

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO  
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS  
DEL TERRAPUERTO LOS LIBERTADORES DE  
AMÉRICA, DISTRITO AYACUCHO, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA**

**HUAMANI TORRES, MIRIAM**

**ASESOR**

**MGTR.LIC.ADM. QUISPE MEDINA, WILBER**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2019**

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH  
**PRESIDENTA**

---

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES  
**MIEMBRO**

---

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO  
**MIEMBRO**

---

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER  
**ASESOR**

### **AGRADECIMIENTO:**

A Dios por darme la vida, salud y una maravillosa familia, gracias a él puedo seguir desarrollándome como persona y poder realizar este trabajo de investigación formativa.

Agradecer hoy y siempre a mi madre y a mi querida hija quienes han sido un gran soporte para poder continuar con mis estudios y darme las fuerzas para seguir y cumplir con mis objetivos, porque son motivo para desarrollarme.

### **DEDICATORIA:**

A mi pequeña hija Camila y a mi madre quienes constituyen el cimiento y fuente de inspiración para poder alcanzar mis metas y así verlas felices feliz y orgullosa de mi persona.

Gracias a sus consejos y palabras de aliento y el apoyo incondicional para cumplir con mis metas y objetivos.

## RESUMEN

El objetivo logrado en esta investigación consistió en describir las características del Liderazgo y la Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas de transportes interprovinciales del Terrapuerto los Libertadores de América en la ciudad de Ayacucho en el año 2018. Donde se describió las características de las variables liderazgo y motivación Laboral, como el trabajo en equipo, toma de decisiones, inteligencia emocional, motivación extrínseca y motivación intrínseca. La metodología de investigación es de tipo cuantitativo a nivel de la investigación descriptiva y diseño no experimental, ya que las variables del estudio no han sido manipuladas, se limitó solo describir las características de las variables de la realidad. La Población de estudio estuvo conformado por una población muestral 30 trabajadores de las micro y pequeñas empresas de transporte de pasajeros interprovincial del Terrapuerto los Libertadores de América de la ciudad de Ayacucho, de las cuales se tomó como muestra a los 30, a quienes se aplicó el cuestionario que consistía en 12 preguntas estas dirigidas tanto a gerentes encargados y colaboradores dedicadas a la venta de pasajes (counter). Así mismo según la investigación realizada es deficiente el uso de las características liderazgo y motivación laboral en un 80% según resultados.

**Palabras claves:** Liderazgo, motivación laboral y micro y pequeñas empresas.

## **ABSTRACT**

The objective achieved in this research was to describe the characteristics of Leadership and Work Motivation in the micro and small interprovincial transport companies of Terrapuerto los Libertadores de América in the city of Ayacucho in 2018. Where the characteristics of the variables were described leadership and Labor motivation, such as teamwork, decision-making, emotional intelligence, extrinsic motivation and extrinsic motivation. The research methodology is quantitative at the level of descriptive research and non-experimental design, since the study variables have not been manipulated, it was limited to only describe the characteristics of the variables of reality. The study population was made up of a sample population of 30 workers from the micro and small interprovincial passenger transport companies of Terrapuerto los Libertadores de América in the city of Ayacucho, from which 30 were taken as samples, to whom it was applied the questionnaire that consisted of 12 questions are addressed to managers in charge and collaborators dedicated to the sale of tickets (counter). Likewise, according to the research carried out, the use of leadership characteristics and work motivation is deficient by 80% according to results.

**Key words:** Leadership, work motivation and micro and small businesses.

## CONTENIDO

<b>HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO: .....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:.....</b>	<b>8</b>
2.2. BASES TEÓRICAS .....	12
2.3. Marco conceptual .....	33
<b>III. HIPÓTESIS .....</b>	<b>35</b>
<b>IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>35</b>
4.1. Tipo de la investigación: .....	35
4.2. Nivel de la investigación: .....	36
4.3. Diseño de la investigación.....	36
4.5. Universo/Población y muestra.....	37
4.6. Definición y Operacionalización de las variables .....	37
4.7. Técnicas e Instrumentos .....	40
4.8. Plan de análisis .....	40

4.9. Matriz de consistencia .....	40
4.10. Principios Éticos.....	43
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>44</b>
5.1. Resultados .....	44
<b>5.2. ANALISIS DE RESUTADOS.....</b>	<b>58</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>69</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>72</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 01:</b> .....	<b>46</b>
¿UD. SE SIENTE COMPROMETIDO CON LA ORGANIZACIÓN PARA EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS?	
<b>TABLA 02:</b> .....	<b>48</b>
¿UD. CREE QUE LA DISCIPLINA ES IMPORTANTE PARA QUE FUNCIONE ADECUADAMENTE LA ORGANIZACIÓN?	
<b>TABLA 03:</b> .....	<b>50</b>
¿UD. IDENTIFICA LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN LA ORGANIZACIÓN?	
<b>TABLA 04:</b> .....	<b>51</b>
¿UD. BRINDA SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN LA ORGANIZACIÓN?	
<b>TABLA 05:</b> .....	<b>54</b>
¿UD. CREE EL CONTROL DE SUS EMOCIONES FRENTE A SUS COLABORADORES LE AYUDA EN DESEMPEÑO ADECUADO DE SUS COLABORADORES?	
<b>FIGURA 06:</b> .....	<b>56</b>
¿USTED PRÁCTICA LA EMPATIA CON SUS COLBORADORES?	
<b>TABLA 07:</b> .....	<b>57</b>
¿UD.SE SIENTE MOTIVADO POR LOS DIRECTIVOS, MEDIANTE INCENTIVOS ECONÓMICOS?	
<b>TABLA 08:</b> .....	<b>58</b>
¿UD. ES MOTIVADO MEDIANTE RECONOCIMIENTOS EN LA ORGANIZACIÓN DONDE LABORA?	
<b>TABLA 09:</b> .....	<b>60</b>
¿UD. RECIBE CAPACITACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DONDE LABORA?	
<b>TABLA 10:</b> .....	<b>62</b>
¿CREE UD.QUE SE SIENTE AUTO MOTIVADO POR SI MISMO, PARA DESARROLLAR SUS LABORES?	
<b>TABLA 11:</b> .....	<b>63</b>
LOGRA LAS MERAS QUE SE PROPONE EN LA ORGANIZACIÓN DONDE LABORA?	
<b>TABLA 12:</b> .....	<b>64</b>
¿UD.SE ESFUERZA PARA PODER MEJORAR Y CUMPLIR CON LOS OBEJTIVOS?	

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 01:</b> .....	<b>46</b>
¿UD. SE SIENTE COMPROMETIDO CON LA ORGANIZACIÓN PARA EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS?	
<b>FIGURA 02:</b> .....	<b>48</b>
¿UD. CREE QUE LA DISCIPLINA ES IMPORTANTE PARA QUE FUNCIONE ADECUADAMENTE LA ORGANIZACIÓN?	
<b>FIGURA 03:</b> .....	<b>50</b>
¿UD. IDENTIFICA LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN LA ORGANIZACIÓN?	
<b>FIGURA 04:</b> .....	<b>51</b>
¿UD. BRINDA SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN LA ORGANIZACIÓN?	
<b>FIGURA 05:</b> .....	<b>54</b>
¿UD. CREE EL CONTROL DE SUS EMOCIONES FRENTE A SUS COLABORADORES LE AYUDA EN DESEMPEÑO ADECUADO DE SUS COLABORADORES?	
<b>FIGURA 06:</b> .....	<b>56</b>
¿USTED PRÁCTICA LA EMPATIA CON SUS COLBORADORES?	
<b>FIGURA 07:</b> .....	<b>57</b>
¿UD.SE SIENTE MOTIVADO POR LOS DIRECTIVOS, MEDIANTE INCENTIVOS ECONÓMICOS?	
<b>FIGURA 08:</b> .....	<b>58</b>
¿UD. ES MOTIVADO MEDIANTE RECONOCIMIENTOS EN LA ORGANIZACIÓN DONDE LABORA?	
<b>FIGURA 09:</b> .....	<b>60</b>
¿UD. RECIBE CAPACITACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DONDE LABORA?	
<b>FIGURA 10:</b> .....	<b>62</b>
¿CREE UD.QUE SE SIENTE AUTO MOTIVADO POR SI MISMO, PARA DESARROLLAR SUS LABORES?	
<b>FIGURA 11:</b> .....	<b>63</b>
LOGRA LAS MERAS QUE SE PROPONE EN LA ORGANIZACIÓN DONDE LABORA?	
<b>FIGURA 12:</b> .....	<b>64</b>
¿UD.SE ESFUERZA PARA PODER MEJORAR Y CUMPLIR CON LOS OBEJTIVOS?	

## I. INTRODUCCIÓN

(DONGO, 2018) En el Perú las micro y pequeñas empresas (Mypes) son unidades económicas que puedan desarrollar actividades de producción, comercialización de bienes, prestación de servicios, transformación y extracción, existen casi 6 millones a nivel nacional 93.9% microempresas (1 a 10 trabajadores) y solo 0.2% pequeñas (de 1 a 100 trabajadores), el resto, 5.9% son medianas y grandes empresas. Las Mypes mayormente surgen por necesidades insatisfechas de sectores pobres, por desempleo, bajos recursos económicos, trabas burocráticas, dificultades para obtener créditos, entre otros.

Una buena empresa requiere incrementar su competitividad con eminencia, por lo que requiere de la experiencia, capacidad y destreza del gerente o jefe a cargo, para que pueda encaminar, ejemplarizar, impulsar e influir en el personal a cargo y de esta manera motivar a los colaboradores, que es una pieza fundamental para obtener los objetivos perseguidos por la empresa. El liderazgo de los gerentes, y jefes de área debe fomentar la ayuda mutua trabajo en equipo, la comprensión, toma de decisiones, orientar y ejercer un proceso de comunicación eficaz, con inteligencia emocional tendente a proporcionar un clima favorable para el mejoramiento de la motivación y desempeño de los trabajadores. Sin embargo en las micro y pequeñas empresas del Terrapuerto los Libertadores de América de la ciudad de Ayacucho, se observa el ejercicio de un liderazgo inadecuado como resultado de un desconocimiento de los enfoques gerenciales actuales y esto ha ocasionado descontento en la motivación de los colaboradores quien ha disminuido sus desempeño por cuando no están conformes con la conducción de

la gerencia. Por esta razón, la presente investigación tuvo como objetivo principal determinar las características del Liderazgo y la Motivación Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018. Para poder ejercer un buen liderazgo lo primero que se debe saber es la cultura de la empresa, los objetivos que se persiguen o la personalidad de los empleados, entre otros factores, determinan qué estilo de liderazgo encaja mejor con la empresa. Dentro de algunas organizaciones, incluso, coexisten diferentes estilos de liderazgo según las tareas o los objetivos que se deben cumplir. En el caso de estas micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial se caracterizara por no resaltar las características del liderazgo y la motivación laboral.

Para el desarrollo de este proyecto de investigación se han considerado aspectos como la caracterización del problema; el enunciado del problema, los objetivos, no se muestra las hipótesis ya que es una investigación simple descriptivo. En la revisión de literatura se presentan antecedentes vinculados con la investigación en diferentes ámbitos y por otro lado las bases teóricas y finalmente se tienen los aspectos metodológicos de la línea de investigación.

La elaboración de esta investigación se derivó de la línea de investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Uladech Católica), de la Escuela Profesional de Administración, denominada La Gestión de Calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en las micro y pequeñas empresas del Perú. La razón por la que se eligió el tema de investigación titulada “Liderazgo y

Motivación Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018”.

Por ello se formuló el siguiente problema:

¿Cuáles son las características del Liderazgo y la Motivación Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018?

Como resultado del enunciado se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar las características del Liderazgo y la Motivación Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018.

Como objetivos específicos se ha establecido lo siguiente:

1. Describir las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018.
2. Describir las características de la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018.
3. Describir las características de la inteligencia emocional en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018.

4. Describir las características de la motivación extrínseca en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018.
5. Describir las características de la motivación intrínseca en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018.

Así mismo la justificación de la siguiente investigación es poder determinar las características del liderazgo y de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas de transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América de la ciudad de Ayacucho.

Por otro lado la pertinencia de la investigación con los intereses profesionales e justifico en que los empresarios de la micro y pequeñas empresas del Terrapuerto los Libertadores de América del Distrito de Ayacucho a través de esta investigación tomen conocimiento y apliquen las diferentes características del liderazgo y de la motivación laboral, así mismo las características de estos dos contextos importantes como el trabajo en equipo, toma de decisiones, inteligencia emocional y de esta manera aplicando estas características, tener las cualidades de un líder y de esta manera motivar a sus trabajadores a través de la motivación extrínseca y la motivación intrínseca, por otro lado permitirá crear conciencia en los gerentes de estas organizaciones para que puedan tomar más en cuenta este tema ya que es de gran importancia para el buen desempeño laboral.

De igual forma la pertinencia con los intereses institucionales se conocerá mediante la publicación de la presente investigación de acuerdo a los resultados obtenidos.

Institucionalmente este trabajo de investigación beneficiara a la universidad, por que servirá de aporte para las bibliotecas constituyéndose en una base de consultas para próximas investigaciones que realicen futuras generaciones, además permitirá a las micro y pequeñas empresas al manejo de del liderazgo y la motivación constate en una organización.

Respecto a la metodología es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, ya que la investigación tendrá como fuente principal la aplicación de encuesta a los trabajadores y los gerentes encargados de las organizaciones reales y al instante, será una investigación en tiempo real, a través de ello se pondrán a contar con mejor información.

La población y muestra estará conformado por 30 trabajadores de las micro y pequeñas empresas de transporte interprovincial de pasajeros, que se ubican en el Terminal Terrestre ya mencionada de la cual se tomó como muestra a los 30 trabajadores. Según el autor (HERNANDEZ SEMPIERI, 2009) Comprende que le tamaño de la muestra será lo mismo que la población siempre en cuando sea menor a 50.

Personas desmotivadas hacen que el trabajo se convierta en un problema para la organización, pues el rendimiento esta propenso a caer y los deberes de estas personas no serán elaborados correctamente. Por qué los gerentes encargados no han hecho nada para poder mejorar el rendimiento de sus trabajadores debido a

que motivan, no estimulan a sus colaboradores a llegar a un objetivo a un solo fin que la organización pretende alcanzar.

