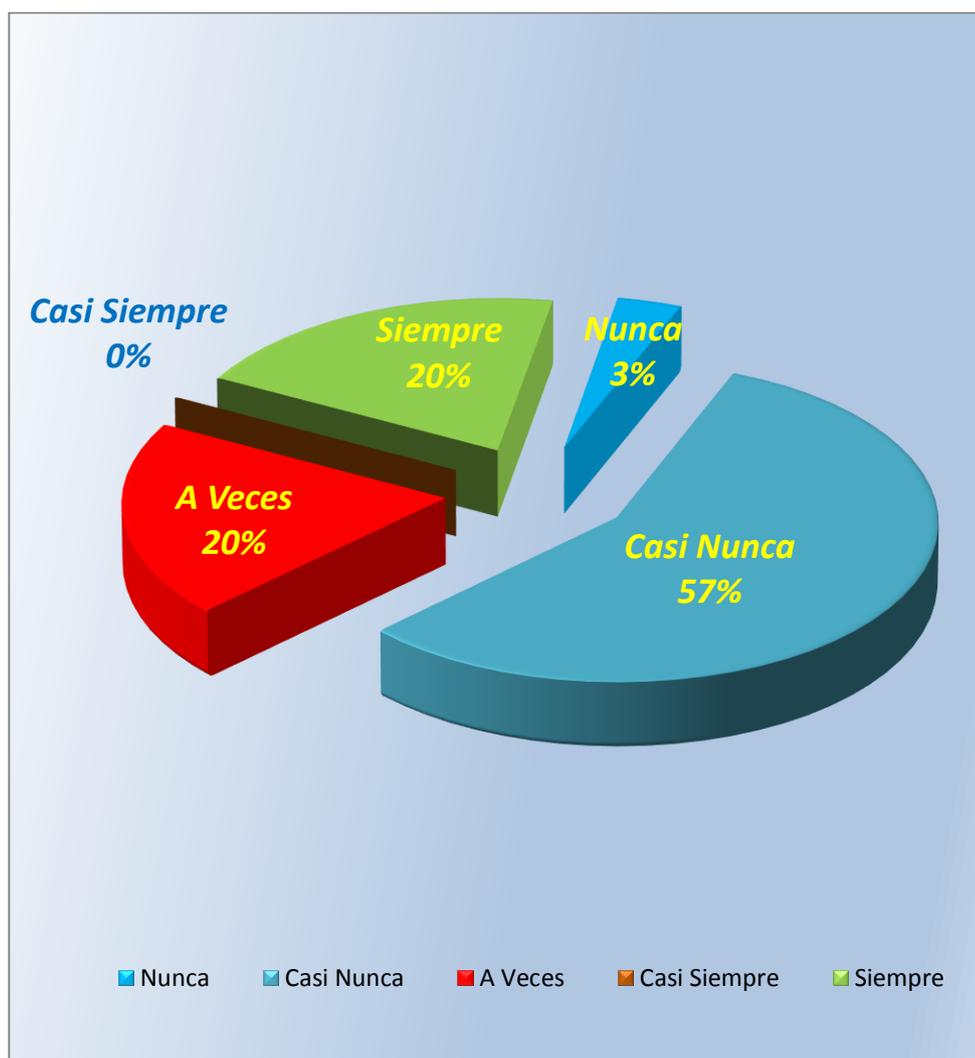
11 – Observa aplicación de amonestaciones injustificadas en su centro laboral.

Tabla 42 Dimensión Ausentismo		Indicador: Amonestaciones	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	1	3 %	
Casi Nunca (CN)	17	57 %	
A Veces (AV)	6	20 %	
Casi Siempre (CS)	0	0 %	
Siempre (S)	6	20 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 3%, casi nunca el 57%, a veces el 20%, y siempre el 20%, observan aplicación de amonestaciones injustificadas en su centro laboral.

Gráfico 32: Dimensión Ausentismo, Indicador: Amonestaciones



Fuente: Elaboración propia del estudio.

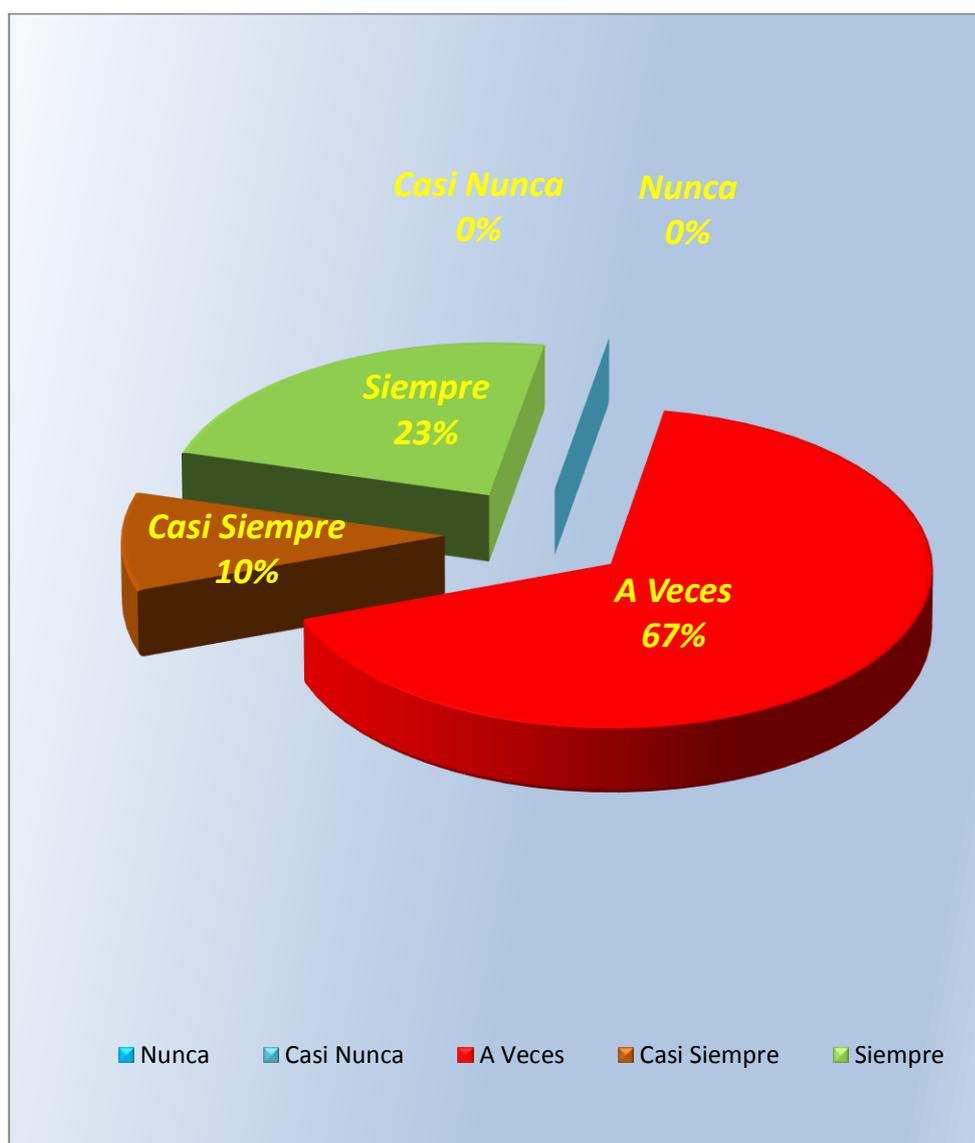
12 – Cree que los directivos de su centro laboral son flexibles con el personal.

