



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL  
DE ADMINISTRACION**

**GESTION CON EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO EN  
LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS, AGENCIAS DE SERVICIOS GENERALES  
DISTRITO DE CALLERIA, AÑO 2018**

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

AUTORA:

**FLORES PERDOMO, MELISSA TEOLINDA**  
ORCID: 0000-0002-4883-2848

ASESORA:

**SANTILLAN TUESTA, MILAGROS MERCEDES**  
ORCID: 0000-0002-0383-3484

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

## **1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

Gestión con el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, Agencias de Servicios Generales, distrito de Callería, año 2018.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Flores Perdomo, Melissa Teolinda

ORCID: 0000-0002-4883-2848

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Pucallpa, Perú

### **ASESOR**

Santillán Tuesta, Milagros Mercedes

ORCID: 0000-0002-0383-3484

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Pucallpa, Perú

### **JURADO**

Grandes García, Geider

ORCID: 0000-0001-8173-701x

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID: 0000-0001-5070-4450

Sáenz Villaverde, Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

-----  
**Mgtr. Mozombite Armas**

**José Wilson**

ORCID: 0000-0001-5070-4450

Miembro

-----  
**Mgtr. Sáenz Villaverde**

**Marleni Felicita**

ORCID: 0000-0001-9818-7130

Miembro

-----  
**Dr. Geider Grandes García**

ORCID: 0000-0001-8173-701X

Docente Asesor Revisor

-----  
**Mgtr. Milagros Santillán Tuesta**

ORCID: 0000-0002-0383-3484

Docente Tutor Investigador

## **DEDICATORIA**

Este proyecto está dedicado con todo mi amor y cariño a mis amados hijos, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor, a mis amados padres y esposo que quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales, a mis compañeros y amigos, con quienes compartí conocimientos, alegrías y tristezas durante estos cinco años de estudios apoyándonos para lograr juntos nuestros objetivos

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como problema de investigación conocer ¿Cuáles son las principales características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, agencias de servicios generales en el distrito de Calleria, 2018?; siendo su objetivo principal: Describir las principales características de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, agencias de servicios generales en el distrito de Calleria, 2018. el estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, no experimental y transversal, el cual se realizó con el propósito de lograr mejoras en la dirección de las mypes toda vez que representan uno de los pilares de la economía. Se a lea siguientes conclusiones: El 75% de los encuestados considera que los líderes están enfocados más en el resultado que en el modo de en qué se hacen las cosa, el 80% de los encuestados considera que los jefes se preocupan por su desarrollo personal y profesional y finalmente, las empresas del rubro tienen interés en el liderazgo, aunque aún no está bien desarrollado, pero si existe la tendencia a buscar la mejora paulatina de su estilo de liderazgo.

Palabra Clave: Gestión, Liderazgo, mypes.

## **ABSTRACT**

The present work has as a research problem to know What are the main characteristics of leadership in micro and small companies in the services sector, general service agencies in the district of Calleria, 2018? being its main objective: Describe the main characteristics of leadership in micro and small companies in the service sector, general service agencies in the district of Calleria, 2018. The study was quantitative, descriptive, non-experimental and transversal, which It was done with the purpose of achieving improvements in the management of mypes since they represent one of the pillars of the economy. Read the following conclusions: 75% of respondents believe that leaders are focused more on the outcome than the way things are done, 80% of respondents believe that bosses care about their personal development and professional and finally, companies in the field have an interest in leadership, although it is not yet well developed, but there is a tendency to seek the gradual improvement of their leadership style.

Keyword: Management, Leadership, mypes.

## INDICE GENERAL

<i>TITULO DE LA INVESTIGACION</i> .....	<i>ii</i>
<i>EQUIPO DE TRABAJO</i> .....	<i>iii</i>
<i>FIRMA DE JURAGO Y ASESOR</i> .....	<i>iv</i>
<i>DEDICATORIA</i> .....	<i>v</i>
<i>RESUMEN</i> .....	<i>vi</i>
<i>ABSTRAC</i> .....	<i>vii</i>
<i>INDICE GENERAL</i> .....	<i>viii</i>
<i>INDICE DE FIGURAS</i> .....	<i>ix</i>
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Planeamiento de la investigación</b> .....	<b>3</b>
1.1.1 Caracterización del problema.....	3
1.1.2 Enunciado del problema.....	3
<b>1.2 Objetivo de la investigación</b> .....	<b>4</b>
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivo Específicos.....	5
<b>1.2 Justificación de la investigación</b> .....	<b>5</b>
<b>II. REVISION DE LA LITERATURA</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b> .....	<b>6</b>
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales .....	8
2.1.3 Antecedentes Locales .....	11
<b>2.2 Bases teóricas de la Investigación</b> .....	<b>12</b>
<b>III. Hipótesis</b> .....	<b>21</b>

3.1 Hipótesis General .....	21
3.2 Hipótesis Específicas.....	21
<b>III. Metodología de la Investigación .....</b>	<b>21</b>
<b>4.1. Tipo de investigación.....</b>	<b>21</b>
4.1. Nivel de la investigación de la tesis.....	21
4.2. Diseño de la investigación.....	22
<b>4.2 El universo y la muestra.....</b>	<b>22</b>
4.2.1 Población.....	22
4.2.1 Muestra .....	22
<b>4.3 Definición y operacionalización de variables.....</b>	<b>23</b>
<b>4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>25</b>
<b>4.5 Plan análisis de datos.....</b>	<b>25</b>
<b>4.6 Matriz de consistencia.....</b>	<b>26</b>
<b>4.7 Principios éticos.....</b>	<b>27</b>
<b>V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>28</b>
<b>5.1 Resultados .....</b>	<b>28</b>
<b>5.2 Análisis de resultados.....</b>	<b>28</b>
<b>VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>6.2 Conclusiones .....</b>	<b>29</b>
<b>6.2 Recomendaciones.....</b>	<b>30</b>
<b><i>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</i></b>	<b><i>40</i></b>
<b><i>ANEXOS .....</i></b>	<b><i>42</i></b>
1. Presupuesto.....	42
2. Cronograma.....	43

3. Matriz de datos .....	43
4. Ordinales .....	46
5. Instrumento de recolección de datos .....	49



## **I. INTRODUCCIÓN**

El papel que cumple un líder, es un factor clave, determinado y necesarios para gestionar apropiadamente una organización; más aún en tiempos competitivos, requieren cada día que el liderazgo sea eficiente en cuanto al proceso de toma de decisiones se refiere, es menester por parte de los líderes o gerentes de las microempresas el solventar las herramientas y lineamientos necesarios para desafiar los innumerables retos, para que todas las empresas puedan crecer y desarrollarse en el entorno donde interactúan, las MYPE en los últimos tiempos han tomado protagonismo en el vertiginoso mundo económico a nivel mundial, por lo que tienen que reforzar su gestión de calidad y poder superar los obstáculos que se presentan, se debe afrontar la competencia tan fuerte que existe y atender a los estándares de calidad que se exigen, por lo que es necesario hacer más sólidas las bases de comunicación; es aquí donde tiene su importancia la gestión de calidad bajo el liderazgo en las agencias de Servicios Generales, orientada a la comunicación, confianza entre los gerentes, colaboradores y clientes. La universidad católica los Ángeles de Chimbote, a través de su carrera profesional de Administración establece como línea de investigación la gestión de la calidad en las mypes, dentro de la cual se enmarcará el presente trabajo.

El interés en el tema sobre el estilo de liderazgo en el distrito de Calleria en las mypes del rubro servicios generales se planteó ya que en la actualidad es cada vez más común que las mujeres se sumen a la fuerza laboral, esto genera la necesidad de que las tareas del hogar no remuneradas ejercidas anteriormente por la “mujer de la casa” sean delegadas en su mayoría a empleadas domésticas “por días”. Esta demanda

también aumenta por la insuficiencia de la asistencia institucional a niños y ancianos, por tanto, se ha reflejado que existe poca confianza por parte de los clientes hacia los trabajadores del hogar, generando en los trabajadores desmotivación, falta de identificación con la organización y sienten que no son escuchados. Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características del estilo de liderazgo en la micro y pequeñas empresas del sector servicio, agencias de agencias de servicios generales en el distrito de Calleria, 2018?

Del mismo modo también esta investigación servirá como antecedente para futuros investigadores que busquen profundizar más en el tema de liderazgo, puesto que los hallazgos se presentan en un contexto en el que las mypes son las protagonistas de la actual economía del país y es de tal importancia una adecuada aplicación del liderazgo para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones. La limitación más importante es la fidelidad y veracidad de los datos, por tratarse de un trabajo con un componente subjetivo muy importante. Así mismo se considera que el estudio es viable ya que se contó con los recursos financieros, humanos y materiales para llevar a cabo el estudio propuesto, Por tal motivo se empleó la metodología cuantitativa, puesto que se utilizó técnicas de conteo y de medición, llegando así a la siguiente conclusión que las mypes del sector servicios, agencias de servicios generales en el distrito de Calleria, 2018, necesitan que el personal adquiera un compromiso de alta dirección por medio de un estímulo, desarrollo personal, profesional y motivación para el logro de objetivos. Algo muy importante dentro del concepto de Liderazgo es retribuir no por el esfuerzo sino por los resultados dentro de un trabajo en equipo donde la principal guía es el líder.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION**

### **1.1.1 Planteamiento del Problema**

#### **1.1.1.1 Caracterización del problema:**

En la actualidad los micros y pequeñas empresas (MYPES) juegan un papel importante en el desarrollo social y económico de toda nación, al ser la mayor fuente generadora de empleo, además de su contribución en el crecimiento y desarrollo del país, ya que fomentan y promueven la competitividad, así como acrecientan la recaudación de impuestos.

El liderazgo es una herramienta primordial de la dirección que permite alinear a la organización en pos de un objetivo común dejando de lado los individualismos para buscar el bien común de la organización, la falta de esta herramienta o el mal uso de la misma originará serios problemas en las organizaciones como lo son la alta rotación de personal, la fuga de talentos entre otras, además de que un inadecuado clima laboral conduce a la pérdida de clientes ya que el trato que recibe el cliente por parte del colaborador de la empresa es inherente a como este se identifique con la misma y como se sienta de ser parte de la organización.

De allí que el liderazgo merece especial consideración que en muchas ocasiones no tiene más aún en una estructura de servicios generales donde es preciso contar con personal, capaz, dinámico y responsable de sus acciones y por ello los líderes deben saber impulsar al personal a identificarse con los objetivos de la empresa

y mantener un trato cordial hacia los clientes, para que de esta forma se pueda crecer e incrementar la participación en el mercado.

El líder que es negativo, critica, no aporta, no motiva, no agradece el trabajo y el esfuerzo de los demás, no es capaz de tener una visión de futuro y mucho menos de contagiar la energía que es necesaria para el cumplimiento de las actividades, sobre todo en un rubro como es el de servicios generales en donde en la mayoría de las veces el cliente solo tiene contacto con el personal que va a realizar el servicio y por ello es imperativo el hecho de que este personal este identificado con la empresa.

#### **1.1.1.2. Enunciado del problema**

Ante la problemática expuesta el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características del liderazgo en la micro y pequeñas empresas del sector servicio, agencias de servicios generales en el distrito de Calleria, 2018?

### **1.2. Objetivos de la investigación**

Para dar respuesta al problema, se planteó los siguientes objetivos:

#### **1.2.1 Objetivo general:**

Describir las principales características de liderazgo en los micros y pequeñas empresas del sector servicio, agencias de servicios generales en el distrito de Calleria, 2018.

### **1.2.2 Objetivos específicos:**

O<sub>1</sub> Describir las características del estilo de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios, agencias de servicios generales en el distrito de Calleria, 2018.

O<sub>2</sub> Describir las principales características del trabajo en equipo con enfoque del liderazgo en los micros y pequeñas empresas del sector de servicios, agencias de servicios generales en el distrito de Calleria, 2018.

O<sub>3</sub> Evaluar las características del clima laboral con enfoque del liderazgo en las micros pequeñas empresas del sector servicios, agencias de servicios generales en el distrito de Calleria, 2018.

### **1.3. Justificación de la investigación:**

La presente investigación se justifica, porqué es importante conocer si el estilo de liderazgo se está desarrollando adecuadamente dentro de las micro y pequeñas empresas, la cual genere que todos los miembros se sientan en confianza (comodidad), en este caso el líder pueda influir en sus colaboradores, el dominio del buen trato hacia el cliente, competencias y habilidades al momento de ofrecer el servicio, trabajo en equipo, la cual permita el desarrollo eficaz del personal, logrando la fidelidad de los clientes con un clima laboral adecuado y esto va a generar una reflexión en cuanto a la atención del cliente, ayudando de este modo a los gerentes contar con información adecuada, precisa y confiable para dar solución a los problemas y la correcta aplicación del liderazgo dentro de su organización.