Las organizaciones actuales necesitan de líderes capaces de trabajar y facilitar la solución de problemas en grupo, capaces de trabajar junto con los liderados, ayudándolos a identificar sus necesidades de capacitación y adquirir las habilidades necesarias y, aún, que sean capaces de oír, lo que los demás tienden a decir, delegar autoridad y descentralizar el poder.

Las micro y pequeñas empresas cumplen un rol muy importante, su aporte produciendo u ofertando bienes y servicios, adquiriendo y vendiendo productos o añadiéndoles valor agregado constituye un elemento determinante en la actividad económica productos o añadiéndoles valor agregado constituye un elemento determinante en la actividad económica y generación de empleo, pero, carecen de líderes que los motive, poca gestión de motivación. Bajo este panorama en las micro y pequeñas empresas es indispensable que los gerentes o fejes encargados predominen un liderazgo que los ayude a encaminar al personal hacia los objetivos con eficiencia y eficacia.

Las micro y pequeñas empresas surgen en el Perú ante una situación de escases de empleo, especialmente en Lima, debido a la gran pobreza que afecta a una enorme parte de la población, por ello se crearon políticas públicas, basadas en estrategias de incentivación de empleo a través del apoyo del estado con la constitución de Micro y pequeñas empresas para de esta manera generar empleo a la población. Pero actualmente las micro y pequeñas empresas no logran posicionarse en el mercado más al contrario muchos de estas empresas han fracasado, visto que los empresarios no han tomado en cuenta el liderazgo ni la motivación a los



trabajadores, siendo este un factor muy importante para el progreso de las microempresas, muchas veces este término se ha confundido, viendo como líder a cualquier persona que tenga al mando a una organización y sea al que de órdenes y supervise las tareas, sin embargo, ejercer la labor de un líder va más allá de esas funciones, se podría decir que a grandes rasgos un líder es la persona que guía y motiva a sus empleados, para que de esta manera puedan lograr los objetivos, la falta de un líder es una de las principales razones por la que una microempresa no crece, sin embargo por falta de información se cree que la culpa es de los colaboradores que no se comprometen y no cumplen con las actividades destinada como debe ser.

Se sabe que el talento humano es el elemento primordial de una organización, que de ellos depende las utilidades de la organización, pero, para considerar aun colaborador bueno eficiente debe contar con un líder que lo motive en todo aspecto.

Es por ello que se debe conocer el gran valor de que tiene el liderazgo y la motivación en una organización ya que es un papel predominante en una empresa, si un trabajador no está motivado no cumplirá con los objetivos de la organización en este caso gracias a la motivación de su jefe, pero si consideramos un líder se verán motivados a cumplir con los objetivos en equipo tanto colaboradores como colaboradores.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

#### **Antecedentes Internacionales**

(PEÑARRETA CUENCA, 2014)“La presente investigación tiene como objetivo determinar el grado de influencia de los distintos estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal de Loja. La literatura expuesta, nos permite analizar la diversidad de teorías y conceptos sobre las organizaciones, liderazgo, actitudes, motivación y satisfacción laboral. La población objeto está constituida por 134 empleados. Para identificar el estilo de liderazgo se utiliza el test del Grid Gerencial, dirigido a 14 directores y jefes de todos los departamentos del GAD Municipal de Loja. Los resultados encontrados evidencian que los estilos de liderazgo predominantes son el “club social, empobrecido y el equilibrado”; por lo tanto las respuestas de satisfacción se relacionan con los tres estilos. En lo que respecta a los resultados de satisfacción en el trabajo los empleados no se encuentran altamente satisfechos, ante los estilos de liderazgo predominantes. Por tal motivo, se presentan algunas conclusiones y recomendaciones dirigidas al GAD Municipal de Loja, con la finalidad de sensibilizar la formación de administradores y líderes, ya que así se puede mejorar el desempeño laboral”.

(GONAZALES, 2009)“El presente proyecto de investigación trata sobre la motivación del personal en una empresa distribuidora de productos farmacéuticos, como se sabe toda organización debe su funcionamiento al área de recursos

humanos y depende del compromiso mutuo de la organización con el empleado y viceversa, por ello debemos tener en cuenta el buen trato hacia ellos, ya que como señalamos los recursos humanos son la parte elemental de toda empresa u organización, sin ellos la empresa no existiría; por tal motivo es necesario conocer que piensan empleados de la organización, como bien sabemos ellos son los que están día a día en la organización y son los que tienen más conocimiento sobre que está faltando o en qué cosas podría mejorar la alta dirección para que dicha empresa sobresalga en relación a los demás competidores. El propósito fundamental es identificar las causas de la falta de motivación y su trascendencia en el desempeño laboral de los colaboradores, dicho trabajo consta con las siguientes capítulos: capítulo I, las generalidades de la investigación, que incluye el marco teórico y los antecedentes de la empresa objeto de estudio; seguidamente, en el capítulo II, se describe el análisis de los resultados obtenidos, de acuerdo a la encuesta de evaluación de clima organizacional proporcionada a los colaboradores de la empresa, con lo que es posible identificar las debilidades en cuanto a motivación que se presentan en la organización y por último, en el capítulo III, se desarrolla la propuesta sugerida de un programa motivacional, la cual incluye subprogramas de: Dirección y liderazgo, Reconocimientos e incentivos, Capacitación y desarrollo, Trato con el personal, Comunicación efectiva, Relaciones interpersonales y Trabajo en equipo”.

El autor llega a las siguientes conclusiones: El primer factor crítico detectado es la remuneración o recompensa por el trabajo realizado, considerando que existe un nivel de satisfacción únicamente del 39%. El salario no lo es todo; sin embargo, cuando éste no cubre las necesidades primarias, se convierte en un factor que

incide en la desmotivación de los colaboradores. Por último el autor da algunas recomendaciones, con respecto a las dos conclusiones mencionadas; el primero de ellas es que como apoyo a la política salarial y tomando en cuenta las necesidades económicas de los colaboradores, se sugiere implementar el subprograma de reconocimientos e incentivos en el cual se adopta una política de remuneración variable con la cual se pretende contrarrestar la percepción de inconformidad salarial existente, con el fin de que los empleados noten que se efectúan los reconocimientos económicos y no económicos de manera justa y equitativa; por último la cooperación por parte de todas las áreas de la organización se constituye en un factor de vital importancia para el éxito de las actividades a nivel organizacional; es por ello, que se considera oportuno tomar acciones encaminadas al fomento del trabajo en equipo. Como parte del programa de motivación se presenta una propuesta para la implementación de este subprograma, el cual podría contribuir a mejorar el índice actual de cooperación.

### **Antecedentes Nacionales**

(ACUÑA ORE, 2010)“La presente investigación, referida a la implicancia del liderazgo en la gestión integrada de clientes y servicios, se realizó en Telefónica del Perú durante el período comprendido entre julio del 2008 y abril del 2010. El propósito de la presente investigación fue determinar la forma cómo el liderazgo gerencial contribuye a mejorar los resultados de la gestión integrada. Participaron en esta investigación, por un lado, todas las áreas de Telefónica del Perú y su subsidiaria, Telefónica Empresas, y por otro, un grupo representativo de clientes top, a quienes se denomina clientes preferentes, provenientes de distintos sectores

económicos del país. El presente estudio tiene una utilidad práctica para Telefónica del Perú, pues al identificar los estilos de liderazgo que contribuyen a aumentar la satisfacción de los clientes, se tendrá información valiosa para fidelizarlos, logrando, de este modo, mayores beneficios. De las diferentes teorías sobre el liderazgo se consideró la teoría Trayectoria – Meta, por su aplicabilidad a la naturaleza flexible y dinámica de las actividades de Telefónica del Perú. El análisis de la información permitió determinar que los jefes y los trabajadores demostraron que ejercen un proceso de autocontrol y automotivación, que tienen claro lo que se espera de ellos y que se sienten capaces de tomar sus propias decisiones; que un porcentaje alto de jefes (86%) tienen un estilo orientado a los resultados y dentro de este grupo, los jefes con estilo participativo influyen de la mejor manera en la satisfacción de los trabajadores, determinando un clima laboral propicio para el desarrollo de las actividades. Asimismo, al haber encontrado una asociación entre los estilos de liderazgo directivo y poco solidario con un bajo índice de satisfacción con el clima laboral, es recomendable que Telefónica del Perú cree programas de sensibilización y/o capacitación a los jefes, en temas de liderazgo. Se encontró también que el estilo de liderazgo orientado a los resultados genera mayor satisfacción en los clientes”.

(CCARHUAYPIÑA SAENZ, 2017)“El objetivo de la presente indagación fue determinar la relación que existe entre el liderazgo y la motivación de los colaboradores de la Institución Educativa Particular Editum Huancayo-2017. Se utilizó los siguientes métodos, como método general: el método científico, utilizándose como métodos específicos al método deductivo e inductivo. El tipo

de investigación que se utilizó fue aplicado, nivel de investigación correlacional y diseño de la investigación fue descriptivo correlacional simple. La conclusión que se obtuvo de la investigación fue que la Institución Educativa Particular Editum Huancayo-2017 presenta motivación adversa para el personal. Ante todo, lo mencionado se concluye que existe una relación entre el liderazgo y la motivación de los colaboradores de la Institución Educativa Particular Editum-Huancayo 2017, la fuerza de correlación Spearman  $r_s=0,636$ ; lo cual significa que, a mayor percepción de liderazgo, entonces la motivación de los colaboradores aumenta”.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **LIDERAZGO**

(SHARMA, 2013)“Este autor nos menciona sobre el liderazgo que se basa en la influencia y en hacer lo mejor y máximo posible en cada situación, también llamado auto-liderazgo, está basada en cuatro fundamentos: No hace falta tener un cargo para ser líder, las épocas turbulentas crean grandes líderes, cuanto más profundas sean tus relaciones, más fuerte será tu liderazgo, Para ser un gran líder, primero hay que ser una gran persona. “El líder que no tenía cargo”, donde plantea que el antiguo modelo de liderazgo está obsoleto y que en realidad, las organizaciones que van a destacar frente a sus competencia, serán empleadas para que ejerzan su propio liderazgo”.

(CHIAVENATO, 2011)“Nos da a conocer que el liderazgo democrático, el líder conduce y orienta al grupo, e incentiva la participación de las persona. Se formaron grupos de amigos y se establecieron relaciones cordiales entre los niños.

El líder y los subordinados desarrollaron comunicación espontánea franca y cordial. El trabajo se realiza de forma organizada a un ritmo uniforme y seguro, sin alteraciones, incluso cuando el líder se ausentaba. Hubo un claro sentido de responsabilidad y de compromiso personal, además de una impresionante integración grupal en un clima de satisfacción”.

(HUNTER, 2013)“Trata de cómo lograr que la gente realice las acciones que nosotros como administradores proponemos. Una forma de lograrlo es mediante el liderazgo”.

Intelectualmente podemos crear proyectos, para luego llevarlos a cabo o practicarlos en una simulación, pero en la realidad también vamos a necesitar desarrollar nuestra parte emocional, para que nos permita vincular la visión con la acción, ya que como somos parte de organizaciones, trabajamos con otras personas con las que tenemos que relacionarnos. Y el liderazgo, como parte del proceso de Dirección Superior, nos puede ayudar a obtener la participación de la gente en esa vinculación.

(FERNANDEZ & WLRITER, 2003)“La autora menciona que entre las características necesarias para que un equipo triunfe están la intensidad, el sacrificio el compromiso, el carácter el liderazgo, la preparación, el deseo, la disciplina”.

(GOLEMAN B. Y., 2009)“Estos tres autores en su libro mencionan sobre los estilos de liderazgo donde hacen mención sobre el liderazgo autocrático, este estilo muestra como un de los menos resonantes, de eco es un estilo que destruye

la motivación en poco tiempo. Es un estilo que se debe utilizar en situaciones críticas. Me he dado cuenta con el tiempo que los líderes que lo utilizan con cierta asiduidad pierden el compromiso de su equipo y la empresa solo permanecen las personas que no tienen otra salida que quedarse. El talento que puede se fuga. Estilo democrático, este tipo de líder deja en el equipo la capacidad de decidir, El líder no adquiere una relevancia importante y su actuación no aporta demasiado valor añadido. Este estilo es recomendable para situaciones poco importantes que podamos delegar 100% y en las que el líder no quiera actuar. Sin embargo se espera del líder visión estratégica y determinación ante las situaciones importantes, por lo que será un estilo a utilizar puntualmente”.

(GOLEMAN D. , 2016)“Considera que la aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, papel cuya esencia es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad. La ineptitud de los líderes reduce el desempeño de todos: hace que se malgaste el tiempo, crea asperezas, corroe la motivación y la dedicación al trabajo, acumula hostilidad y apatía. Según este autor la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás motivarlos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos”.

“El liderazgo es importante en todos los tipos de organizaciones, sean pequeñas medianas y grandes empresas constituidas. Es esencial las funciones de un administrador sobre todo de un líder, para conducir al empresa u organización al éxito con eficiencia y eficacia .El liderazgo es el proceso de ejercer influencia sobre una persona o un grupo de personas que se esfuerzan por lograr sus



objetivos con la ayuda de un líder y el trabajo en equipo para alcanzar las metas trazadas”. (ROBBINS MARY COULTER, 2013)

(KOONZ, 2008) Considera “El liderazgo es el arte o proceso de influir en las personas para que participen dispuestos y con entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo”. “Según los diferentes autores mencionados nos da a conocer diferentes puntos de vista pero estas están relacionadas entre sí por que llegan a la misma conclusión en los diferentes puntos de vista el liderazgo la cual es que es la capacidad que tiene una persona para poder liderar un grupo de personas dentro de una organización y que puede influir en otra persona y que cuenta con habilidades para hacer que sus objetivos y metas sean compartidas por estos; entonces allí nos muestra lo importante que es el liderazgo dentro de una organización y un trabajo en equipo para lograr sus objetivos ya sea personal u organizacionales en la actualidad se requiere líderes con ciertas capacidades que trabajen con eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos de la organización”.

