



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurant
Alert del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Espinoza De la Cruz, Gina Giovanny

ASESOR:

MG. Alonso Lopez, Alfredo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ
2018

PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 215 (D) - 2018-II-UCV Lima Ate /EP-
ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 663 - 2018-II-UCV Lima Ate/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO.-

Aprobar pase a publicación ()
Aprobar por unanimidad (X)
Aprobar por mayoría ()
Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante **ESPINOZA DE LA CRUZ, GINA GIOVANNY**, denominado:

"LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANT ALERT DEL PERÚ S.A. - LIMA METROPOLITANA, 2018"

SEGUNDO.- Al culminar la sustentación, el (la) estudiante **ESPINOZA DE LA CRUZ, GINA GIOVANNY**, obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
15	Quince	Aprobado por Unanimidad

Presidente (a): Mg. EDGARD F. CERVANTES RAMÓN

Firma


Secretario: Mg. JORGE VARGAS MERINO

Firma

Vocal: Mg. ALFREDO ALONSO LÓPEZ

Firma

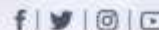


Mg. 
Katherine Gonzales Figueroa
Coordinadora de Escuela
UCV - Lima Ate



CC: Archivo
Escuela Profesional Intermedios: Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

La presente investigación en primer lugar está dedicada a mis padres Hugo y Rosa, por darme educación, consejos y apoyo continuo para el logro de mis objetivos. En segundo lugar me dedico este trabajo por el esfuerzo que realicé para el logro de mis metas y por ser mi propio apoyo emocional durante el desarrollo de la investigación.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quisiera agradecer a Dios por darme todo lo que necesito como mi familia y amigos, por permitirme cumplir uno de mis objetivos en la vida y concederme la oportunidad de sustentar la tesis.

De igual manera agradezco a los maestros de la Universidad Cesar Vallejo, quienes fueron partícipes de mi formación universitaria, compartiendo sus conocimientos, experiencias para poder guiarme en todo el proceso del desarrollo de la tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gina Giovanny Espinoza de la Cruz, estudiante de la Escuela Académica Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 76149832, con la tesis titulada "LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANT ALERT DEL PERÚ S.A. - LIMA METROPOLITANA, 2018", declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en total o parcialmente.
3. La tesis no ha sido plagiada; es decir, no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse de falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad Cesar Vallejo).

Ate, 6 de Diciembre del 2018.



Gina Giovanny Espinoza de la Cruz
DNI. 76149832

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y títulos de la Escuela académico Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, presentamos el trabajo de investigación hipotético deductivo del tipo correlacional denominado.

En el presente trabajo de investigación, se establece la relación que se da entre las dos variables de estudio, “Liderazgo y Satisfacción Laboral de los colaboradores del restaurant Alert del Perú s.a. – Lima Metropolitana, 2018”, para poder elaborar el siguiente trabajo de investigación fue necesario plantear el problema de manera clara y precisa, formulando objetivos que conllevaron al desarrollo de la tesis en mención, se aplicó diversos métodos de observación para recabar información.

En busca que esta tesis se ajusta a las exigencias establecida con el trabajo científico, esperamos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestra investigación.

La tesis obedece la siguiente estructura realizada:

Capítulo I: Introducción

Capítulo II: Método

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias

Teniendo en cuenta lo expuesto y demostrando el interés y empeño extendido en el desarrollo de esta investigación, esperamos sus apreciaciones, buscando la valoración y sus apreciaciones que enriquecerá el presente trabajo de investigación denominada tesis.

EL AUTOR

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	13
1.2.1. Internacionales.	13
1.2.2. Nacionales.	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1. Liderazgo.	16
1.3.2. Satisfacción Laboral.	21
1.4. Formulación del problema	24
1.4.1. Problema General.	24
1.4.2. Problemas Específicos.	24
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Hipótesis	26
1.6.1. Hipótesis General.	26
1.6.2. Hipótesis Específicos.	26
1.7. Objetivo	26
1.7.1. Objetivo General.	26
1.7.2. Objetivos Específicos.	26
II. MÉTODO	27
2.1. Diseño de investigación	27

2.2.	Variables, Operacionalización	27
2.2.1.	Variables de estudio.	27
2.2.2.	Operacionalización de Variables.	28
2.3.	Población y muestra	29
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad	30
2.4.1.	Técnica de Investigación.	30
2.4.2.	Instrumento de recolección de datos.	39
2.4.3.	Validez y Confiabilidad.	39
2.4.3.1.	<i>Validez de contenido.</i> :	39
2.4.3.2.	<i>Validez de constructo.</i> :	41
2.4.3.3.	<i>Confiabilidad.</i> :	41
2.5.	Método de análisis de datos	42
2.6.	Aspectos éticos	42
III.	RESULTADOS	43
3.1.	Presentación de resultados	43
3.2.	Contrastación de Hipótesis	44
IV.	DISCUSIÓN	47
4.1.	Discusión de los resultados	47
V.	CONCLUSIONES	49
VI.	RECOMENDACIONES	50
VII.	REFERENCIAS	51
	ANEXOS	54
	ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	54
	ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LIDERAZGO	56
	ANEXO3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE SATISFACCION LABORAL	57
	ANEXO 4: CUESTIONARIO DE LIDERAZGO	58
	ANEXO 5: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL	59
	ANEXO 6: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	60
	ANEXO 8: MATRIZ DE DATOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	28
Tabla 2. Muestra por edad	29
Tabla 3. Muestra por Sexo	30
Tabla 4. Muestra por Área de trabajo	30
Tabla 5. Análisis de confiabilidad del Área Autoritario	31
Tabla 6. Análisis de confiabilidad del Área Democrático	32
Tabla 7. Análisis de confiabilidad del Área Liberal	33
Tabla 8. Análisis de confiabilidad de las áreas liderazgo	34
Tabla 9. Análisis de la validez de constructo de Liderazgo	34
Tabla 10. Análisis de confiabilidad del Área Condiciones de confort	35
Tabla 11. Análisis de confiabilidad del Área Beneficios laborales	36
Tabla 12. Análisis de confiabilidad del Área Relaciones interpersonales	37
Tabla 13. Análisis de confiabilidad de las Áreas Satisfacción laboral	38
Tabla 14. Análisis de la validez de constructo de Satisfacción Laboral	38
Tabla 15. Juicio de Expertos	39
Tabla 16. Validez del contenido por indicador – Variable Liderazgo	40
Tabla 17. Validez del contenido por indicador – Variable Satisfacción Laboral	40
Tabla 18. Alfa de Cronbach – Liderazgo	41
Tabla 19. Alfa de Cronbach –Satisfacción Laboral	41
Tabla 20. Análisis de la bondad de ajuste de Liderazgo	43
Tabla 21. Análisis de la bondad de ajuste de Satisfacción laboral	43
Tabla 22. Correlaciones entre Liderazgo y Satisfacción laboral	44

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada: Liderazgo y Satisfacción Laboral de los colaboradores del restaurant Alert del Perú s.a. – Lima Metropolitana – 2018. El objetivo principal de la investigación fue establecer la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018. La variable 1 corresponde a Liderazgo (dimensiones: autoritario, democrático y liberal); la variable 2 es Satisfacción Laboral (dimensiones: condiciones de confort, beneficios laborales, relaciones interpersonales). La población de estudio fue conformado por 300 colaboradores y la muestra final para la investigación estuvo integrada por 169 colaboradores que cubren puestos de producción y servicio al cliente. El instrumento utilizado en la investigación fue la encuesta, compuesta de 20 ítems por cada variable (tipo escala de Likert). Para medir la confiabilidad y validez se sometió al estadístico Alfa de Cronbach, pruebas de normalidad y pruebas de Spearman. Se concluyó que el Liderazgo se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018, con un coeficiente de correlación de 0.844 y un nivel de significancia de 0.000.

Palabras claves: Liderazgo, Satisfacción Laboral, Relaciones interpersonales

ABSTRACT

The present research work entitled: Leadership and Work Satisfaction of the collaborators of the restaurant Alert Del Peru S.A. - Metropolitan Lima - 2018. The main objective of the research was to establish the relationship between leadership and job satisfaction of the employees of the restaurant Alert Del Peru S.A. - Metropolitan Lima, 2018. Variable 1 corresponds to Leadership (dimensions: authoritarian, democratic and liberal); variable 2 is Job Satisfaction (dimensions: comfort conditions, labor benefits, interpersonal relationships). The study population was made up of 300 collaborators and the final sample for the research consisted of 169 employees who cover production and customer service positions. The instrument used in the investigation was the survey, composed of 20 items for each variable (Likert scale type). To measure the reliability and validity, tests of normality and Spearman tests were submitted to the Cronbach's Alpha statistic. It was concluded that the Leadership is significantly related to the job satisfaction of the employees of the restaurant Alert Del Peru S.A. - Metropolitan Lima, 2018, with a correlation coefficient of 0.844 and a significance level of 0.000.

Keywords: Leadership, Job Satisfaction, Interpersonal Relations

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, las organizaciones e instituciones afrontan diversas dificultades respecto al liderazgo que aplican en sus operaciones, pero los problemas no crean líderes; solo muestran la clase de líder que se tiene en las organizaciones. Muchas veces no aplican el estilo adecuado y esto repercute en las actividades del día a día de la organización. Bien es conocido que un líder es aquel que influye en su equipo de manera acertada mientras motiva y los guía al alcance del objetivo en común que mantienen.

Toda organización en el mundo se merece un líder que apoye bien y lleve a su equipo hacia el éxito. Sin embargo, muchas compañías internacionales están enfrentándose a una crisis de liderazgo que los lleva a diversos problemas. Según un artículo de CNN del 2015, en México el 80% de las empresas no cuentan con empleados líderes. También indica que el 52% de las empresas considera importante que el líder tenga habilidades para crear estrategias, el 24% menciona que el líder debe poner interés en el cliente y el 21% debe poner importancia a la capacidad de adaptación.

El viernes 20 de abril del 2018 se realizó una jornada de CIT Marbella, en donde se debatió sobre las cualidades que debe reunir un líder empresarial del siglo XXI; se mencionó algunas claves como el compromiso, emoción, trabajo en equipo y transparencia en la gestión que ayudan a alcanzar el éxito. Yolanda Gómez, subdirectora de ABC, indicó que para sobrevivir frente a los cambios es importante la experiencia del profesional como liderazgo. Acerca de la Satisfacción Laboral, Randstad, una empresa líder en soluciones de RR.HH. en España, nos menciona que el 81% de los jóvenes que laboran, se hallan satisfechos y/o cómodos con las condiciones en las que labora, esto es un grado de satisfacción superior al de los demás países europeos.

Asimismo, el problema se presenta de igual manera en Perú. El principal problema del liderazgo es que el líder no puede ser el ejemplo de los demás, ahí es donde se observa que esta situación influye en la conducta de nuestro equipo y se presente problemas en el desempeño. En el pasado se tenía más en mente a un líder muy sereno y calmado, en la actualidad un líder debe ser más familiar con el equipo, ser más humano, estar en constante comunicación con el equipo, ser comprensivo e involucrar al equipo en sus actividades, de esta manera se alcanzan los objetivos propuestos y a su vez se propicia una satisfacción laboral favorable para el equipo.

La realidad en las empresas de Lima Metropolitana, mayormente, no son similares a las de otros lugares fuera de Lima. Existen empresas PYMES con problemas de liderazgo y satisfacción laboral, debido a que no le dan importancia al tema. Los colaboradores son el capital principal dentro de las empresas y, actualmente, se les considera talento humano. Entonces, se puede afirmar que un buen líder llevará a su equipo al logro de sus objetivos. El problema radica en que éstas empresas no aplican el liderazgo como debe ser, por consecuencia, no se promueve un buen clima laboral, ni cultura, ni mucho menos la satisfacción de los colaboradores en el ambiente laboral. Se puede observar que muchos de ellos manifiestan inseguridad al expresar el papel que cumplen sus gerentes.