La investigación se justifica también porque permite generar una reflexión en la plana directiva, la optimización en la productividad, lograr establecer claras correcciones y recompensas, enlazado con el liderazgo y esto conlleve que el personal tenga el compromiso y la confianza de realizar un eficiente servicio hacia el cliente, por lo tanto, mayor beneficio a dichas empresas.

Es así que esta investigación servirá como referencia para futuros investigadores que busquen profundizar más en el tema del liderazgo, puesto que los hallazgos se presentan en un contexto en el que las MYPE son los protagonistas de la actual economía del país, siendo importante una adecuada aplicación del liderazgo para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

## **II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL**

### **2.1 Antecedentes:**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Silva, A. (2015), en su trabajo de Tesis Titulada “*Liderazgo Transformacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los funcionarios de la Subgerencia de Vinculación, Capacitación y Desarrollo de la EP PETROECUADOR*”, Tesis para optar el grado de Psicóloga industrial, en la Universidad central del Ecuador- Ecuador, teniendo como objetivo principal es establecer la relación existente entre el liderazgo transformacional y el nivel de satisfacción de los funcionarios de la Subgerencia de Vinculación, Capacitación y Desarrollo de EP PETROECUADOR. La metodología del estudio de enfoque mixto, tipo correlacional, no experimental y se llego a la siguiente conclusión: la cual es Potencializar la práctica de estilos de liderazgo activos (transformacionales) a través de conductas como la Estimulación Intelectual y la Motivación Inspiracional, que involucren a los colaboradores permitiendo su desarrollo profesional y generando satisfacción en la relación líder-subordinado.

Lema, M. (2017) en su trabajo de investigación titulada: “El Liderazgo Transformacional como variable de influencia en el desempeño de Organizaciones de Economía popular y solidaria: Estudio de caso: Red de Productores Agroecológica del Austro – Provincia del Azuay – Ecuador, 2015 – 2016” tesis previa a la obtención del título de: Magíster en gestión del desarrollo local comunitario, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Cuyo objetivo principal fue Analizar la influencia del liderazgo transformacional en el desempeño de la organización de economía popular y solidaria: Caso de estudio Red Agroecológica del Austro - Provincia del Azuay –

Ecuador, 2015 – 2016. El enfoque metodológico planteado, fue un enfoque integrado, con técnicas cuantitativas predominantes y cualitativas complementarias, aplicadas bajo métodos de aplicación de cuestionarios y entrevistas claves, a través del levantamiento, procesamiento y análisis de los datos, con datos estadísticos inferenciales y análisis de discurso. Las fases metodológicas propuestas, que se aplicarán serán las siguientes: Primera fase: Aplicación del Test MLQ tanto a los líderes, como a los socios, colaboradores de las organizaciones identificadas, así como del Test de “Balance Social” para los valores y principios de las OESS Segunda fase: Los resultados obtenidos se profundizará, a través del análisis de discurso; dicho análisis se realizará aplicando entrevistas. de cada caso de estudio, se identificará a los informantes claves que han estado relacionados a los elementos de ESS. Sobre todo, para determinar la percepción sobre del liderazgo transformacional, en dimensión social, Económica y en procesos de gestión de recursos. Tercera fase: Análisis de la información recolecta tanto del liderazgo, como de los principios y valores de la ESS, para realizar propuestas de una gestión adecuada a partir de un liderazgo efectivo, a través de un análisis. Cuarta fase: Elaboración de una guía metodológica, para fortalecer el liderazgo en el desempeño de las organizaciones agroecológicas de ESS, la misma que será entregada a la Red agroecológica, de forma que sea un aporte a su gestión y desarrollo como Red.fue Mediante entrevistas a profundidad a los líderes y socios de estas organizaciones se procedió a la recolección de la información, de acuerdo a las variables teóricas y utilizando una guía de entrevista semiestructura. Posterior a ello se realizó un análisis comparativo de los tres casos articulando las teorías investigadas. Las teorías analizadas fueron la del Liderazgo transformacional, transaccional y la de no liderazgo; y la teoría de la economía popular y solidaria -EPS.

llego a la siguiente conclusión diciendo que, el liderazgo cumple un rol importantísimo al momento de trabajar en la organización, puesto que, a más de ser un puesto de dirección, éstos líderes velan por el bienestar de cada socio y de la organización, y trabajando para se cumplan los objetivos de una manera organizada. De igual manera éste liderazgo hace que el trabajo de la organización sea valorado de una forma intrínseca en cada socio, esto relacionándolo a los principios de Economía popular y solidaria que hace que su trabajo tenga relevancia, no sólo por los ingresos que se obtienen en la producción, sino por el fin último que persiguen, que es satisfacer las necesidades de los socios cuidándose unos a otros y conservando el medio ambiente.

Araujo, J. (2016), en su tesis titulada: “Estudio del liderazgo transformacional en la construcción de edificaciones en el distrito metropolitano de Quito, Para optar el grado de Licenciado en Administración. Universidad Central de Ecuador. Quito - Ecuador. Tuvo como principal objetivo realizar un estudio exploratorio sobre el tipo de liderazgo que se aplica en el sector. Su metodología fue Descriptiva correlacional, no experimental. Llego a las siguientes conclusiones en resumen indica que el líder debe comunicarse continuamente con sus seguidores, haciendo partícipe al grupo de sus valores personales o de los valores de la empresa, el líder busca concientizar al grupo sobre la importancia de la misión que llevan a cabo, logra configurar una visión optimista de futuro en la cual los trabajadores constituyen una parte importante y manifiesta confianza en poder alcanzarla. Para incrementar la influencia idealizada se recomienda establecer un espacio para charlas informativas y motivacionales, donde los trabajadores puedan conocer la cultura de trabajo que la empresa o el líder practica y sus valores éticos, así como la importancia específica del

proyecto que se está ejecutando y el aporte significativo que están realizando para su culminación exitosa.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales:**

Castillo, W. (2018) En su tesis titulada, “Gestión bajo el enfoque de liderazgo en las MYPES del sector servicios rubro empresas de seguridad, distrito Trujillo 2017 y propuesta de mejora” Tesis para optar el grado de licenciado en Administración en la Universidad Católica los ángeles de Chimbote. Filial Trujillo-Perú. La misma que tuvo como objetivo general describir las principales características de gestión basada en liderazgo en las micro pequeñas empresas del sector de servicios del rubro empresas de seguridad, en el distrito de Trujillo 2017. El diseño de la investigación del presente proyecto fue no experimental de corte transversal y descriptivo. La información que se recabo de una muestra de 20 PYMES el cual comprendió un cuestionario de 16 preguntas utilizándose como técnica la encuesta obteniéndose los siguientes resultados que el 45% de gerentes encuestados menciona que no conoce de herramientas de gestión empresarial el 75% menciona que su gestión si está enfocada completamente al cliente el 70% de gerentes menciona que sus colaboradores si lo ven como un líder y el 45% menciona que algunas veces integra a todos sus colaboradores al momento de dar indicaciones para la mejora del servicio y un 30% menciona que la forma de motivar es brindándole un ambiente agradable de trabajo y un 55% menciona que la gestión de la gerencia si está enfocada al liderazgo. Se concluye que los gerentes en su mayoría no conocen de Herramientas de Gestión Empresarial para valerse el logro de objetivos, en cuanto a su gestión si está enfocada completamente al cliente, que se sienten líderes y que algunas veces integra a todos los colaboradores al momento de

dar indicaciones para la mejora de servicios y la forma de motivar que utiliza para que los empleados logren sus metas es brindándoles un ambiente agradable de trabajo.

Horna, C. (2017). En su tesis sobre “Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de artículos de ferretería, de la ciudad de Otuzco 2016”, Tesis para optar el grado de licenciado en Administración en la Universidad Católica los ángeles de Chimbote. Filial Trujillo-Perú. Tuvo como objetivo principal determinar y describir las características de gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de artículos de ferretería, de la ciudad de Otuzco 2016. La investigación es no experimental, transversal y descriptiva; para llevarla a cabo se trabajó con una población de 10 microempresas, a quienes se aplicó un cuestionario de 17 preguntas, se utilizó la técnica de la encuesta y la observación; y se obtuvo los siguientes resultados: Respecto a los empresarios y la micro y pequeña empresa : El 100% de los empresarios encuestados son personas adultas mayores 40 años de los cuales el 70% posee educación superior técnico – universitario y son de género masculino . Así mismo, las principales características de las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio afirmaron que la mitad posee menos de 5 años de creación; tienen más de un trabajador permanente se formaron por emprendimiento y falta de empleo y funcionan en local alquilado. Respecto a la gestión de calidad un 50% conoce el tema y el 100% está dispuesto a implementar en su empresa. El 80% de empresarios identifica a sus clientes, y más de la mitad hacen uso de inventarios físicos y el 60 % no hace uso del software. Se concluye que la gestión de calidad no solo es un tema importante, sino es un tema necesario de implantarlo en las micro y pequeñas empresas. La identificación de sus clientes e información de estos, brindará

mejoraras en el stock para el cálculo de precios de los productos y así mejorar las ventas.

Charqui, R. (2016) en su tesis titulada “Caracterización del Liderazgo Participativo en las en la Micro y Pequeña empresa del sector comercio rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco del mercado central del distrito de Huaraz 2015”. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote filial Huaraz – Perú. Cuyo principal objetivo fue. describir las principales características del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz, 2015. La investigación fue cuantitativa descriptiva no experimental (transaccional o transversal) para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población de 24 gerentes y/o administradores, a quienes se les aplico un cuestionario de 12 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: Del total de gerentes encuestados se observó que el 41.7 % tienen entre 36 a 40 años de edad, además del total de MYPE encuestados se observa que el 100% se encuentran formalizadas, de acuerdo a la información obtenida el 54.2% de gerentes manifestaron que no es importante el requerimiento de calidad en una decisión, además se observó que el 62.5% de gerentes manifiestan que no toman importancia la aceptación por parte de los subordinados para lograr una eficaz puesta en práctica de la decisión. Los datos anteriores reflejan que los gerentes no toman importancia en la aceptación por parte de los subordinados hacia la decisión que estos tomen. Finalmente, se concluye que el 62.5% de gerentes encuestados no consideran relevante las opiniones o sugerencias de sus trabajadores en cuenta a las decisiones

que se vaya a tomar en la organización, lo cual genera en los trabajadores cierta inconformidad sobre las decisiones tomadas

Delgado, R, (2018), en su tesis titulada” Caracterización de la competitividad y liderazgo de las MYPES rubro gimnasios del centro de Piura 2018”, Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, Universidad católica los Ángeles de Chimbote filial Piura – Perú. Esta investigación tuvo como objetivo general, identificar las características que tiene la competitividad y liderazgo de las MYPE rubro gimnasios del centro de Piura, año 2018, se empleó una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, dirigida a una población de 3 MYPES del rubro gimnasios, se aplicó la técnica de la encuesta, dirigido a 24 trabajadores y una muestra de 68 clientes, a quienes se le aplicó un cuestionario de 14 preguntas de la variable competitividad y 16 preguntas de la variable liderazgo, haciendo un total de 30 preguntas cerradas de escala nominal y ordinal, agrupadas de acuerdo a las variables: competitividad y liderazgo. Así mismo con respecto a la competitividad se identificó que una de las características es la innovación el cual se ha trabajado arduamente en las MYPE ya que en los resultados obtenidos se determinó que el 78% de los clientes manifestaron que sí, esto significa que la organización introduce cambios y novedades, a fin de dar solución a un problema. Por otra parte, con respecto al liderazgo se identificó que una de las características es ser visionario, ya que en los resultados obtenidos el 42% de los trabajadores indicaron que siempre el líder tiene una visión orientada hacia las necesidades de los clientes. llega a las siguientes conclusiones:

- Los roles del liderazgo de las MYPES de estudio son abrir caminos, alinear y modelar, esto significa que el líder tiene una visión orientada

hacia los clientes, identifica oportunidades y crea nuevas estrategias asimismo logra todo lo que se propone y es un ejemplo de líder a seguir, estas son importantes para que el líder se comprometa con la organización para el crecimiento y el sostenimiento de estas.

- El tipo de liderazgo de la MYPES de estudio, es autócrata porque el líder tiene poder, toma decisiones sin la participación de su equipo de trabajo y toda la responsabilidad es de él. Por lo que se recomienda que el líder debe crecer en su equipo de trabajo y en sí mismo, luego tomar decisiones, proponiendo la participación de los trabajadores, asimismo establecer una comunicación fluida entre el grupo de trabajo, además motivarlo y luego crear compromiso ente sus colaboradores, esto es importante para el líder tenga un buen direccionamiento de la empresa.