### **Teorías acerca del liderazgo:**

#### **Teorías de rasgos:**

(PEREZ DELGADO & MARTI VILAR, 1997) “La investigación se enfocó en las características que se podrían utilizar para diferenciar a los líderes de los que no lo son esto mediante el comportamiento de líder quien está a cargo de la organización, Algunas de las características estudiadas fueron: la apariencia, la comunicación que mantiene con sus colaboradores facilidad verbal, si el lenguaje

que utiliza es comprensible y la sociabilidad por ultimo también el trato que realiza con el personal”. Fueron identificados diez rasgos relacionados con el liderazgo eficaz, los cuales se mencionan y definen a continuación:

1. Habilidades Comunicativas
2. Inteligencia Emocional
3. Capacidad para determinar metas y objetivos
4. Capacidad de planificación y desarrollo
5. Autoconocimiento proactivo
6. Autodesarrollo y asistencia a los compañeros
7. Innovación
8. Responsabilidad
9. Información
10. Carisma

### **Teorías del comportamiento**

(SANCHEZ CUEVAS, 2018)“Mediante esta investigación, que este enfoque proporcionara respuestas más definidas sobre liderazgo en las cuales se define que el líder posee habilidades que lo distinguen de los demás que las teorías de los rasgos”. Existen tres estudios importantes sobre el comportamiento del líder que se mencionan a continuación:

#### **a. Teorías contingentes del liderazgo**

(COULTER, 2007) Esta teoría está basada a nivel del autor Fidler , que también es conocida como la teoría de la efectividad del liderazgo , describe la

manera en que se obtiene un alta efectividad en una organización o empresa a través de la personalidad del líder y las cualidades que posee.

### **b. Teoría de Lawler y Porter**

(LAWLER & PORTER, 1990)“Indican que la satisfacción de los trabajadores es función del valor y las recompensas que obtienen como consecuencia del trabajo realizado”. Según esta teoría debe diferenciar entre recompensas intrínsecas y recompensas extrínsecas:

- **Recompensas intrínsecas.** “Son aquellas que están relacionadas con la satisfacción de necesidades de autorrealización”.
- **Recompensas extrínsecas.** “Son aquellos que son controlados por la organización, como pueden ser salarios, los ascensos y el estatus”.

Estos autores sostienen que estas recompensas no están directamente relacionadas con la satisfacción, sino que el trabajador hace un juicio acerca de lo que considera justo. En tal sentido, un empleado puede sentirse satisfecho así reciba una recompensa pequeña, así es que considera que la cantidad justa que merece.

### **Teoría X/Y**

Esta teoría fue planteada por (MCGREGOR, 1960) quien “sostenía que las personas se encontraban más satisfechas cuando en la organización existía un clima de mayor libertad y flexibilidad basada en una supervisión abierta y participativa”. Este autor diferenciaba entre dos teorías:

- **Teoría X.** Plantea que a las personas les desagradaba el trabajo y deben ser obligados y controlados para que cumplan con los objetivos de la organización.
- **Teoría Y.** Plantea que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y que desean actuar por su propia iniciativa.

#### **En el modelo de Fiedler:**

Esta teoría también denominada teoría de la efectividad del liderazgo describe que el desempeño eficaz de todos los integrantes de la organización, depende de la personalidad del líder y la situación si este interactúa con sus partidarios y el grado en que la situación permite al líder controlar e influir.

#### **En la Teoría del liderazgo situacional de Hersey y Blanchard**

Propone que el responsable de dirigir un grupo u organización varíe su forma de interactuar y abordar las tareas en función de las condiciones de sus trabajadores. Este es un método muy eficaz para aquellos gerentes que no encuentran respuestas en los modelos que toman como ejemplo a grandes líderes.

#### **En el modelo de participación de un líder:**

Modelo que relacionaba la participación del liderazgo, el comportamiento y las características y habilidades de un verdadero líder, con la toma de decisiones para determinar las mejores decisiones para llegar a las metas y objetivos que se desea lograr. Se denomina de otra manera modelo normativo,

porque proporciona reglas que permiten el control de las organizaciones para tomar mejores decisiones en las diferentes situaciones que se pueda presentar en la organización.

### **En el modelo de la trayectoria a la meta:**

Este es un modelo donde se hace mención que el trabajo ,responsabilidad y dedicación que el líder posee se ayuda alcanzar la habilidad de un líder eficaz para guiar a sus trabajadores para de esa manera lograr las metas y objetivos y poder contribuir con la dirección en el apoyo para de esa manera poder lograr los objetivos que se desea alcanzar .

### **Nuevas teorías de Liderazgo:**

#### **El auto liderazgo requiere:**

Que los empleados puedan aplicar las habilidades de comportamiento de la observación de sí mismos.

- Los objetivos que ellos establecen
- Las recompensas que define el propio empleado.
- El ensayo de actividades antes de su ejecución y la autocrítica.

#### **El súper Liderazgo:**

Afirma que es posible que un líder trabaje activamente en liberar las capacidades de sus colaboradores.

- Teoría del carisma o del líder transformador:

- Centradas en el papel del líder como agente del cambio y promotor del compromiso y motivación del equipo en tiempos y entornos difíciles.

### **Teoría de sustitutos del liderazgo**

Las teorías de comportamiento y las situacionales o de contingencia suponen que hay ciertos estilos de liderazgo eficaz para cada situación determinada. Sin embargo hay planteamientos de las teorías situacionales que sostienen que existen factores totalmente fuera del control del líder que pueden limitar su efectividad. (STEVEN KERR & JOHN JAMIER, s.f.) Sino que además impiden que el líder ejerza influencia en sus colaboradores.

### **La personalidad del líder en un grupo**

Todas las personas tenemos ciertas cualidades y potencial de ser líderes , pero cada persona es diferente, cada uno posee diferentes habilidades y características, no todos podemos ser el mismo tipo de líder , ya que cada uno de nosotros somos diferentes, y el tipo de líder que somos dependerá de nuestra personalidad .Cada líder tiene sus propias fortalezas y manera de llevar al equipo de trabajo a las metas y objetivos .

Con las habilidades que se hace mención podremos convertirnos en excelentes líderes y factores de cambio.

**Estilo Autoritario:**

(LEWIN, 1890) Los entornos de trabajo autoritarios se caracterizan por el hecho de que el líder monopoliza la toma de decisiones. Es esta persona quien determina los roles de los subordinados, las técnicas y métodos que deben seguir para completar sus tareas y las condiciones en que se desarrolla el trabajo. Se trata de un estilo de liderazgo muy extendido en la mayor parte de organizaciones. A pesar de las connotaciones negativas de la palabra "autoritario" Lewin insiste en que este tipo de líder no siempre genera un entorno socioemocional desagradable, las críticas a los empleados son habituales, pero también lo son las alabanzas. Los líderes de las tareas laborales en sí mismas.

Según las observaciones de Lewin, el estilo de liderazgo autoritario conlleva el riesgo de que produzca una revolución por parte de los subordinados. La probabilidad de que esto suceda será mayor cuando más marcado sea el carácter autoritario del líder.

(GOLEMAN D. , INTELIGENCIA EMOCIONAL, 1995) Es un líder para situaciones de mucha presión o crisis y se enfoca en conseguir resultados en el menor plazo posible. Este personaje tiene todo el poder y los miembros del equipo nula oportunidad de aportar ideas. A largo plazo puede causar desmotivación y fuga de talentos.

### **Estilo Democrático:**

(LEWIN, 1890)El estilo democrático que describe Lewin es muy distinto al liderazgo de tipo autoritario. Los líderes que siguen este patrón no toman las decisiones solos, sino que estas surgen como resultado de un proceso de debate colectivo, en este el líder actúa en un rol de experto que aconseja a los subordinados, y por supuesto puede intervenir en la decisión final si es necesario. La mayoría de las personas tienden a preferir el liderazgo de tipo democrático por encima del autoritario y del “laissez-faire” sobre todo cuando han tenido malas experiencias con estos estilos. Sin embargo, el liderazgo democrático conlleva a ciertos riesgos de que se produzca una pérdida de eficiencia, especialmente en relación a la toma de decisiones colectiva y el trabajo en equipo.

(GOLEMAN D. , INTELIGENCIA EMOCIONAL, 1995)Recarga al 100% la toma de decisiones en el equipo de trabajo, todo es consensuado y cada miembro de la organización puede proponer y sugerir. Este estilo de liderazgo es usado cuando un líder acaba de llegar a una organización, aunque es importante que desarrolle una visión estratégica y una capacidad para escuchar activamente a todas las veces. Corre el riesgo de que su equipo se pierda en la búsqueda de una decisión.

### **Trabajo en Equipo:**

(JARAMILLO SOLORIO, 2012)El hombre es un ser social que necesita mantener contactos en la empresa, los equipos de trabajo sustituyen cada



vez más al trabajador individual que toma decisiones y rodona los grupos asumen decisiones con más riesgo y aprenden con más rapidez. El trabajo en equipo ha supuesto un cambio organizativo, pues a influido en aspectos como la dirección, la motivación, comunicación y participación, para lo cual se requiere una interacción mayor entre las personas, que solo puede lograrse con una actitud cooperativa y no individualista a través de la disciplina y compromiso de cada integrante de la organización.

### **Toma de Decisiones**

(GREENWOOD, 2013)” Afirma que la toma de decisiones para la administración equivale esencialmente a la resolución de problemas empresariales. Los diagnósticos de problemas, las búsquedas y las evaluaciones de alternativas y la elección final de una decisión, constituyen las etapas básicas en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas.”

### **Inteligencia Emocional:**

(GONZALES S. D., 2018)Es la capacidad de entender y manejar tus propias emociones y de las personas que te rodona. Las personas con un alto grado de inteligencia emocional saben lo que sienten, lo que significan sus emociones y como estas emociones puedan afectar a otras personas. La inteligencia emocional en el liderazgo es esencial para conseguir el éxito. Después de todo quien es más probable que tenga éxito, un líder que grita a su equipo cuando está bajo estrés, o un líder que controla y evalúa con

calma la situación. Si eres consciente de ti mismo y siempre sabes cómo te sientes, sabrás como tus emociones y tus acciones pueden afectar a las personas que te rodean. Ser consciente de uno mismo cuando se está en una posición de liderazgo también significa tener una imagen de tus fortalezas y debilidades y significa comportarse con humildad.

## **VARIABLE MOTIVACIÓN**

### **Motivación Laboral:**

(URCOLA TELLERIA, 2005)“Menciona que la motivación es la situación emocionalmente positiva o negativa, que se produce en un individuo cuando existe un estímulo incentivo que le proporciona satisfacción necesidad, y le provoca desplegar una conducta determinada”.

### **La psicología de la motivación**

La motivación se define muchas veces como un proceso psicológico, pero la psicología de la motivación estudia a los estímulos o a las condiciones del ambiente que propician una conducta, es decir que razones motivan el comportamiento humano. La motivación es el motor que indica, dirige y mantiene la conducta.

### **La Motivación Laboral como medio de generar rentabilidad**

Las empresas que motivan a sus colaboradores mediante un programa de motivación consiguen una mayor rentabilidad en su producción. Las claves son partir de un enfoque integral de compensación que incluya no

solo aspectos económicos, sino también beneficios y desarrollo personal. Si el personal se encuentra motivado en su centro de trabajo este demostraría mayor desempeño en su labor, mayor motivación mejor atención al cliente, y mejor desempeño.

### **Enfoques Teóricos de la Motivación laboral:**

Las diversas teorías de motivación que han sido elegidas para la siguiente investigación y que están relacionadas con el área laboral. Puesto que existen muchos autores pero solamente escogí las que considere que más se apegaban a la investigación realizada.

### **Teorías de Jerarquización de necesidades de Abraham H. Maslow**

Abraham H. Maslow hace una jerarquía de las que le considera como las necesidades humanas que se constituyen a su vez motivadoras para el buen desempeño del trabajador. Esta jerarquización la inicia de forma ascendente empezando por las necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación o aceptación, de estima y de autorrealización.

Las necesidades fisiológicas. Son necesidades básicas para la supervivencia humana, alimento, agua, vestido habitación y sueldo, según Maslow así que estas necesidades no han sido satisfechas, pueden otras necesidades motivar a las personas.

Necesidades de seguridad, estas se traducen al sentimiento de bienestar, libre de peligros y temores, de enfermedad, accidente, temor a perder su puesto de trabajo, alimento y propiedades.

Necesidades de afiliación o aceptación. El ser humano como ser eminentemente y de identificarse con otros miembros de su grupo social de su entorno.

Necesidades de estima, cuando los individuos han satisfecho sus necesidades de pertenencia, sienten deseos de autoestima y ser estimados por otros miembros de su comunidad, lo que produce en ellos satisfacciones como poder, prestigio, pasión y confianza en sí mismos.

Necesidades de autorrealización según Maslow esta es la necesidad de superior en jerarquía la cual consiste en el deseo de convertirse en lo que cada quien es capaz cuando como medio para el logro de algo.

En resumen Maslow con su teoría propuesta sostiene que cuanto menos satisfecha este una necesidad más poder tiene para motivarse y buscar la satisfacción de las necesidades urgentes.

### **Teoría de Resis Likert**

Sus aportaciones teóricas más importantes van más allá de la motivación individual y han tenido gran repercusión sobre el estudio de grupos y organizaciones. Este autor establece como principio fundamental de organización, el de las relaciones integradas, el cual pretende que todas las relaciones entre miembros de un grupo que todas las relaciones integren

los valores personales de cada uno. Para que de esta manera el trabajo de cada individuo sea eficaz, es necesario que este se sienta útil dentro de un grupo. Resis Likert establece cuatro sistemas: sistema autoritario, paternalista, consultivo y grupal.

Sistema autoritario, donde se usa el temor, las amenazas, las sensaciones, hay muy poca comunicación, no hay espíritu de equipo, existe gran centralización.

### **Teoría Motivadora de Higiene de Frederick Herzberg**

Este mencionado autor con su teoría pretende explicar la motivación a través de dos factores. Al primer grupo de factores lo denomino factores de mantenimiento o de higiene. En un conjunto de necesidades que encuentran en aspectos como la política, supervisión, sueldo, revisión del trabajo, relaciones interpersonales, seguridad en el trabajo y vida profesional, Herzberg afirma que estos aspectos no son motivados sino insatisfechos. Estos no motivan a las personas pero que deben existir para que no surja la insatisfacción y si estos factores no existen no resulta una motivación eficaz. Por otro lado en el segundo grupo están los que considera como satisfechos y que para el constituyen los satisfactores reales, ya que tienen la capacidad de producir sentimientos de satisfacción todos ellos están relacionados con el contrato del trabajo, logros, reconocimientos, trabajo, progreso, crecimiento entre otros.