Tabla 43 Dimensión Ausentismo		Indicador: Flexible	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	0	0 %	
Casi Nunca (CN)	0	0 %	
A Veces (AV)	20	67 %	
Casi Siempre (CS)	3	10 %	
Siempre (S)	7	23 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: a veces el 67%, casi siempre el 10% y siempre el 23%, creen que los directivos de su centro laboral son flexibles con el personal.

Gráfico 33: Dimensión Ausentismo, Indicador: Flexible



Fuente: Elaboración propia del estudio.

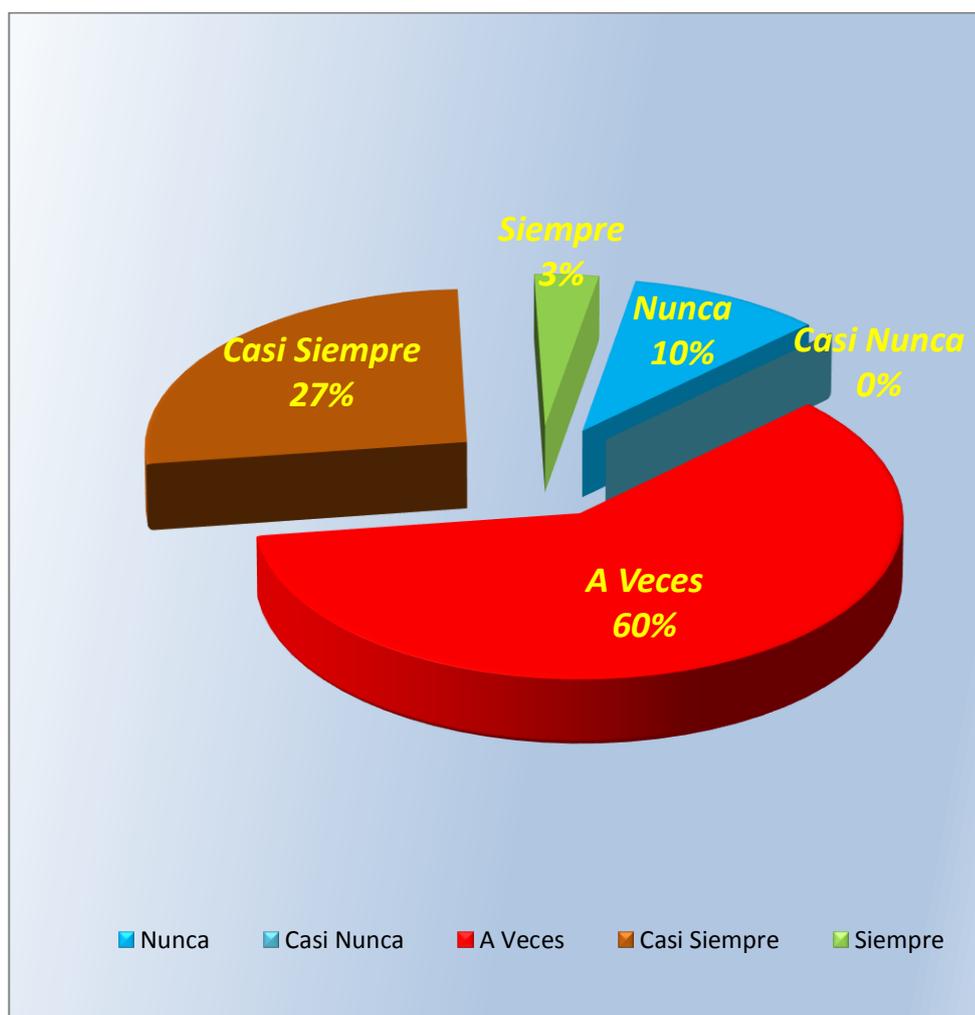
13 – Percibe frecuentemente la presencia de nuevo personal a su centro laboral.

Tabla 44 Dimensión Rotación de Personal		Indicador: Nuevo Personal	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	3	10 %	
Casi Nunca (CN)	0	0 %	
A Veces (AV)	18	60 %	
Casi Siempre (CS)	8	27 %	
Siempre (S)	1	3 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 10%, a veces el 60%, casi siempre el 27%, y siempre el 3%, perciben frecuentemente la presencia de nuevo personal a su centro laboral.

Gráfico 34: Dimensión **Rotación de Personal**, Indicador: **Nuevo Personal**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

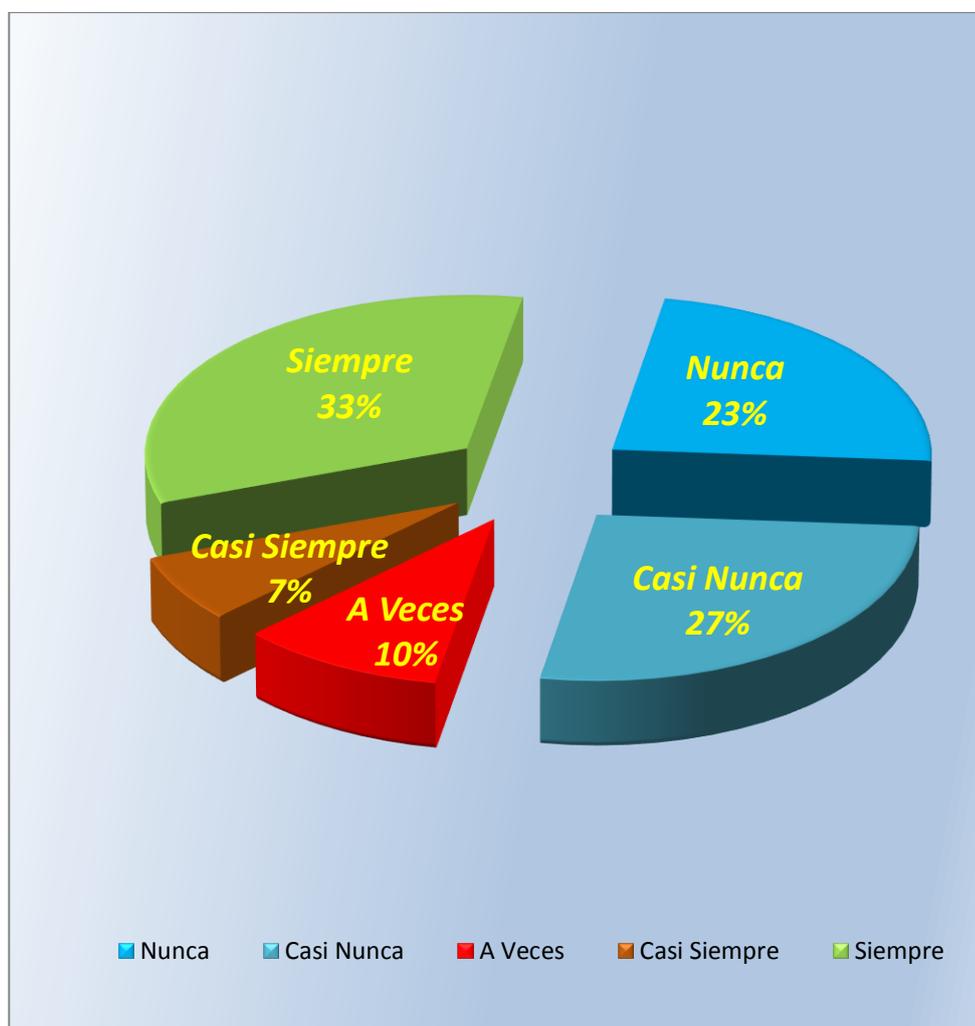
14 – Considera que los directivos de su centro laboral motivan el cumplimiento de objetivos en sus colaboradores.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca (N)	7	23 %
Casi Nunca (CN)	8	27 %
A Veces (AV)	3	10 %
Casi Siempre (CS)	2	7 %
Siempre (S)	10	33 %
Total	30	100 %

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 23%, casi nunca el 27%, a veces el 10%, casi siempre el 7%, y siempre el 33%, consideran que los directivos de su centro laboral motivan el cumplimiento de objetivos en sus colaboradores.