### **2.1.3 Antecedentes Locales:**

Panduro, K. (2018), en su tesis titulada: “Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, Año 2018”, Tesis para optar el grado de licenciada en administración, Universidad católica los Ángeles de Chimbote, filial Pucallpa- Perú, cuyo objetivo general fue determinar la Gestión bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del sector Construcción, en la ciudad de Pucallpa, año 2018. Se desarrolló con metodología de investigación del tipo transversal, correlacional; donde a través de la técnica de encuesta se aplicó un cuestionario estructurado de 18 preguntas, obteniéndose como resultados: Respecto al Microempresario: Edad, el 50,0% está en el rango de “40 a 50 años”; 66,7% son del género masculino y 33.4% del género femenino; 83,3% se encuentra en nivel

“Profesional”. Respecto a la empresa: las mypes del sector construcción se encuentran firmes en el mercado de 1 a 7 años a más siendo así un 100.0%; teniendo de 5 a 10 colaboradores 66,7%; en su mayoría 66,7% se encuentra comprometidos con la calidad; en su totalidad 100.0% utiliza herramientas para conocer su crecimiento y desarrollo empresarial. Respecto al Liderazgo: el 66,7% de las mypes promueve la confianza en su organización; y 66,7% motiva el buen desempeño de sus colaboradores logrando así un trabajo eficaz. Las mypes no promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas 83,3%; no conoce las repercusiones de un mal líder 66,7%; existe una alta rotación del personal 66,7%. Finalmente, el 66,7% no propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente, llego a las siguientes conclusiones:

- Los emprendedores reconocen el liderazgo efectivo, pero la autoridad es impuesta bajo el contexto de “Jefe”, quien asume el liderazgo autocrático para asegurar el logro de los objetivos de la empresa.
- Existe un sector que asumen un liderazgo más participativo como el transformacional o democrático y paternalista, que inclusive promueve la confianza y mejor clima organizacional y promueve un mejor desempeño laboral con reconocimientos y frases motivadoras.

Flores, K. (2018), en su tesis: “Relación entre liderazgo directivo y gestión del personal según los docentes de la Institución Educativa Emblemática Coronel Pedro Portillo, Callería 2018”, Tesis para optar al grado académico de Maestra en Administración de la Educación, Universidad Cesar Vallejo, Ucayali-Perú. Esta tesis es de tipo no experimental y tuvo como objetivo determinar si existe relación entre liderazgo directivo y gestión del personal según los docentes de la Institución

Educativa Emblemática Coronel Pedro Portillo, Callería, 2018. En cuanto a lo teórico, se cimienta en el enfoque transformacional y situacional, en cuanto a la variable liderazgo directivo; y en el enfoque de recursos y capacidades para la variable gestión del personal. El diseño del estudio fue descriptivo correlacional, los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable, la población muestral fue de 81 docentes. Además, para procesar la información, luego de la base de datos respectiva, se elaboró tablas de distribución de frecuencias y tablas de contingencia para la presentación de los resultados. Al término de la investigación, se concluye que existe relación entre liderazgo directivo y gestión del personal según los docentes de la Institución Educativa Emblemática Coronel Pedro Portillo, Callería, 2018, debido a que 44.4%, perciben el liderazgo directivo como Eficiente, y a su vez, perciben la gestión del personal como Eficiente.

Soria, L. & Tejada, J. (2018), en su tesis titulada: “El liderazgo y su influencia en el clima organizacional en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016” tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Nacional de Ucayali, Ucayali – Perú. El objetivo de la investigación fue: Determinar la influencia que existe entre el liderazgo y el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, en el año 2016.

La investigación responde al Tipo no experimental descriptivo correlacional, se contó con una muestra de 500 trabajadores entre nombrados y contratados, para aplicar los dos instrumentos. Los resultados de la investigación muestran, que el tipo de liderazgo que predomina en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha en el año 2016, es de nivel alto, representa el 51.94%, mientras la calidad del clima organizacional que

caracteriza a la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, en el año 2016, es también de nivel alto, representa el 67.14% hace referencia que los funcionarios propicien reuniones periódicas hacia los trabajadores, para evaluar el comportamiento que vienen desarrollando en el ejercicio de sus funciones, acciones como esta, fortalecerán más el clima organizacional y por lo tanto mejorará la relaciones entre los trabajadores, e incrementará la identidad con la organización. Asimismo, los resultados indican que el liderazgo autocrático, es de nivel moderado, representa el 51.94%, la capacidad del liderazgo administrativo es de nivel alto, representa el 57.95%, el liderazgo democrático es de nivel alto, representa el 54.06%, la calidad de liderazgo colaborador es de nivel alto, representa el 62.54% y por último el liderazgo político es de nivel alto, representa el 49.12%.

Y los resultados de la prueba de hipótesis, entre el liderazgo y el Clima Organizacional, realizados en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, es de 0.00, determinándose que existe una correlación nula, entendiéndose que en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, que las variables citadas no se influyen entre ellas.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 El liderazgo**

Rol de la personalidad en el análisis de grupos pequeños. En sociología, influencia que se puede ejercer sobre una colectividad.

La corriente seguidora del alemán Max Weber, considerado el fundador de la sociología moderna, distingue tres tipos de liderazgo que se refieren a otras tantas

formas de autoridad: el líder carismático, al que sus seguidores le atribuyen condiciones y poderes superiores a los de otros dirigentes; el líder tradicional, que hereda el poder, ya sea por la costumbre de que ocupe un cargo destacado o porque pertenece a un grupo familiar que ha ostentado el poder desde hace mucho tiempo, y el líder legal, que asciende al poder por los métodos oficiales, ya sean las elecciones o votaciones, o porque demuestra su calidad de experto sobre los demás. Esta figura se reconoce comúnmente en el campo de la política y de la empresa privada.

#### **2.2.1.1 Liderazgo de uno en uno**

Una vez que los líderes tienen en la vida un horizonte definido mediante el autoexamen, están en condiciones de tender una relación de confianza con los demás. Si no existe la confianza es improbable que una organización, cualquiera que sea, trabaje con eficacia, la confianza es primordial para que dos personas trabajen juntas. Es importante advertir, sin embargo, que el resultado de confiar nunca se logrará ni se sostendrá si la primera área de desarrollo, la del liderazgo personal no se ha alcanzado. Si un líder tiene un enfoque de servirse a sí mismo, y no a los demás es muy difícil que las demás personas confíen en él. (Blanchard K. & Hodges P. 2006).

#### **2.2.1.2 Liderazgo en equipo**

A medida que los líderes desarrollan una relación de confianza con las personas en el área de liderazgo uno a uno se va haciendo más y más merecedor de confianza. Cuando esto ocurre, están listos para desarrollar un equipo a través de la habilitación. Los líderes efectivos que trabajan a nivel de equipo saben que para ser buenos administradores de la energía y del esfuerzo de aquellos con quienes se han comprometido a trabajar, deben respetar el poder de diversidad y reconocer el poder

del trabajo en equipo. Como dice el refrán “Ninguno de nosotros es tan capaz como todos nosotros”.

La confianza es un factor clave en la implementación exitosa a nivel de equipo sin que se desarrolle una confianza en la relación uno a uno la habilitación nunca se producirá. Si no confían el uno en el otro, los individuos que forman el grupo nunca podrán realizar una tarea asignada. La falta de este elemento es una de las razones claves por las cuales los equipos pierden su efectividad. (Blanchard K. & Hodges P. 2006).

### **2.2.1.3 Liderazgo en las organizaciones**

En el transcurso de la historia, del liderazgo se ha hablado mucho debido a su importancia en la historia de las organizaciones, ya sean sociales, políticas hasta incluso militares. De igual forma, siempre ha sido un tema debatido entre personas y reconocidos de los negocios. Sin embargo, no importando si el líder en la organización nace o se hace, es indudable que gente líder es valorada en su empresa por ser impulsor y generador de valor agregado en ella. En este sentido, los líderes inician un proceso de adaptación y complejidad, lo que les permite ser flexibles ante las circunstancias, muchas de ella, adversas (Juárez, F. & Contreras, F. 2012).

Para un buen funcionamiento de liderazgo en las organizaciones, se sugiere plantear modelos que permitan comprender la complejidad de las organizaciones y la relación entre los agentes internos (líderes y seguidores) quienes son los que hacen parte de la ordenación. Desde esta perspectiva, el énfasis del liderazgo se centra más en la adaptación que en el control y la autoridad, esto significa que el líder desempeñe menos su rol y se dedique más a las relaciones; esto significa que él ya no ejerce una influencia lineal y directa, sino indirecta, interdependiente y multidireccional (Hazy,

J. Goldstein, J. & Lichtenstein, B. 2007). En otras palabras, el liderazgo se concibe como un fenómeno interactivo que emerge de las relaciones sociales.

Por tal motivo, las organizaciones dependen de sus líderes para permanecer y desarrollarse y esto es válido para todos, tanto para las que se crearon con fines de lucro y las que no, y debido a que las organizaciones dependen del líder, es necesario observar qué aspectos de éste son importantes. Por consiguiente, un buen líder debe reunir ciertas condiciones tales como: deber con la misión, comunicación de la visión, confianza e integridad personal. Pero no solo se trata del desempeño rígido de condicionamientos, también debe ejercerse con ciertas virtudes como la prudencia, templanza, justicia y fortaleza, que lo van a conducir en la buena toma de sus decisiones (Choi, T. Dooley J.K. & Rungtusanatham, M. 2001). Así que la tarea del líder no es fácil, debe ser capaz de tener una buena comunicación y capacidad de integración, es hacer que los miembros de la organización liberen su energía para el logro de un objetivo común; de igual forma, la comunicación cumple un rol protagónico, pues permite transmitir lo que está dentro de nosotros tal como lo sentimos y la integración permite realizar acciones eficientes en forma conjunta y sin desconexiones.

En suma el liderazgo es importante, puesto que es vital para la supervivencia de cualquier organización, ya que es la capacidad de un jefe para guiar y dirigir, una organización puede tener una planeación adecuada, control etc. y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado, incluso dicha organización puede carecer de planeación y control, pero, teniendo un buen líder puede salir adelante.

Son tres, los principales estilos de liderazgo que existen en las organizaciones: el líder autoritario (autocrático), el líder participativo y el líder liberal (Hazy, J.

Goldstein, J. & Lichtenstein, B. 2007). Son las hipótesis que estudian el liderazgo en términos de estilos de comportamiento del líder en relación con los subordinados, esto es la orientación de la conducta dentro de la organización.

El psicólogo germano – estadounidense Kurt Lewin (1890- 1947), en sus investigaciones sobre el liderazgo durante la Segunda Guerra Mundial, fue quien acentuó estos tres estilos de liderazgo que hoy en día continúan estando entre los más habituales en el mundo de las organizaciones.

Así pues, el líder autocrático asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, fija las directrices sin participación del grupo, iniciando las acciones y dirigiendo, motiva y controla al subalterno; sin embargo, considera que solamente él es capaz, lo único que tienen que hacer los subordinados es obedecer las reglas que señala el líder. Sin embargo, el líder participativo emplea la consulta, y las directrices que utiliza son debatidas por el grupo consultando ideas y opiniones a los subalternos, sin delegar su derecho a tomar decisiones; se basa en la colaboración y participación de todos los miembros del grupo. Por último, el líder liberal o Laissez Faire “dejen hacer o dejen pasar”, se caracteriza por una libertad completa por parte del grupo en la toma de decisiones y delega en sus subalternos la autoridad para ello, espera a que los subalternos asuman la responsabilidad por su propia motivación, los guía y controla (Hazy, J. Goldstein, J. & Lichtenstein, B. 2007).

Asimismo, nuevas perspectivas de liderazgo, se centran en el liderazgo transformacional y en el liderazgo transaccional. Por tanto, el enfoque transformacional, cuenta con cuatro dimensiones: Influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación emocional y consideración individualizada; principalmente, la influencia idealizada proporciona visión y sentido de misión, inspira

orgullo, así como respeto y confianza por parte de los colaboradores. Una de las características de este enfoque es que considera al colaborador como un individuo pleno y capaz de desarrollarse, dispuestos a asumir riesgos y metas, donde puedan encumbrar sus necesidades y valores, así como aumentarle la conciencia de lo que es importante; por lo tanto, el fin primordial es incrementar su madurez y motivación para que vaya más allá de sus propios intereses, del grupo y de la sociedad. El liderazgo transaccional está más enfocado por mantener el flujo normal de las operaciones, los líderes transaccionales utilizan el poder disciplinario e incentivo de diversa índole ósea el intercambio de recompensas para motivar a sus colaboradores a dar lo mejor de sí, con los que se logran objetivos específicos tanto para los líderes como para los seguidores.

Consecuentemente, el modelo de liderazgo transaccional garantiza metas si se consiguen los resultados esperados, intercambia premios por esfuerzos realizados por sus empleados, aspecto que tiene mucho impacto en las personas. Así que, el liderazgo transaccional busca conservar la estabilidad de la organización en lugar de promover el cambio. Es ahí donde el liderazgo transaccional tiende a ser momentáneo, porque una vez realizada la transacción, la relación entre ambas partes llega su fin o se redefine. (Lussier, R. 2005).

Con fundamento en todo lo descrito anteriormente, se puede afirmar que el liderazgo, se cimienta en diferentes fuerzas, mediante las cuales se configura un sostén de cualidades que hace de un líder, alguien vital para la relación organizacional.