### **Teoría ERG de necesidades de Clayton P. Alderfer**

En su teoría ERG de necesidades hace una variación en la jerarquización de necesidades hecha por Maslow, el nombre de su teoría se basa en sus iniciales en inglés de las clases de necesidades que él ha reducido a tres. Este autor propone que existen tres tipos de necesidades básicas: necesidades de existencia, de relación y de crecimiento. Así mismo este autor no considera a las necesidades dentro de una jerarquía sino de manera independiente.

### **Teoría de la motivación de David C. McClelland**

Este mencionado autor identifica tres tipos de necesidades motivadoras y estas son:

- Necesidades de poder, según las personas que poseen una gran necesidad de poder tienen una gran necesidad por ejercer influencia y control. Buscan puestos de liderazgo, reúnen características como energía, extroversión, decisión, son exigentes y buenos oradores.
- Necesidades de afiliación, las personas sienten la necesidad de ser amados y evitar ser rechazados.
- Necesidades de logro, las personas con grandes necesidades de logro poseen un enorme deseo de éxito y temor al fracaso. Les gusta los desafíos, se proponen metas, son realistas ante los riesgos, asumen responsabilidades personales en la organización de trabajos, gustan de retroalimentarse.

### **Teoría de las expectativas de Víctor H. Vromm**

Este autor en la teoría propuesta menciona que el factor importante de esta teoría es que las personas se ven motivadas a realizar diferentes acciones para lograr alguna meta, en la medida que esperan que esta se cumpla. La motivación es una persona para realizar diferentes acciones está sujeta al valor que esta le da a los resultados. La teoría de Vromm puede planearse se la siguiente manera:

$$\text{Fuerza} = \text{valencia} \times \text{expectativa}$$

Esta teoría propuesta por este mencionado autor reconoce la importancia de las motivaciones y necesidades que poseen diferentes personas por lo que si se aplicará adecuadamente en todas las actividades del ser humano se obtendrán muy buenos resultados.

### **Tipos de Motivación:**

Para esta investigación realizada se describió a cuatro tipos de motivación que están relacionadas con la investigación.

### **Motivación extrínseca**

(Fischman, 2000, pág. 66)“Recordando la metáfora del automóvil, la motivación intrínseca puede ser vista como la batería del auto que se carga mientras se realiza la actividad, en este caso, cuando el auto se pone en movimiento”.

La motivación intrínseca es aquella que viene del interior de la misma persona, está estrechamente relacionado con la autorrealización propia del ser humano y su crecimiento personal, en el caso de los trabajadores se da cuando estos aman su trabajo y les gusta lo que hacen, por ejemplo, en el caso de una jugadora de vóley, puede asistir a los entrenamientos simplemente por el hecho de practicar el deporte que la apasiona y no por lo que los demás puedan decir de ella.

La motivación intrínseca es el que mayor productividad genera en las personas, ya que a diferencia de cuando espera una recompensa, estos lo hacen solo porque se plantean los objetivos como algo personal y deciden ponerle más empeño a la consecución de estos.

Mientras una persona desarrolla una determinada actividad se puede desarrollar seis motivadores intrínsecos, las cuales mencionamos a continuación:

Relacionado al aprendizaje o crecimiento.

Relacionado a la novedad

Relación propia.

Relacionado a la competencia.

Autonomía.

Relacionado a la trascendencia.

De todos estos motivadores intrínsecos el más resaltante e importante es el relacionado a la autonomía, ya que como sabemos la autonomía es una necesidad vital para el ser humano y si no la satisfacemos puede generar



estados de frustración o retener toda la carga del trabajo no que no desea realizar.

Este tipo de motivación es un tipo de motivación de estímulos que nos impulsan a actuar, y estas provienen del exterior en la actividad que realicemos, en este caso lo que motivan al individuo son las recompensas externas, como pueden ser el dinero o el reconociendo y las diferentes capacitaciones que se puedan brindar en la organización. Ese tipo de motivación nos ayuda a poder lograr las metas con el simple hecho de motivarnos con las recompensas ya sean económicamente, reconocimientos o capacitaciones.

### **Motivación extrínseca**

Las motivaciones extrínsecas son aquellas que vienen del exterior de la persona, generalmente son recompensas como el dinero o el reconocimiento por parte de alguien de su alrededor.

“...como mencionamos, los motivadores extrínsecos son externos a la actividad en si misma; en el caso de la analogía del automóvil, sería la gasolina...” (Fischman, 2000, pág. 112)

Los motivadores extrínsecos proporcionan mejores resultados que los intrínsecos, sin embargo es importante mencionar que estos motivadores pueden generar costos ocultos ya que en general los motivadores extrínsecos son recompensas entregadas a una persona por el reconocimiento de haber realizado un trabajo de forma correcta, estos motivadores se dan a consecuencia de los resultados que brinda la

realización de una determinada actividad y no por la labor misma. Pongamos el ejemplo de una empresa que vende productos, en este caso se da la motivación extrínseca cuando se premia por ejemplo al mejor vendedor en una ceremonia pública, la razón de su reconocimiento es por haber logrado vender más que los demás trabajadores y no solo por realizar la actividad de vender.

Pero debemos también enfatizar que no todos los motivadores extrínsecos son a base de recompensas, también se pueden ser los reconocimientos por el trabajo realizado, estabilidad laboral, la empatía con los problemas de los trabajadores, entre otros, estos motivadores juegan un papel importante en el desempeño del trabajador.

Un problema común que se ha observado en las organizaciones es que los gerentes o autoridades no tienen el conocimiento adecuado para identificar qué tipo de reconocimiento considera más importante el mismo trabajador. En una encuesta realizada a los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte interprovincial en el distrito de Ayacucho, observamos que tipo de motivación creen ellos que es más importante y brinda mejores resultados en su organización.

En este caso la motivación proviene del interior y no de alguna recompensa o reconocimiento externa, esta relaciona con el crecimiento personal y nuestra autorrealización de cada uno.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **LIDERAZGO**

(KOTLER, 2007)“El liderazgo, en consecuencia, no es más que la actividad o el proceso de influir a la gente para que se desempeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, para lo cual es necesario concebir una visión de lo que debe ser la organización y generar las estrategias necesarias para llevarlas a cabo, mediante una coalición cooperativa de recursos humanos altamente motivados y comprometidos ara convertir esta visión en la realidad. El liderazgo y la administración (la dirección) son dos sistemas de acción complementarios, cada uno tiene una propia función y actividades características y ambos son necesarios para el éxito en un entorno empresarial y de negocios cada vez más complejo, competitivo y fluctuante, por dirección, utilizando ambos aspectos de forma equilibrada”.

(KOTLER, 2007)“Considera que las organizaciones tradicionales de tipo burocráticos no posee líderes, ya que tiene innumerables niveles jerárquicos, reglas, procedimientos y mecanismos de control que hacen muy difícil el desarrollo del potencial de liderazgo particular, situación que contrasta con las nuevas realidades impuestas por el proceso de globalización y las transformaciones de los mercados, las cuales requieren un mayor número de personas desarrollando funciones gerenciales de alto, medio y bajo nivel que no solo necesitaran administrar con competencias,

sino que deben ejercer dotes de liderazgo en sus correspondientes áreas de actividad”.

(SANTOS, 2011)“Liderazgo, proceso de influir sobre sí mismo, el grupo o la organización a través de los procesos de comunicación, toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil. Así como, es el desarrollo completo de expectativas, capacidades y habilidades que permite identificar, descubrir, utilizar y estimular al máximo la fortaleza y la energía de todos los recursos humanos de la organización, elevando al punto de mira de las personas hacia los objetivos y metas planificadas más exigentes que incrementa la productividad y rentabilidad, la creatividad y la innovación del trabajo para lograr el éxito organizacional y la satisfacción de las necesidades de los individuos. En fundamental que el líder debiera aplicar sus habilidades primeramente en el como ejemplo de efectividad de ellas y defensa de la filosofía y estrategias que promueve”.

## **MOTIVACIÓN**

(GONZALES SERRA, 20018)“Afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una medición, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de

la realización de sus actividades, es por ello que se requiere también establecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su desempeño”.

### **III. HIPÓTESIS**

(FIDIAS G, 2012)No todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.

### **IV. METODOLOGÍA**

#### **4.1. Tipo de la investigación:**

La investigación es de tipo cuantitativo porque confirma la obtención de datos sin manipularlos (Bernal, 2010).

Del mismo modo el presente proyecto de investigación por su carácter en media será de tipo cuantitativo, ya que durante la investigación se hará uso de encuestas a los trabajadores y gerentes encargados de las micro y pequeñas empresas del rubro de transportes de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América de la ciudad de Ayacucho, de este modo se podrá recoger información verídica para poder realizar de manera eficiente el proyecto de investigación.

#### **4.2. Nivel de la investigación:**

El estudio fue de nivel DESCRIPTIVA, su propósito es describir realidades, hechos, fenómenos, buscando especificar sus características (RODRIGUE GOMEZ, 2010).

El presente proyecto de investigación es de nivel Descriptivo ya que se describe las diferentes características del liderazgo y de la motivación en las micro y pequeñas empresas de transporte de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América de la ciudad de Ayacucho.

#### **4.3. Diseño de la investigación**

La investigación está identificado en las micro y pequeñas empresas de transporte interprovinciales del Terrapuerto los Libertadores de América en la ciudad de Ayacucho en el año 2018, para lo cual se realizara un investigación de tipo cuantitativa a nivel de la investigación descriptiva, porque se describen las diferentes características de las variables de está investigación.

La investigación es de diseño no experimental dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad (BERNAL BRAVO, 2010). El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, de corte transversal, porque los datos se obtuvieron en un solo momento.

Dónde:

M = Muestra conformada por los propietarios.

O = Observación de las variables: liderazgo y motivación laboral.



M: Muestra

O: Observación de la Muestra.

#### **4.4. Diversificación de la Línea de Investigación:**

La línea de investigación esta diversificado, en las micros y pequeña empresas de Transporte Interprovincial de pasajeros del Terrapuerto Los Libertadores de América del Distrito de Ayacucho provincia de Huamanga en el año 2018.

La metodología de la investigación sobre el estudio según la primera variable que está basado para un buen resultado.

#### **4.5. Universo/Población y muestra**

La población y muestra estará conformado por 30 trabajadores de las micro y pequeñas empresas de transporte interprovincial de pasajeros, que se ubican en el Terminal Terrestre ya mencionada de la cual se tomó como muestra a los 30 trabajadores. Según el autor (HERNANDEZ SEMPIERI, 2009) Comprende que le tamaño de la muestra será lo mismo que la población siempre en cuando sea menor a 50.

#### **4.6. Definición y Operacionalización de las variables**

**Cuadro 01:** Operacionalización de las variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
LIDERAZGO	(SANTOS, 2011) Liderazgo, proceso de influir sobre sí mismo, o la organización a través de los procesos de comunicación, trabajo en equipo, toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil. Así como, es el desarrollo capacidades y habilidades que permite desarrollar la inteligencia emocional, identificar, descubrir, utilizar al máximo la fortaleza y la energía de todos los recursos humanos de la organización, elevando al punto de mira de las personas hacia los objetivos y metas.	TRABAJO EN EQUIPO	COMPROMISO	¿Ud. se siente comprometido con la organización para el logro de sus objetivos?	NOMINAL
			DISCIPLINA	¿Ud. cree que la disciplina es importante para que funcione adecuadamente la organización?	NOMINAL
		TOMA DE DECISIONES	IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS	¿Ud. identifica los problemas que se presentan en la organización?	NOMINAL
			SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	¿Ud. Brinda solución a los problemas que se presentan en la organización?	NOMINAL
		INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTOCONTROL	¿Ud. cree el control de sus emociones frente a sus colaboradores le ayuda en desempeño adecuado de sus colaboradores?	NOMINAL
			EMPATIA	¿Usted practica la empatía con sus colaboradores?	NOMINAL



VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	(FISCHMAN D. CON MATOS, 2014)La motivación es como el nivel de temperatura del aire de un globo aerostático. Algunos 'motivados' tienen el aire caliente y vuelan por los horizontes. Otros, con el aire frío, están paralizados en el piso esperando que alguien los arrastre.	<b>MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA</b>	<b>INCENTIVOS ECONÓMICOS</b>	¿Ud. se siente motivado por los directivos, mediante incentivos económicos?	NOMINAL
			<b>RECONOCIMIENTOS</b>	¿Ud. es motivado mediante reconocimientos en la organización donde labora?	NOMINAL
			<b>CAPACITACIÓN</b>	¿Ud. recibe capacitación en la organización donde labora?	NOMINAL
		<b>MOTIVACIÓN INTRÍNSECA</b>	<b>AUTO MOTIVACIÓN</b>	¿Cree Ud. que se siente auto motivado por sí mismo, para desarrollar sus labores?	NOMINAL
			<b>LOGRO DE METAS</b>	¿Cree Ud. que logra las metas que se propone en la organización donde labora?	NOMINAL
			<b>AFAN DE TRIUNFO</b>	¿Ud. se esfuerza para poder mejorar y cumplir con los objetivos?	NOMINAL

#### **4.7. Técnicas e Instrumentos**

##### **La encuesta:**

Se realizó a través de un cuestionario con la finalidad de recoger datos de los colaboradores y los gerentes encargados en las micro y pequeñas empresas de transporte interprovinciales de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América en la ciudad de Ayacucho, en el año 2018.

##### **Instrumento:**

Para el recojo de información de la investigación se aplicará un cuestionario el cual consta de 20 preguntas, de las cuales 10 están relacionadas al liderazgo y las otra 10 están relacionadas a la motivación en las micro y pequeñas empresas de transporte interprovinciales de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América en la ciudad de Ayacucho en el año 2018.

#### **4.8. Plan de análisis**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación formativa se hará uso del análisis descriptivo para la tabulación de los datos se utilizará el programa Excel. Luego se realizará el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos que será validado con el método de juicio del experto.