En la empresa ALERT DEL PERU S.A con nombre comercial “CHINA WOK”, se observan problemas de liderazgo, ya que se aprecia una mala gestión en la mayoría de las tiendas, promesas incumplidas, desconfianza en el equipo, falta de comunicación, no se alcanzan las metas de ventas, falta de reconocimiento a los colaboradores y al parecer abuso de autoridad por parte de algunos gerentes. Ocasionando así una merma moral de los colaboradores. Por ende, se presentan también problemas con respecto a la satisfacción laboral debido a una mala gestión del líder de tienda, puesto que se ha observado durante este tercer trimestre una alta rotación de personal, ausentismo, no hay compromiso de los colaboradores con los objetivos propuestos en la marca, se presentan atrasos en las actividades diarias, baja productividad y un clima laboral inestable.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales.

Avenecer (2015), en su tesis “Liderazgo y Motivación de los supervisores y vendedores rutereros de distribución mariposa”, para alcanzar el grado de Licenciatura en Psicología Industrial en la Universidad Rafael Landívar-México, indicó como objetivo definir si el liderazgo de los supervisores interviene en la motivación de los colaboradores del área de venta. La metodología usada fue Diseño tipo descriptivo y como muestra fueron 55 personas. En conclusión, se afirma que la intervención de liderazgo de los supervisores y/o jefes es positiva, por consiguiente, ellos realizan sus labores de forma efectiva y con un alto grado de desempeño.

Silva (2015), en su tesis titulada “Liderazgo Transformacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los funcionarios de EP PETROECUADOR”. Para lograr el grado de

Licenciatura en Psicología Industrial en la Universidad Central del Ecuador. El objetivo fue crear la relación que existe entre el liderazgo transformacional y el nivel de satisfacción de los funcionarios directivos. La investigación es de tipo correlacional y tiene diseño no experimental. La muestra se realizó con 40 funcionarios. Se concluyó que los líderes evaluados con los más altos puntajes transformacionales, producen en su equipo mayor satisfacción, a diferencia de los considerados menos transformacionales y transaccionales.

Jiménez (2014), en su tesis titulada “Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una Universidad Privada”. Para obtener el grado de Maestría en Psicología en la Universidad Católica de Colombia, tuvo como objetivo reconocer la relación que existe entre la motivación hacia el trabajo, el liderazgo transformacional y el desempeño laboral. La metodología usada fue Diseño Descriptivo correlacional y Tipo No experimental. Se realizó una muestra de 73 maestros. Se concluyó al finalizar que no se halla relación alguna entre las variables: liderazgo transformacional, motivación y el desempeño laboral de los docentes.

Peñarreta (2014), en su tesis titulada “La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal de Loja”, para obtener el grado de maestría en Desarrollo del Talento humano en la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, señaló como objetivo definir el nivel de influencia de los distintos estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de la empresa investigada. En esta investigación recogió una muestra de 14 personas, entre directores y jefes de todos los departamentos de la municipalidad. Se concluyó que los resultados de satisfacción guardan relación con los tres estilos de liderazgo, debido a que sus deberes son facultados bajo un principio de autoridad formal y jerárquica.

Villalón (2014), titulada “El liderazgo transformacional como agente Motivador en un establecimiento municipal”, para la obtención del grado de Magister en Educación de la Universidad de Chile. Señaló como objetivo averiguar las prácticas del liderazgo transformacional como intermediario estimulante en los directivos de un colegio municipal. La metodología fue de tipo Cualitativo y de carácter exploratorio, descriptivo y la muestra fue en su totalidad. Se concluye que el modelo predominante es el liderazgo transaccional, y se menciona que existen elementos desarrolladores que acechan la problemática de esquemas de carácter transformacionales.

1.2.2. Nacionales.

Chipa & Choque (2017), en su tesis titulada “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral del profesional de Enfermería de Micro Red Santa Adriana– 2017”. Tesis para alcanzar el grado de licenciatura en Enfermería en la Universidad Peruana Unión. Mencionó como objetivo definir la relación que existe entre los estilos de liderazgo y satisfacción laboral del área de enfermería. La investigación usada es del tipo no experimental de corte transversal descriptivo correlacional. La población fue de 43 enfermeras, siendo usada como muestra por la poca población. Se concluye que no existe una relación directa entre los estilos de liderazgo y satisfacción laboral del personal de enfermería, la relación no es significativa.

Espinoza (2017), titulado “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en docentes de dos Instituciones Educativas del distrito de Independencia–2017”. Para lograr el grado de licenciatura en Psicología en la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo especificar la relación entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral en maestros de dos instituciones didácticas. La metodología usada es con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, bajo los lineamientos del diseño no experimental, tuvo como muestra a 129 docentes. Para concluir, se confirmó que el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral guardan relación de manera positiva y muy significativa.

Redolfo (2017), titulada “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017”. Tesis para obtener el grado de maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo establecer la relación existente entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral en la Ugel 04 Comas, 2017. La metodología se realizó bajo el enfoque cuantitativo y se utilizó el diseño no experimental del tipo transaccional y correlacional. La muestra estuvo constituida por 154 trabajadores de la Ugel 04, Comas. En conclusión, se demostró que el liderazgo transformacional guarda relación con la satisfacción laboral en la Ugel 04 Comas, 2017.

Mino (2016), titulada “Liderazgo y satisfacción laboral en la facultad de ciencias contables financieras y administrativas de la universidad católica los Ángeles de Chimbote – 2014”. Tesis para lograr el grado de Doctorado en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el liderazgo y la satisfacción laboral de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Respecto a la metodología fue Diseño Correlacional-Causal y se aplicó a una muestra de 30. Se concluye que existe una relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal administrativo y docente.

Carrera, F. (2014), titulado “Capacidad de liderazgo y nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de Pacasmayo – 2014”. Tesis para obtener el grado de licenciatura en Enfermería en la Universidad Nacional de Trujillo. Se propuso como objetivo determinar la relación que existe entre la capacidad de Liderazgo y el nivel de Satisfacción Laboral en el área de enfermería. El presente estudio de investigación es de tipo descriptivo correlacional de corte transversal y su muestra de investigación fue de 30 enfermeras. En conclusión, se determina que la Capacidad de Liderazgo tiene relación significativa con el Nivel de Satisfacción Laboral en el área de enfermería.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Liderazgo.

A inicios del siglo XX, los estudios acerca del liderazgo referían acerca de que los líderes nacían, no se hacían. Tiempo después de la segunda guerra mundial, en EE.UU., se llevó a cabo investigaciones sobre el liderazgo. En la actualidad sabemos que el liderazgo se aprende y estas vienen determinadas por la situación. A lo largo del desarrollo de los modelos de liderazgo se define a la situación como un denominador importante.

Los modelos tradicionales de liderazgo tienen diversas clasificaciones, pero dos son los modelos más conocidos e importantes. Asimismo estos modelos dan origen a otros modelos. El primero modelo importante es el Modelo de los rasgos, propuesto por R.M. Stogdill en 1948. En este modelo se analiza los rasgos y características de las personas y de esta manera se identifica si poseen características de líderes. Según Stogdill (como se citó en Villalba, 2017, párr. 2) existen tres rasgos que deberían tener los líderes: Inteligencia, estatura física y personalidad. Este modelo plantea que hay personas que de acuerdo a sus rasgos y características son más propensos a ser líderes.

El segundo modelo Tradicional es el conductual, esta incluye diversas investigaciones, como las de la Universidad de Ohio a finales de 1940, los estudios en 1947 de la universidad de Michigan, investigaciones de la Rejilla Gerencial por R. Blake y Mouton en 1950 y los estudios de Escandinavia por los investigadores de Suecia en Finlandia en 1960. Este modelos se basa en que y como lo hacen los líderes. El modelo conductual pretende interpretar la eficacia del líder a través de su comportamiento. La diferencia entre ambos modelos reside en sus supuestos. Si el modelo de rasgos fuera valido, los líderes serían innatos, y si existieran conductas que las identifican, se podrían enseñar a ser líderes.

Los modelos situacionales comprenden igualmente otros modelos, los más destacados son: Modelo de F. Fiedler propuesto en 1967, Modelo Situacional de Blanchard y Hersey de 1969, Teoría del intercambio entre Líder y Miembros propuesto por R.C. Liden en 1971, Teoría Trayectoria a la Meta de R. House en 1971 y finalmente el modelo de liderazgo según Vroom y Jago de 1973. Respecto a esto, Robbins (2014), menciona que cada una de estas teorías busca definir el estilo de liderazgo adecuado para cada contexto, y trata de responder las eventualidades según sea la situación que se presente. También atiende las necesidades del equipo y a su vez establece un equilibrio para la organización. Asume también que no hay un estilo único de liderazgo para cualquier situación.

Para finalizar tenemos los Modelos emergentes, que comprende el liderazgo transaccional de Hollander (1990), liderazgo carismático de M. Weber (1955), liderazgo transformacional de Bass (1985) y el liderazgo estratégico de Handscombe y Norman propuesto en 1992. Los modelos mencionados anteriormente presentan limitaciones, no brindan variedad temática respecto a liderazgo. Este modelo hace uso de la situación y de los rasgos (combinación) y resalta a los líderes como estimulantes de sus seguidores y los motivan a alcanzar sus objetivos e intereses personales. A su vez incrementa el rendimiento y satisfacción de su equipo, poseen una conducta ejemplar y muestra confianza a sus colaboradores.

1.3.1.1. Definición de Liderazgo.

Según Robbins (2014), menciona que un líder se concreta como aquel individuo que puede influir en su equipo y domina la autoridad administrativa. El nuevo reto del mundo empresarial es formar y desarrollar el liderazgo. Esto ayudaría a encontrar personas destacadas, capaces de llevar a la organización al éxito. Encontrar y crear líderes es un gran paso en el camino laboral de las personas y organizaciones. Así mismo también precisa al liderazgo como el desarrollo de influenciar en el equipo de manera eficiente y eficaz para el alcance de objetivos y metas fijadas.

Respecto a lo anterior, Robbins & Judge (2009) definen al liderazgo como la capacidad de inspirar a un conjunto de personas con el fin de alcanzar sus objetivos. La influencia se puede dar en el área directiva de una empresa, ya que los puestos gerenciales poseen cierto nivel de autoridad. (Citado por Serrano & Portalanza, 2014, párr. 3). Apoyando a lo anterior, Chiavenato (2001) define: “Un dominio interpersonal usada en determinada

situación, para lograr el desenlace de uno o más objetivos específicos, mediante el proceso de la comunicación que tiene como finalidad el logro de los objetivos de la organización y/o institución. (Citado por Pacsi, Estrada, Pérez & Machaca, 2014, p.1).

Cabe resaltar de acuerdo a las dos definiciones anteriores que es muy importante poseer la capacidad de guiar y dirigir, así se puede tener un mejor proceso administrativo. También existen casos donde con una planeación deficiente, mala organización y control pésimo se ha sobrevivido gracias a la presencia de un líder dinámico y creativo.

1.3.1.2. Características del liderazgo.

En los inicios de la investigación acerca del liderazgo, se ha reconocido que existen personas que se desempeñan muy bien como líderes y otras no. La investigación del liderazgo se ha basado en diversos enfoques, como son los rasgos, conducta y contingencia. Todos estos enfoques, muestran una explicación algo diferente con respecto a la efectividad y desarrollo del mismo. Las primeras investigaciones se centraron en la busca de características que diferencien a los líderes eficaces y no eficaces. En una investigación hecha por Shelley Kirkpatrick y Edwin Locke se mostraron rasgos que muchos líderes exitosos poseían. Estos rasgos son: Impulso, confianza en uno mismo, creatividad, habilidad cognitiva, conocimiento del negocio, motivación, flexibilidad, honradez y finalmente la integridad.