#### **2.2.1.4 ¿Soy yo un líder?**

El liderazgo es un proceso de ascendencia hacia los demás, cada vez que usted quiera influenciar en el comportamiento de la gente, su forma de actuar y su

pensamiento, en procura de alcanzar una meta en sus vidas personales o profesionales, estará asumiendo la posición de un líder. El liderazgo puede ser tan intrínseco como palabras de consejo y aliento a un familiar, amigo y ser querido o tan formal como instrucciones transmitidas mediante líneas de comunicación en alguna empresa. El liderazgo puede nutrir a la persona en su carácter y autoestima, o puede compartir recursos en una organización para alcanzar un objetivo (Blanchard K. & Hodges P. 2006).

### **2.2.1.5 La Motivación de todo líder**

Los diferentes factores que influyen en la motivación de un líder deben considerarse a partir de datos conductuales, propensos a generar cierto tipo de acciones.

David McClelland, fue un psicólogo de la Universidad de Harvard que dedicó gran parte de su carrera y de su vida a estudiar la motivación y el vínculo que ésta tiene con la pregunta sobre el “porqué” de determinadas conductas, al igual que, realizó sus estudios en distintas sociedades (etnias) y luego se focalizó en el mundo de las organizaciones, y en particular en cómo incidía la motivación en las conductas de liderazgo.

¿Qué es una motivación?, McClelland la definió como “una preocupación recurrente por alcanzar un estado – meta (satisfacción), basado en un incentivo natural que energiza, orienta y determina la conducta de un individuo” y además de ello, la posibilidad de articular procesos de participación constante y permanente desde la misma dirección empresarial (Amorós, E. 2007).

Sus investigaciones se concentraron en lo que llamó las Motivaciones Sociales, aquellas que permitían explicar la mayor cantidad de comportamientos que se despliegan en un ámbito social. Identificó tres grandes motivos sociales, a saber:

- Motivo de Logro: Definido como la preocupación por alcanzar o superar un estándar de excelencia o mejorar el desempeño personal, hacerlo mejor, hacer algo único.
- Motivo de Afiliación: La preocupación por mantener relaciones personales cercanas y amistosas, evitar rupturas.
- Motivo de Poder: La preocupación por ser influyente, por tener o causar un impacto sobre los demás.

McClelland decía que la motivación de poder adopta dos formas: Poder Personalizado donde el líder obtiene su fuerza de controlar a los demás, del desbalance entre su fortaleza y la debilidad de los demás y Poder Socializado donde la fortaleza del líder proviene de empoderar a otros, de hacer sentir a otros la fortaleza de ser capaces de hacer lo que deben hacer. La diferencia entre ambos está en la intención del líder que no siempre es clara en relación a los demás. La presencia de estos motivos no es excluyente entre sí, sino que normalmente se encuentran en distintas proporciones, y además de ello, la mejor forma de generar participación entre los empleados, es permitiéndoles participar activamente de las decisiones que se toman (Amorós, E. 2007). Aunque normalmente no se está consciente de dichas motivaciones, ellas despiertan en nosotros necesidades y preocupaciones que llevan a ciertos comportamientos. Si se atiende a estas necesidades, el sentido de satisfacción aumenta, por lo que se seguirá repitiendo esas conductas, se traducirán o no en los resultados que buscamos particularmente. A pesar de que McClelland destacó en un

principio que la motivación de logro era la más importante para el éxito organizacional, e incluso a nivel de una nación, también reconoció el lado negativo del logro: la tendencia a hacer trampas, a marginar a los demás, por lo cual algunas personas con alto logro pudrían no importarles mucho los medios que utilicen para alcanzar sus metas (Amorós, E. 2007).

Asimismo, en estudios posteriores, halló que los líderes más eficaces eran motivados principalmente por el Poder, y en particular por el Poder Socializado; traducido en un líder, en la creación de condiciones donde las personas pueden tomar la iniciativa porque pueden ver su contribución a algo mayor, a algo superior, además de ser funcionales como métodos de conducta. En consecuencia, el Poder Socializado tiene que ver con el impacto en los individuos, pero también y fundamentalmente en el grupo entero, con un sentido de comunidad.

Por consiguiente, el poder supera la etapa del Poder Personalizado para alcanzar la satisfacción a partir del Poder Socializado, requiriendo cada vez de niveles amplios de madurez del ego y de autocontrol.

El poder por lo tanto se plasma como una relación social y de por sí organizacional, también participante de la relación de liderazgo, pero no por ello, por fuera de la sociedad, es decir, un poder sobre, sino más bien un poder para, de esta forma la posibilidad de un liderazgo en pro y para una comunidad, permite proponer un liderazgo comunitario real y pragmático.

### **III. Hipótesis**

#### **3.1 General**

Una gestión con enfoque en liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector de servicios, en agencias de servicios generales en el distrito de Calleria,

contribuirá a la organización en su conjunto se involucre al alcance de los objetivos empresariales planteados.

### **3.2 Específicas:**

Contribuirá con algún beneficio aplicar el enfoque de liderazgo transaccional a la gestión empresarial del sector de servicios, en agencias de servicios generales, del distrito de Calleria, año 2018.

Existe relación significativa entre los beneficios de la empresa y la forma de liderazgo autoritario de los propietarios o administradores del sector de servicios, en agencias de servicios generales, del distrito de Calleria, año 2018.

## **IV. Metodología de la investigación**

### **4.1 Tipo de Investigación**

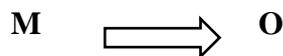
Es del tipo cuantitativa. Para Hernández, R., et.al. (2004) en Metodología de la Investigación, una investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre las variables y se procesan con el apoyo de pruebas estadísticas.

### **4.2 Nivel de investigación**

Es nivel descriptivo: para el desarrollo de la investigación se priorizará comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado.

### **4.3 Diseño de la Investigación**

El diseño de esta investigación fue no experimental – transversal- descriptivo. Es decir, la recolección de datos se efectuó en un solo momento, en un tiempo único.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

O = Observación de la variable

**No Experimental:** La investigación es no experimental. Porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto.

**Descriptiva:** La investigación tendrá carácter descriptivo, sólo se describirán las partes más relevantes de la variable en estudio.

**Transversal:** Todas las variables son medidas en una sola ocasión; es decir un solo periodo de tiempo, por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independientes

#### **4.4. Población y muestra**

##### 4.4.1 Población

Según Tamayo, M. (2004) en “El Proceso de la Investigación Científica” la población es la totalidad de un fenómeno en estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno. En el caso de la presente investigación la población está conformada por todas las mypes del sector servicios, agencias de servicios generales del distrito de Callería, año 2018; para tal efecto se acudió a fuentes de información como la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y registros de la SUNAT para confirmar la cantidad de micro y pequeñas empresas del sector en estudio.

##### 4.4.2 Muestra

El muestreo se realizó por conveniencia, al respecto Cochran, W. (2000) en “Técnicas de Muestreo” manifiesta que esta es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular.

Se tomaron como muestra las mypes que se detallan en el cuadro adjunto:

N°	RAZON SOCIAL	DIRECCION	N° DE TRABAJ.
1	Rayma Inversiones EIRL		
2	Inversiones Greyfus EIRL		

#### 4.5 Definición y Operacionalización de Variables

**Tabla 1: Definición y Operacionalización de variables e indicadores**

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional:	Escala de Medición.
Gestión	La gestión trata de la acción humana, por ello, la definición que se dé de la gestión está siempre sustentada en una teoría explícita o implícita de la acción humana.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejora Continua</li> <li>2. Procesos estandarizados</li> <li>3. Planificación</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimización del proceso.</li> <li>2. Manual de procedimientos, MOF.</li> <li>3. Objetivos y metas definidas.</li> </ol>	Se realizó un cuestionario con 20 ítems y se tuvo en cuenta 4 indicadores.	Nominal
Liderazgo	Liderazgo, en psicología social, rol de la personalidad en el análisis de grupos pequeños. En sociología, influencia que se puede ejercer sobre una colectividad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estilo de Liderazgo.</li> <li>2. Trabajo en equipo</li> <li>3. Clima Laboral</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tipos de Liderazgo.</li> <li>2. Definición de roles y aportación personal.</li> <li>3. Satisfacción física y satisfacción psicológica.</li> </ol>		Ordinal, Nominal

Elaborado por: M. Flores

## **4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **4.6.1 Técnicas**

Las técnicas son procedimientos sistematizados operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. En esta investigación se aplicará una encuesta

“Las encuestas son consideradas por diversos autores como un diseño o método.<sup>16</sup> En la clasificación de la presente obra serían consideradas investigaciones no experimentales transversales o transaccionales descriptivas o correlacionales-causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos (Archeater, 2005)”

### **4.6.2 Instrumentos**

En la investigación se utilizará como instrumento el cuestionario. Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de técnicas y pueden ser: Guías, Fichas, Cuestionario, Test.

De acuerdo a Hernández, R., et.al. (2014), los Cuestionarios obedecen a diferentes necesidades y a un problema de investigación, lo cual origina que en cada estudio el tipo de preguntas sea distinto. Algunas veces se incluyen tan sólo preguntas cerradas, otras ocasiones únicamente preguntas abiertas, y en ciertos casos ambos tipos de preguntas.

## **4.7 Plan de análisis**

El análisis de datos durante el proceso de investigación implicó ciertas etapas, la primera fue una fase de descubrimiento en progreso: identificar temas y desarrollar conceptos y proposiciones. La segunda fase, que típicamente se produce cuando los datos ya han sido recogidos, incluyó la codificación de los datos y el refinamiento de la comprensión del tema de estudio. En la fase final, el investigador relativizó sus descubrimientos, es decir, comprendió los datos en el contexto en que fueron

recogidos. Las respuestas recabadas en las encuestas, fueron estudiadas y analizadas una por una y se relacionaron con el objeto de este trabajo de Investigación para poder analizarlas de forma individual y grupal de la muestra elegida. Para el análisis de los datos, se realizó un Análisis Descriptivo.

A partir de los datos obtenidos se creará una base de datos temporal en el programa EXCELL, y se procederá a la tabulación de los mismos. Para el análisis de datos se utilizará el programa estadístico SPSS (Statistical package for the social sciences) versión 22 a través del cual se obtendrán las frecuencias, para realizar luego el análisis de distribución de dichas frecuencias con sus respectivas figuras.

#### 4.8 Matriz de Consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la gestión con el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, agencias

Servicios generales del distrito de Callería, año 2018

Problema de la Investigación	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología de la investigación	Instrumentos y procesamientos
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuáles son las características de la gestión con enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, agencias de servicios generales del distrito de Calleria, año 2018?</p> <p><b>Problema Específicos:</b> P<sub>1</sub>. ¿Cuáles son las características del estilo de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios, agencias de servicios generales en el distrito de Calleria, 2018?</p> <p>P<sub>2</sub>. ¿Cuáles son las características del trabajo en equipo con el enfoque del liderazgo en las micros y</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Describir las principales características de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, agencias de servicios generales en el distrito de Calleria, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> O<sub>1</sub> Describir las características del estilo de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios, agencias de servicios generales en el distrito de Calleria, 2018.</p> <p>O<sub>2</sub> Describir las principales características del trabajo en equipo con enfoque del liderazgo en los micros y</p>	<p>V.1 Gestión</p> <p>V.2 Liderazgo</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La Gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, agencias de servicios generales del distrito de Calleria, mejorará con el enfoque de liderazgo.</p> <p><b>Hipótesis Especifico:</b> H<sub>1</sub> La Gestión en las mypes del sector servicios, agencias de servicios generales del distrito de Calleria, mejorará con el estilo de liderazgo apropiado</p> <p>H<sub>2</sub> La Gestión en las mypes del sector servicios, agencias de</p>	<p><b>TIPO:</b> el tipo de investigación será cuantitativo.</p> <p><b>NIVEL:</b> el nivel de investigación será es no experimental descriptivo, transversal.</p> <p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p> <p><b>Población:</b> La población se determinó por las mypes del sector servicios, en Agencias de Servicios Generales ubicados en el distrito de Callería.</p> <p><b>Muestra:</b></p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta, la cual fue aplicada a las mypes del sector servicios generales del distrito de Calleria.</p> <p><b>Instrumento:</b> El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue un cuestionario estructurado con 20 items.</p>

<p>pequeñas empresas del sector servicios, agencias de servicios generales del distrito de Calleria, 2018?</p> <p>P<sub>3</sub>. ¿Cuáles son las características del clima laboral con el enfoque del liderazgo en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, agencias de servicios generales del distrito de Calleria, 2018?</p>	<p>pequeñas empresas del sector de servicios, agencias de servicios generales en el distrito de Calleria, 2018.</p> <p>O<sub>3</sub> Evaluar las características del clima laboral con enfoque del liderazgo en las micros pequeñas empresas del sector servicios, agencias de servicios generales en el distrito de Calleria, 2018.</p>		<p>servicios generales del distrito de Calleria, mejorará con el trabajo en equipo con enfoque del liderazgo.</p> <p>H<sub>2</sub> La Gestión en las mypes del sector servicios, agencias de servicios generales del distrito de Calleria, mejorará con un clima laboral con enfoque de liderazgo.</p>	<p>Se tomó como muestra por conveniencia según el investigador.</p>	
---	--	--	--	---	--

Elaborado por : M. Flores

## **4.2.Principios Éticos**

- Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- Beneficencia y no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

- Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente

relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

- Consentimiento informado y expreso. - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias.