#### **4.9. Matriz de consistencia**

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTES INTERPROVINCIALES DE PASAJEROS DEL TERRAPUERTO LOS LIBERTADORES DE AMÉRICA, DISTRITO AYACUCHO, 2018**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema Principal:</b> ¿Cuáles son las características del Liderazgo y Motivación Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Describir las características del Liderazgo y Motivación Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b>  <b>O<sub>1</sub>.</b> Describir las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018  <b>O<sub>2</sub>.</b> Describir las características de la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018.  <b>O<sub>3</sub>.</b> Describir las características la inteligencia emocional en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018  <b>O<sub>4</sub>.</b> Describir las características de la motivación extrínseca en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018  <b>O<sub>5</sub>.</b> Describir las características de la motivación intrínseca en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, Distrito Ayacucho, 2018.</p>	<p>(FIDIAS G, 2012) Por ser una Investigación con diseño descriptivo no se formulara hipótesis de investigación</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Motivación Laboral</p>	<p>Trabajo en Equipo</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Inteligencia Emocional</p> <p>Motivación extrínseca</p> <p>Motivación intrínseca</p>	<p>Compromiso Disciplina</p> <p>Identificación de problemas Solución de problemas</p> <p>Autocontrol Empatía</p> <p>Incentivos Económicos Reconocimientos Capacitación</p> <p>Automotivación Logro de metas Afán de triunfo</p>	<p><b>Tipo de la investigación</b> El tipo de investigación es aplicada cuantitativa.</p> <p><b>Nivel de la investigación</b> Investigación descriptiva</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> No experimental(transversal) Porque se recolectara los datos en un solo momento, en un tiempo único.</p> <p><b>Recolección de información</b>  <b>Población</b> Conforman 30 trabajadores de las micro y pequeñas empresas de transporte interprovincial del Terrapuerto los libertadores de América de la región Ayacucho, 2018.  <b>Muestra</b> Serán los 30 trabajadores de las micro y pequeñas empresas de transporte interprovincial del Terrapuerto los libertadores de América de la región Ayacucho, 2018.</p>

#### **4.10. Principios Éticos**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad conocer las características del liderazgo y la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas de transporte interprovinciales de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América en la ciudad de Ayacucho en el año 2018, para lo cual se utilizó el instrumento y el método de investigación cuantitativo a nivel de la investigación descriptiva, mediante la utilización de cuestionarios donde en primer lugar se respeta las opiniones de las personas que fueron encuestadas y la identidad de cada una de ellas. En los resultados obtenidos se considera la veracidad de los resultados por sobre todas las cosas. Por otro lado la investigación se realizó con independencia de criterio, honestidad, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### REFERENTE A LAS VARIABLES

VALORACIÓN	REPRESENTACIÓN
SI	1
NO	2

MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE LIDERAZGO												
ENCUESTADO	PREGUNTA 1		PREGUNTA 2		PREGUNTA 3		PREGUNTA 4		PREGUNTA 5		PREGUNTA 6	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1	x		X		X		X		X		X	
2	x		X		X		X		X		X	
3	x		X		X		X		X		X	
4	x		X		X		X		X		X	
5	x		X		X		X		X		X	
6	X		X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X			X
9	X		X		X		X		X			X
10	X		X			X		X	X			X
11	X		X			X		X	X			X
12	X		X			X		X	X			X
13	X		X			X		X	X			X
14	X		X			X		X	X			X
15	X		X			X		X	X			X
<b>SUB TOTAL</b>	15	0	15	0	9	6	9	6	15	0	7	8
<b>TOTAL</b>	15		15		15		15		15		15	

MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE MOTIVACION LABORAL												
ENCUESTADO	PREGUNTA 1		PREGUNTA 2		PREGUNTA 3		PREGUNTA 4		PREGUNTA 5		PREGUNTA 6	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
	1	x		X		X		X		X		X
2	x		X		X		X		X		X	
3	x		X		X		X		X		X	
4	x		X		X		X		X			X
5	x		X		X		X		X			X
6	X		X		X		X			X		X
7	X		X		X		X			X		X
8	X		X		X		X			X		X
9	X		X		X		X			X		X
10	X		X		X		X			X		X
11		X	X			X	X			X		X
12		X	X			X	X			X		X
13		X	X			X	X			X		X
14		X	X			X	X			X		X
15		X	X			X	X			X		X
<b>SUB TOTAL</b>	10	5	15	0	10	5	15	0	5	10	3	12
<b>TOTAL</b>	15		15		15		15		15		15	

**PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS:**

**INFORME PRELIMINAR:  
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO  
LIDERAZGO**

**TABLA N° 01**

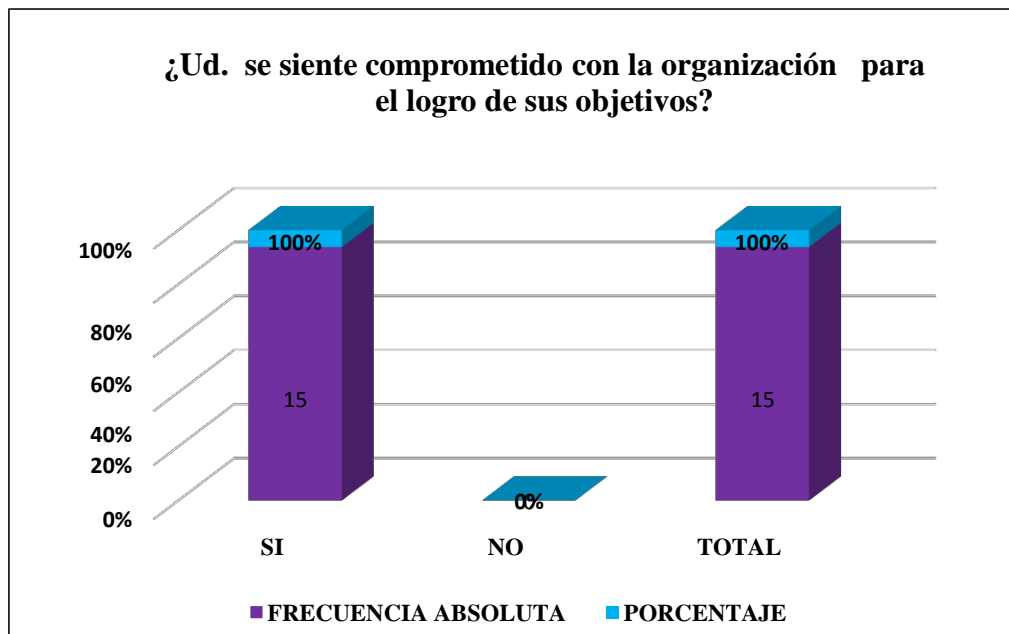
**¿Ud. se siente comprometido con la organización para el logro de sus objetivos?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los administradores

**ELABORACIÓN:** Propia

**FIGURA N° 01**



**Interpretación:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 100% responden a la pregunta, que SI están comprometidos en el logro de los objetivos de la organización. En tanto el 0% responden que NO están comprometidos para el logro de los objetivos.

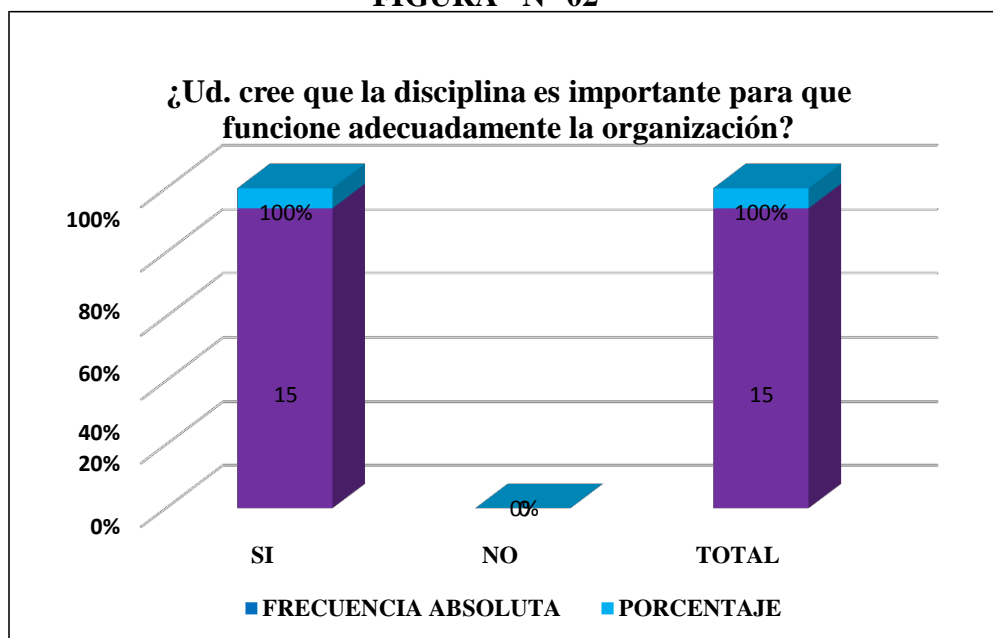
**TABLA N° 02**

**¿Ud. cree que la disciplina es importante para que funcione adecuadamente la organización?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los administradores  
**ELABORACIÓN:** Propia

**FIGURA N° 02**



**Interpretación:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 100% responden a la pregunta, que SI es importante la disciplina para que funcione adecuadamente la organización. Mientras que el 0% responde que No es importante la disciplina para que funcione adecuadamente la organización.



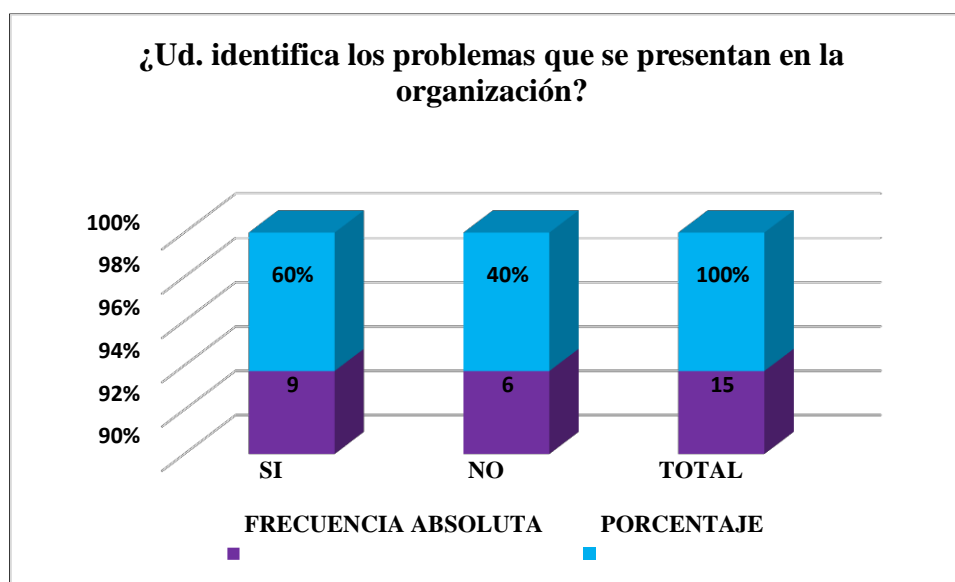
**TABLA N° 03**

**¿Ud. identifica los problemas que se presentan en la organización?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	9	60%
NO	6	40%
TOTAL	15	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los administradores  
**ELABORACIÓN:** Propia

**FUGURA N° 03**



**Interpretación:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 60% responden a la pregunta que SI, identifican los problemas que se presentan en la organización. En tanto el 40% responden NO, identifican los problemas que se presentan en la organización.

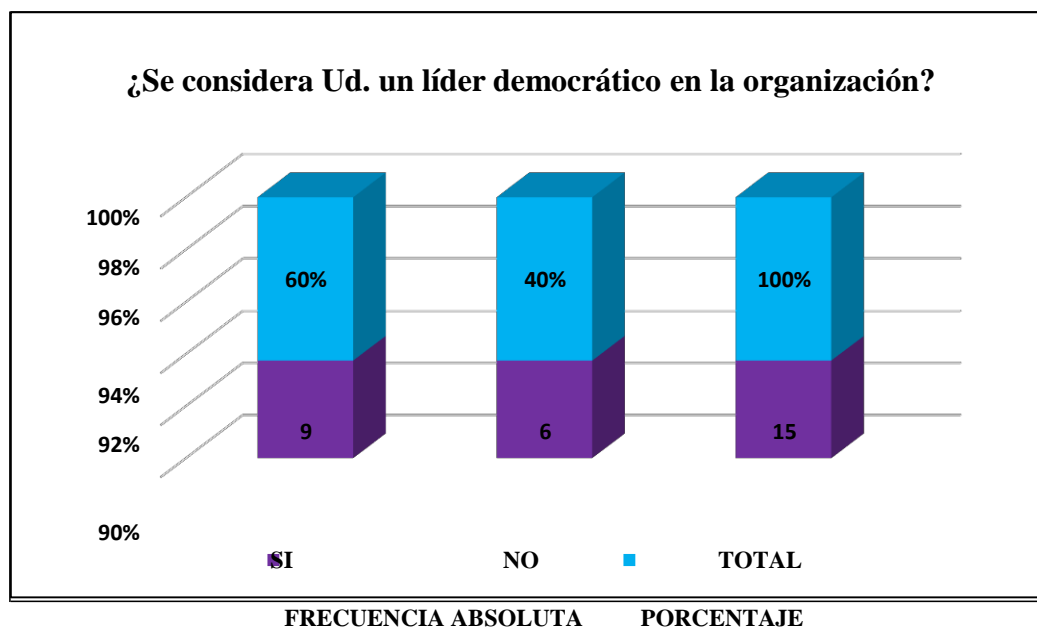
**TABLA N° 04**

**¿Ud. brinda solución a los problemas que se presentan en la organización?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	9	60%
NO	6	40%
TOTAL	15	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los administradores  
**ELABORACIÓN:** Propia

**FIGURA N° 04**



**Interpretación:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 60% responden a la pregunta, que SI brindan solución a los problemas que se presentan en la organización. En tanto el 40% responden que NO brindan solución a los problemas que se presentan en la organización.