1.3.1.3. Estilos de Liderazgo.

La eficacia de un líder se mide por su capacidad de poder adaptar su comportamiento a los requerimientos de la situación que se presente. Un estilo de liderazgo viene a ser el modo como un líder logra relacionarse con los miembros de su equipo, como lo ven los demás y en gran medida, si son o no líderes exitosos. También viene a ser la manera de como un líder reaccione ante situaciones de emergencia.

El estilo de liderazgo se manifiesta tanto en la esencia de la empresa como en la conducta de sus colaboradores. Es decir, el estilo de un líder define en gran medida a su organización. También hay casos en que exista un líder autocrático en una organización con cultura democrática puede crear un caos. Por lo cual, es importante estar conscientes del estilo de liderazgo que tenemos y adaptarlo a la cultura de la organización para que se mantenga por el buen camino.

La teoría de Kurt Lewin, basada en los experimentos que llevo a cabo en 1939, en este analiza la conducta en el marco del mundo laboral. La teoría de Lewin no es útil solo para el tema laboral, sino que puede aplicarse a cualquier grupo que tengan objetivos por alcanzar. Sin embargo, son las organizaciones los cuales prestaron mayor interés por esta teoría. La teoría de Lewin describe tres estilos diferentes de liderazgo en los entornos organizacionales. Cada uno de los estilos de liderazgo guarda relación con conductas, interacción de grupos y el entorno. Cada estilo presenta sus propias ventajas y desventajas, sin embargo Lewin afirmo que el más efectivo es el democrático.

1.3.1.3.1. Estilo Autoritario.

Este estilo se caracteriza por que el líder monopoliza su poder en la toma de decisiones. Según Chiavenato (2014) menciona que el líder autoritario es quien concentra las decisiones e implanta sus órdenes al grupo. Este líder decide las funciones y roles que cada uno de los miembros de su equipo debe realizar, así como también los métodos que debe seguir para resolver problemas y sus obligaciones. A pesar del alcance negativo que tenga este estilo, Lewis menciona que no siempre crea un entorno desagradable.

Si bien es cierto las críticas y llamadas de atención son constantes, también este estilo de liderazgo halaga a su equipo. Sin embargo, este estilo puede conllevar el riesgo de producir un alboroto por parte de los miembros del equipo. Mientras más fuerte sea autoritario el líder, existe una probabilidad de que suceda una conmoción en la organización. Según Sánchez (2017) menciona como principales características las siguientes:

- a. Las actividades son determinadas por el líder.
- b. Las técnicas y estrategias son fijadas por el líder.
- c. El líder es el encargado de asignar las tareas.
- d. Las críticas realizadas son de carácter personal y propio del líder.
- e. El líder no participa en las actividades del equipo.

1.3.1.3.2. Estilo Democrático.

Este estilo es todo lo contrario al estilo autoritario. Los que siguen este patrón no toman las decisiones por sí mismos, sino que se siguen un proceso de debate en equipo. Chiavenato (2014) indica que el estilo democrático es donde el líder guía y orienta al equipo, también promueve la participación democrática de los miembros. El líder cumple un papel

importante, es quien aconseja y guía a cada miembro de su equipo y es quien interviene brindando su apoyo con la decisión final si es necesario. La gran mayoría de personas prefieren el estilo democrático por encima de los otros dos estilos, y más aún cuando tuvieron malas experiencias.

Como los otros estilos, este también presenta riesgos, tales como pueda producir una disminución en la eficiencia y puede afectar en la toma de decisiones. Como rasgos característicos, Sánchez (2017) indica los siguientes:

- a. El líder y equipo toman las decisiones conjuntamente.
- b. El equipo decide que técnicas y etapas se deben seguir.
- c. El equipo asigna las tareas con ayuda del líder.
- d. El líder realiza críticas de carácter objetivo.
- e. El líder participa en las actividades que realiza el equipo

1.3.1.3.3. Estilo Laissez- Faire o Liberal.

Laissez-faire proviene del francés, que se traduce aproximadamente como “dejas hacer” o “liberalismo”. Los líderes de este estilo, otorgan libertad a sus subordinados para poder tomar decisiones, pero teniendo en cuenta que no siempre se responsabilizan de los resultados. Chiavenato (2014) al respecto menciona que es aquí donde el líder faculta todas las decisiones a su equipo y no impone control alguno. Se destaca que este estilo es el menos eficaz puesto que genera falta de productividad. Sin embargo, funciona muy bien cuando el equipo es muy capaz y está muy motivado.

Este estilo presenta al líder como alguien que facilita las actividades de su equipo, apoyándole con información y actuando como un medio. Según Sánchez (2017), resalta los siguientes aspectos del presente estilo:

- a. El líder no interviene en las actividades ni en las discusiones.
- b. El líder se limita a proporcionar apoyo en las actividades.
- c. El líder no interviene en la asignación de tareas.
- d. El líder apoya con sus opiniones cuando el equipo se lo pregunta.
- e. El líder no interviene en el proceso de trabajo

1.3.2. Satisfacción Laboral.

Las teorías acerca de la satisfacción laboral presentan relación con las teorías motivacionales, agrupa las teorías que consideran que motiva a las personas en sus centros laborales. Existen una gran cantidad de investigaciones acerca de Satisfacción laboral. Entre las principales teorías está la teoría de March & Simón, teoría XY, teoría de Lawler y Porter, teoría Z y la teoría bifactorial.

La teoría propuesta por March & Simon en 1958 surge de un estado de descontento. Plantean que cuanto mayor es la recompensa o reconocimiento que desean recibir, mayor será la satisfacción respecto a su ambiente laboral. La satisfacción puede generar un aumento o disminución del desempeño laboral. Este modelo sugiere relación entre la satisfacción y el rendimiento. Su importancia se apoya en la teoría de las expectativas de Vroom

D. Mc Gregor propuso la teoría X/Y en 1960, sostenía que los colaboradores se sentían más satisfechos si en la organización presentaban un ambiente con mayor libertad, supervisión participativa y tolerable. Se diferenciaban dos teorías, donde la Teoría X indicaba que los colaboradores sienten desagrado por el trabajo y para que logren los propósitos de la organización, deben ser presionados y obligados. La teoría Y plantea que los colaboradores tienen una inclinación propia por su trabajo y actúan por iniciativa personal. Para concluir, Mc Gregor sostiene que la mejor alternativa es la Y, indica también que esta teoría deberían seguir todas las organizaciones.

La teoría de Lawler y Porter planteado en 1967, manifiesta que la satisfacción se obtiene a través de recompensas que se adquieren a través del trabajo hecho. Se debe distinguir entre las recompensas intrínsecas y extrínsecas. Las recompensas intrínsecas se entienden como las que guardan relación con el agrado laboral de las necesidades trascendentes que son dictadas por su cultura. Las recompensas extrínsecas son aquellas necesidades que son satisfechas por las organizaciones, tales como los salarios, ascensos, status y reconocimientos. Las recompensas no guardan relación directa con la satisfacción, solo el colaborador hace una reflexión si es justa la recompensa o no.

Ouchi en 1982 plantea la Teoría Z, donde intenta demostrar que es posible aplicar algunas técnicas de la gestión japonesa en las organizaciones de América. Indica que la presente teoría puede aplicarse en Occidente a través de los círculos de calidad, estos son pequeñas agrupaciones de colaboradores que se reúnen para estudiar problemas. De esta manera pueden participar en la resolución de problemas. Esta teoría presenta tres principios que son la atención a las relaciones humanas, confianza y relaciones sociales estrechas.

Según Ouchi, la clave para alcanzar mayor producción, es comprometer a los colaboradores en el desarrollo de trabajo en equipo pues permite mejorar el rendimiento y desempeño laboral.

La última teoría es Bifactorial o de Dos Factores propuesta por F.I. Herzberg en 1959. Propuso los factores de mantenimiento y los de motivación. Los factores de Mantenimiento son los llamados extrínsecos, indica que la motivación proviene de fuentes externas al trabajo, condiciones que rodean al trabajador como: entorno laboral, relaciones con el supervisor y/o jefe, salarios y estabilidad en el puesto. Los factores de motivación provienen del interior de la persona en relación a su trabajo. Estos incluyen logros, reconocimientos y retos. Robbins (2014) menciona que Herzberg recomienda centrarse en los factores de motivación, esto ayudaría a incrementar la autonomía del colaborador en su puesto de trabajo, realización de tareas difíciles y preparación de colaboradores más competentes.

1.3.2.1. Definición de Satisfacción Liberal.

Spector citado por Uribe (2014) define a la satisfacción laboral como las percepciones y emociones de los empleados respecto a su labor y diferentes aspectos del trabajo (p. 64). Chiavenato (2015) en su definición de satisfacción laboral, menciona que las instituciones exitosas pretenden ser buenos lugares para trabajar. Esto tiene mucho que ver con la calidad de vida en el trabajo y como se siente en la organización (p.13).

Robbins y Judge (2013) describen la satisfacción laboral como un grupo de sensaciones que llegan a ser positivas acerca del puesto u lugar de trabajo con el cual se da evaluaciones de sus características (p.74). También, Griffin y Moorhead (2010) indica que la satisfacción laboral refleja el nivel de gratificación en su trabajo.

1.3.2.2. Factores de la Satisfacción Liberal.

Partiendo desde la teoría de Herzberg podemos ampliar los factores de la satisfacción en 3, los cuales vienen a ser las condiciones de confort, los beneficios laborales y las relaciones interpersonales que Herzberg destaca como importante, teniendo en cuenta que esto dará confianza, credibilidad y empatía para lograr una comunicación efectiva en la que se reflejara resultados favorables. Esto nos dará como resultado un mejor clima laboral, y por ende una satisfacción a los colaboradores de nuestro equipo.

1.3.2.2.1. Las condiciones de confort.

Los colaboradores se preocupan por el ambiente de trabajo, ven la comodidad para realizar sus labores. La comodidad puede referirse a la infraestructura, distribución de ambientes y los muebles, estos deben estar en óptimas condiciones y cumplir con las necesidades del trabajador. También el ruido, iluminación, temperatura y olor del ambiente juegan un papel importante, puesto que sumado a las deficiencias en la infraestructura y muebles deficientes molesta e incómoda al colaborador aún mayor.

1.3.2.2.2. Beneficios Laborales.

Los beneficios laborales es otro factor importante, puesto que comprende los salarios, reconocimientos y posibilidad de ascenso. Respecto a los salarios, vienen a ser la recompensa que reciben a cambio de su trabajo. Si las recompensas y remuneraciones son justas, se desarrolla una mejor satisfacción en el colaborador. En caso no sea así, se desarrolla una insatisfacción. Otro beneficio muy valorado por un colaborador es el reconocimiento, a cualquier persona le va a encantar que lo halaguen y feliciten su buen trabajo, como humanos desarrollamos una satisfacción cuando somos reconocidos. También es importante ofrecer una posibilidad de ascenso, esto ayudara al desarrollo del colaborador dentro de la organización, así mismo ayudara a que sienta que su trabajo ayudara al alcance de los objetivos organizacionales.

1.3.2.2.3. Relaciones Interpersonales.

Las buenas relaciones interpersonales generan confianza. Ayudando así a una buena comunicación, al desarrollo de las habilidades de los colaboradores y al logro de los propósitos trazados en la organización. Una buena comunicación en la que sea importante la comprensión, respeto, empatía y la ayuda mutua para ayudar a desarrollar las fortalezas y superar las debilidades del colaborador. Cuando el colaborador se siente parte del equipo y ve que su trabajo aporta al logro de los objetivos, encuentra una satisfacción pertenecer al equipo de trabajo.

1.3.2.3.Satisfacción y el comportamiento del trabajo.