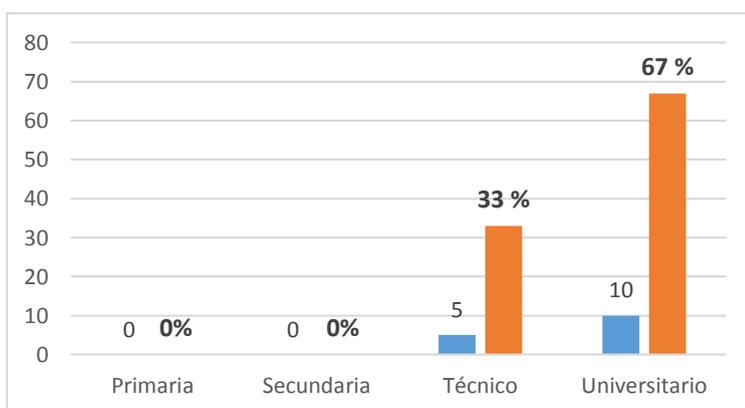
## V.- RESULTADOS

**Tabla 03:** Grado de instrucción

GRADO	CANT	%
Primaria	0	0
Secundaria	0	0
Técnico	5	33
Universitario	10	67
	15	100

Fuente encuesta a microempresarios  
Elaborado por M. Flores

**Grafico 01.** Grado de Instrucción



Fuente: tabla 03  
Elaborado por M. Flores

### **Interpretación:**

Del total de encuestas realizadas el 67% (10) tienen grado universitarios, el 33% (5) son técnicos, mientras que con primaria y secundaria el porcentaje es 0%, Concluyendo que en las empresas encuestadas son dirigidas por personal preparado académicamente.

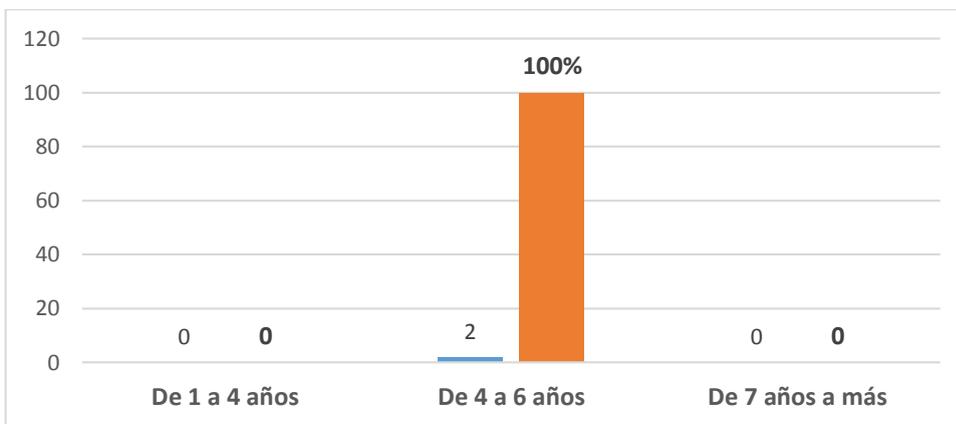
**Tabla 04.** ¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?

AÑOS	CANT	%
De 1 a 4 años	0	0
De 4 a 6 años	2	100
De 7 años a más	0	0
	2	100

Fuente: encuesta a microempresarios

Elaborado por M. Flores

**Grafico 02.** ¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?



Fuente tabla 04

Elaborado por M. Flores

**Interpretación:**

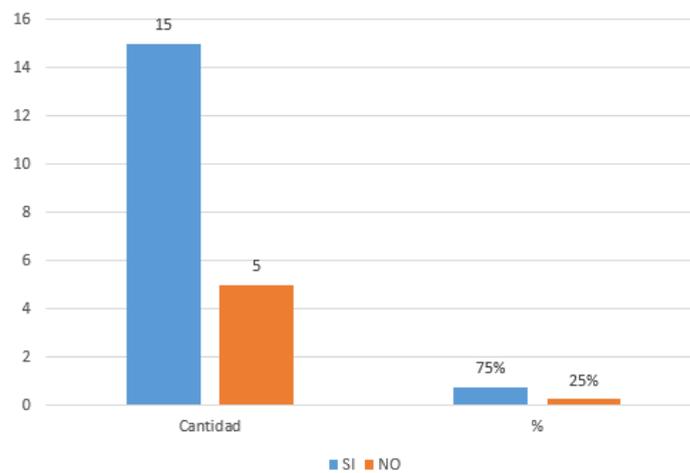
Se trabajó 15 encuestas en dos microempresas del rubro; Rayma Inversiones EIRL e Inversiones Greyfus EIRL y ambas empresas manifestaron tener entre 4 a 56 años.

**Tabla 05:** A mi jefe lo que más le interesa son los resultados, es decir que las cosas se hagan.

	Cantidad	%	% acumulado
SI	15	75%	75%
NO	5	25%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios  
Elaboración M. Flores

**Grafico 03:** A mi jefe lo que más le interesa son los resultados, es decir que las cosas se hagan.



Fuente: Tabla 05  
Elaboración M. Flores

### Interpretación:

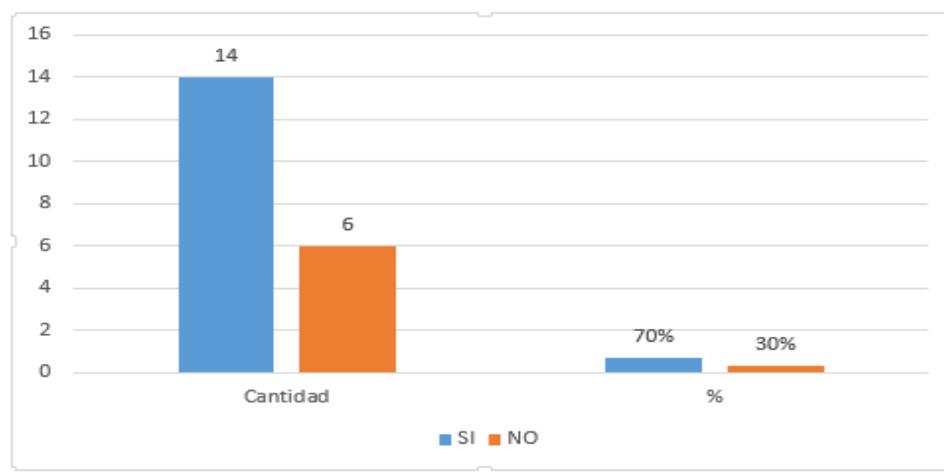
De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta. *A mi jefe lo que más le interesa son los resultados, es decir que las cosas se hagan.* El 75% contestó que, si que los jefes se interesan por los resultados y el 26% contestó que no, lo cual nos indica que los líderes están enfocados más en el resultado que en el modo de en qué se hace.

**Tabla 06:** A mi jefe le preocupa y hace muchas cosas para mantener un buen ambiente de trabajo.

	Cantidad	%	% acumulado
SI	14	70%	70%
NO	6	30%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios  
Elaboración M. Flores

**Gráfico 04:** A mi jefe le preocupa y hace muchas cosas para mantener un buen ambiente de trabajo.



Fuente: Tabla 06  
Elaboración M. Flores

### Interpretación:

De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta *A mi jefe le preocupa y hace muchas cosas para mantener un buen ambiente de trabajo*. El 70% contestó que, si que los jefes se preocupan por mantener un buen ambiente de trabajo y el 30% contestó que no, lo cual nos indica que los líderes trabajan por mantener un buen ambiente de trabajo.

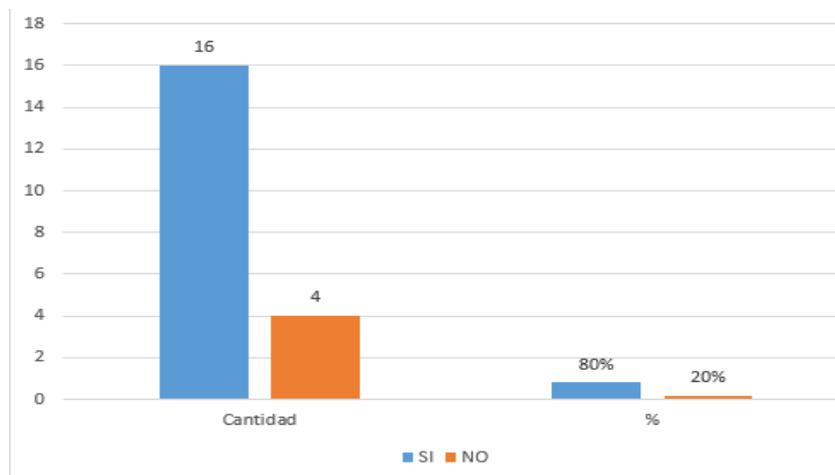


**Tabla 07:** Mi jefe siempre busca estimular mi trabajo y se preocupa por mi desarrollo personal y profesional.

	Cantidad	%	% acumulado
SI	16	80%	80%
NO	4	20%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios  
Elaboración M. Flores

**Grafico 05:** Mi jefe siempre busca estimular mi trabajo y se preocupa por mi desarrollo personal y profesional.



Fuente: Tabla 07  
Elaboración M. Flores

**Interpretación:**

De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta *Mi jefe siempre busca estimular mi trabajo y se preocupa por mi desarrollo personal y profesional*. El 80% contestó que sí que los jefes se preocupan por el desarrollo personal y profesional y el 20% contestó que no, lo cual nos indica que los líderes trabajan por el desarrollo personal y

profesional de sus trabajadores esto mediante estímulos.

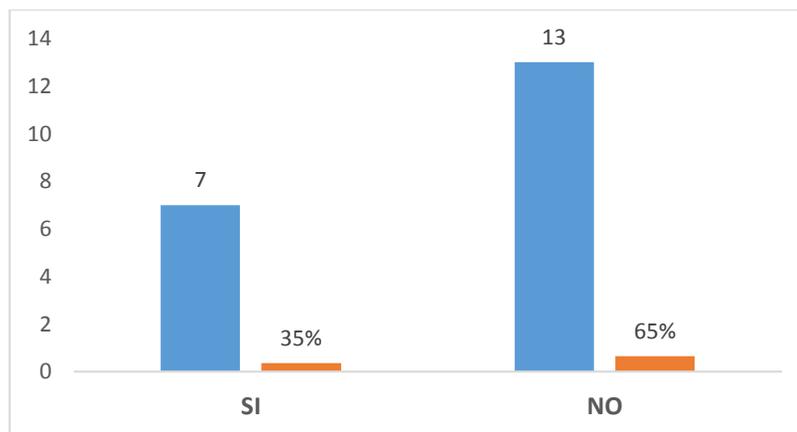
**Tabla 08:** Mi jefe siempre busca estimular mi trabajo y se preocupa por mi desarrollo

	Cantidad	%	% acumulado
SI	7	35%	65%
NO	13	65%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios

Elaboración M. Flores

**Grafico 06:** Mi jefe siempre busca estimular mi trabajo y se preocupa por mi desarrollo



Fuente: Tabla 07

Elaboración M. Flores

**Interpretación:**

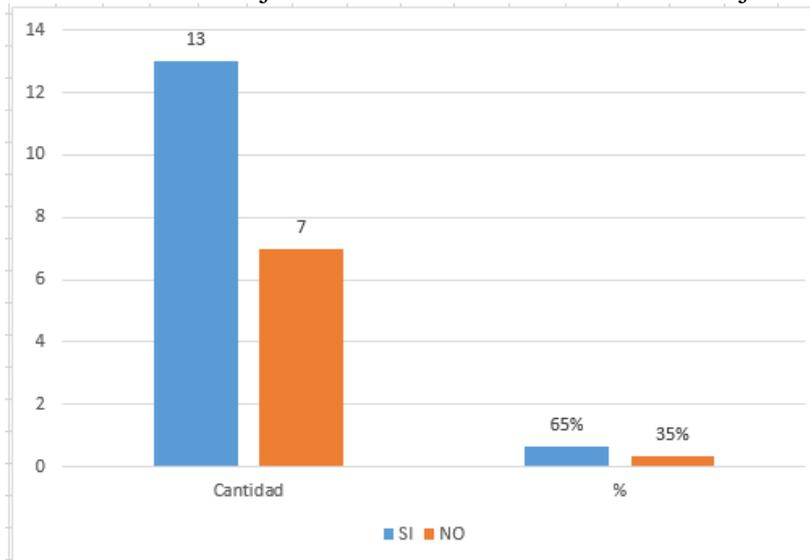
De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta *Mi jefe siempre busca estimular mi trabajo y se preocupa por mi desarrollo* el 65% respondió de manera negativa frente al 35% que lo hizo afirmativamente.