Gráfico 35: Dimensión **Rotación de Personal**, Indicador: **Motivan**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

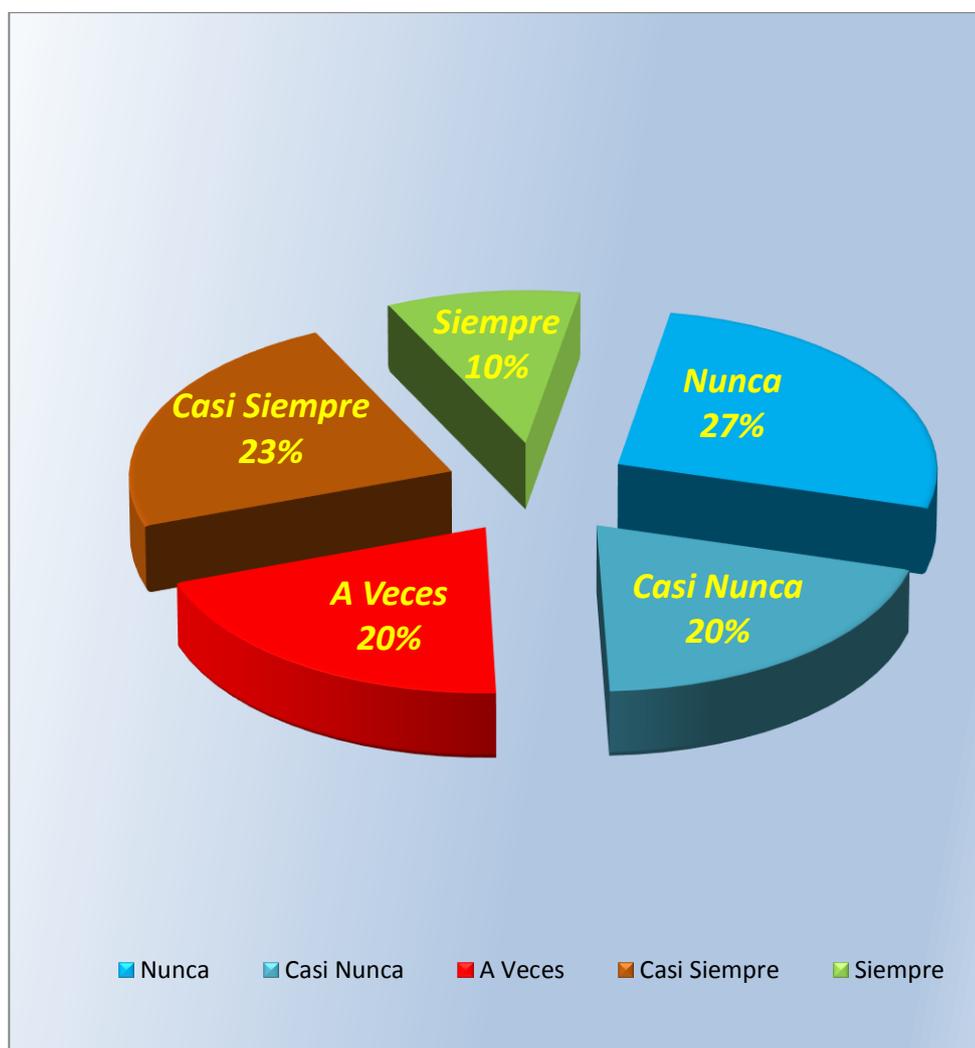
15 – Considera que al formar grupos de trabajo, se realizan por intereses personales.

Tabla 46 Dimensión Rotación de Personal		Indicador: Grupos de Trabajo	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	8	27 %	
Casi Nunca (CN)	6	20 %	
A Veces (AV)	6	20 %	
Casi Siempre (CS)	7	23 %	
Siempre (S)	3	10 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 27%, casi nunca el 20%, a veces el 20%, casi siempre el 23%, y siempre el 10%, consideran que al formar grupos de trabajo, se realizan por intereses personales.

Gráfico 36: Dimensión **Rotación de Personal**, Indicador: **Grupos de Trabajo**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

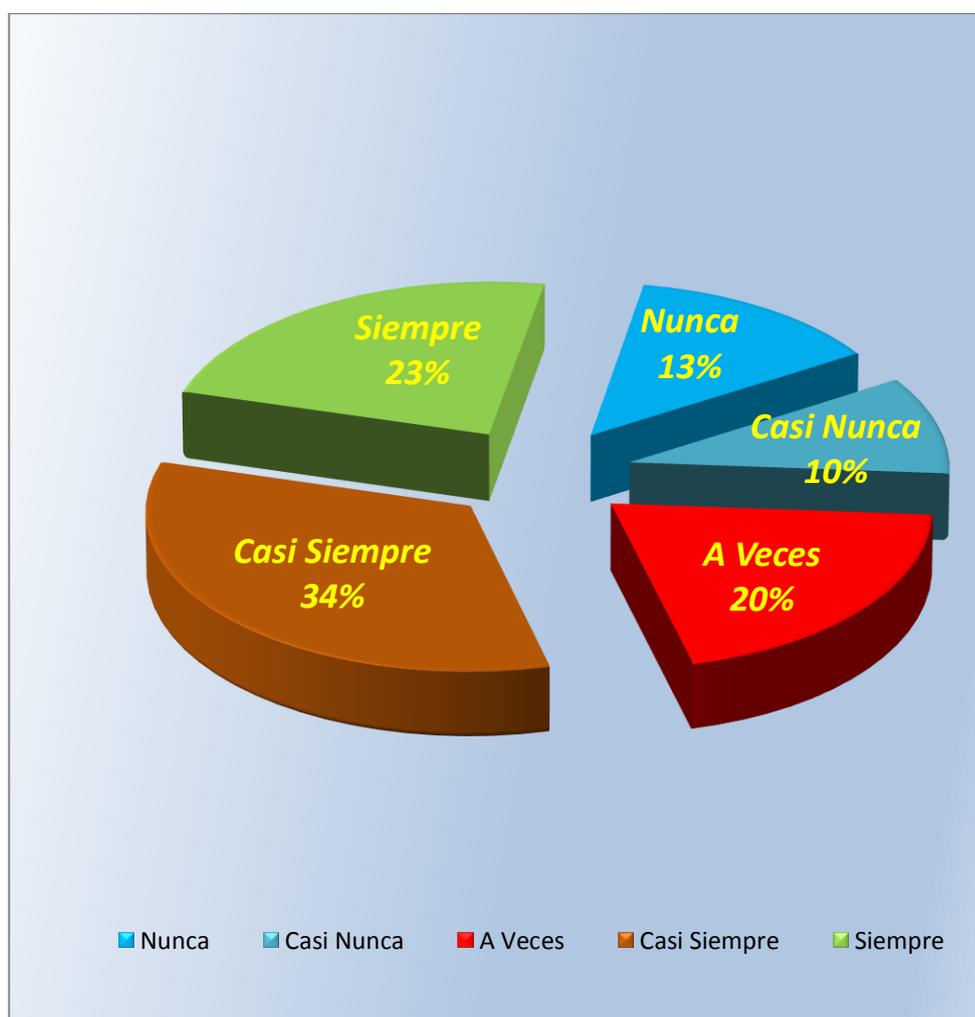
16 – Observa que los directivos de su centro laboral le brindan beneficios según ley a su personal.