Cuando los colaboradores no se encuentran contentos o satisfechos con el trabajo, terminan expresando su molestia de alguna forma. El problema se centra en como mostraran su molestia. Algunos podrían renunciar, otros podrían incurrir en acciones de juego en horas de trabajo, hasta incluso podría haber agresión verbal con sus compañeros de equipo. Lo mejor que pueden hacer los líderes o gerentes respecto a estos cambios, es controlar o enfrentar el problema en lugar de intentar obstruir las distintas actitudes de los colaboradores.

Se señala que un equipo satisfecho tendrá menos ausentismo. Los empleados con un grado de satisfacción alto tienen niveles más bajos de rotación que los insatisfechos. Aquí influye también las condiciones del trabajo respecto a oportunidades laborales, oportunidades de línea de carrera y la duración del empleo en una empresa. Al respecto Robbins (2014) menciona que otras actitudes que también se necesita analizar son la participación laboral, el compromiso organizacional y el involucramiento del colaborador con los objetivos de la organización. Las organizaciones siempre retienen a los colaboradores sobresalientes, usan diversos métodos de retención como aumento de sueldo, reconocimientos, etc.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General.

¿Cómo se relaciona el liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018?

1.4.2. Problemas Específicos.

- ¿Cómo se relaciona el liderazgo autoritario y satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018?
- ¿Cómo se relaciona el liderazgo democrático y satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018?
- ¿Cómo se relaciona el liderazgo liberal y satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018?

1.5. Justificación del estudio

La gran mayoría de veces, para alcanzar a los resultados de un asunto se investiga el punto crítico en donde los problemas están sucediendo, la presente investigación trata de descifrar e identificar la importancia de los estilos de liderazgo y más aún ver si perjudica en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Alert del Perú S.A.- Lima Metropolitana, 2018.

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación creará consideraciones importantes en la definición académica del liderazgo por todos los gerentes que son responsables de guiar a su equipo de trabajo hacia el éxito.

Desde el punto de vista práctico, apoyará con solucionar dificultades que afecten la satisfacción laboral de los empleados de las diversas organizaciones y/o empresas del Perú, mejorando el clima laboral y productividad en la organización.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación posibilitará que los gerentes manejen los resultados obtenidos, para que puedan tomar las acciones correspondientes frente al problema de liderazgo y satisfacción laboral, que facilitará la mejora del clima laboral de los empleados, teniendo en cuenta que cualquier otra investigación similar permitirá comprender mejor la situación.

Desde el punto social, el motivo del presente trabajo es ayudar al desarrollo de las empresas MYPES y PYMES, este cambio se puede apreciar en la forma como se realiza y aplica los estilos de liderazgo, también muestra cómo repercute en la satisfacción de nuestros colaboradores. Para llegar a ser un líder efectivo, tenemos que asumir que podemos ayudar a mejorar nuestro ambiente laboral a base de un correcto manejo de liderazgo.

Desde el punto de vista económico, considera como objetivo mejorar la productividad de las empresas, ya sean MYPES o PYMES, puesto que a base de un buen líder habrá un equipo bien satisfecho y con ganas de mejorar su productividad. Se necesitan excelentes líderes en nuestras organizaciones, los cuales puedan trabajar en un cambio constante y sepan manejar la satisfacción laboral de su equipo. Líderes que tengan protagonismo en la actividad económica de la empresa y puedan llevarla al alcance de sus objetivos y metas, en vista de que estamos inmersos en una época de crisis de buenos líderes y de grandes cambios que van a influir en el ámbito económico

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General.

Existe una relación significante entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicos.

- Existe una relación significante entre el liderazgo autoritario y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.
- Existe una relación significante entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.
- Existe una relación significante entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo General.

Establecer la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos.

- Determinar la relación entre el liderazgo autoritario y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar la relación entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar la relación entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

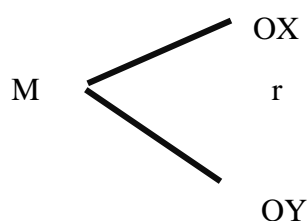
Según la tendencia, la presente investigación es cuantitativa, puesto que el análisis de las variables de estudio solo será medibles y observables. Para Merino y Pintado (2015), el tipo de investigación cuantitativa tiene una perspectiva demasiado desemejante con la investigación cualitativa, puesto que nos ofrece datos que pueden ser medibles y rigen en interrogante.

La presente investigación es de carácter correlacional, puesto que Valderrama (2015) menciona que: “Este tipo de estudio tiene como objetvo mostrar la relación que se presenta entre dos o más variables en una muestra seleccionada.” (p.93).

Diseño No-experimental dado que no se alterará ninguna variable, según Sampieri (2014) puede determinar como: “La investigación que se realiza sin cambiar o modificar premeditadamente las variables. Entonces lo que realizamos en la investigación no experimental es observar fenómenos y problemas para analizarlos.” (p. 152).

En relación al tipo, podemos mostrar que será de corte transversal, según Sampieri (2014) nos indica que: “se acopian datos en un solo momento. Su finalidad es detallar variables y estudiar su repercusión e interrelación en un momento determinado.” (p.154).

En resumen, la presente investigación es de tipo no experimental, de carácter descriptivo-correlacional, puesto que relacionaremos la variable Liderazgo y Satisfacción laboral. Un diagrama de este tipo seria el siguiente:



Donde:

M: Representa a la población

OX: Liderazgo

OY: Satisfacción laboral

r: Relación entre las variables

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables de estudio.

Variable 1: Liderazgo

Variable 2: Satisfacción Laboral

2.2.2. Operacionalización de Variables.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
Variable 1 Liderazgo	Viene a ser el proceso orientado a cumplir los objetivos de la organización mediante el estímulo y apoyo a sus miembros mediante el estilo de liderazgo que apliquen. (Vargas, R. 2014, p.57)	La variable está basada en 3 dimensiones relacionadas al liderazgo, los mismos que se miden a través de los instrumentos cuestionario, formada por 20 ítems con escala de tipo Likert, todas relacionadas y basadas a las 3 dimensiones que son: autoritario, democrático y liberal., estas fueron aplicadas a los colaboradores del restaurant Alert del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.	Autoritario	Centralización	1-2	1-5 Likert
				Dogmatismo	3-4	
				Mando	5-6	
			Democrático	Orientación	7-8	
				Motivación	9-10	
				Trabajo en equipo	11-12-13	
			Liberal	Poca influencia	14-15	
				Sentido de responsabilidad	16-17-18	
				Libertad	19-20	
Variable 2 Satisfacción Laboral	“Se describe como una apreciación positiva acerca de un puesto laboral que se origina del análisis de sus características.” (Robbins,S & Judge,2014)	La variable está basada en 3 dimensiones relacionadas a la satisfacción laboral, los mismos que se miden a través de los instrumentos cuestionario, formada por 20 ítems con escala de tipo Likert, todas relacionadas y de acuerdo a las 3 dimensiones que son: condiciones de confort, beneficios laborales y relaciones interpersonales, estas fueron aplicadas a los colaboradores del restaurant Alert del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.	Condiciones de confort	Infraestructura	21-22	1-5 Likert
				Mantenimiento	23-24	
				Inmuebles	25-26	
			Beneficios laborales	Salarios	27-28-29	
				Posibilidad de ascenso	30-31	
				Reconocimientos	32-33	
			Relaciones Interpersonales	Comunicación	34-35	
				Desarrollo de Habilidades	36-37	
				Alcance de objetivos	38-39-40	

Nota: Para las dimensiones de la variable Liderazgo fue tomada del modelo de Estilos de Liderazgo de Lewis y las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral fue tomada de la teoría bifactorial de Herzberg.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

En la presente investigación la población está insituida por un total de 300 empleados entre hombres y mujeres de la organización Alert del Perú S.A.C. ubicada en Lima Metropolitana.

2.3.2. Muestra.

Se realizara un muestreo aleatorio simple que determinara a los colaboradores encuestados. Con una población de “300” colaboradores que laboran en las 15 tiendas de Lima Metropolitana, se inicia a definir la muestra, para hallarlo vamos a usar la siguiente formula:

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

$$n = \frac{300 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.05^2(300 - 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95} = 168,6$$

$$n = 169$$

Donde:

N= Tamaño de población = 300

Z= Nivel de confianza 95% = 1.96

P=Probabilidad de éxito = 0.5

Q= probabilidad de fracaso = 0.5

d= Límite máximo permisible (margen de error) 5% = 0.05

2.3.2.1. Composición de la muestra.

2.3.2.1.1. Composición de la muestra por edad.

Tabla 2

Muestra por edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje Valido
18-20	121	71,6
21-23	48	28,4
Total	169	100.0

Los resultados analizados en la tabla 2 nos apuntan que las edades de los individuos oscilan entre 18 y 23 años, siendo las de porcentaje superior las edades de 18 años a 20 años (71.6%).

2.3.2.1.2. Composición de la muestra por sexo.

Tabla 3

Muestra por Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje Valido
Masculino	84	49,7
Femenino	85	50,3
Total	169	100.0

Apreciamos en la tabla 3, la cantidad de mujeres es preeminente en la muestra, 50.3% frente al 49.7% de los hombres.

2.3.2.1.3. Composición de la muestra por área de trabajo.

Tabla 4

Muestra por Área de trabajo

Área	Frecuencia	Porcentaje Valido
Servicio	80	47.3
Producción	89	52.7
Total	169	100.0

Como se aprecia en la tabla 4, el número de colaboradores del área de producción es preeminente en la muestra, 52.7% frente al 47.3% del área de servicio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad

2.4.1. Técnica de Investigación.

Para la presente investigación, se aplicó un cuestionario de selección de tipo escala Likert, para poder evaluar ambas variables, la misma que pasaron por un proceso de validación y confiabilidad respectivamente; se realiza dicho tipo de prueba con la intención de conseguir los números necesarios.

2.4.1.1. Análisis Psicométrico de la Prueba de Liderazgo.

2.4.1.1.1. Análisis de ítems y Confiabilidad del área de Autoritario

Tabla 5

Análisis de confiabilidad del Área Autoritario

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Desviación estándar	RITC	N
El gerente te indica las responsabilidades en tu puesto de trabajo.	18,88	,709	,433	
El gerente se basa en su cargo para poder aplicar las sanciones.	19,01	,769	,544	
El gerente indicas las decisiones que se toman en su equipo.	19,36	,697	,311	
El gerente te obliga a obedecer las órdenes en la empresa.	18,91	,678	,449	169
El gerente te indica las actividades que realizas durante el trabajo.	19,55	1,204	,713	
El gerente nombra a los colaboradores en el equipo de trabajo.	19,85	1,008	,765	
Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos	
,629	,630		6	

Los resultados permiten mostrar que las correlaciones ítem – test corregidas son mayores a 0.20, lo que nos indica que los ítems son coherentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach se eleva a 0.629 el cual es significativo; lo que permite deducir que el área Autoritario presenta confiabilidad moderada.

2.4.1.1.2. *Análisis de ítems y Confiabilidad del área de Democrático.*

Tabla 6

Análisis de confiabilidad del Área Democrático

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Desviación estándar	RITC	N
El gerente te orienta en la realización de tus tareas laborales.	22,41	,937	,708	
El gerente te orienta para lograr los objetivos en tu área de trabajo.	21,69	,858	,616	
El gerente te motiva cuando conversa contigo.	22,30	,649	,653	
El gerente fomenta la motivación entre los compañeros de trabajo.	22,15	,810	,597	169
El gerente fomenta el trabajo en equipo en las actividades del restaurant.	21,50	,718	,609	
El gerente agradece las sugerencias de los colaboradores de tu equipo de trabajo.	21,80	,797	,488	
El gerente fomenta la participación entre los miembros de tu equipo de trabajo.	22,09	1,204	,664	
Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos	
,848	,856		7	

Los resultados permiten mostrar que las correlaciones ítem – test corregidas son mayores a 0.20, lo que nos indica que los ítems son coherentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach se eleva a 0.848 el cual es significativo; lo que permite definir que el área Democrático presenta confiabilidad muy alta.