**Tabla 09:** Puedo ejecutar ideas innovadoras en mi trabajo.

	Cantidad	%	% acumulado
SI	13	65%	65%
NO	7	35%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios  
Elaboración M. Flores

**Grafico 07** Puedo ejecutar ideas innovadoras en mi trabajo



Fuente: Tabla 09  
Elaboración M. Flores

### **Interpretación:**

De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta *Puedo ejecutar ideas innovadoras en mi trabajo*. El 65% contestó que SI que pueden ejecutar ideas innovadoras y el 35% contestó que NO, lo cual nos indica que los trabajadores pueden dar ideas para el mejor desempeño de sus funciones y la mejor atención hacia los clientes.



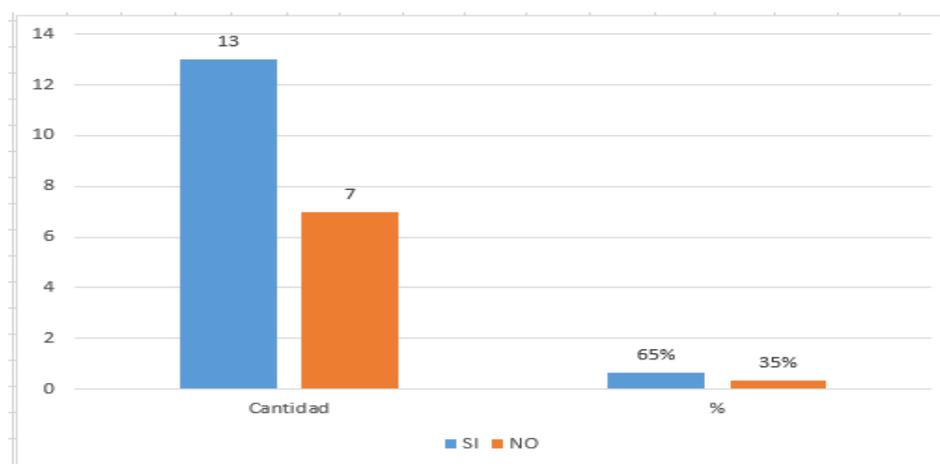
**Tabla 10:** He realizado cambios positivos e importantes en esta empresa.

	Cantidad	%	% acumulado
SI	13	65%	65%
NO	7	35%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios

Elaboración M. Flores

**Grafico 08:** He realizado cambios positivos e importantes en esta empresa.



Fuente: Tabla 10

Elaboración M. Flores

### **Interpretación:**

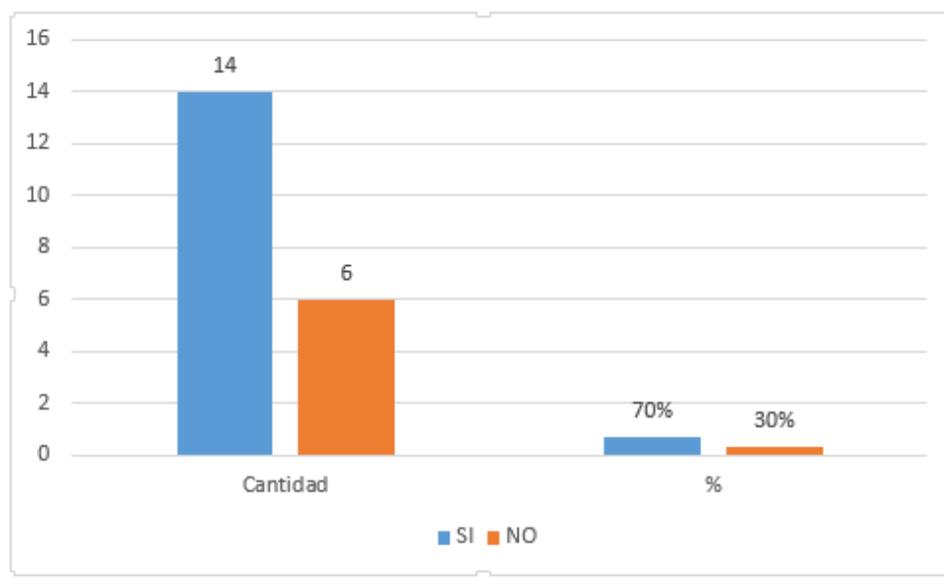
De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta: *He realizado cambios positivos e importantes en esta empresa*, El 65% contestó que SI que pueden realizar cambios positivos en la empresa y el 35% contestó que NO, lo cual nos indica que los trabajadores pueden hacer cambios positivos e importantes para el mejor desempeño dentro del ambiente laboral.

**Tabla 11:** Mis compañeros y yo trabajamos de manera efectiva.

	Cantidad	%	% acumulado
SI	14	70%	70%
NO	6	30%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios  
Elaboración M. Flores

**Grafico 09:** Mis compañeros y yo trabajamos de manera efectiva.



Fuente: Tabla 11  
Elaboración M. Flores

**Interpretación:**

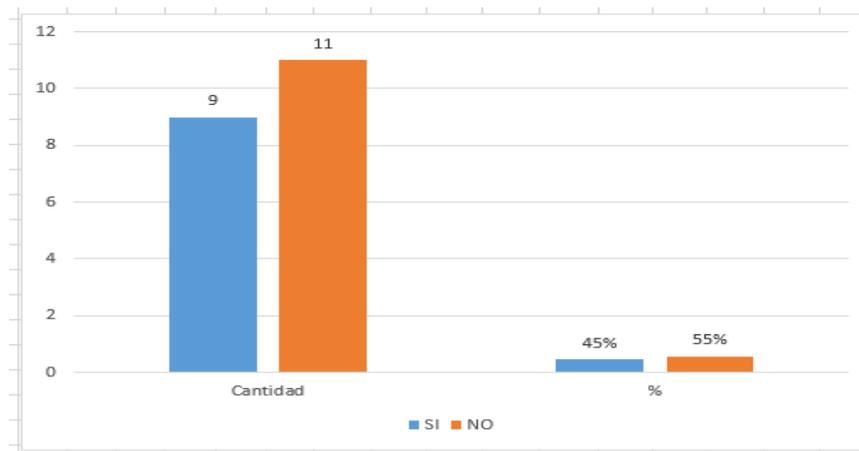
De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta *Mis compañeros y yo trabajamos de manera efectiva*, El 70% contestó que SI que trabajan de manera efectiva y el 30% contestó que NO, lo cual nos indica que los trabajadores muestran su desempeño de manera efectiva según lo solicitado a cada puesto al que pertenecen.

**Tabla 12:** En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.

	Cantidad	%	% acumulado
SI	9	45%	45%
NO	11	55%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios  
Elaboración M. Flores

**Grafico 10:** En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable



Fuente: Tabla 10  
Elaboración M. Flores

### Interpretación:

De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta: *En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable*, el 45% contestó que, sí que en el grupo de trabajo es menos importante solucionar un problema y el 55% contestó que no, lo cual nos indica que antes de solucionar un problema primero buscan el culpable.

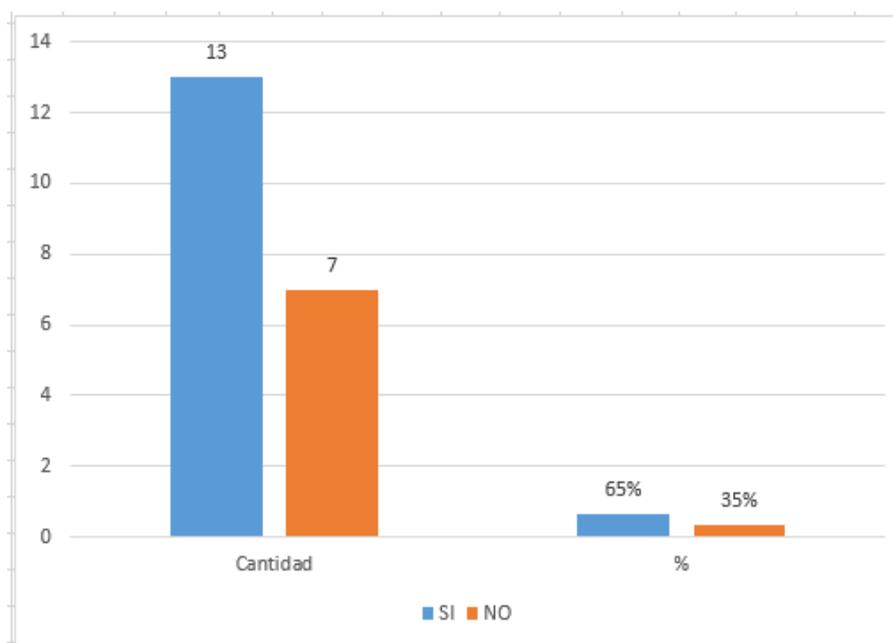


**Tabla 13:** Siento que formo parte de un equipo que trabaja en una meta en común.

	Cantidad	%	% acumulado
SI	13	65%	65%
NO	7	35%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios  
Elaboración M. Flores

**Gráfico 11:** Siento que formo parte de un equipo que trabaja en una meta en común.



Fuente: Tabla 13  
Elaboración M. Flores

### **Interpretación:**

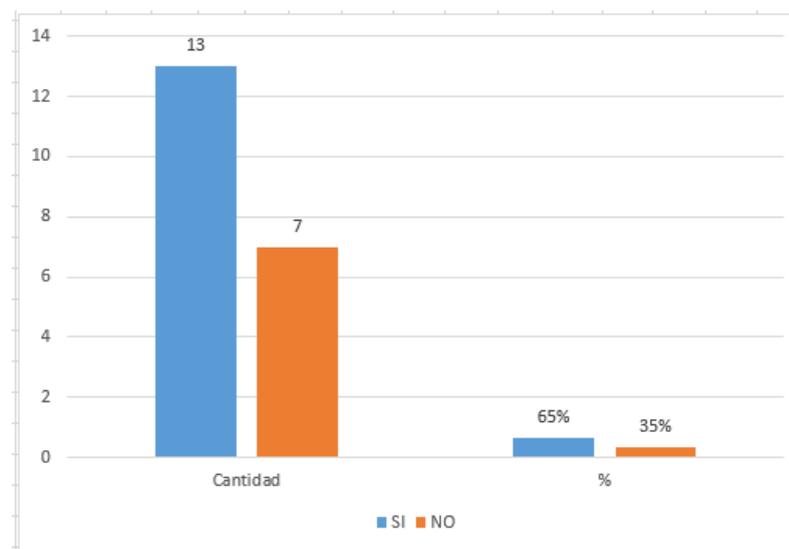
De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta; *Siento que formo parte de un equipo que trabaja en una meta en común*, el 65% contestó que sí que se sienten que trabajan con meta en común y el 35% contestó que no, lo cual nos indica que los trabajadores sienten que todos trabajan para cumplir un objetivo en común.

**Tabla 14:** Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.

	Cantidad	%	% acumulado
SI	13	65%	65%
NO	7	35%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios  
Elaboración M. Flores

**Gráfico 12:** Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.



Fuente: Tabla 14  
Elaboración M. Flores

### **Interpretación:**

De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta: *Puedo confiar en mis compañeros de trabajo*, el 65% contestó que sí que si pueden confiar en sus compañeros de trabajo y el 35% contestó que no, lo cual nos indica que los trabajadores pueden confiar entre ellos y así desarrollar mejor sus funciones con un buen trabajo en equipo.

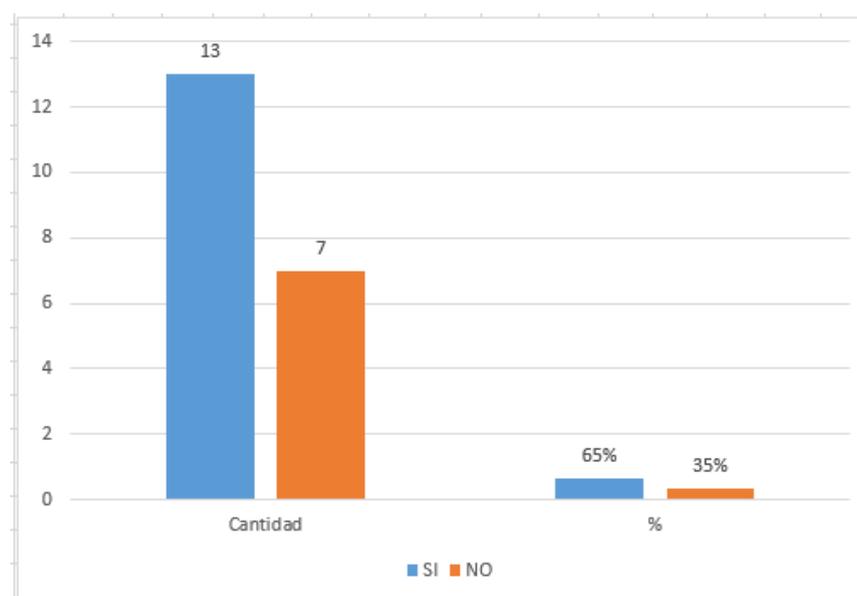
**Tabla 15:** Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal.