Tabla 47 Dimensión Rotación de Personal		Indicador: Beneficios	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	4	13 %	
Casi Nunca (CN)	3	10 %	
A Veces (AV)	6	20 %	
Casi Siempre (CS)	10	34 %	
Siempre (S)	7	23 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 13%, casi nunca el 10%, a veces el 20%, casi siempre el 34%, y siempre el 23%, observan que los directivos de su centro laboral le brindan beneficios según ley a su personal.

Gráfico 37: Dimensión **Rotación de Personal**, Indicador: **Beneficios**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

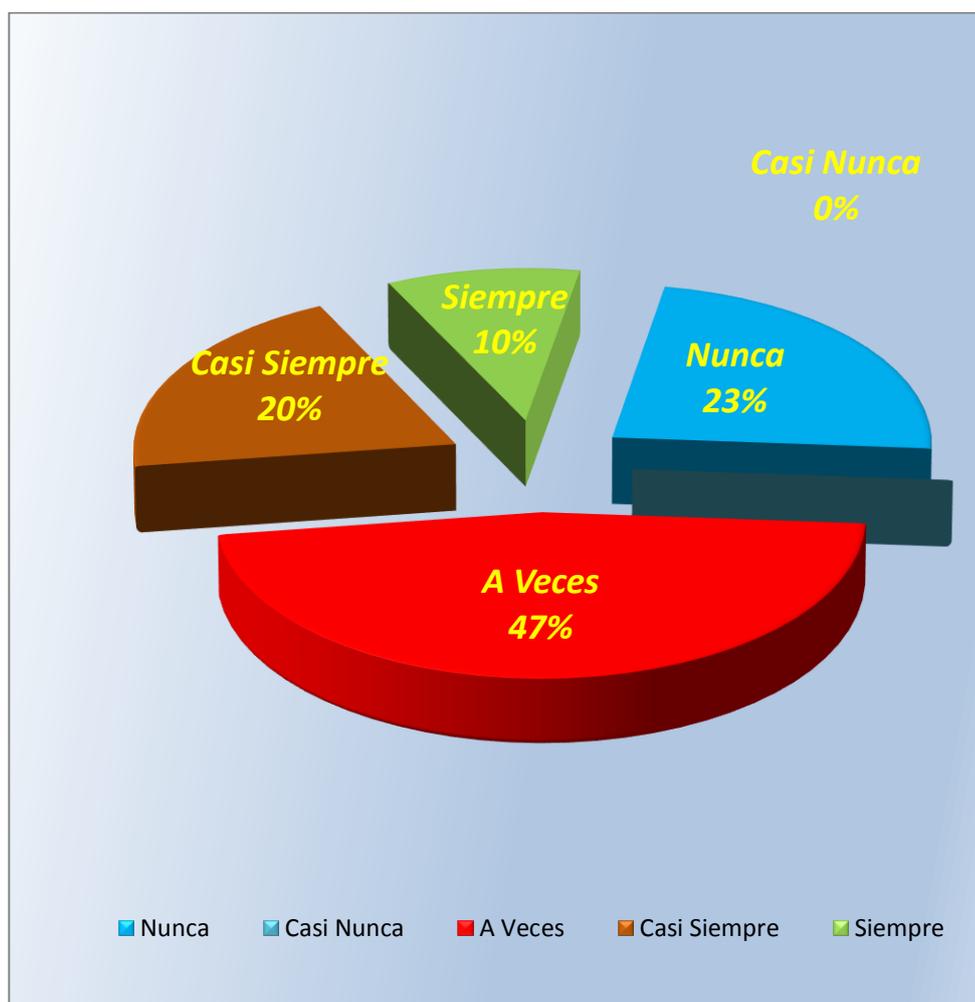
17 – Cree que existe rotación forzosa entre grupos del personal de su centro laboral.

Tabla 48 Dimensión Rotación de Personal		Indicador: Rotación Forzosa	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	7	23 %	
Casi Nunca (CN)	0	0 %	
A Veces (AV)	14	47 %	
Casi Siempre (CS)	6	20 %	
Siempre (S)	3	10 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 23%, a veces el 47%, casi siempre el 20%, y siempre el 10%, creen que existe rotación forzosa entre grupos del personal de su centro laboral.

Gráfico 38: Dimensión **Rotación de Personal**, Indicador: **Rotación Forzosa**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

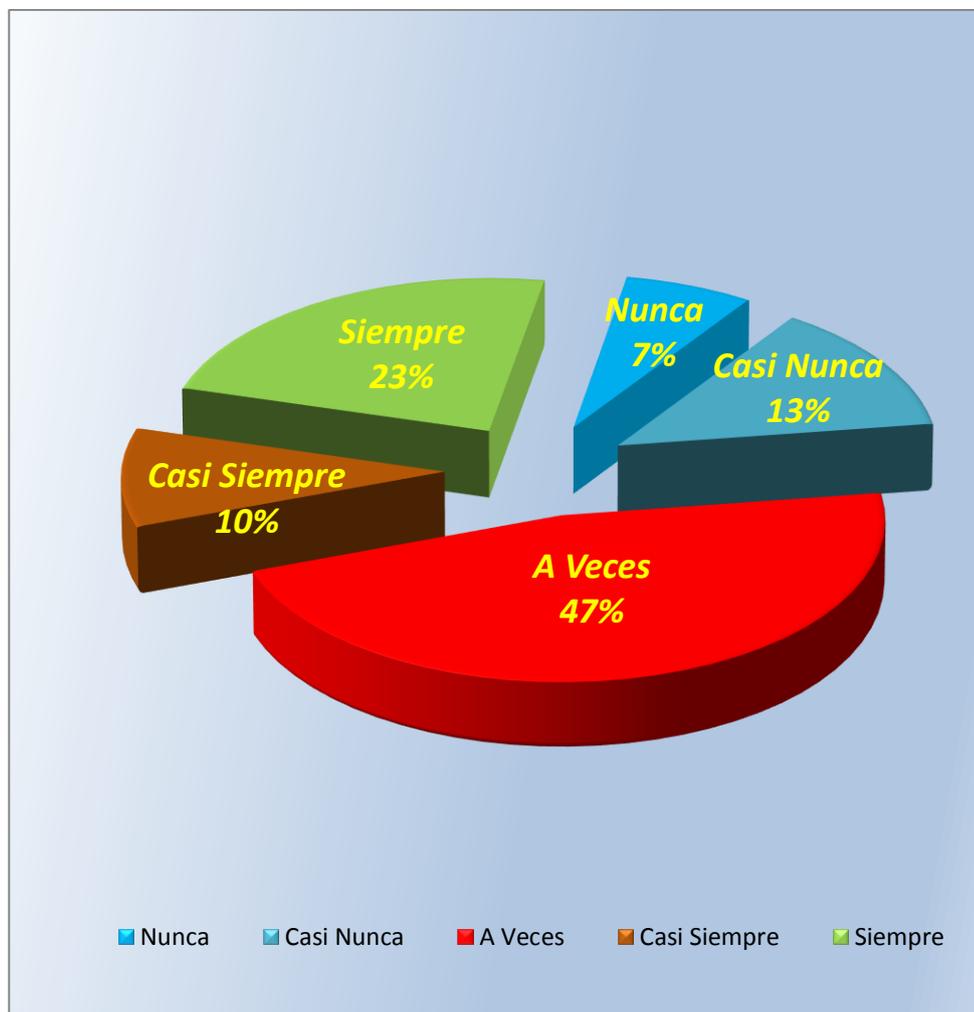
18 – Percibe usted que existe rotación voluntaria entre grupos del personal de su centro laboral.