2.4.1.1.3. *Análisis de ítems y Confiabilidad del área de Liberal.*

Tabla 7

Análisis de confiabilidad del Área Liberal

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Desviación estándar	RITC	N
El gerente te delega la toma de decisiones.	21,25	1,008	,851	
El gerente te indica la manera de realizar tus tareas.	21,26	,937	,802	
El gerente delega responsabilidades a tu equipo.	20,54	,858	,681	
El gerente fomenta la confianza entre los colaboradores.	20,95	1,204	,826	169
El gerente crea un ambiente agradable en tu área de trabajo.	21,25	1,008	,851	
El gerente desarrolla la creatividad en cada colaborador.	21,26	,937	,802	
El gerente te da libertad en la realización de tus tareas laborales.	20,54	,858	,681	

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,932	,933	7

Los resultados permiten observar que las correlaciones ítem – test corregidas son mayores a 0.20, el cual nos indica que los ítems son coherentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach se eleva a 0.932 el cual es significativo; lo que permite deducir que el área Liberal presenta confiabilidad muy alta.

2.4.1.1.4. Análisis Generalizado de la prueba de Liderazgo.

Tabla 8
Análisis de confiabilidad de las Áreas Liderazgo

Ítems	Media	Desviación estándar	RITC	N
Área Autoritario	50,1657	3,07531	3,07531	
Área Democrático	47,6213	4,39974	4,39974	169
Área Liberal	48,7692	5,77569	5,77569	

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,906	,933	3

Los resultados permiten mostrar que las correlaciones ítem – test corregidas son mayores a 0.20, el cual nos indica que los ítems son coherentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach se eleva a 0.906 el cual afirma es significativo; lo que permite definir que la prueba de Liderazgo presenta confiabilidad muy alta.

2.4.1.1.5. Análisis de la validez de constructo de Liderazgo.

Tabla 9
Análisis de la validez de constructo de Liderazgo

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,742
Sig.	,000
Total Varianza Explicada	88,286

N= 169

Los resultados nos permite observar que la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin adquiere un valor de 0.742, el cual se toma en cuenta como apropiado; esto nos indica que los coeficientes de correlación entre los ítems son los hábilmente altos como para continuar con el análisis factorial.

Se aprecia que hay un solo factor que explica el 88.286 % de la varianza total. Este descubrimiento permite definir que la prueba de Liderazgo presenta validez del constructo.

2.4.1.2. Análisis Psicométrico de la Prueba de Satisfacción Laboral.

2.4.1.2.1. Análisis de ítems y Confiabilidad del área de Condiciones de confort.

Tabla 10
Análisis de confiabilidad del Área Condiciones de confort

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Desviación estándar	RITC	N
Sientes comodidad con la infraestructura de tu tienda.	18,88	,709	,250	
Sientes seguridad dentro de tu tienda ante un sismo.	19,01	,769	,658	
Las condiciones laborales de su área de trabajo le facilita la realización de sus labores.	19,36	,697	,360	
Se recibe apoyo constante del área de mantenimiento para mejorar las condiciones del área de trabajo.	18,91	,678	,355	169
Las cocinas del restaurant funcionan correctamente.	19,55	1,204	,525	
Cuentan con todos los equipos necesarios en tu área de trabajo.	19,85	1,008	,390	
Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos	
,629	,630		6	

Los resultados permiten observar que las correlaciones ítem – test corregidas son mayores a 0.20, el cual nos indica que los ítems son coherentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach se eleva a 0.629 el cual es significativo; lo que permite deducir que el área condiciones de confort presenta confiabilidad moderada.

2.4.1.2.2. Análisis de ítems y Confiabilidad del área de Beneficios laborales.

Tabla 11
Análisis de confiabilidad del Área Beneficios laborales

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Desviación estándar	RITC	N
Considera que el salario percibido esta de acorde con el trabajo que realiza.	20,96	,937	,566	
Se otorgan incentivos por el trabajo realizado.	20,25	,858	,714	
Tu trabajo permite cubrir tus expectativas personales.	20,86	,649	,541	
Te ofrecen ascensos por los logros alcanzados.	20,70	,810	,606	169
Te consideran en las convocatorias para los ascensos.	21,12	,830	,608	
Reconocen tu trabajo por parte de la gerencia.	21,07	,857	,620	
Te reconocen de acuerdo con los resultados logrados.	20,31	,704	,619	
Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos	
,848	,850		7	

Los resultados permiten observar que las correlaciones ítem – test corregidas son mayores a 0.20, el cual indica que los ítems son coherentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach se eleva a 0.848 el cual es aceptable; lo que permite deducir que el área Beneficios Laborales presenta confiabilidad muy alta.

2.4.1.2.3. *Análisis de ítems y Confiabilidad del área de Relaciones Interpersonales.*

Tabla 12
Análisis de confiabilidad del Área Relaciones interpersonales

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
La comunicación establecida dentro del restaurant es adecuada.	23,83	,237	,796	
Te sientes contento cuando te comunicas con tu jefe.	23,18	,680	,711	
Me gusta hacer mi trabajo de acuerdo a las habilidades que tengo.	22,94	,418	,709	
El uso de tus habilidades permite mejorar tus tareas en tu puesto de trabajo.	23,08	,675	,769	169
Te sientes muy cómodo con las actividades que realizas en tu trabajo.	23,43	,302	,697	
Se siente satisfecho por el cumplimiento de las metas en el restaurant.	22,98	,416	,675	
Te sientes contento por el éxito de tu equipo.	23,63	,697	,681	
Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos	
,677	,693		7	

Los resultados permiten observar que las correlaciones ítem – test corregidas son mayores a 0.20, el cual indica que los ítems son coherentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach se eleva a 0.677 el cual es significativo; lo que permite deducir que el área Relaciones Interpersonales presenta confiabilidad moderada.

2.4.1.2.4. *Análisis Generalizado de la prueba de Satisfacción Laboral.*

Tabla 13
Análisis de confiabilidad de las Áreas Satisfacción laboral

Ítems	Media	Desviación estándar	RITC	N
Área Condiciones	51,3905	3,07531	,804	
Área Beneficios	50,2899	4,11033	,664	169
Área Relaciones	47,3254	2,94460	,669	

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,832	,849	3

Los resultados permiten mostrar que las correlaciones ítem – test corregidas son mayores a 0.20, el cual indica que los ítems son coherentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach se eleva a 0.832 el cual es significativo; lo que permite definir que la prueba de Satisfacción Laboral presenta confiabilidad muy alta.

2.4.1.2.5. *Análisis de la validez de constructo de Satisfacción Laboral.*

Tabla 14
Análisis de la validez de constructo de Satisfacción Laboral

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,677
Sig.	,000
Varianza total explicada	76,898

N = 169

Los resultados permiten observar que la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin adquiere un valor de 0.677, el cual se toma en cuenta como apropiado; esto nos indica que los coeficientes de correlación entre ítems son los hábilmente altos como para continuar con el análisis factorial.

Se aprecia que existe un solo factor que demuestra el 76.898 % de la varianza total. Este descubrimiento permite deducir que la prueba de Satisfacción Laboral presenta validez del constructo.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos.

La recolección de los datos fueron alcanzados haciendo uso de dos instrumentos que nos mostró el estado real de Liderazgo y de la satisfacción laboral de cada uno de los colaboradores que son parte de la población estudiada.

2.4.3. Validez y Confiabilidad.

2.4.3.1. *Validez de contenido.* : El instrumento fue sometida al proceso de validación por criterio de jueces, con el fin de recibir recomendaciones y comentarios con respecto a la redacción de los ítems, tomando en cuenta las sugerencias de los evaluadores para los instrumentos. Se procedió a modificar algunos ítems. Fue validado y aceptado por tres expertos de la UCV mediante el juicio de expertos.

Tabla 15

Juicio de Expertos

N°	EXPERTOS	INSTITUCION	Promedio de valoración Variable Liderazgo	Promedio de valoración Variable Satisfacción Laboral
1	MG. Aramburu Geng, Carlos	Universidad Cesar Vallejo	90	87
2	MG. Navarro Tapia, Javier	Universidad Cesar Vallejo	80	80
3	MG. Villar Castillo, Freddy	Universidad Cesar Vallejo	88	88
		Promedio	86	85

El resultado del promedio de valoración alcanzado por medio del Juicio de expertos fue 86% y 85% respectivamente para cada variable, el cual resulta que el instrumento es consideradamente bueno.

Tabla 16

Validez del contenido por indicador – Variable Liderazgo

CRITERIOS	MG. Aramburu Geng, Carlos	MG. Navarro Tapia, Javier	MG. Villar Castillo, Freddy	Promedio por indicador
CLARIDAD	90%	80 %	88%	86%
OBJETIVIDAD	90%	80 %	88%	86%
PERTINENCIA	90%	80 %	88%	86%
ACTUALIDAD	90%	80 %	88%	86%
ORGANIZACIÓN	90%	80 %	88%	86%
SUFICIENCIA	90%	80 %	88%	86%
INTENCIONALIDAD	90%	80 %	88%	86%
CONSISTENCIA	90%	80 %	88%	86%
COHERENCIA	90%	80 %	88%	86%
METODOLOGIA	90%	80 %	88%	86%
PROMEDIO:				86%

Tabla 17

Validez del contenido por indicador – Variable Satisfacción Laboral

CRITERIOS	MG. Aramburu Geng, Carlos	MG. Navarro Tapia, Javier	MG. Villar Castillo, Freddy	Promedio por indicador
CLARIDAD	87%	80 %	88%	85%
OBJETIVIDAD	87%	80 %	88%	85%
PERTINENCIA	87%	80 %	88%	85%
ACTUALIDAD	87%	80 %	88%	85%
ORGANIZACIÓN	87%	80 %	88%	85%
SUFICIENCIA	87%	80 %	88%	85%
INTENCIONALIDAD	87%	80 %	88%	85%
CONSISTENCIA	87%	80 %	88%	85%
COHERENCIA	87%	80 %	88%	85%
METODOLOGIA	87%	80 %	88%	85%
PROMEDIO				85%

La solución de la validez de contenido por indicador mostró como resultado un promedio de 86% por la variable Liderazgo y 85% por la variable Satisfacción Laboral, por lo cual el instrumento fue considerado Bueno.

2.4.3.2. *Validez de constructo.* : Para la validez del constructo se aplicó el proceso de correlacionar los sub test y el total del test de Liderazgo. Se realizó el mismo proceso para el área Satisfacción Laboral mediante la prueba de KMO y Bartlett.

2.4.3.3. *Confiabilidad.* : La confiabilidad del instrumento se desarrolló con una muestra de 169 empleados que laboran en la empresa Alert del Perú S.A., cuyas edades varían entre los 18 y 23 años entre hombres y mujeres. Se obtuvo una confiabilidad favorable para ambas variables.

Tabla 18

Alfa de Cronbach – Liderazgo

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,906	,933	3

Según los resultados obtenidos por el Alfa de Cronbach que se aprecia en la tabla 18, la prueba presenta un nivel confiabilidad de 0,906 que representa un nivel muy bueno.

Tabla 19

Alfa de Cronbach –Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,832	,849	3

Según los resultados obtenidos por el Alfa de Cronbach que se aprecia en la tabla 19, la prueba presenta un nivel confiabilidad de 0,832 que representa un nivel muy bueno.