	Cantidad	%	% acumulado
SI	13	65%	65%
NO	7	35%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios

Elaboración M. Flores

**Grafico 13:** Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal.



Fuente: Tabla 15

Elaboración M. Flores

### **Interpretación:**

De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta; *Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal.* el 65% contestó que, si que sub jefe superior escucha lo que dice el personal y el 35% contestó que no, lo cual nos indica que los trabajadores pueden mantener un dialogo bueno con sus jefes, aportando ideas para el mejor desarrollo de

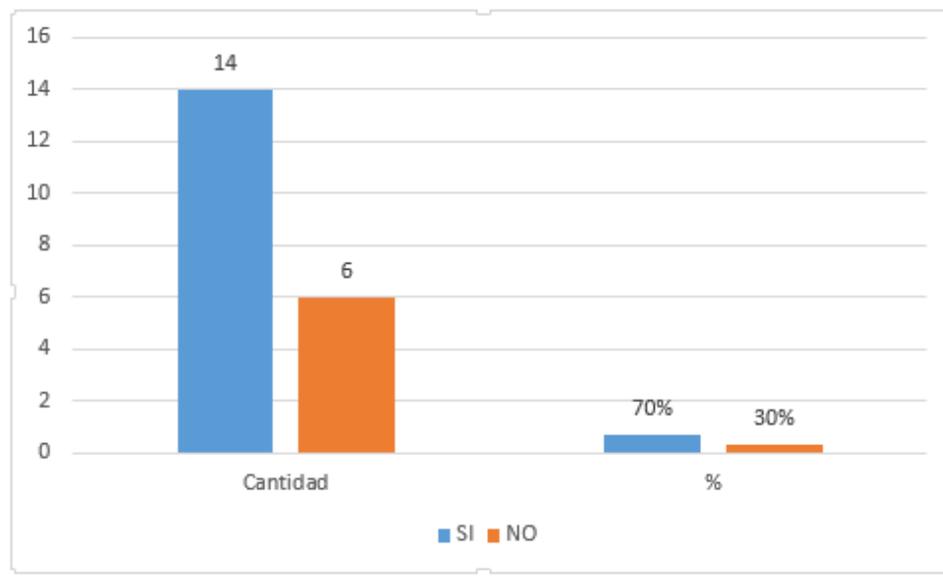
sus funciones.

**Tabla 16:** Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.

	Cantidad	%	% acumulado
SI	14	70%	70%
NO	6	30%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios  
Elaboración M. Flores

**Gráfico 14:** Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.



Fuente: Tabla 16  
Elaboración M. Flores

### **Interpretación:**

De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta: *Tengo mucho trabajo y poco tiempo*

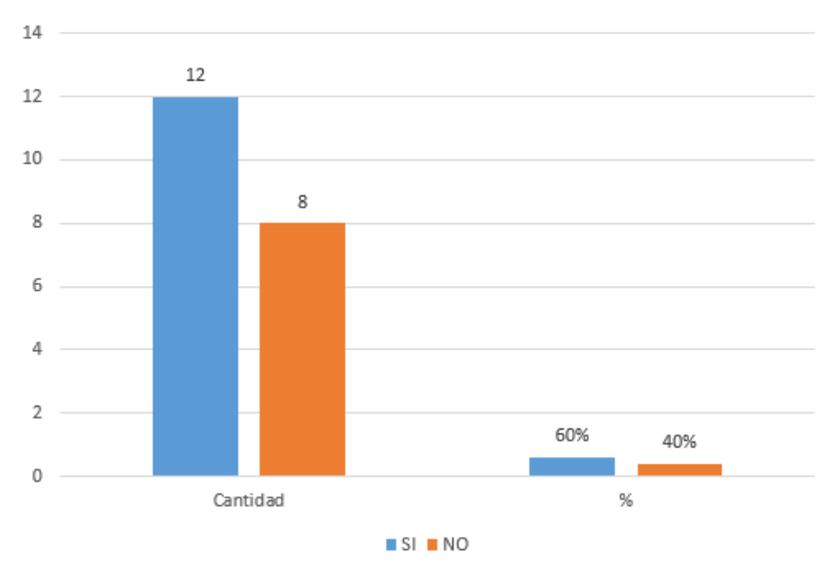
para realizarlo, el 70% contestó que, si tienen mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo y el 30% contestó que no, lo cual nos indica que en algunos casos les falta tiempo para realizar sus labores.

**Tabla 17:** Mi institución es lugar relajado para trabajar

	Cantidad	%	% acumulado
SI	12	60%	60%
NO	8	40%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios  
Elaboración M. Flores

**Grafico 15:** Mi institución es lugar relajado para trabajar



Fuente: Tabla 17  
Elaboración M. Flores

**Interpretación:**

De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta: *Mi institución es lugar relajado para trabaja*, el 60% contestó que, si tienen un lugar relajado para trabajar y el 40% contestó que no, lo cual nos indica que su lugar de trabajo es relajado, esto cuando planifican

bien sus labores.

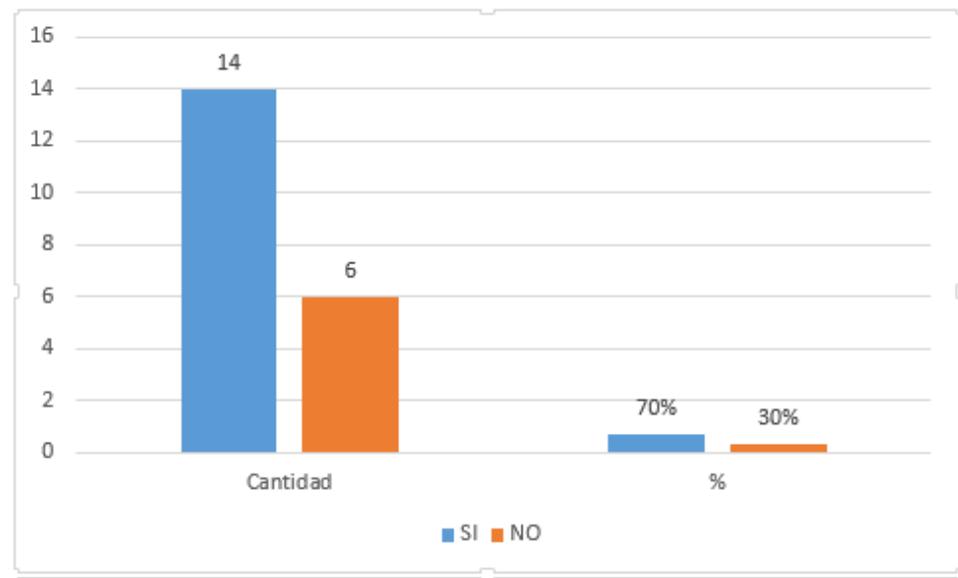
**Tabla 18:** Muchos de los trabajadores de la empresa, sufren un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.

	Cantidad	%	% acumulado
SI	14	70%	70%
NO	6	30%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios

Elaboración M. Flores

**Grafico 16:** Muchos de los trabajadores de la empresa, sufren un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo



Fuente: Tabla 18

Elaboración M. Flores

### Interpretación:

De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta: *Muchos de los trabajadores de la empresa, sufren un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo*, el 70% contestó que SI que los trabajadores sufren un alto índice de estrés y el 30% contestó que NO, lo cual

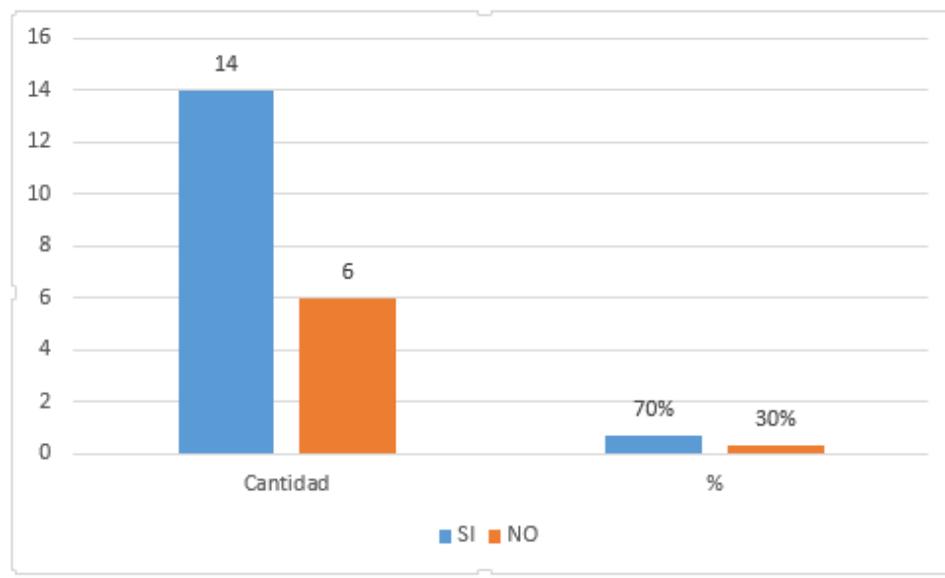
nos indica que en algunos casos los trabajadores llegan a estresarse debido a la exigencia en el trabajo y el cumplimiento del mismo.

**Tabla 19:** Me siento como si nunca tengo un día libre.

	Cantidad	%	% acumulado
SI	14	70%	70%
NO	6	30%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios  
Elaboración M. Flores

**Gráfico 17:** Me siento como si nunca tengo un día libre



Fuente: Tabla 19  
Elaboración M. Flores

**Interpretación:**

De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta: *Me siento como si nunca tengo un día libre*, el 70% contestó que, si a veces se siente que no cuentan con un día y el 30% contestó que no, lo cual nos indica que al tener estrés consideran que no cuentan con un descanso apropiado, esto cuando tienen que realizar entregar inmediatas.

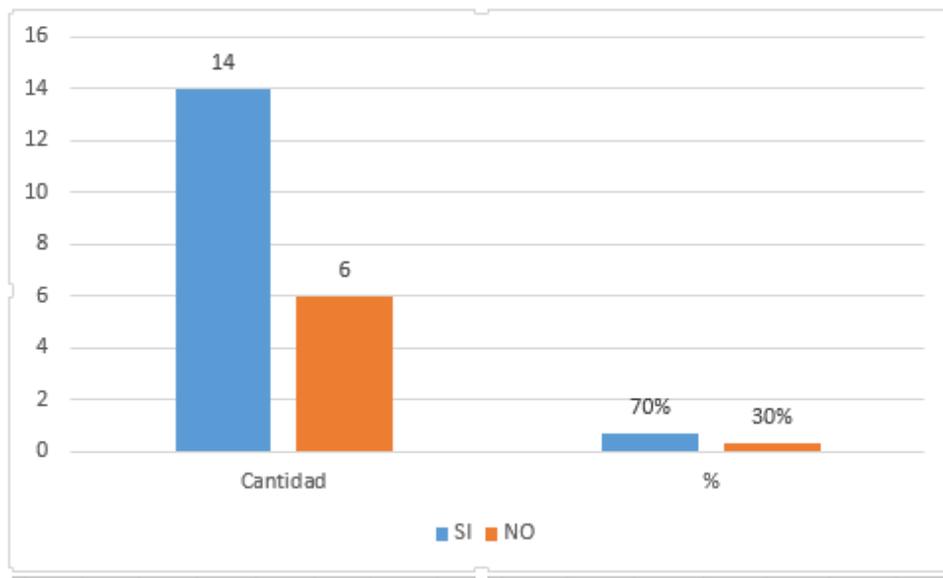


**Tabla 20:** Para desempeñar las funciones de mi puesto debo hacer algo adicional y retador en el trabajo.

	Cantidad	%	% acumulado
SI	14	70%	70%
NO	6	30%	100%
	20	100%	

Fuente: encuesta a microempresarios  
Elaboración M. Flores

**Grafico 18:** Mucho de los trabajadores de mi empresa de mi nivel, sufren un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo



Fuente: Tabla 20  
Elaboración M. Flores

**Interpretación:**

De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta: *Para desempeñar las funciones de mi puesto debo hacer algo adicional y retador en el trabajo.* el 70% contestó que sí que para cumplir sus funciones tienen que realizar algo adicional y el 30% contestó que no, lo cual nos indica que los trabajadores pueden y están predispuestos a realizar

algo adicional que ayude a mejorar su desempeño.