Tabla 49 Dimensión Rotación de Personal		Indicador: Rotación Voluntaria	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca (N)	2	7 %	
Casi Nunca (CN)	4	13 %	
A Veces (AV)	14	47 %	
Casi Siempre (CS)	3	10 %	
Siempre (S)	7	23 %	
Total	30	100 %	

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Los encuestados contestaron: nunca el 7%, casi nunca el 13%, a veces el 47%, casi siempre el 10%, y siempre el 23%, perciben que existe rotación voluntaria entre grupos del personal de su centro laboral.

Gráfico 39: Dimensión **Rotación de Personal**, Indicador: **Rotación Voluntaria**



Fuente: Elaboración propia del estudio.

4.3. Discusión de resultados

“El estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocio S.A”, describió en su tesis Esparza (2016), conclusiones que el efecto que tiene el estilo de liderazgo sobre el desempeño laboral del personal del área de contabilidad de la empresa El Rocio S.A. tiene una relación escasa entre sí, que el desempeño laboral depende poco del estilo de liderazgo en área de contabilidad. Se pudo identificar que el estilo de liderazgo del contador general del área de contabilidad posee un estilo de liderazgo de Equipo, debido a que se ubica en la malla del grid gerencial (Red Administrativa), la orientación equilibrada tanto por tarea como por las personas, el estilo de equipo se caracteriza por perseguir altos rendimiento de sus colaboradores y a la vez busca una mejor productividad y participación e interdependencia de los colaboradores.

En el Informe final de Investigación “Liderazgo y Satisfacción Laboral en la Oficina de Administración del Mercado Municipal Minorista N°1, Lima-2018”, se detectó igualmente una relación muy escasa entre el Liderazgo y la Satisfacción Laboral, porque en el contraste de hipótesis que se especifica más adelante, el estadístico de Friedman, sobrepasa apenas el punto crítico, aceptando una relación entre el Liderazgo con la Satisfacción Laboral, esto significa que en muchos casos la satisfacción laboral, no depende del liderazgo, sino de muchos otros factores. Si se comparan los resultados obtenidos en la investigación, se puede apreciar que en la parte estadística del liderazgo, tiene parecido con la estadística de satisfacción laboral, en lo relacionado a que en casi todas las preguntas, la mayoría lo obtuvo la respuesta “a veces”, en cambio en otros aspectos evaluativos, se detectó poca o casi nula la relación entre ambas variable.

Otro aspecto destacable en los resultados obtenidos, es que en la gran mayoría de preguntas de ambas variables, los participantes de la encuesta, fueron muy diversos en cuanto a sus respuestas, ya que abarcaron todas las alternativas de respuestas. En muy escasas preguntas hubo un poco de concentración de información, una de ellas fue la pregunta 4 relacionada con la variable Satisfacción Laboral, que dice: “Considera que el personal de su centro laboral es eficaz en sus actividades”, la respuesta fue, 63% algunas veces y los restantes 37% respondieron casi siempre; es decir, en esta pregunta hubo concentración en solo dos alternativas.

CONCLUSIONES

Las conclusiones obtenidas de la investigación sobre el Liderazgo y la Satisfacción Laboral, fueron las siguientes:

- ✓ Contrastando las hipótesis del objetivo general, se concluyó que si existe relación significativa entre el liderazgo y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018. El resultado obtenido fue bastante ajustado, ya que el punto crítico de rechazo marcado por Chi Cuadrado era 7,81, y el estadístico de prueba fue 8,6, que por ser mayor este último rechaza lo planteado como hipótesis nula.
- ✓ Con relación al objetivo específico 1 (Liderazgo Autocrático) se concluyó que no existe relación significativa entre el liderazgo autocrático y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018. El resultado obtenido, fue bastante claro.
- ✓ Igualmente, con relación al objetivo específico 2 (Liderazgo Liberal) se concluyó que no existe relación significativa entre el liderazgo liberal y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018. El resultado obtenido, fue más claro que el anterior; es decir, que hubo mayor diferencia entre el valor aprobado y el punto crítico de diferenciación entre la aceptación o el rechazo de la hipótesis planteada.
- ✓ En cambio, con relación al objetivo específico 3 (Liderazgo Democrático) se concluyó que si existe relación significativa entre el liderazgo democrático y satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018. El resultado obtenido fue muy ajustado, ya que el punto crítico de rechazo es 12,6, y el estadístico de prueba obtenido fue 12,88, que

por ser mayor el estadístico de prueba, se rechaza lo planteado como hipótesis nula y se acepta lo planteado como hipótesis alternativa.

- ✓ Otra conclusión que se puede observar de las estadísticas, se puede ver que la mayor concordancia entre los encuestados, se encontró en la pregunta 12 relacionada con la variable Satisfacción Laboral, que dice “Cree que los directivos de su centro laboral son flexibles con el personal”, el 67% respondió algunas veces, hay flexibilidad.

RECOMENDACIONES

Revisando la problemática que se investiga relacionado con el liderazgo y la satisfacción laboral, se puede recomendar lo siguiente:

- ✓ La gestión administrativa es una gestión que tiene lugar en la organización y está dada por la fusión entre las políticas, planes, objetivos, acciones, y programas encaminados a relacionarlos con los trabajadores de ésta; tomando en cuenta que representan dichos trabajadores, el movimiento de la empresa en lo que respecta a la producción, en donde se definen niveles de exigencias, el liderazgo debe de actuar con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de su personal. Por ello se recomienda que se trate en toda organización, aunque sea pequeña, el buscar la armonía entre el recurso humano, buscando el punto básico que le de satisfacción, porque una vez que se logre, las actividades empresariales se multiplicarán sus esfuerzos con creces y pondrán más empeño y dedicación en la labores que realizan.
- ✓ El ser humano como elemento que forma parte de una organización, tiene pensamiento muy variado y dentro de dicha organización, se necesita armonizar ideas, encontrar coincidencias y es más complicado encontrar la satisfacción laboral entre todos, porque la satisfacción laboral no se logra solamente con un buen líder ni con el aumento del salario, la satisfacción se logra con algo de mayor nivel, que haga que el trabajador se sienta identificado con la empresa; por ello se recomienda no perder la comunicación inter personal, para alcanzar lo que Maslow recomienda en lo más alto de su pirámide, que cuando se logre afiliar al trabajador con su puesto de trabajo, la satisfacción laborar solo se logrará con el reconocimiento a labor que realiza, porque solo así alcanzará la auto realización,

es decir, alcanzar la cumbre de la pirámide.

- ✓ El área en la que se aplica este estudio está encargada de las actividades administrativas como es el mantenimiento y recaudación de merced conductiva de los mercados municipales de la Municipalidad Metropolitana de Lima, en este caso es la oficina de administración del mercado municipal minorista N.º 1, la que ejerce la función administrativa de garantizar el normal desarrollo de las actividades que permitan desarrollar actividades comerciales dentro de los estándares de calidad requeridos, por lo tanto se recomienda que para lograr la satisfacción laboral, no descuidar las labores de supervisión y de servicios cuidando que se involucren las áreas de dirección y las líneas de comportamiento organizacional del personal administrativo, que es un personal de labor mixta tanto administrativa como de campo, y los de servicios propiamente dichos; los cuales conforman grupos de trabajo, que necesariamente cuentan con una persona encargada de: organizar, instruir, entrenar y fiscalizar su labor, para cuyo efecto se ejerce un liderazgo sobre este tipo de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfaro, R (2013). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría, pontificia universidad Católica del Perú, Lima, Perú).
- Alvarez, D (2014). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de lima Metropolitana* (Tesis de maestría, universidad nacional mayor de San Marcos, Lima, Perú).
- Alvarado, K. (2016). *“Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de Engagement en técnicos de maquinaria pesada”* (Tesis de maestría, universidad del Pacifico, Lima, Perú).
- Andrade Espinoza, S. (2017). *Diccionario de administración, ciudad de Lima, Perú, editorial y librería Andrade S, A, C, - primera edición.*
- Archenti, L. (2016). *“Liderazgo del alcalde y gestión municipal en el distrito de Pajarillo, 2016”* (Tesis de maestría, Escuela de postgrado universidad César Vallejo)
- American psychological association (2010). *Manual de publicación de la American psychological association* (3ed.). México D.F.: Editorial El Manual Moderno
- Avenecer, Y. (2015). *“Liderazgo y motivación” estudio realizado con los supervisores y vendedores ruterros de distribuidora C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8”*(Tesis de pregrado, universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala).
- Bermúdez, (2017). *“Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito”* (Tesis de maestría, universidad andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador)

- Bustamante, S. (2013). *Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú* (Tesis de maestría, pontificia universidad Católica del Perú, Lima, Perú).
- Ccallo, J (2016). “*Gestión Por competencias y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa pollos Willy del distrito de Camaná, 2015*” (Tesis de pregrado, universidad nacional de San Agustín, Lima, Perú).
- Chávez, J. (2016). “*La relación entre los estilos de liderazgo y las actitudes ante el cambio organizacional en una empresa de servicios*” (Tesis de maestría, universidad del Pacífico, Lima, Perú).
- Chiavenato, I (2017). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*, décima edición, ciudad de México, México: MCGRAW – HILL INTER Americana Editores, S.A. de CV.
- Chiavenato, I (2017). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*, tercera edición, ciudad de México, México: MCGRAW – HILL INTER Americana Editores, S.A. de CV.
- Esparza, A. (2016). “*El estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocío S.A. año 2016, Trujillo*” (Tesis de pregrado, universidad César Vallejo, Trujillo, Perú)
- Esteves, T. (2015). “*Satisfacción laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas*” (Tesis de pregrado, universidad católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador)
- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista P. (2010) *Metodología de la investigación*. 5ta edición 2010. Editorial Mc Graw Hill
- Koontz, H., y Weihrich, H., (2013). *Elementos de administración. Un enfoque internacional y de innovación Octava edición. Ciudad de México, México: Programas Educativos S.A.*

- Montoya, (2016). “*Satisfacción laboral y su relación con la intención de rotación de los operadores del call center Atento en la ciudad de Trujillo 2017*” (Tesis de pregrado, universidad César Vallejo, Trujillo, Perú)
- Naranjo, J. (2015). “*Características de liderazgo de los gerentes de la generación “baby boomers” y propuesta de plan de mejora de toma de decisiones estratégicas y eficacia, caso de estudio Global Engineering S.A.*” (Tesis de maestría, universidad andina Simón Bolívar sede Ecuador, Quito, Ecuador)
- Paredes, (2016). “*Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.*” (Tesis de maestría, universidad andina Simón Bolívar sede Ecuador, Quito, Ecuador)
- Peñarreta, D. (2014). “*La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD municipal de Loja*” (Tesis de maestría, universidad andina Simón Bolívar sede Ecuador, Quito, Ecuador)
- Tamayo, (2017). “*Cultura organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la compañía minera Poderosa S.A – 2017*” (Tesis de pregrado, universidad César Vallejo, Trujillo, Perú)
- Robbins, S y Coulter M (2014). *Administración decimosegunda edición*, ciudad de México, México: Prentice Hall, Inc.
- Robbins, S y Judge, T (2013). *Comportamiento organizacional decimoquinta edición*, ciudad de México, México: Prentice Hall, Inc.
- Rodríguez, (2015). “*Liderazgo de una empresa familiar que influye en el clima laboral de los trabajadores de la empresa SEDEMI S.C.C*” (Tesis de maestría, universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador, Quito, Ecuador)

ANEXOS

Anexo N° 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1.- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo autocrático y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018?</p> <p>2.- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018?</p> <p>3.- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1.- Determinar la relación entre el liderazgo autocrático y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018.</p> <p>2.- Determinar la relación entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018</p> <p>3.- Determinar la relación entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1.- Existe relación significativa entre el liderazgo autocrático y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018.</p> <p>2.- Existe relación significativa entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018</p> <p>3.- Existe relación significativa entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista No1, Lima 2018</p>	<p>Variable 1: Liderazgo:</p> <p>Dimensiones:</p> <p>-Autocrático -Liberal -Democrático</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral:</p> <p>Dimensiones:</p> <p>-Productividad. -Ausentismo. -Rotación de personal.</p>	<p>Método: Método científico</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Nivel correlacional</p> <p>Diseño: El diseño es correlacional causal, no experimental y de corte transversal</p> <p>El esquema es:</p> <p>Dónde: M= Muestra: O_{vs} = Variable 1: Liderazgo O_{vy} = Variable 2: Satisfacción laboral r = Relación entre variables</p> <p>Población El número total es de 32 de trabajadores en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1 de Lima, 2018.</p> <p>Muestra No probabilística donde la muestra es igual a la población, que es de 32 trabajadores.</p>

Anexo N° 2:

Matriz de operacionalización de variable liderazgo

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 1 Liderazgo	Robbins y Judge (2013) describieron: El liderazgo se define como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia la gerencia el logro de un objetivo o un conjunto de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como la que proporciona una jerarquía administrativa en una organización. Sin embargo, no todos los líderes son gerentes, ni tampoco todos los gerentes son líderes. El simple hecho de que una organización otorgue a sus gerentes ciertos derechos formales no garantiza que sean capaces de dirigir con eficacia. (p.368)	Autocrático	Orden Control Perfección Exigencia Manejo de grupos Infravalor	Cuestionario Escala de valores tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Liberal	Pasivo Independiente Creatividad Aportaciones Clima laboral Hiperespecialización	
		Democrático	Consulta Participación Comunicación Soluciones empatía Motivación	