2.5. Método de análisis de datos

En cuanto al método de análisis de datos:

- Análisis descriptivo: Se ingresaron los datos en el SPSS Statistics versión 23, con el fin de obtener los resultados en cuanto a las variables Liderazgo y Satisfacción Laboral y las dimensiones correspondientes a cada variable. Para la medición se usó la Escala de Likert donde: 5=Siempre, 4=Casi siempre, 3=A veces, 2=Casi nunca, 1=Nunca.
- Análisis relacionado con la hipótesis: Se aplicó la prueba de correlación RHO Spearman para las variables de estudio y para el antítesis de la hipótesis general y las específicas, planteadas en la presente investigación. Con respecto al contraste de hipótesis, si $p < 0.05$ la hipótesis alterna se acepta, si $p > 0.05$ la hipótesis nula se acepta.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación fue fijada al valor de veracidad respecto a los resultados de los instrumentos, con las referencias bibliográficas, citas de autores y otros artículos de investigación. Se consideraron aspectos éticos primordiales como los siguientes: se informó al partícipe de las características que posee el estudio y su influencia en la investigación, también se le esclareció otros aspectos relacionados a la investigación de los que el partícipe puede preguntar. Se informó al encuestado sobre la confidencialidad de la información que brinde, y esta no será exhibida por ningún motivo, con la finalidad de preservar la satisfacción y dignidad del entrevistado.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de resultados

3.1.1. Análisis descriptivos.

3.1.1.1. Análisis de Bondad de ajuste de la curva normal de Liderazgo.

Tabla 20

Análisis de la bondad de ajuste de Liderazgo

Áreas	N	Media	Desviación estándar	K-SZ
Área Autoritario		23,1124	3,07531	
Área Democrático	169	25,6568	4,39974	,000
Área Liberal		24,5089	5,77569	

Los resultados del análisis de la Bondad de ajuste de la curva normal, efectuado por medio de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, mostrados en la Tabla 20, menciona que en todos los valores se obtienen estadísticos K-SZ que no son diferencias significativas, por lo cual se puede deducir que las distribuciones de los valores de la prueba de Liderazgo estudiados, no se presentan aproximaciones adecuadas a la distribución normal. Por ello es factible usar contrastes estadísticos no paramétricos en el análisis de los datos de la presente investigación.

3.1.1.2. Análisis de bondad de ajuste de la curva normal de Satisfacción Laboral.

Tabla 21

Análisis de la bondad de ajuste de Satisfacción laboral

Áreas	N	Media	Desviación estándar	K-SZ
Área Condiciones		23,1124	3,07531	
Área Beneficios	169	24,2130	4,11033	,000
Área Relaciones		27,1775	2,94460	

Los resultados del análisis de la Bondad de ajuste de la curva normal, realizado de acuerdo la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, mostrados en la Tabla 21, menciona que en todos los valores se obtienen estadísticos K-SZ que no son diferencias significativas, por el cual se puede deducir que las distribuciones de los valores de la prueba de Satisfacción Laboral estudiados, no se presentan aproximaciones adecuadas a la distribución normal. Por ello es factible usar contrastes estadísticos no paramétricos en el análisis de los datos de la presente investigación.

3.1.2. Análisis correlacional.

3.1.2.1. Análisis de las correlaciones entre Liderazgo y Satisfacción Laboral.

Tabla 22

Correlaciones entre Liderazgo y Satisfacción laboral

		Área Condiciones	Área Beneficios	Área Relaciones	Total Satisfacción
Área Autoritario	Coefficiente de correlación	1,000**	,679**	,724**	,909**
Área Democrático	Coefficiente de correlación	,777**	,819**	,538**	,804**
Área Liberal	Coefficiente de correlación	,810**	,804**	,412**	,778**
Total Liderazgo	Coefficiente de correlación	,860**	,822**	,511**	,844**

** La correlación es significativa al nivel 0.000 (bilateral) N: 169

El análisis de las correlaciones entre las áreas de Liderazgo y Satisfacción Laboral permite apreciar que todas las correlaciones son significativas, percibiéndose que las correlaciones con valores superiores son:

- Condiciones de confort con el total de Liderazgo. ($r=0.860$)
- Beneficios Laborales con el total de Liderazgo. ($r=0.822$)
- Autoritario con el total de Satisfacción Laboral. ($r=0.909$)
- Democrático con el total de Satisfacción Laboral. ($r=0.804$)

3.2. Contrastación de Hipótesis

Segun los resultados de la prueba de distribución se diagnosticó el uso de estadísticos No paramétricos (Rho de Spearman). Los pasos que se procesaron fueron los siguientes:

Paso 1: Plantear la hipótesis Nula (H_0) y la hipótesis Alternativa (H_1)

Hipótesis General:

Hipótesis Nula (H_0): No existe una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018

Hipótesis Específicas:

Hipótesis Nula (Ho):

- No existe una relación significativa entre el liderazgo autoritario y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.
- No existe una relación significativa entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.
- No existe una relación significativa entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.

Hipótesis Alternativa (H1):

- Existe una relación significativa entre el liderazgo autoritario y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.
- Existe una relación significativa entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.
- Existe una relación significativa entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Paso 3: Elegir el estadístico

En la presente investigación se seleccionó el estadístico No paramétrico, ya que el nivel de significancia es 0.000, lo cual es inferior a $\alpha = 0.05$.

Paso 4: Formulamos la regla de decisión

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Sobre la variable Liderazgo y Satisfacción laboral, nos indica un valor estadístico de 0.844, el valor de significancia es 0.000, tal como se observa en la tabla 22, como el valor es menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna (H1).

Sobre las diferentes áreas de Liderazgo se correlacionan significativamente con las áreas de Satisfacción Laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A., los resultados exhibidos en la tabla 22, nos menciona que existe una correlación alta al nivel 0.000, lo cual indica que es significativa.

El resultado nos apoya a ratificar que la hipótesis general y las específicas han sido aceptadas.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de los resultados

Cabe mencionar que las pruebas utilizadas muestran las condiciones técnicas indispensables para ser usadas como instrumento de evaluación en el progreso de la investigación.

Los análisis estadísticos de la validez del constructo de las pruebas, aplicado mediante el análisis factorial, permite observar que presenta una medida de adecuación del muestreo de Kaiser- Mayer Olkin que puede confirmarse como apropiado.

Respecto a las hipótesis específicas teniendo en cuenta los resultados alcanzados podemos afirmar que: Las diferentes áreas de Liderazgo tienen relación significativa con las áreas de Satisfacción laboral de los empleados del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.

Según las hipótesis específicas planteadas y visto los resultados, se acepta la hipótesis, puesto que se observa evidencia estadística para comprobar que el análisis de las correlaciones entre las áreas de Liderazgo y las áreas de Satisfacción laboral, permite mostrar que todas las correlaciones son significativas, notándose que las correlaciones que alcanzan un máximo valor son:

- Condiciones de confort con el total de Liderazgo. ($r=0.860$)
- Beneficios Laborales con el total de Liderazgo. ($r=0.822$)
- Relaciones Interpersonales con el total de Liderazgo. ($r=0.511$)
- Autoritario con el total de Satisfacción Laboral. ($r=0.909$)
- Democrático con el total de Satisfacción Laboral. ($r=0.804$)
- Liberal con el total de Satisfacción Laboral. ($r=0.778$)

Por lo consiguiente, en base a los resultados logrados podemos ratificar que las áreas de Liderazgo y Satisfacción Laboral presentan correlaciones significativas superiores; en otras palabras, que la presencia en una dirección del evento, conlleva la presencia del otro en la misma dirección.

Respecto a la hipótesis general de la investigación, teniendo en cuenta los resultados podemos mencionar lo siguiente: Existe una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.

Se demostró estadísticamente mediante la prueba de Spearman, puesto que el nivel de significancia fue inferior a .005, se aceptó la hipótesis con la que se trabajó. También se

asegura que los resultados alcanzados nos autoriza sostener que la hipótesis general de la investigación, “Liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018”, fue aceptada; es decir, se ha comprobado estadísticamente que existe una relación directa de 0,844; esto indica que la presencia en una dirección de una variable, cada vez más conlleva la presencia de la otra en la misma dirección.

Los resultados conseguidos en la presente investigación tiene relación con los resultados de la tesis de Peñarreta, D (2014), quien desarrollo la tesis titulada “La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal de Loja”, encontrando que existe una relación significativa entre los estilos de Liderazgo y Satisfacción laboral de los empleados y/o colaboradores.

También podemos evidenciar esta correlación en la tesis de Espinoza, K (2017), el cual lleva por título “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en docentes de dos Instituciones Educativas del distrito de Independencia–2017”, donde los resultados obtenidos se realizaron mediante el coeficiente Rho de Spearman, justificando una correlación directa y significativa entre Liderazgo transformacional y Satisfacción laboral de los maestros de dos centros educativos, en el que se afirma que mientras mejor se realice una gestión del liderazgo, mayor satisfacción se observara en ellos.

Estos resultados nos ayudan a entender la trascendencia muy significativa que tienen que considerar los gerentes en su gestión como líderes. La motivación que realicen los gerentes dentro de las actividades diarias es muy importante para mejorar la satisfacción del colaborador en su centro laboral. Estas actividades deben estar enfocados hacia el desarrollo y alcance de los objetivos trazados en la organización, en este contexto, el colaborador se sentirá participe del desarrollo de la organización, como también el desarrollo del mismo, obteniendo así un colaborador más satisfecho, el gerente debe promover la comunicación en su equipo, donde fluya la retroalimentación, buscando que el colaborador se sienta más cómodo y satisfecho en su ambiente laboral.

V. CONCLUSIONES

Se puede concluir con respecto a esta investigación con todos los resultados adquiridos mediante el programa SPSS y con ayuda de los colaboradores partícipes de la encuesta, podemos afirmar que:

Primero: El análisis de correlación entre el total de Liderazgo y Satisfacción Laboral de los empleados presentado en la tabla 22, menciona que existe una correlación muy significativa y alta de 0,844, la cual es muy significativa entre las dos variables de investigación, por lo que si se mejora la gestión de los líderes de la empresa, esta incidiría en gran manera en la satisfacción laboral de los colaboradores. También se infiere que si la organización no cuenta con una buena gestión de liderazgo, repercutiría en la satisfacción laboral, limitando así el crecimiento y desarrollo profesional de la empresa, sobre todo en lo laboral.

Segundo: El análisis correlacional entre el área Autoritario y Satisfacción Laboral de los empleados observados en la tabla 22, indica que existe correlación significativa muy alta de 0,909 entre las escalas de las variables de investigación. Del resultado se infiere que los problemas que se presenten con respecto al liderazgo Autoritario afectarían significativamente el nivel de satisfacción y motivación de los colaboradores.

Tercero: El análisis correlacional entre el área Democrático y Satisfacción Laboral de los colaboradores observados en la tabla 22, apunta que existe correlación significativa muy alta de 0,804 entre las escalas de las variables de estudio. Del resultado se infiere que los problemas que se presenten con respecto al liderazgo Democrático afectarían significativamente al nivel de satisfacción de los empleados.