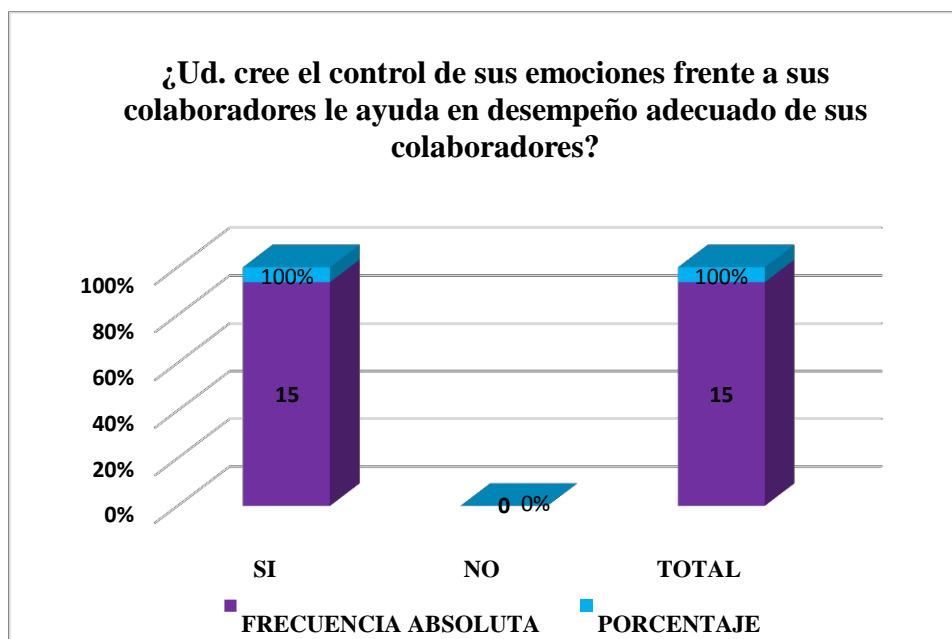
**TABLA N° 05**

**¿Ud. cree el control de sus emociones frente a sus colaboradores le ayuda en desempeño adecuado de sus colaboradores?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los administradores  
**ELABORACIÓN:** Propia

**FIGURA N° 05**



**Interpretación:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 100% responden a la pregunta, que SI, consideran el control de sus emociones frente a sus colaboradores le ayuda en desempeño adecuado de sus colaboradores.

**TABLA N° 06**

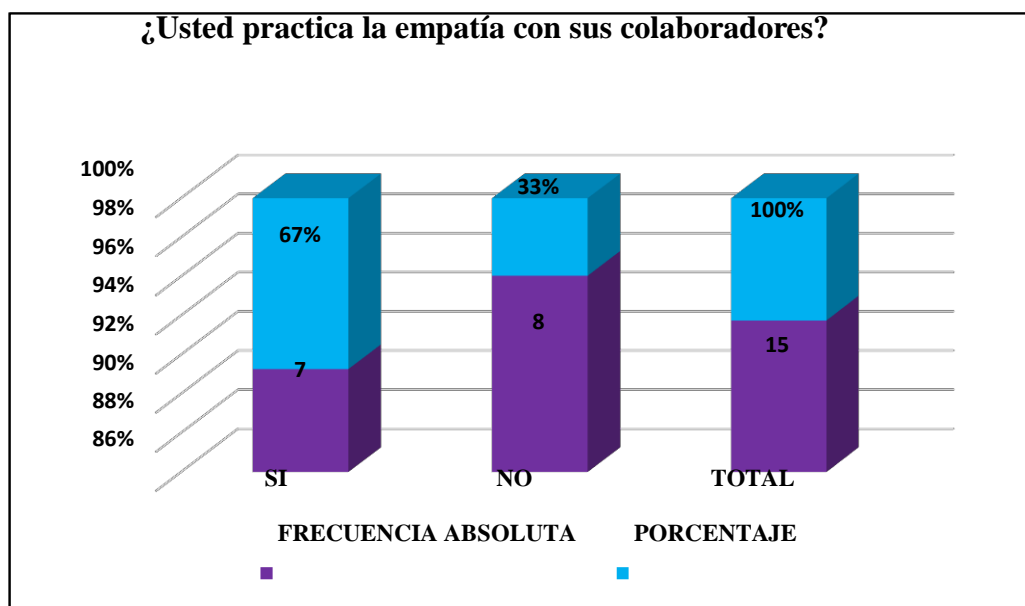
**¿Usted practica la empatía con sus colaboradores?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	7	67%
NO	8	33%
TOTAL	15	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los administradores

**ELABORACIÓN:** Propia

**FIGURA N° 06**



**Interpretación:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 67% responden a la pregunta, que SI hace práctica de la empatía con sus colaboradores. En tanto el 33% responden que NO hace práctica de la empatía con sus colaboradores.

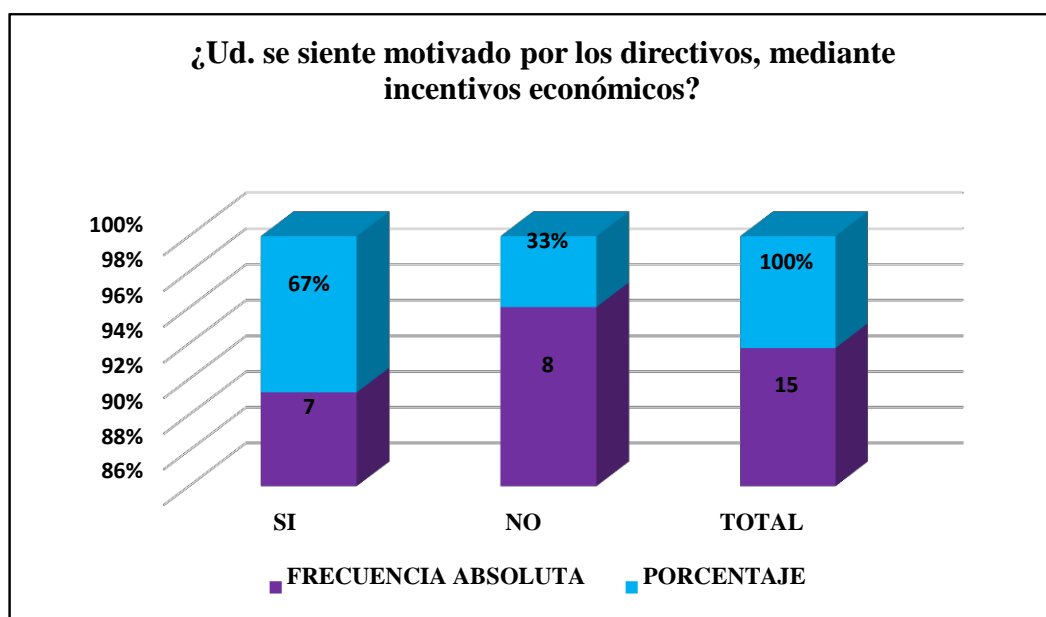
**INFORME PRELIMINAR:  
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO  
MOTIVACION LABORAL**

**TABLA N° 07**  
**¿Ud. se siente motivado por los directivos, mediante incentivos económicos?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	15	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los colaboradores  
**ELABORACIÓN:** Propia

**FIGURA N° 07**



**Interpretación:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 67% responden a la pregunta, que SI se sienten motivados por los directivos, mediante incentivos económicos. En tanto el 33% responden que NO se sienten motivados por los directivos, mediante incentivos económicos.

**TABLA N° 08**

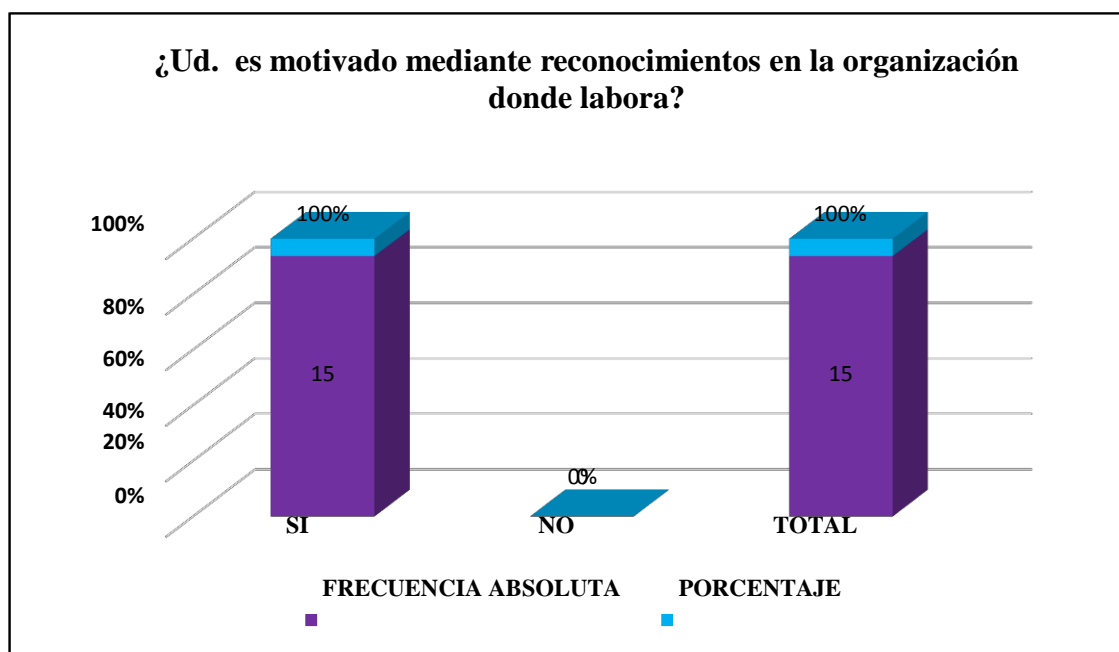
**¿Ud. es motivado mediante reconocimientos en la organización donde labora?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**ELABORACIÓN:** Propia

**FIGURA N° 08**



**Interpretación:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 100% responden a la pregunta, que SI son motivados mediante reconocimientos en la organización donde labora, NO son motivados mediante reconocimientos en la organización donde labora.

**TABLA N° 09**

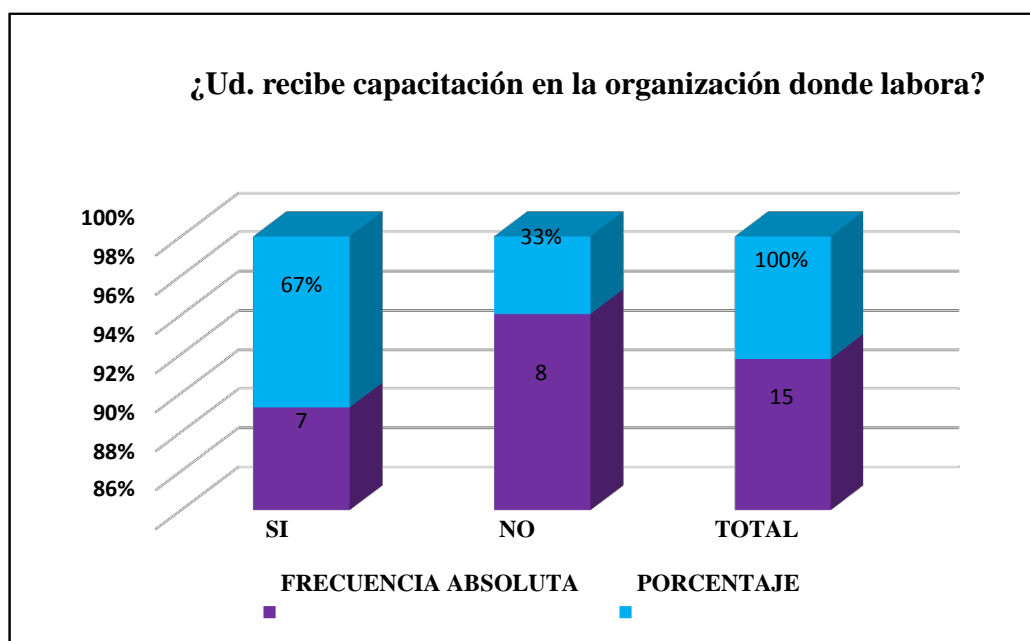
**¿Ud. recibe capacitación en la organización donde labora?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	15	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**ELABORACIÓN:** Propia

**FIGURA N° 09**



**Interpretación:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 67% responden a la pregunta, que SI reciben capacitación en la organización donde labora. En tanto el 33% responden que NO reciben capacitación en la organización donde labora.

**FIGURA N° 10**

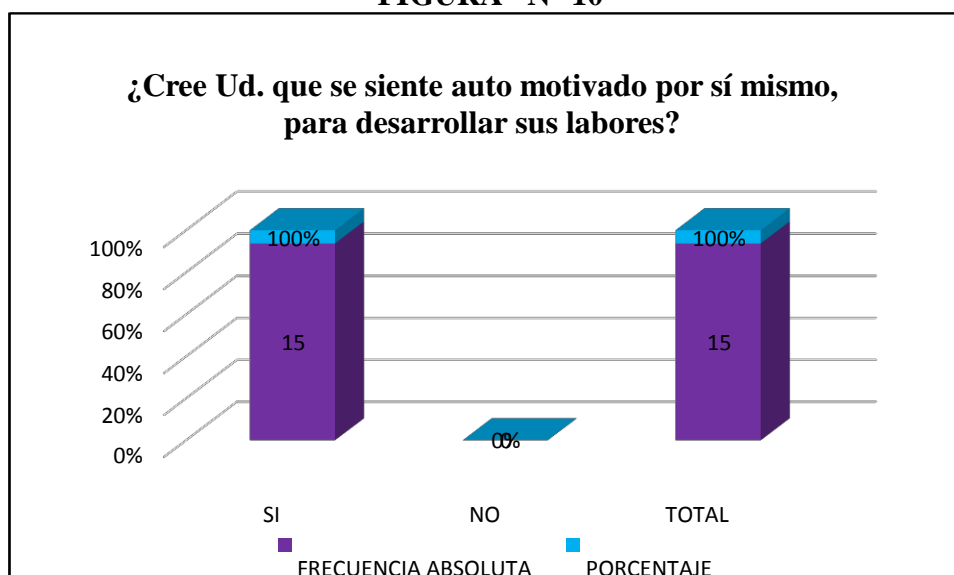
**¿Cree Ud. que se siente auto motivado por sí mismo, para desarrollar sus labores?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**ELABORACIÓN:** Propia

**FIGURA N° 10**



**Interpretación:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 100% responden a la pregunta, que SI se sienten auto motivado por sí mismo, para desarrollar sus labores. Por otro lado, el 34% responden a la pregunta que no se sienten auto motivado por sí mismo, para desarrollar sus labores.