## **5.2 Análisis de los Resultados**

El presente estudio tiene como objetivo principal describir el perfil de los administradores y representantes legales en el ejercicio y uso del liderazgo en las mypes del sector servicios, relacionándolo además con los antecedentes y bases teóricas que se utilizaron en esta investigación, se puede decir lo siguiente;

Silva, A. (2015), en su trabajo de Tesis Titulada “Liderazgo Transformacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los funcionarios de la Subgerencia de Vinculación, Capacitación y Desarrollo de la EP PETROECUADOR”, luego de realizada su trabajo de campo realiza las siguientes recomendaciones: Potencializar la práctica de estilos de liderazgo activos (transformacionales) a través de conductas como la Estimulación Intelectual y la Motivación Inspiracional, que involucren a los colaboradores permitiendo su desarrollo profesional y generando satisfacción en la relación líder-subordinado, basado en ello y a través de los resultados obtenidos en la encuesta (Tablas 6 y 7) los líderes manifiestan interés en lograr que esto se cumpla dentro de sus empresas, para ello es necesario que la alta dirección se comprometa a su desarrollo personal y profesional para el logro de objetivos.

Algo muy importante dentro del concepto de Liderazgo es retribuir no por el esfuerzo sino por los resultados dentro de un trabajo en equipo donde el principal guía sea el líder. En si para dar a la empresa un enfoque de calidad es necesario elaborar un proceso educativo que requiere compromiso, capacitación, entrenamiento, motivación, participación y autocontrol. Es la creación de una cultura de la empresa, lo cual

requiere técnicas y métodos de cambio por cada una de las personas que integren la organización.

De acuerdo al objetivo específico: Evaluar las características del clima laboral con enfoque del liderazgo en los micros pequeñas empresas del sector servicios, rubro Agencias de servicios generales, en el distrito de Calleria año 2018 y en relación al resultado obtenido en las tablas 11, 13,14 y 15, se puede inferir que el clima laboral de las mypes del rubro está bien encaminado lo cual favorecerá la permanencia, el crecimiento y la rentabilidad de las mypes, esto concuerda con lo manifestado por Panduro, K. (2018), en su tesis titulada: “Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, Año 2018”, en donde manifiesta que la mejora del clima organizacional promueve un mejor desempeño laboral en los trabajadores, esto a su vez se relaciona con lo afirmado por Castillo, R. (2018). En Liderazgo y clima organizacional en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017, donde infiere que existe una relación directa y significativa entre las variables liderazgo y clima organizacional o clima laboral, ya que este dependerá del estilo de conducción que tenga el líder para fortalecerse o caso contrario resquebrajarse esto en perjuicio de la organización que se detendrá y no conseguirá llegar a los objetivos propuestos.

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 CONCLUSIONES

De acuerdo al presente proyecto de investigación elaborado, se concluye que las mypes del sector servicios, rubro Agencias de servicios generales Calleria año 2018.

- De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta: *A mi jefe lo que más le interesa son los resultados, es decir que las cosas se hagan.* El 75% contesto que SI que los jefes se interesan por los resultados y el 26% contesto que NO, lo cual nos indica que los lideres están enfocados más en el resultado que en el modo de en qué se hacen las cosas.
- De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta; *Mi jefe siempre brisca estimular mi trabajo y se preocupa por mi desarrollo.* El 80% contesto que SI que los jefes se preocupan por el desarrollo personal y profesional y el 20% contesto que NO, lo cual nos indica que los lideres trabajan por el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores esto mediante estímulos.
- De 20 trabajadores encuestados ante la pregunta *A mi jefe le preocupa y hace muchas cosas para mantener un buen ambiente de trabajo* El 70% contesto que, los jefes se preocupan por mantener un buen ambiente de trabajo y el porcentaje restante contesto de manera negativa, lo cual nos indica que los lideres trabajan por mantener un buen ambiente de trabajo.

Finalmente, en relación al objetivo general Describir las principales características de la gestión con el enfoque del liderazgo en las mypes del sector servicios, rubro agencias de servicios generales. se ha podido determinar que

las empresas del rubro tienen interés en el liderazgo, aunque aún no está bien desarrollado, pero si existe la tendencia a buscar la mejora paulatina de su estilo de liderazgo.

## **6.2 RECOMENDACIONES:**

El incremento de la población de Callería y su expansión urbana, constituyen la principal justificación para nuevos emprendimientos. Para nuestro estudio esto reviste importancia, porque compone varias interrogantes respecto a cómo se organizan, dirigen y se gestionan. Así mismo el papel que cumple un líder en la empresa es de mucha importancia para el crecimiento y cumplimiento de logros de objetivos, esto va de la mano con el compromiso y la predisposición que tiene cada miembro en la empresa, el líder debe mantener un buen clima laboral y esto es inherente a su liderazgo por ello debe preocuparse en mejorar sus condiciones para llegar a ser un líder eficaz.

En si para dar a la empresa un enfoque de liderazgo es necesario elaborar un proceso educativo que requiere compromiso, capacitación, entrenamiento, motivación, participación y autocontrol. Es la creación de un grupo homogéneo donde todos trabajen para el logro de un mismo objetivo, esto con una guía del líder, el cual tendrá técnicas y métodos de cambio por cada una de las personas que integren la organización.

## **7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Amorós, E. (2007) Comportamiento Organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Lambayeque, Perú: Escuela de Economía USAT.
- Araujo, J. (2016), *Estudio del liderazgo transformacional en la construcción de edificaciones en el distrito metropolitano de Quito*, Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración. Universidad Central de Ecuador. Quito - Ecuador.
- Blanchard, K. & Hodges, P. (2006) Un Líder como Jesús, Grupo Nelson, Nashville, Tennessee, Estados Unidos de América.
- Castillo, W. (2018) *Gestión bajo el enfoque de liderazgo en las MYPES del sector servicios rubro empresas de seguridad, distrito Trujillo 2017 y propuesta de mejora* Tesis para optar el grado de licenciado en Administración en la Universidad Católica los ángeles de Chimbote. Filial Trujillo-Perú
- Charqui, R. (2016) *Caracterización del Liderazgo Participativo en las en la Micro y Pequeña empresa del sector comercio rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco del mercado central del distrito de Huaraz 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote filial Huaraz – Perú
- Código de Ética para la Investigación V001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH católica, de fecha 25 de enero de 2016. Chimbote – Perú.
- Delgado, R, (2018), *Caracterización de la competitividad y liderazgo de las MYPES rubro gimnasios del centro de Piura 2018*, Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, Universidad católica los Ángeles de Chimbote filial Piura – Perú.

- Flores, K. (2018). *Relación entre liderazgo directivo y gestión del personal según los docentes de la Institución Educativa Emblemática Coronel Pedro Portillo, Callería 2018*, Tesis para optar al grado académico de Maestra en Administración de la Educación, Universidad Cesar Vallejo, Filial Ucayali-Perú.
- Hazy, J.K, Goldstein, J.A, & Lichtenstein, B.B. (2007). *Complex Systems Leadership Theory. New Perspectives from Complexity Science on Social and Organizational Effectiveness*. Mansfield, MA, USA: Isce.Choi, T., Dooley, J.K.
- Hernández, J. (2013), *El Liderazgo Organizacional: Una aproximación desde la perspectiva etológica*. Trabajo de grado para optar el título de Magister en Dirección y Gerencia de Empresa. Sexta Cohorte, Facultad de Administración. Universidad del Rosario. Bogotá D.C.
- Hernández, R., et.al. (2024) *Metodología de la Investigación* Sexta edición. México DF. - México. Editorial Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Horna, C. (2017). “Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de artículos de ferretería, de la ciudad de Otuzco 2016”, Tesis para optar el título de licenciada en Administración, Universidad Católica los ángeles de Chimbote. Filial Trujillo-Perú.
- Juárez, F y Contreras, F. (2012). *Liderazgo y complejidad. Conceptualizaciones e implicaciones para la organización actual*. Bogotá: Editorial Académica Española. U.S.A

- Lema, M. (2017) *El Liderazgo Transformacional como variable de influencia en el desempeño de Organizaciones de Economía popular y solidaria: Estudio de caso: Red de Productores Agroecológica del Autro – Provincia del Azuay – Ecuador, 2015 – 2016* tesis previa a la obtención del título de: Magíster en gestión del desarrollo local comunitario, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador
- Panduro, K. (2018). *Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, Año 2018*, Tesis para optar el grado de licenciada en administración, Universidad católica los Ángeles de Chimbote, filial Pucallpa-Perú.
- Silva, A. (2015), *Liderazgo Transformacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los funcionarios de la Subgerencia de Vinculación, Capacitación y Desarrollo de la EP PETROECUADOR*, Tesis para optar el grado de Psicóloga industrial, en la Universidad central del Ecuador- Ecuador
- Soria, L. & Tejada, J. (2018), *El liderazgo y su influencia en el clima organizacional en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016* tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Nacional de Ucayali, Ucayali – Perú.
- Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica* 4° Edición. México DF. - México. Editorial Limusa S.A. de CV.

## ANEXOS

### 1. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.10	400 hojas	400.00
• Fotocopias	0.05	500 hojas	50.00
• Empastado	40.00	01 unidad	40.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	14.00	02 millares	28.00
• Lapiceros	0.50	01 docena	7.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			624.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	150.00	Psaje. Km. 60	150
<b>Sub total</b>			150.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			674.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.0 0	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.0 0	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.0 0	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.0 0	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.0 0	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			674,00
<b>Total (S/.)</b>			<b>1202.00</b>

Elaboración M. Flores.

## 2. Cronograma de Actividades

Para llevar adelante la realización de la investigación, se sigue el cronograma que se presenta a continuación:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2018								Año 2019							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x	x	x	x												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				x												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				v												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					x	x										
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información							x									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							x									
8	Recolección de datos								x	x							
9	Presentación de resultados										x	x					
10	Análisis e Interpretación de los resultados												x				
11	Redacción del informe preliminar													x			
13	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													x			
14	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													x			
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación													x	x		
16	Redacción de artículo científico													x			

Fuente: Elaboración M. Flores

3. Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y personal a cargo de las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS.

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado. **“GESTION CON EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, EN AGENCIAS DE SERVICIOS GENERALES, DEL DISTRITO DE CALLERIA, AÑO 2018.**

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello se le agradece por su colaboración.

Encuestador(a):..... fecha...../...../.....

### **I. Datos generales**

1. Grado de instrucción.

1. Primaria
2. Secundaria
3. superior
4. Profesión

2. ¿Cuántos años tiene su empresa en el mercado?

De (1) a (4) años      de (4) a (6) años      de (7) a más

### **II. Liderazgo**

3. A mi jefe lo que más le interesa son los resultados, es decir que las cosas se hagan.  
(SI)                      (NO)

4. A mi jefe le preocupa y hace muchas cosas para mantener un buen ambiente de trabajo.  
(SI)                      (NO)

5. Mi jefe siempre busca estimular mi trabajo y se preocupa por mi desarrollo

- personal y profesional.  
(SI) (NO)
6. Puedo ejecutar ideas innovadoras en mi trabajo.  
(SI) (NO)
7. He realizado cambios positivos e importantes en esta empresa.  
(SI) (NO)
8. Mis compañeros y yo trabajamos de manera efectiva.  
(SI) (NO)
9. En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.  
(SI) (NO)
10. Siento que trabajo que forma parte de un equipo que trabaja en una meta en común.  
(SI) (NO)
11. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.  
(SI) (NO)
12. Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal.  
(SI) (NO)
13. Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.  
(SI) (NO)
14. Mi institución es lugar relajado para trabajar  
(SI) (NO)
15. Mucho de los trabajadores de la empresa, sufren un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.  
(SI) (NO)
16. Me siento como si nunca tengo un día libre.  
(SI) (NO)
17. Para desempeñar las funciones de mi puesto debo hacer algo adicional y retador en el trabajo.  
(SI) (NO)

18. ¿Cuándo hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato?

(SI) (NO)

19. Puedo contar una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.

(SI) (NO)

20. Mi jefe me pone como ejemplo de lo que se puedo hacer.

(SI) (NO)

21. Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace saber.

(SI) (NO)

22. La única vez que se habla sobre sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.

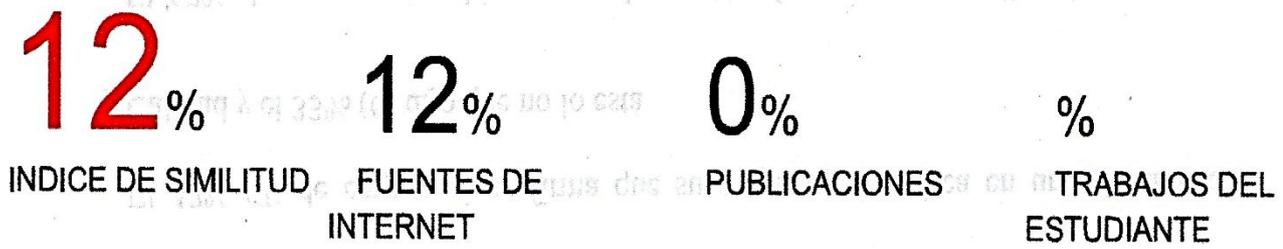
(SI) (NO)

# informe

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---



---

## FUENTES PRIMARIAS

---



---

Excluir citas      Activo      Excluir coincidencias      < 4%

Excluir bibliografía      Activo