Cuarto: El análisis correlacional entre el área Liberal y Satisfacción Laboral de los colaboradores presentado en la tabla 22, muestra que existe correlación significativa alta de 0,778 entre la escalas de las variables de estudio. Del resultado se deduce que los problemas que se presenten con respecto al liderazgo Liberal afectarían significativamente al nivel de satisfacción de los empleados.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere tomar medidas correctivas para desarrollar y fortalecer la dirección de los líderes. Se recomienda tener en cuenta sobre la importancia de tener líderes altamente capacitados para el puesto. El liderazgo constituye una idea fundamental para desarrollar una gestión favorable y para alcanzar los objetivos trazados. La relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral es de vital importancia para la organización, puesto que un favorable nivel de satisfacción laboral puede estar influenciada por una buena dirección y guía por parte de los líderes de equipo, facilitando así el logro de muchos objetivos, sobre todo aumentando la productividad. Un buen líder tendrá un equipo satisfecho, un equipo satisfecho alcanza los objetivos propuestos.
2. Se recomienda ser un líder, más no una autoridad en el equipo, Un líder no necesariamente debe ser autoritario. Para esto se recomienda trabajar en las características del estilo de liderazgo autoritario y retener las mejores, solo aquellas que le ayuden al desarrollo satisfactorio del equipo y del líder en sí.
3. Se recomienda con respecto al Liderazgo Democrático, mejorar sus habilidades en cuanto al alcance de objetivos puesto que genera demoras. También vale recalcar que este tipo de liderazgo es recomendable para objetivos a largo plazo. Incluso se le recomienda que si no es capaz de manejar situaciones críticas, puede crear tensión en el equipo y reducir el nivel de satisfacción laboral. Se recomienda determinar las competencias más importantes para el rol de un líder democrático.
4. Se recomienda con respecto al Liderazgo Liberal, que busquen conexiones entre ellos y su equipo de trabajo, tener un espacio de comunicación, donde los colaboradores se sientan parte del equipo, tengan un mismo objetivo en común y puedan cumplir con sus actividades exitosamente. Se sugiere implementar sistemas para mejorar la comunicación y así tener un equipo más satisfecho.

VII. REFERENCIAS

- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning Editores S.A
- Avenecer, Y. (2015). *Liderazgo y Motivación de los supervisores y vendedores ruteross de distribución mariposa*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cano-Yeiny.pdf>
- Carrera, F. (2014). *Capacidad de liderazgo y nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de Pacasmayo – 2014*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7628/CAPACIDAD%20DE%20LIDERAZGO%20Y%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20LABORAL-%20FREDDY%20CARRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I (2015). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (3ª. ed.). México: McGraw-Hill.
- Chipa, M & Choque, R. (2017). *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral del profesional de Enfermería de Micro Red Santa Adriana– 2017*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/904/Margot_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Choque, A., Mejía, W., Vásquez, A., & Machaca, P. (2014). *Liderazgo laissez faire*. Revista de Investigación Valor Agregado. Recuperado de: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/849/817
- Espinoza, K (2017). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en docentes de dos Instituciones Educativas del distrito de Independencia–2017*. (Tesis de Maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11231/Aburto_EK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fierro, I. & Villalva, M. (2017). *El liderazgo Democrático: Una Aproximación Conceptual*. INNOVA Research Journal.
- Griffin, R. Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional: Gestión de personas y Organizaciones*. (9ª. ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Griffin, R. (2014). *Administración*. (10ª. ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Jiménez. C. (2014). *Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una Universidad Privada*. (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2084/1/Tesis%20Final%20Claudia%20Jimenez%20C.pdf>
- Jiménez, S. (2013). *Investigación y recogida de información de mercados*. Málaga: IC Editorial
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. (11ª. ed.). México: McGraw– Hill /Interamericana Editores.
- Merino, M. & Pintado, T. (2015). *Herramientas para dimensionar los mercados: la investigación cuantitativa*. Madrid: Editorial ESIC.
- Mino, M. (2016). *Liderazgo y satisfacción laboral en la facultad de ciencias contables financieras y administrativas de la universidad católica los Ángeles de Chimbote – 2014*. (Tesis de Doctorado). Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1812/TESIS%20DOCTORAL%20MARIA%20MINO%20ASENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orellana, S. & Portalanza, C. (2014). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional*. Suma de negocios.
- 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). Recuperada de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3872/1/T1389-Pe%C3%B1arreta-La%20influencia.pdf>

- Pérez, M. (20 de Abril del 2018). *¿Cuáles son las cualidades que debe reunir el líder empresarial del siglo XXI?. Diario Sur*. Recuperado de <http://www.diariosur.es/marbella-estepona/cualidades-debe-reunir-20180420002225-ntvo.html>
- Ranstad. (26 de Marzo del 2018). *Ocho de cada diez trabajadores menores de 25 años están satisfechos con su empleo*. Ranstad. Recuperado de <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/ocho-de-cada-diez-trabajadores-menores-de-25-anos-estan-satisfechos-con-su-empleo/>
- Redolfo, L. (2017). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017*. (Tesis de Maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8882/Redolfo_ALH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*. (12^a. ed.). México: Pearson Educación
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15^a. ed.) México: Pearson Educación.
- Salem, H. (27 de enero del 2015). *The Impact of Leadership Styles on Job Satisfaction and Mediating Role of Perceived Organizational Politics*. Recuperado de https://ac.els-cdn.com/S1877042815004401/1-s2.0-S1877042815004401-main.pdf?_tid=39a4c3f0-7a81-438d-8b5c-9f2aad5da7a5&acdnat=1543074880_0314cb3eb8e0fc387358e34627e98f5b
- Sampieri R. (2015). *Metodología de la Investigación*. (6^a. ed.). México: Interamericana Editores.
- Skogstad, A. Schanke, M. Birkeland, M. (Enero del 2014). *The Relative Effects of Constructive, Laissez-Faire, and Tyrannical Leadership on Subordinate Job Satisfaction*. Recuperado de <file:///C:/Users/usuario%20pc/Downloads/TheRelativeEffectsofConstructiveLaissez-faireandTyrannicalLeadershipandSubordinateJobSatisfaction.pdf>

- Sánchez, I. (2017). *Estilos de Dirección y Liderazgo en las organizaciones*. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/10312/3/Estilos%20de%20direccion%20y%20liderazgo.pdf>
- Serrano, B. & Portalanza, A. (2014). *Influencia Del Liderazgo Sobre El Clima Organizacional*.
- Silva, A. (2015). *Liderazgo Transformacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los funcionarios de EP PETROECUADOR*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7316/3/T-UCE-0007-222i.pdf>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyecto de investigación científica, cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2ª. ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Vargas, I. (20 de enero del 2015). 80% de las empresas en México, sin empleados líderes. Diario Expansión. Recuperado de <https://expansion.mx/mi-carrera/2015/01/19/empresas-carecen-de-lideres-preparados-para-ascender>
- Villalón, X. (2014). *El liderazgo transformacional como agente Motivador en un establecimiento municipal*. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://educacionpublicajgm.uchile.cl/sitio/wp-content/uploads/2014/08/TESIS - MAGISTER.pdf>
- Uribe, J. (2014). *Clima y Ambiente Organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El manual moderno.
- Vargas, J. (2014). *Liderazgo, Un enfoque moderno*. Cuba: VARMEL Editores.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona el liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo se relaciona el liderazgo autoritario y satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona el liderazgo democrático y satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona el liderazgo liberal y satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018?</p>	<p>Objetivo General: Establecer la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación entre el liderazgo autoritario y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.</p>	<p>Hipótesis General: Existe una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicos: Existe una relación significativa entre el liderazgo autoritario y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>Existe una relación significativa entre el liderazgo democrático y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>Existe una relación significativa entre el liderazgo liberal y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurant Alert Del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.</p>	VARIABLE 1: Liderazgo			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
			Autoritario	Centralización	1-2	5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2=Casi nunca 1=Nunca
				Dogmatismo	3-4	
				Mando	5-6	
			Democrático	Orientación	7-8	
				Motivación	9-10	
				Trabajo en equipo	11-12-13	
			Liberal	Poca influencia	14-15	
				Sentido de responsabilidad	16-17-18	
				Libertad	19-20	
			VARIABLE 2: Satisfacción Laboral			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
			Condiciones e confort	Infraestructura	21-22	5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2=Casi nunca 1=Nunca
				Mantenimiento	23-24	
Inmuebles	25-26					
Beneficios laborales	Salarios	27-28-29				
	Posibilidad de ascenso	30-31				
	Reconocimientos	32-33				
Relaciones Interpersonales	Comunicación	34-35				
	Desarrollo de Habilidades	36-37				
	Alcance de objetivos	38-39-40				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA QUE SE VA USAR
<p>TIPO: Por la finalidad que persigue la investigación el tipo es descriptivo correlacional. Pues pretende determinar como el liderazgo y Satisfacción Laboral tienen relación.</p> <p>DISEÑO: El diseño de investigación será descriptivo correlacional pues pretende determinar el grado en el que el liderazgo y la satisfacción laboral están relacionadas.</p> <p>La presente investigación es de diseño no experimental de corte transversal, pues no se modificaron ni manipularon las variables de estudio solo se midieron en un tiempo determinado.</p> <p>METODO: El método que se utilizará es el hipotético deductivo debido a que la investigación considera una hipótesis como punto de partida..</p>	<p>POBLACIÓN: La población de la presente investigación está constituida por un total de 300 colaboradores entre hombres y mujeres de la empresa Alert del Perú S.A.C. ubicada en Lima Metropolitana</p> <p>MUESTRA: La muestra estará conformado por 169 trabajadores según la fórmula aplicada</p> <p>TIPO DE MUESTREO Muestreo aleatorio simple</p>	<p>VARIABLE 1: Liderazgo</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>VARIABLE 2: Satisfacción Laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Análisis Descriptivo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación tabular y gráfica - Distribución de frecuencia - Medidas de resumen <p>INFERENCIAL: Contrastación de Hipótesis Para la contratación de hipótesis se utilizará la prueba estadística Rho Sperman.</p>

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LIDERAZGO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICION
Variable 2 Satisfacción Laboral	“Se describe como un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características.” (Robbins,S & Judge,2014)	La variable está basada en 3 dimensiones relacionadas a la satisfacción laboral, los mismos que se miden a través de los instrumentos cuestionario, compuesta por 20 ítems con escala de tipo Likert, todas relacionadas y basadas a las 3 dimensiones que son: condiciones de confort, beneficios laborales y relaciones interpersonales, estas fueron aplicadas a los colaboradores del restaurant Alert del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.	Condiciones de confort	Infraestructura	Sientes comodidad con la infraestructura de tu tienda.	5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2=Casi nunca 1=Nunca
					Sientes seguridad dentro de tu tienda ante un sismo.	
				Mantenimiento	Las condiciones laborales de su área de trabajo le facilita la realización de sus labores.	
					Se recibe apoyo constante del área de mantenimiento para mejorar las condiciones del área de trabajo.	
				Inmuebles	Las cocinas del restaurant funcionan correctamente.	
					Cuentan con todos los equipos necesarios en tu área de trabajo.	
			Beneficios laborales	Salarios	Considera que el salario percibido esta de acorde con el trabajo que realiza.	
					Se otorgan incentivos por el trabajo realizado.	
					Tu trabajo permite cubrir tus expectativas personales.	
				Posibilidad de ascenso	Te ofrecen ascensos por los logros alcanzados.	
					Te consideran en las convocatorias para los ascensos.	
				Reconocimientos	Reconocen tu trabajo por parte de la gerencia.	
			Te reconocen de acuerdo con los resultados logrados.			
			Relaciones Interpersonales	Comunicación	La comunicación establecida dentro del restaurant es adecuada.	
					Te sientes contento cuando te comunicas con tu jefe.	
				Desarrollo de Habilidades	Me gusta hacer mi trabajo de acuerdo a las habilidades que tengo.	
					El uso de tus habilidades permiten mejorar tus tareas en tu puesto de trabajo.	
				Alcance de objetivos	Te sientes muy cómodo con las actividades que realizas en tu trabajo.	
Se siente satisfecho por el cumplimiento de las metas en el restaurant.						
					Te sientes contento por el éxito de tu equipo.	