**TABLA N° 11**

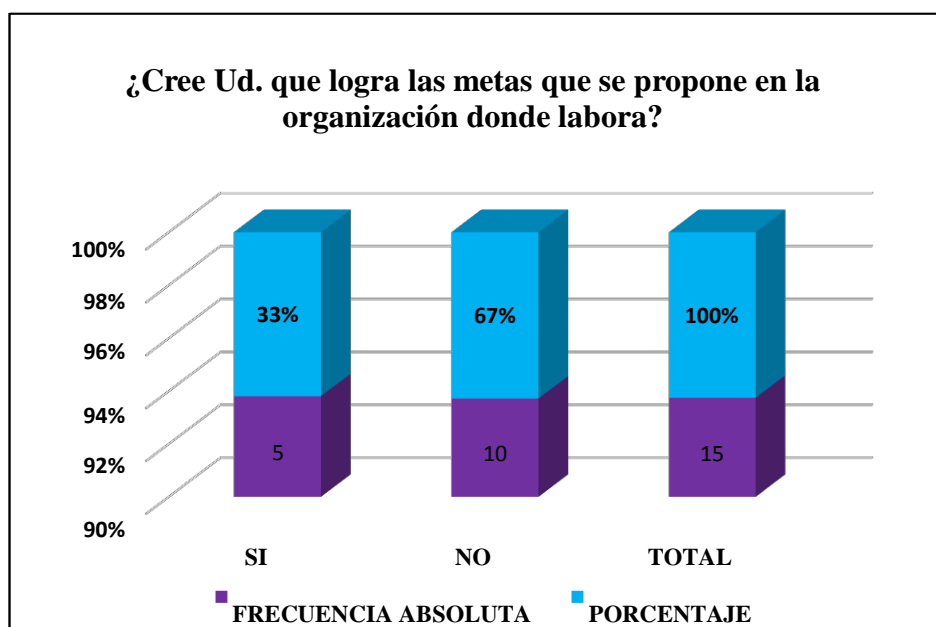
**¿Cree Ud. que logra las metas que se propone en la organización donde labora?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	5	33%
NO	10	67%
TOTAL	15	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**ELABORACIÓN:** Propia

**FIGURA N° 11**



**Interpretación:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 33% responden a la pregunta, que SI logran las metas que se propone en la organización donde labora. En tanto el 67% consideran que NO logran las metas que se propone en la organización donde labora

**TABLA N° 12**

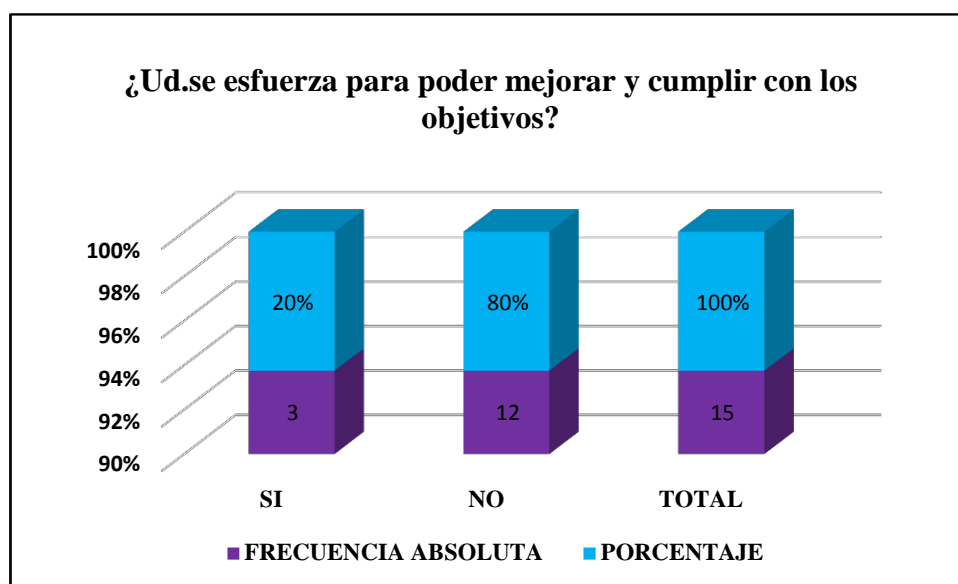
**¿Ud.se esfuerza para poder mejorar y cumplir con los objetivos?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
SI	3	20%
NO	12	80%
TOTAL	15	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**ELABORACIÓN:** Propia

**FIGURA N° 12**



**Interpretación:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 20% responden a la pregunta, que SI se esfuerzan para poder mejorar y cumplir con los objetivos. En tanto el 80% consideran que NO se esfuerzan para poder mejorar y cumplir con los objetivos.

## **5.2. ANALISIS DE RESULTADOS**

### **Según el Objetivo Especifico 01:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 100% responden a la pregunta, que SI están comprometidos en el logro de los objetivos de la organización. En tanto el 0% responden que NO están comprometidos para el logro de los objetivos.

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 100% responden a la pregunta, que SI es importante la disciplina para que funcione adecuadamente la organización. Mientras que el 0% responde que No es importante la disciplina para que funcione adecuadamente la organización.

Según los resultados obtenidos del cuestionario realizado de acuerdo al objetivo número 01 , se asemeja a la conclusión que llega el autor (GONAZALES, 2009) considera que el primero de ellas es que como apoyo a la política salarial y tomando en cuenta las necesidades económicas de los colaboradores, se sugiere implementar el subprograma de reconocimientos e incentivos en el cual se adopta una política de remuneración variables con la cual se pretende contrarrestar la percepción de inconformidad salarial existente. Por ello que en las actividades a nivel organizacional se considera oportuno trabajo en equipo para ejecutar la motivación y su trascendencia en el desempeño laboral, en este contexto con compromiso y disciplina.

### **Según el Objetivo Especifico 02:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 60% responden a la pregunta que SI, identifican los problemas que se presentan en la organización. En tanto el 40% responden NO, identifican los problemas que se presentan en la organización.

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 60% responden a la pregunta, que SI brindan solución a los problemas que se presentan en la organización. En tanto el 40% responden que NO brindan solución a los problemas que se presentan en la organización.

Según los resultados obtenidos del cuestionario aplicado para el objetivo número 02 los resultados se asemeja con los resultados del autor (PEÑARRETA CUENCA, 2014) En lo que respecta a los resultados de satisfacción en el trabajo los empleados no se encuentran altamente satisfechos ante los estilos de liderazgo predominantes. Para que se pueda sensibilizar la formación de administradores y líderes ya que así se puede mejorar el desempeño laboral. En este contexto los líderes que actualmente ejercen cargos en estas micro y pequeñas empresas son autocráticos, por lo que los colaboradores no se sienten motivados para ejercer su labor.

### **Según el Objetivo Especifico 03:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 100% responden a la pregunta, que SI, consideran el control de sus emociones frente a sus colaboradores le ayuda en desempeño adecuado de sus colaboradores.

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 67% responden a la pregunta, que SI hacen práctica de la empatía con sus colaboradores. En tanto el 33% responden que NO hace práctica de la empatía con sus colaboradores.

Según los resultados obtenidos del cuestionario para el objetivo 03 los resultados se asemejan a los resultados del autor (CCARHUAYPIÑA SAENZ, 2017)concluye en su investigación realizada en la Institución Educativa Particular Editum Huancayo que existe una relación entre el liderazgo y la motivación lo cual significa que el control de las emociones y la empatía que son parte del liderazgo y la motivación a los colaboradores se dan para poder realizar las actividades con eficiencia y eficacia.

**Según el Objetivo Específico 04:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 67% responden a la pregunta, que SI se sienten motivados por los directivos, mediante incentivos económicos En tanto el 33% responden que NO se sienten motivados por los directivos, mediante incentivos económicos.

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 100% responden a la pregunta, que SI son motivados mediante reconocimientos en la organización donde labora, NO son motivados mediante reconocimientos en la organización donde labora.

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 67% responden a la pregunta, que SI reciben capacitación en la organización donde labora. En tanto el 33% responden que NO reciben capacitación en la organización donde labora.

Según los resultados obtenidos del cuestionario se asemeja los resultados con los del autor (ACUÑA ORE, 2010) investigación realizada a la implicancia del liderazgo de la gestión integrada de clientes y servicios, se realizó en telefonía del Perú, determina que los jefes y los colaboradores demostraron que ejercen un proceso de autocontrol y automotivación, que tienen claro lo que se espera de ellos y que se sienten capaces de tomar sus propias decisiones, que un porcentaje alto de jefes 86% tienen sus estilos orientado a los resultados. Por ello recomienda crear programas de capacitación a los jefes en temas de liderazgo. En este contexto se relaciona los resultados de que los colaboradores no se sienten motivados por sus gerentes encargados.

**Según el Objetivo Específico 05:**

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 100% responden a la pregunta, que SI se sienten auto motivado por sí mismo, para desarrollar sus labores. Por otro lado, el 34% responden a la pregunta que no se sienten auto motivado por sí mismo, para desarrollar sus labores.

Según los resultados obtenidos del cuestionario, los resultados se asemejan con los del autor (ACUÑA ORE, 2010) que en su investigación referida a la implicancia del liderazgo en la gestión integrada de clientes y servicios, se realizó en la telefonía del Perú, en los resultados que el 86% no influyen en la satisfacción de sus colaboradores, para de esta manera poder orientar los resultados para generar mayor satisfacción en los clientes.

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 33% responden a la pregunta, que SI logran las metas que se propone en la organización donde labora. En tanto el 67% consideran que NO logran las metas que se propone en la organización donde labora.

En el presente cuadro se aprecia de los 15 encuestados, el 20% responden a la pregunta, que SI se esfuerzan para poder mejorar y cumplir con los objetivos. En tanto el 80% consideran que NO se esfuerzan para poder mejorar y cumplir con los objetivos.

Según los resultados obtenidos del cuestionario, los resultados se asemejan con el del (GONZALES, 2009) que el primer factor crítico detectado es la remuneración y la recompensa por el trabajo realizado considerando que existe un nivel de satisfacción únicamente del 39%. El salario no lo es todo sin embargo cuando este no cubre las necesidades primarias, convierte en un factor que índice es la desmotivación de los colaboradores.

## VI. CONCLUSIONES

Mediante esta investigación se determinaron las características del liderazgo y la motivación laboral como el trabajo en equipo, toma de decisiones, inteligencia emocional, motivación extrínseca y la motivación intrínseca que se mostraron deficientes, no se aplican en un porcentaje del 80% estas características, en las micro y pequeña empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, ciudad de Ayacucho en el año 2018.

Según el objetivo específico 01 se concluyó, que el trabajo en equipo es una de las características del liderazgo donde se desarrollan el compromiso y la disciplina. Estas características son deficientes, en estas organizaciones ya mencionadas, porque no muestran compromiso ni disciplina en la organización pero si consideran importante el trabajo en equipo para el desarrollo y crecimiento de la empresa. Los trabajadores de estas organizaciones deben estar en constante motivación para el buen desempeño de ambos gerentes como vendedores de boletos(counter), por lo que se requiere del compromiso de cada integrante de la organización con el fin de lograr los objetivos establecidos por la institución de igual forma se debe promover la disciplina tanto en encargados de liderar como en los vendedores de boletos(counter), el líder debe promover el control de la empresa y respetar las normas y reglas establecidas.



Según el objetivo 02 sobre la toma de decisiones es una de las características del liderazgo, donde enmarcan la identificación de problemas y la solución de problemas. En esta investigación realizada a las micro y pequeñas empresas solo se consideró que los líderes de estas empresas identifican sus problemas pero por otro lado no brindan solución ante los hechos de problemas. En este contexto los empresarios no toman decisiones de la mejor manera posible sin identificar los problemas correctamente con los pasos que corresponde.

Según el objetivo 03 referido a la inteligencia emocional que es una de las características del liderazgo donde se desarrolla a través del autocontrol y la empatía, según los resultados obtenidos de la investigación los gerentes líderes de estas micro y pequeñas empresas no manejan el control de sus emociones frente a sus trabajadores para poder mantener la relación de gerente a colaborador de la mejor manera, no motivan a sus trabajadores a un desempeño favorable para la empresa de igual forma según la investigación desarrollada los líderes no desarrollan la empatía en la organización, los líderes no se ponen en lugar de los colaboradores, no investigan las causas de los problemas o de los errores que ocurre en la empresa.

Según el objetivo 04 referido a la motivación extrínseca que es una de las características de la motivación laboral donde se desarrolla los incentivos económicos, reconocimientos y capacitaciones. Según los resultados

obtenidos de la investigación los líderes no motivan a sus colaboradores mediante incentivos económicos, reconocimientos y capacitaciones que se puedan dar, los micro empresarios piensan que esto genera gastos y no lo ven como un medio de inversión, porque los colaboradores que se sienten motivados extrínsecamente no podrán trabajar adecuadamente, no muestran una labor eficiente en su desempeño laboral. Según los resultados de los colaboradores no se aplican la motivación extrínseca, en estas micro y pequeñas empresas.

Según el objetivo 05 referido a la motivación intrínseca es una de las características de la motivación laboral donde se desarrolla la automotivación, logro de metas y el afán de triunfo. Según los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los vendedores de boletos (counter) el más del 50% no se sienten auto motivados, desean lograr los objetivos pero sin la ayuda de los gerentes encargados con un desarrollo adecuado de un verdadero líder, se les hace más difícil llegar a sus metas , por lo que generalmente están desmotivados intrínsecamente.

## VII. RECOMENDACIONES

Que estas empresas desarrollen el liderazgo y la motivación laboral con las características como el trabajo en equipo, toma de decisiones, inteligencia emocional, motivación extrínseca y la motivación intrínseca con el fin de mejorar en las características que el gerente encargado presenta y de esta manera poder motivador a sus vendedores de boletos de viajes (counter) y poder encaminar a la organización al éxito. Así mismo se debe promover las características como el compromiso, disciplina, identificación de los problemas, solución de los problemas, el autocontrol y la empatía como medio de desarrollo de un líder , y las características como la motivación extrínseca y motivación intrínseca como medio de motivación laboral a los trabajadores. Por ello estas empresas deben estar lideradas por líderes con habilidades de motivación y dirección. Muchas de estas empresas están a cargo de un jefe y no un verdadero líder.

1. Promover el trabajo en equipo en la organización, en este caso no solo los trabajadores sino gerentes como trabajadores que puedan mantener comunicación, compartir conocimientos, habilidades y destrezas, cada uno de los integrantes debe estar comprometido con el logro de los objetivos de la organización, por eso es de suma importancia que se cuente con un líder capaz de comandar y llevar a la organización a la meta con disciplina y compromiso.

2. Los líderes de estas empresas deben tomar decisiones para el buen desarrollo de la empresa, pero lo primero que se debe llevar a cabo es primero identificar los problemas que se estén dando, analizarlos buscar alternativas de solución escoger una adecuada y dar solución al problema. De las buenas decisiones que tome el empresario dependerá la trayectoria de la empresa.
  
3. Los líderes deben actuar con inteligencia emocional frente a sus colaboradores, mantener el control de sus emociones ante diversas situaciones, actualmente las empresas de transporte sufren de diferentes dificultades como cuando sufren algún desperfecto los buses, cuando se encuentran errores en las ventas de los trabajadores entre otras cosas que sucede a diario, pero para todo ello el líder debe identificar los problemas y después dar solución a estos problemas siempre controlando sus emociones, y también poniéndose en lugar del otro, practicando la empatía.
  
4. Las organizaciones para promover el buen desarrollo de su empresa con eficiencia y eficacia deben motivar a sus colaboradores de manera extrínseca mediante incentivos económicos, reconocimientos y capacitaciones, estos incentivos no deben ser un gasto a la empresa, sino más bien una inversión que al transcurso de los días tendrán resultados favorables, por que un trabajador motivado como resultado será mejorara en el rendimiento en el trabajo, será mejor la atención

que brinda al público con calidad, generando utilidades a la organización.

5. La motivación intrínseca está relacionada con la motivación extrínseca porque un colaborador con diferentes tipos de incentivos se sentirá bien en su área de trabajo su automotivación aumentara con el fin de lograr los objetivos y las metas de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### BIBLIOGRAFÍA

- ACUÑA ORE, P. (2010). *El liderazgo y su implicancia en la gestión integrada de clientes y servicios en telefonía del Perú*. PERÚ.
- AVENECER CANO, Y. (2015). *Liderazgo y motivación estudio realizado con los supervisores y vendedores ruteros*. GUATEMALA.
- BERNAL BRAVO, C. (2010). *Casa de Libro*. Obtenido de Casa de Libro:  
<https://www.casadelibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion/9789702606451/1134833>
- BLANCO PANCORBO, S. E., ESPINOZA HERRERA, S., & SILVA DIAZ, C. A. (2002). *tesis*.
- CCARHUAYPIÑA SAENZ, G. (2017). *El liderazgo y la motivación de los colaboradores de la institución Educativa EDTUM*. Huancayo.
- CHIAVENATO, E. (2011). *INTRIDUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION*. NOE ISLAS LOPEZ.
- DAFT, R., & MARCIC, D. (2010). En *Introducción a la administración*.  
[www.researchgate.net/publication/44487978\\_Introduccion\\_a\\_la\\_administracion\\_Richard\\_L\\_Daft\\_Dorothy\\_Marcic](http://www.researchgate.net/publication/44487978_Introduccion_a_la_administracion_Richard_L_Daft_Dorothy_Marcic).
- DONGO, A. (4 de Mayo de 2018). *Situación de las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de Situación de las micro y pequeñas empresas:  
[www.expreso.com.pe/opinion/alfredo-palacios-dongo/peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas/](http://www.expreso.com.pe/opinion/alfredo-palacios-dongo/peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas/)
- FERNANDEZ, I., & WLRITER, T. (2003). *Equipos de alto desempeño un gran desafío para las organizaciones*. EDITORIAL VERTICE.
- FIDIAS G, A. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica*.
- FISCHMAN D. CON MATOS, L. (2014). *Motivación 360*. Lima-Perú:  
Planeta, 322 pags.
- Fischman, D. (2000). *Motivación 360*. Lima: Planeta Perú s.a.

- GOLEMAN, B. Y. (2009). LOS ESTILOS DE LIDERAZGO SEGUN LA SITUACION. En B. Y. GOLEMAN, *LOS ESTILOS DE LIDERAZGO SEGUN LA SITUACION*.
- GOLEMAN, D. (1995). INTELIGENCIA EMOCIONAL. En D. GOLEMAN, *INTELIGENCIA EMOCIONAL*.
- GOLEMAN, D. (2 de abril de 2016). *Entrepreneur*. Obtenido de Entrepreneur: [tps://www.entrepreneur.com/article/273713](https://www.entrepreneur.com/article/273713)
- Gómez, I. &, & donnell. (2011).
- GONZALES, Y. (2009). *La motivacion del personal en una distribuidora de productos farmaceuticos*. GUATEMALA.
- GONZALES SERRA, D. J. (2018). Psicología de la motivación. En D. J. GONZALES SERRA, *Psicología de la motivación*.
- GONZALES, S. D. (2018). *Inteligencia emocional en el liderazgo*. Obtenido de LA MENTE ES MARAVILLOSA: [lamenteesmaravillosa.com/inteligencia-emocional-en-el-liderazgo/](http://lamenteesmaravillosa.com/inteligencia-emocional-en-el-liderazgo/)
- GREENWOOD, W. (2013). *Teoria de decisiones y sistemas de informacion: Introduccion a la toma de desiciones adminisitrativas*. <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos/>.
- HERNANDEZ SEMPIERI, R. (2009). *WWW.Frelibros.com*. Obtenido de WWW.Frelibros.com: [http://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- HUNTER, J. (2013). *La Paradoja Un relato sobre la verdadera esencia del liderazgo*. GUNTER S.A.
- JARAMILLO SOLORIO, R. M. (2012). *TRABAJO EN EQUIPO*.
- KOONTZ, WEIHRICH, & CANNICE. (2012).
- KOONZ, H. (2008). En *Gestion del personal, liderazgo, motivación, Organización, planificación*.

- KOTLER, J. (2007). Cambio y liderazgo.  
<http://liredazgo.blogspot.com/2011/01/john-kotter-cambio-y-liderazgo.html>.
- KREITNER, & KINICKI. (2007). *MOTIVACION*.
- LEWIN, K. (1890). LOS 3 ESTILOS DE LIDERAZGO. En K. LEWIN, *LOS 3 ESTILOS DE LIDERAZGO*.
- PEÑARRETA CUENCA, D. (2014). *La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfaccion laboral de los empleados*. Ecuador.
- PEREZ DELGADO, E., & MARTI VILAR, M. (1997). Revista de istoia de la psicologia. págs. 267-278.
- ROBBINS MARY COULTER, S. (2013). Administraciòn con liderazgo.  
<http://administracion2013b.blogspot.com/2013/05/capitulo-xvi.html>.
- RODRIGUE GOMEZ, G. (2010). *La catedra*. Obtenido de La catedra:  
[http://www.catedranaranja.com.ar/taller5/notas\\_T5/metodologia\\_investig\\_cap.3.pdf](http://www.catedranaranja.com.ar/taller5/notas_T5/metodologia_investig_cap.3.pdf)
- SANCHEZ CUEVAS, G. (2018). *TEORIAS DEL LIDERAZGO*.  
[lamenteesmaravillosa.com/las-principales-teorias-del-liderazgo/](http://lamenteesmaravillosa.com/las-principales-teorias-del-liderazgo/).
- SANDRO ERIK BLANCO PANCORBO, S. (s.f.).
- SANTOS, J. A. (2011). Retcambio gerencial y geoliderazgo. En J. A. Santos, *Retcambio gerencial y geoliderazgo*.
- SHARMA, R. (2013). *EL LIDER QUE NO TENIA CARGO*. Toronto:  
<https://www.muypymes.com/2014/01/28/robin-sharma-liderazgo-haces-nadie-esta-mirando>.
- URCOLA TELLERIA, J. (2005). La motivacion empiez en uno mismo: Aspectos basicos para motivar a los demas y motivar a uno mismo. En J. L. URCOLA TELLERIA, *La motivacion empiez en uno mismo: Aspectos basicos para motivar a los demas y motivar a uno mismo* (pág. 191 ). ESIC EDITORIAL.



# ANEXOS

## ANEXO 01: ENCUESTA

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA APLICADA A LOS GERENTES

La siguiente encuesta tiene por finalidad recabar información sobre el “Liderazgo y Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, distrito Ayacucho, 2018”.

#### DATOS GENERALES:

Edad: .....Años

Género: Hombre  Mujer

1.- SI                      2.- NO

N°	PREGUNTAS	1 SI	2 NO
1	¿Ud. Se siente comprometido con la organización para el logro de sus objetivos?		
2	¿Ud. cree que la disciplina es importante para que funcione adecuadamente la organización?		
3	¿Ud. identifica los problemas que se presentan en la organización?		
4	¿Ud. brinda solución a los problemas que se presentan en la organización?		
5	¿Ud. cree el control de sus emociones frente a sus colaboradores le ayuda en desempeño adecuado de sus colaboradores?		
6	¿Usted practica la empatía con sus colaboradores?		

**Gracias por su colaboración**

## CUESTIONARIO DE ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES

La siguiente encuesta tiene por finalidad recabar información sobre el “Liderazgo y Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, distrito Ayacucho, 2018”.

### DATOS GENERALES:

**Edad:** ..... años

**Género:** Hombre       Mujer

**1.-SI**                      **2.-NO**

N°	PREGUNTAS	1 SI	2 NO
1	¿Ud. se siente motivado por los directivos, mediante incentivos económicos?		
2	¿Ud. es motivado mediante reconocimientos en la organización donde labora?		
3	¿Ud. es motivado mediante viajes de capacitación?		
4	¿Cree Ud. que se siente automotivado por sí mismo, para desarrollar sus labores?		
5	¿Cree Ud. que logra las metas que se propone en la organización donde labora?		
6	¿Ud. se esfuerza para poder mejorar y cumplir con los objetivos de la organización?		

**Gracias por su colaboración**

## ANEXO 02: VALIDACIÓN POR EXPERTO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS UNIVERSIDAD CATÓLICA ULADECH

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
Balwin Ramírez David	ULADECH	Cuestionario	HUAMANI TORRES, MIRIAM
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DEL TERRAPUERTO LOS LIBERTADORES DE AMÉRICA, DISTRITO AYACUCHO, 2018			

I.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN.


CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ÍTEM A EVALUAR	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.- Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado												X								
2.- Objetividad	Esta expresado en conductas observables											X									
3.- Actualización	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología											X									
4.- Organización	Esta organizado en forma lógica											X									
5.- Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos											X									
6.- Intencionalidad	Es adecuado para medir los aspectos de interés												X								
7.- consistencia	Esta basado en aspectos teóricos científicos												X								
8.- Coherencia	Entre las variable, dimensiones, indicadores e ítems												X								
9.- Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación												X								
10.- Pertinencia	Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto												X								

II.- OPINIÓN DE APLICACIÓN.

Si se aplicó el cuestionario

III.- PROMEDIO DE EVALUACIÓN.

56.5

  
Firma del experto  
DNI N° 09883224  
CLAD: 09973

Lugar y fecha

### ANEXO 03: SOLICITUD PARA RECABAR INFORMACIÓN

TERRAPUERTO MUNICIPAL LIBERTADORES DE AMÉRICA	
27 FEB 2019	
Reg. N° 317	Folios 01
Hoja 419	Firma

SOLICITO: PERMISO PARA OBTENER INFORMACION SOBRE LA CANTIDAD DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL TERRAPUERTO LOS LIBERTADORES DE AMERICA EN AYACUCHO\_HUAMANGA

SEÑOR: Gerente del Terrapuerto los Libertadores de América.

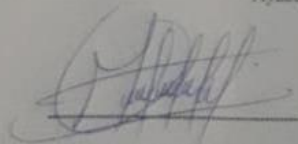
**HUAMANI TORRES, Miriam** identificada con DNI N°48043797 con código de estudiante 3111130038, alumna de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, de la universidad católica los ángeles de Chimbote (ULADECH CATOLICA) de esta ciudad, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que teniendo en cuenta los estudios universitarios y al estar realizando el trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en administración, solicito a usted me otorgue el permiso correspondiente para la ejecución de la misma y obtener información de cuantas micro y pequeñas empresas están inscritas formalmente, en el terrapuerto los Libertadores de América de la ciudad de Ayacucho provincia de Huamanga, y de esta forma poder realizar esta investigación titulada " Liderazgo y Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas de transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto los Libertadores de América, distrito Ayacucho, 2018.

**POR LO EXPUESTO:**

Espero contar con su apoyo en beneficio de generar propuestas de mejoras mediante la investigación para las micro y pequeñas empresas de transporte interprovinciales de pasajeros del terrapuerto los Libertadores de América.

Ayacucho, 15 de febrero del 2019



HUAMANI TORRES, Miriam  
DNI N° 48043797

**ANEXO 04: Iniciando para la encuesta en el Terminal Terrestre**



**ANEXO 05: Realizando el cuestionario a la señorita de ventas de pasajes (counter) empresa Sánchez**



**ANEXO 06: Realizando el cuestionario a la señorita de ventas de pasajes (counter) empresa Divino señor tour.**







## ANEXO 07: TURNITING

### Liderazgo y motivación laboral

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

#### FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo

## ANEXO 08: RECIBO TURNITIG



### Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **Miriam Huamani**  
Título del ejercicio: **TALLER IV**  
Título de la entrega: **Liderazgo y motivación laboral**  
Nombre del archivo: **LLER\_IV\_MIRIAM\_HUAMANI\_TORR...**  
Tamaño del archivo: **1.94M**  
Total páginas: **89**  
Total de palabras: **15,350**  
Total de caracteres: **85,457**  
Fecha de entrega: **03-mar-2019 10:56p.m. (UTC-0500)**  
Identificador de la entrega: **1087162354**



Derechos de autor 2018 Turnitin. Todos los derechos reservados.