Anexo N° 3:

Matriz de operacionalización de variable satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable2: Satisfacción laboral	Robbins y Coulter (2014) Determinaron: La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización. (p.449)	Productividad	Capital Tiempo Eficiencia Eficacia Recursos Rendimiento	Cuestionario Escala de valores tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Ausentismo	Monotonía Asueto Justificación Reducción Sanciones Flexibilidad	
		Rotación de personal	Incorporación Objetivos Intereses Beneficios Rotación forzosa Rotación voluntaria	

Anexo N° 4:

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Variable 1: Liderazgo						
N°	Dimensión: autocrático	N	CN	AV	CS	S
1	Los directivos de su centro laboral imparten órdenes sin tomar en cuenta la opinión de sus colaboradores.					
2	Los directivos de su centro laboral ejercen el control absoluto de sus actividades diarias.					
3	Los directivos de su centro laboral piden perfección en sus actividades realizadas diariamente.					
4	Los directivos de su centro laboral son exigentes con las actividades que usted realiza a diario.					
5	Los directivos de su centro laboral realizan un adecuado manejo de grupo.					
6	Alguna vez se ha sentido excluido de su centro laboral.					
	Dimensión: liberal					
7	Los directivos de su centro laboral tienen usualmente una actitud pasiva con sus colaboradores.					
8	Considera que los colaboradores son independientes en las actividades que realizan a diario.					
9	Los colaboradores demuestran su creatividad libremente en sus actividades diarias.					
10	Los directivos de su centro laboral reciben con gratitud las aportaciones o sugerencias de sus colaboradores.					
11	Percibe usted que los directivos de su centro laboral son los protagonistas del clima laboral.					
12	Los directivos de su centro laboral reconocen la Hiperespecialización en los colaboradores.					
	Dimensión: Democrático					
13	Los directivos de su centro laboral solicitan opiniones a sus colaboradores.					
14	Los directivos de su centro laboral fomentan la participación de sus colaboradores.					
15	Percibe que existe comunicación con los directivos de su centro laboral.					
16	Los directivos de su centro laboral le brindan soluciones a las inquietudes de su personal.					
17	Existe empatía con los directivos de su centro laboral.					
18	Los directivos de su centro laboral motivan a su personal.					

Variable 2: Satisfacción laboral						
N°	Dimensión: Productividad	N	CN	AV	CS	S
1	Observa que el incremento del capital de su centro laboral es consecuencia de la satisfacción laboral del personal.					
2	La ejecución de tareas se realiza con un adecuado manejo de tiempo.					
3	Cree que el personal de su centro laboral es eficiente en sus actividades.					
4	Considera que el personal de su centro laboral es eficaz en sus actividades.					
5	Cree que el personal utiliza óptimamente los recursos los recursos empleados en sus actividades.					
6	El personal de su centro laboral supera su rendimiento con facilidad.					
	Dimensión: Ausentismo					
7	Observa con frecuencia un ambiente monótono en su centro laboral.					
8	Percibe asuetos con frecuencia en su institución.					
9	Observa faltas justificadas constantes por parte del personal de su institución.					
10	Percibe reducción de personal con frecuencia en su institución.					
11	Observa aplicación de amonestaciones injustificadas en su centro laboral.					
12	Cree que los directivos de su centro laboral son flexibles con el personal.					
	Dimensión: Rotación de personal					
13	Percibe frecuentemente la presencia de nuevo personal a su centro laboral.					
14	Considera que los directivos de su centro laboral motivan el cumplimiento de objetivos en sus colaboradores.					
15	Considera que al formar grupos de trabajo, se realizan por intereses personales.					
16	Observa que los directivos de su centro laboral le brindan beneficios según ley a su personal.					
17	Cree que existe rotación forzosa entre grupos del personal de su centro laboral.					
18	Percibe usted que existe rotación voluntaria entre grupos del personal de su centro laboral.					

Anexo N° 5:**CONSIDERACIONES ÉTICAS**

En el presente estudio de investigación, no se utilizaron procedimientos invasivos, tomando en cuenta los derechos que los amparan, así como su integridad física, psicológica y moral. Así mismo se considera los principios jurídicos y éticos para brindar información confiable y formal, conforme a las normas vigentes para la citación de referencias. Las principales esferas de interés, a menudo relacionadas entre sí, son la originalidad y la propiedad intelectual. Es por ello que esta investigación se realizó respetando los lineamientos establecidos en la universidad.

Anexo N° 5: Proceso de validación y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS

CUESTIONARIO

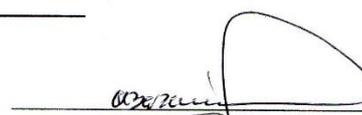
1. DATOS GENERALES

- a. Apellido y Nombres del informante: Mg. NELSON ALCIDES BAZÁN CABANILLAS
 b. Cargo e institución del informante: DOCENTE INVESTIGADOR - UPJA
 c. Nombre del instrumento: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 d. Autor a) del instrumento: GUSTAVO ADOLFO NUÑEZ RODRÍGUEZ
 e. Especialidad: ADMINISTRACIÓN
 Tesis: LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DEL MERCADO MUNICIPAL MUDISTAS N°1, LIMA - 2018

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS		Deficiente (01 - 20)	Regular (21 - 40)	Buena (41 - 60)	Muy Bue (61 - 80)	Excelente (81 - 100)
	Cualitativos	Cuantitativo					
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.						X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.					X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del					X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos del área.						X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores						X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X	
10. PERTINENCIA	Adecuado para tratar el tema de investigación.					X	
PROMEDIO DE LA VALORIZACIÓN CUANTITATIVA							

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: MUY BUENO4. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 78%


 Firma
 Fecha: 10 - MAYO 18
 Nombre: Mg. NELSON ALCIDES BAZÁN CABANILLAS
 DNI N°: 86254460
 Teléfono: 998899154



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS

CUESTIONARIO

1. DATOS GENERALES

- a. Apellido y Nombres del informante: DR. NELSON BAZAN PALOMO
- b. Cargo e institución del informante: DOCENTE INVESTIGADOR - UPLA
- c. Nombre del instrumento: VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
- d. Autor a) del instrumento: GUSTAVO DOLOFO NUÑEZ RODRIGUEZ
- e. Especialidad: ADMINISTRACION
- Tesis: LIDERAZGO Y EXPERIENCIAS LABORALES EN LA OFICINA DE ADMINISTRACION DEL MERCADO MUNICIPAL MINORISTA N° 1, LIMA - 2018.

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS		Deficient (01 - 20)	Regular (21 - 40)	Buena (41 - 60)	Muy Bue (61 - 80)	Excelente (81 - 100)
	Cualitativos	Cuantitativo					
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.						X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.					X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del					X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos del área.						X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores						X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X	
10. PERTINENCIA	Adecuado para tratar el tema de investigación.					X	
PROMEDIO DE LA VALORIZACIÓN CUANTITATIVA							

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: MOY BUENO

4. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 78%

Firma

Fecha: 10 MAYO 18
 Nombre: DR. NELSON BAZAN P.
 DNI N°: 1.031.16.91
 Teléfono: 987338167

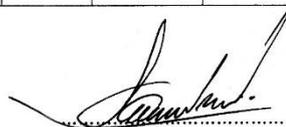
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
CUESTIONARIO

1. Datos generales

- a) Apellido y nombres del informante: DR. César EDUARDO FERNANDO MARGALLONES
 b) Cargo e institución del informante: DOCENTE INVESTIGADOR-UPLA
 c) Nombre del instrumento: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 d) Autor (a) del instrumento: GUSTAVO ADOLFO NÚÑEZ RODRÍGUEZ
 e) Especialidad: ADMINISTRACIÓN
 Tesis: LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DEL MERCADO MUNICIPAL MINORISTA N°1, LIMA-2018.

2. Aspectos de validación

Indicadores de evaluación del instrumentos	Criterios		Deficiente (01-20)	Regular (21-40)	Buena (41-60)	Muy buena (61-80)	Excelente (81-100)
	Cuantitativos	Cualitativos					
1. Claridad		Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad		Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad		Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. Organización		Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia		Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad		Adecuado para valorar aspectos del.....				X	
7. Consistencia		Basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos del área.					X
8. Coherencia		Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
9. Metodología		La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. Pertinencia		Apropiado para conocer el tema de investigación				X	
Promedio de la valoración cuantitativa							

3. Opinión de aplicabilidad: MUY BUENO4. Promedio de valoración: 78%


Firma

Fecha: 10-04-2018Nombre: DR. César E. Fajardo MargallonesDNI Nro: 25697163Teléfono: 988026402

Anexo N° 6: Pruebas de Hipótesis

Tabla CHI – CUADRADO

(Puntos críticos para decisiones en la prueba de hipótesis)

l	$\chi^2_{0,50}$	$\chi^2_{0,995}$	$\chi^2_{0,99}$	$\chi^2_{0,975}$	$\chi^2_{0,95}$	$\chi^2_{0,90}$	$\chi^2_{0,75}$	$\chi^2_{0,25}$	$\chi^2_{0,10}$	$\chi^2_{0,05}$	$\chi^2_{0,025}$	$\chi^2_{0,01}$	$\chi^2_{0,005}$
		0,455	7,88	6,63	5,02	3,84	2,71	1,32	0,102	0,016	0,004	0,001	0,0002
1,39	10,6	9,21	7,38	5,99	4,61	2,77	0,575	0,211	0,103	0,051	0,0201	0,010	
2,37	12,8	11,3	9,35	7,81	6,25	4,11	1,21	0,584	0,352	0,216	0,115	0,072	
3,36	14,9	13,3	11,1	9,49	7,78	5,39	1,92	1,06	0,711	0,484	0,297	0,207	
4,35	16,7	15,1	12,8	11,1	9,24	6,63	2,67	1,61	1,15	0,831	0,554	0,412	
0	5,35	18,5	16,8	14,4	12,6	10,6	7,84	3,45	2,20	1,64	1,24	0,872	0,676
	6,35	20,3	18,5	16,0	14,1	12,0	9,04	4,25	2,83	2,17	1,69	1,24	0,989
	7,34	22,0	20,1	17,5	15,5	13,4	10,2	5,07	3,49	2,73	2,18	1,65	1,34
	8,34	23,6	21,7	19,0	16,9	14,7	11,4	5,90	4,17	3,33	2,70	2,09	1,73
	9,34	25,2	23,2	20,5	18,3	16,0	12,5	6,74	4,87	3,94	3,25	2,56	2,16
	10,3	26,8	24,7	21,9	19,7	17,3	13,7	2,60	7,58	5,58	4,57	3,82	3,05
	11,3	28,3	26,2	23,3	21,0	18,5	14,8	3,07	8,44	6,30	5,23	4,40	3,57
12,3	29,8	27,7	24,7	22,4	19,8	16,0	3,57	9,30	7,04	5,89	5,01	4,11	
13,3	31,3	29,1	26,1	23,7	21,1	17,1	4,07	10,2	7,79	6,57	5,63	4,66	
14,3	32,8	30,6	27,5	25,0	22,3	18,2	4,60	11,0	8,55	7,26	6,26	5,23	
6	15,3	34,3	32,0	28,8	26,3	23,5	19,4	5,14	11,9	9,31	7,96	6,91	5,81
	16,3	35,7	33,4	30,2	27,6	24,8	20,5	5,70	12,8	10,1	8,67	7,56	6,41
	17,3	37,2	34,8	31,5	28,9	26,0	21,6	6,26	13,7	10,9	9,39	8,23	7,01
	18,3	38,6	36,2	32,9	30,1	27,2	22,7	6,84	14,6	11,7	10,1	8,91	7,63
	19,3	40,0	37,6	34,2	31,4	28,4	23,8	7,43	15,5	12,4	10,9	9,59	8,26
	20,3	41,4	39,0	35,5	32,7	29,6	24,9	8,03	16,4	13,3	11,8	10,6	8,91

1	20,3	41,4	38,9	35,5	32,7	29,6	24,9	8,03	16,3	13,2	11,6	10,3	8,90
2	21,3	42,8	40,3	36,8	33,9	30,8	26,0	8,64	17,2	14,0	12,3	11,0	9,54
3	22,3	44,2	41,6	38,1	35,2	32,0	27,1	9,26	18,1	14,8	13,1	11,7	10,2
4	23,3	45,6	43,0	39,4	36,4	33,2	28,2	9,89	19,0	15,7	13,8	12,4	10,9
5	24,3	46,9	44,3	40,6	37,7	34,4	29,3	10,5	19,9	16,5	14,6	13,1	11,5
26	48,3	45,6	41,9	38,9	35,6	30,4	25,3	20,8	17,3	15,4	13,8	12,2	11,2
27	49,6	47,0	43,2	40,1	36,7	31,5	26,3	21,7	18,1	16,2	14,6	12,9	11,8
28	51,0	48,3	44,5	41,3	37,9	32,6	27,3	22,7	18,9	16,9	15,3	13,6	12,5
29	52,3	49,6	45,7	42,6	39,1	33,7	28,3	23,6	19,8	17,7	16,0	14,3	13,1
30	29,3	53,7	50,9	47,0	43,8	40,3	34,8	24,5	20,6	18,5	16,8	15,0	13,8
0	66,8	63,7	59,3	55,8	51,8	45,6	39,3	20,7	33,7	29,1	26,5	24,4	22,2
0	79,5	76,2	71,4	67,5	63,2	56,3	49,3	28,0	42,9	37,7	34,8	32,4	29,7
0	92,0	88,4	83,3	79,1	74,4	67,0	59,3	35,5	52,3	46,5	43,2	40,5	37,5
0	104,2	100,4	95,0	90,5	85,5	77,6	69,3	43,3	61,7	55,3	51,7	48,8	45,4
0	116,3	112,3	106,6	101,9	96,6	88,1	79,3	51,2	71,1	64,3	60,4	57,2	53,5

Anexo N° 7: Consentimiento informado**Universidad Peruana los Andes**

La presente investigación es conducida por el alumno Gustavo Nuñez Rodríguez de la Universidad Peruana los Andes la meta de este estudio es conocer el Liderazgo en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1 de Lima, 2018. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 18 preguntas cada uno. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responderlas.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, He sido informado (a) de que la meta de este estudio es la satisfacción laboral en la oficina de administración del Mercado Municipal Minorista N°1 de Lima, 2018. Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de 18 preguntas lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo brinde en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme de la misma cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del Participante _____ Fecha _____

Firma del Participante _____