ANEXO3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE SATISFACCION LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Liderazgo	Viene a ser el proceso encaminado a lograr los objetivos de la organización mediante el estímulo y ayuda a sus miembros mediante el estilo de liderazgo que apliquen. (Vargas, R. 2014, p.57)	La variable está basada en 3 dimensiones relacionadas al liderazgo, los mismos que se miden a través de los instrumentos cuestionario, compuesta por 20 ítems con escala de tipo Likert, todas relacionadas y basadas a las 3 dimensiones que son: autoritario, democrático y liberal., estas fueron aplicadas a los colaboradores del restaurant Alert del Perú S.A. – Lima Metropolitana, 2018.	Autoritario	Centralización	El gerente te indica las responsabilidades en tu puesto de trabajo.	5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2=Casi nunca 1=Nunca
					El gerente se basa en su cargo para poder aplicar las sanciones.	
				Dogmatismo	El gerente indicas las decisiones que se toman en su equipo.	
					El gerente te obliga a obedecer las órdenes en la empresa.	
				Mando	El gerente te indica las actividades que realizas durante el trabajo.	
					El gerente nombra a los colaboradores en el equipo de trabajo.	
			Democrático	Orientación	El gerente te orienta en la realización de tus tareas laborales.	
					El gerente te orienta para lograr los objetivos en tu área de trabajo.	
				Motivación	El gerente te motiva cuando conversa contigo.	
					El gerente fomenta la motivación entre los compañeros de trabajo.	
				Trabajo en equipo	El gerente fomenta el trabajo en equipo en las actividades del restaurant.	
					El gerente agradece las sugerencias de los colaboradores de tu equipo de trabajo.	
			Liberal	Poca influencia	El gerente te delega la toma de decisiones.	
					El gerente te indica la manera de realizar tus tareas.	
				Sentido de responsabilidad	El gerente delega responsabilidades a tu equipo.	
					El gerente fomenta la confianza entre los colaboradores.	
					El gerente crea un ambiente agradable en tu área de trabajo.	
				Libertad	El gerente desarrolla la creatividad en cada colaborador.	
El gerente te da libertad en la realización de tus tareas laborales.						

ANEXO 4: CUESTIONARIO DE LIDERAZGO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INVOCACIÓN – OBJETIVO: Estimado colaborador, le agradeceremos tenga la gentileza de responder a este sencillo y breve cuestionario, consignando una (X) en el casillero de su preferencia, utilizando la escala de valorización indicada para cada pregunta.

GENERALIDADES .- INFORMANTE: COLABORADORES

- 1.1. Edad:
- 1.2. Sexo: Masculino () . Femenino (...)
- 1.1. Área de trabajo: Servicio . . () ..Producción. (...)

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
LIDERAZGO						
1	El gerente te indica las responsabilidades en tu puesto de trabajo.					
2	El gerente se basa en su cargo para poder aplicar las sanciones.					
3	El gerente indicas las decisiones que se toman en su equipo.					
4	El gerente te obliga a obedecer las órdenes en la empresa.					
5	El gerente te indica las actividades que realizas durante el trabajo.					
6	El gerente nombra a los colaboradores en el equipo de trabajo.					
7	El gerente te orienta en la realización de tus tareas laborales.					
8	El gerente te orienta para lograr los objetivos en tu área de trabajo.					
9	El gerente te motiva cuando conversa contigo.					
10	El gerente fomenta la motivación entre los compañeros de trabajo.					
11	El gerente fomenta el trabajo en equipo en las actividades del restaurant.					
12	El gerente agradece las sugerencias de los colaboradores de tu equipo de trabajo.					
13	El gerente fomenta la participación entre los miembros de tu equipo de trabajo.					
14	El gerente te delega la toma de decisiones.					
15	El gerente te indica la manera de realizar tus tareas.					
16	El gerente delega responsabilidades a tu equipo.					
17	El gerente fomenta la confianza entre los colaboradores.					
18	El gerente crea un ambiente agradable en tu área de trabajo.					
19	El gerente desarrolla la creatividad en cada colaborador.					
20	El gerente te da libertad en la realización de tus tareas laborales.					

ANEXO 5: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTADE DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INVOCACIÓN – OBJETIVO: Estimado colaborador, le agradeceremos tenga la gentileza de responder a este sencillo y breve cuestionario, consignando una (X) en el casillero de su preferencia, utilizando la escala de valorización indicada para cada pregunta.

GENERALIDADES.- INFORMANTE: COLABORADORES

- 1.2. Edad:
- 1.3. Sexo: Masculino () . Femenino .(...)
- 1.4. Área de trabajo: Servicio . . () ..Producción. (...)

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE						
	1	2	3	4	5						
N°	PREGUNTAS					ESCALA					
						1	2	3	4	5	
SATISFACCIÓN LABORAL											
1	Sientes comodidad con la infraestructura de tu tienda.										
2	Sientes seguridad dentro de tu tienda ante un sismo.										
3	Las condiciones laborales de su área de trabajo le facilita la realización de sus labores.										
4	Se recibe apoyo constante del área de mantenimiento para mejorar las condiciones del área de trabajo.										
5	Las cocinas del restaurant funcionan correctamente.										
6	Cuentan con todos los equipos necesarios en tu área de trabajo.										
7	Considera que el salario percibido esta de acorde con el trabajo que realiza.										
8	Se otorgan incentivos por el trabajo realizado.										
9	Tu trabajo permite cubrir tus expectativas personales.										
10	Te ofrecen ascensos por los logros alcanzados.										
11	Te consideran en las convocatorias para los ascensos.										
12	Reconocen tu trabajo por parte de la gerencia.										
13	Te reconocen de acuerdo con los resultados logrados.										
14	La comunicación establecida dentro del restaurant es adecuada.										
15	Te sientes contento cuando te comunicas con tu jefe.										
16	Me gusta hacer mi trabajo de acuerdo a las habilidades que tengo.										
17	El uso de tus habilidades permiten mejorar tus tareas en tu puesto de trabajo.										
18	Te sientes muy cómodo con las actividades que realizas en tu trabajo.										
19	Se siente satisfecho por el cumplimiento de las metas en el restaurant.										
20	Te sientes contento por el éxito de tu equipo.										

ANEXO 6: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

UCV
UNIVERSIDAD
CARRANZA VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Ato: NAVARRO VARGAS JAVIER
 1.2. Cargo e institución donde labora: DR. UCV
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: ESPINOSA DE LA CRUZ GINA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80/	
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación				80/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80/	
COHERENCIA	Considera si el estudio del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretendi medir.				80/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80/	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendrá que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, de junio del 2018


 A rectangular stamp containing the handwritten number "101" is positioned to the left of a large, stylized handwritten signature. Below the signature, the text "Firma de este informante" is printed, followed by "DNI" and the handwritten number "08814139" on a dashed line.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. NAVARRO TAMAYO JAVIER
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTO - UCV
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: ESPINOZA DE LA CRUZ GINA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ÍTEMES DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			

2)

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendrá que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, de junio del 2018

PO-1



Firma de este informante

DNI . 08814139


INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. VILLAR CASTILLO FREDDY
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTC-ATE
 1.3. Especialidad del experto: ECONOMISTA
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: ESPIÑOZA DE LA CAJALUNA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					88%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

U

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendrá que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

11.04
Ate, de junio del 2018

88%

Firma de experto informante
DNI 08173124

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: (C/M) VILLAR CASTILLO, FREDDY
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC-ATE
 1.3. Especialidad del experto: ECONOMISTA
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: ESPIÑOZA DE LA CRUZ GINA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica .					88%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					88%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					88%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretendía medir.					88%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	///			
02	///			
03	///			
04	///			
05	///			
06	///			
07	///			
08	///			
09	///			
10	///			
11	///			

v

12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

11 oct
Ate, de junio del 2018

88%

Firma de experto informante

DNI 08173024

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Arribas, Gey Carlo Abraham
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente
 1.3. Especialidad del experto: Administración
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 1.5. Autor del instrumento: Geovany Espinoza de la Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENT	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendrís que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

90%

Ate, de 30 Junio del 2018

Firma de experto informante

DNI 84909248

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. Arcoburo Goy Carlos Shirohara
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 I.5. Autor del instrumento: Geni Espinoza de la Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica .					84%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					84%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					84%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					84%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					84%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					84%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						84%

ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, del 3^o junio del 2018

81.1



Firma de experto informante
DNI 71075984

ANEXO 8: MATRIZ DE DATOS

N°	V1: LIDERAZGO																			V2: SATISFACCION LABORAL																								
	Autoritario						Democratico						Liberal							Condiciones de Confort					Beneficios Laborales					Relaciones Interpersonales														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40				
1	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3					
2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5					
3	4	5	5	5	3	3	3	5	3	2	4	3	3	3	3	5	3	3	3	5	4	5	5	5	3	3	3	5	3	2	3	4	4	2	5	4	5	5	5	3				
4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4			
5	5	5	3	4	2	2	2	4	4	4	5	4	2	2	2	4	2	2	2	4	5	5	3	4	2	2	2	2	4	4	2	2	3	4	4	5	5	3	4	4				
6	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	5	4	4	4	4				
7	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4				
8	2	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	5	5	3	4	5	5	3	4	2	4	3	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	2			
9	4	3	3	4	2	2	2	4	3	4	4	5	2	2	2	4	2	2	2	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3			
10	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4				
11	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3			
12	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3			
13	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4			
14	4	4	5	5	2	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4			
15	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5			
16	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3			
17	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4			
18	5	4	3	4	2	2	3	4	3	3	5	4	2	2	3	4	2	2	3	4	5	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4			
19	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3			
20	5	4	4	5	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	5	4	4	5	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	5	4	4	5	3			
21	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3			
22	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5			
23	4	5	5	5	3	3	3	5	3	2	4	3	3	3	5	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	5	3	5	3	2	3	4	2	5	4	5	5	5	3	4	4			
24	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4			
25	5	5	3	4	2	2	2	4	4	4	5	4	2	2	2	4	2	2	2	4	5	5	3	4	2	2	2	4	4	4	2	2	3	4	4	5	5	3	4	4	4			
26	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4			
27	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4		
28	2	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	2	4	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2
29	4	3	3	4	2	2	2	4	3	4	4	5	2	2	2	4	2	2	2	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
30	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4		
31	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
32	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
33	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	
34	4	4	5	5	2	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	5	5	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	
35	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
36	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
37	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
38	5	4	3	4	2	2	3	4	3	3	5	4	2	2	3	4	2	2	3	4	5	4	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	
39	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3		
40	5	4	4	5	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	5	4	4	5	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	3	
41	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
42	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
43	4	5	5	3	3	3	5	3	2	4	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5	3	2	3	4	4	2	5	4	5	5	4	5	5	3		
44	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
45	5	5	3	4	2	2	2	4	4	4	5	4	2	2	2	4	2	2	2	4	5	5	3	4	2	2	4	4	2	2	3	4	4	2	3	4	4	5	5	3	4	4	4	
46	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3</																														

F06-ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

CAPTURA DE PANTALLA DE PORCENTAJE DE TURNITIN

Acta de aprobación de la tesis

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 05 Fecha : 23-03-2016 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) Gina Giovanny Espinoza de la Cruz, cuyo título es: "LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANT ALERT DEL PERÚ S.A. - LIMA METROPOLITANA, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) Quince (letras).

Lima, Ate, 06 de diciembre del 2018



Mg. Edgar F. Cervantes Ramón
PRESIDENTE




Mg. Jorge Vargas Merino
SECRETARIO



Mg. Alfredo Alonso López
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	--------------------------------

Formulario de autorización para la publicación de la tesis

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo Gina Giovanni Espinoza de la Cruz, identificado con DNI N° 76149832 egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANT ALERT DEL PERÚ S.A. – LIMA METROPOLITANA, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 76149832

FECHA: 15 de diciembre del 2018 .

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Autorización de la versión final del trabajo de investigación

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Escuela profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Espinoza de la Cruz, Gina Giovanny

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANT ALERT DEL PERÚ S.A. – LIMA METROPOLITANA,

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 6 de Diciembre del 2018

NOTA O MENCIÓN: 15

Mg. Alfredo Alonso López

NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN