



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO Y
MOTIVACION DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO
RUBRO HOSPEDAJES EN PUERTO PIZARRO DISTRITO
DE TUMBES, AÑO 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

MACEDA ZAPATA KAROLIN ISABEL

ORCID: 0000-0002-8522-3398

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Maceda Zapata, Karolin Isabel

ORCID: 0000-0002-8522-3398

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

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de
Administración, Tumbes, Perú

JURADO

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. GALVANI GUERRERO GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA
MIEMBRO

MGTR. DOMINGO MIGUEL VILLARREYES GUERRA
MIEMBRO

MGTR. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme por el buen camino y ayudarme a la formación de mi carrera. A mi Padres por su apoyo incondicional, a mi familia y a mi Novio por su apoyo y estar siempre conmigo más ahora en los momentos más importantes de mi vida.

A la ULADECH – católica por formarnos como profesionales.

A las MyPes, por permitirme realizar mi investigación.

Al DTI Escobedo Gálvez, José F. por sus enseñanzas y su involucramiento en mi investigación.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a Dios, el creador de todas las cosas por permitirme estar aquí presente dándome fortalezas para poder salir adelante a pesar de las adversidades.

También le agradezco por darme una grandiosa familia y a mi novio quienes también le dedico este trabajo, por su apoyo, pero en primer lugar a mi madre por sus consejos, comprensión, amor y ayuda incondicional en los momentos difíciles y ayudarme con los recursos necesarios para hacer realidad mis estudios profesionales; forjando siempre en mí altos valores, principios indisolubles y carácter templado.

Agradeciéndole infinitamente su confianza en mí y entregarme la educación anhelaba para cumplir poco a poco mis objetivos trazados. Así mismo dedico este trabajo a mi docente tutor y su apoyo profesional en el desarrollo de mi formación profesional.

RESUMEN

En la presente Investigación denominada “Caracterización del liderazgo y motivación de las Mypes del sector servicio rubro hospedajes en puerto Pizarro distrito de tumbes, 2018”. Tiene como objetivo de investigación determinar la caracterización del liderazgo y Motivación de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes de Puerto Pizarro - Tumbes, 2018. Se formuló la interrogante de investigación ¿Cómo se caracteriza el Liderazgo y la Motivación de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en Puerto Pizarro - Tumbes, 2018? Utilizando una metodología tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental; para una población de 25 trabajadores de las MYPES, aplicando una encuesta como instrumento de recolección de datos; se concluyó que dentro de la variable de Motivación se confirma que el propietario motiva correctamente a sus empleados y según los resultados obtenidos, también utiliza mecanismos para crear iniciativa y se afirma que la motivación se aplica para aumentar el rendimiento de sus trabajadores.

Palabras Claves: Liderazgo, Motivación y MYPES.

ABSTRACT

In the present investigation called "Characterization of the Leadership and Motivation of the Mypes of the service sector, lodging in Puerto Pizarro district of Tumbes, 2018". Its research objective is to determine the characterization of the leadership and Motivation of the MYPES, sector service lodging business of Puerto Pizarro - Tumbes, 2018. The research question was formulated. How is the Leadership and Motivation of the MYPES characterized, sector service sector lodgings in Puerto Pizarro - Tumbes, 2018? Using a descriptive type methodology, quantitative level and non-experimental design; for a population of 25 workers of the MYPES, applying a survey as an instrument of data collection; it was concluded that within the Motivation variable it is confirmed that the owner correctly motivates his employees and according to the results obtained, he also uses mechanisms to create initiative and affirms that the motivation is applied to increase the performance of his workers.

Keywords: Leadership, Motivation and MYPES.

ÍNDICE

| | |
|------------------------------------------------------------|------|
| TÍTULO..... | i |
| EQUIPO DE TRABAJO..... | ii |
| HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR..... | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DEDICATORIA..... | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| ÍNDICE | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. REVISIÓN DE LITERATURA | 7 |
| 2.1. Antecedentes | 7 |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales..... | 7 |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales | 8 |
| 2.1.3. Antecedentes locales..... | 10 |
| 2.2.1. Liderazgo | 12 |
| 2.2.2. Motivación | 16 |
| 2.2.3. MyPes..... | 20 |
| 2.2.4. Hospedajes | 21 |
| 2.2.5. Trabajadores..... | 22 |
| III. HIPÓTESIS..... | 23 |
| IV. METODOLOGÍA | 24 |
| 4.1. Diseño de investigación | 24 |
| 4.2. Población y muestra..... | 24 |
| 4.3. Definición y operacionalización de variables | 24 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 26 |
| 4.5. Plan de análisis | 26 |
| 4.6. Matriz de consistencia..... | 27 |
| 4.7. Principios éticos | 29 |
| V. RESULTADOS..... | 30 |
| 5.1. Resultados | 30 |
| 5.2. Análisis de resultados | 32 |
| 5.2.1. Respecto a las características de liderazgo: | 32 |

| | |
|------------------------------------------------------------|----|
| 5.2.2. Respecto a las características de motivación: | 33 |
| VI. CONCLUSIONES | 35 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 36 |
| ANEXOS | 40 |
| Anexo 01: Encuesta | 40 |
| Anexo 02: Álbum de fotografías | 41 |
| Anexo 03: Turnitin | 42 |

I. INTRODUCCIÓN

En México, se realizaron varias investigaciones y una de ellas se realizó en una industria maquiladora menciona que el liderazgo es visto como un concepto importante que fue captado por investigadores es una parte fundamental en la competitividad dentro de la organización, abarca cómo se gestiona el éxito empresarial, el liderazgo depende mucho del crecimiento empresarial, los directivos de la organización se interesan en el desarrollo de las capacidades de cada empleado y así mismo medir su rendimiento, es importante mencionar que el liderazgo se relaciona con la satisfacción dentro de la organización se tomó como interés para encargados académicos que el liderazgo se muestra como una ventaja potencial. (Mendoza, Uribe, & García, 2014).

En Venezuela, se planteó una investigación donde menciona que La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo realizó un estudio que habla sobre la importancia de la colaboración de los empleados incluyendo procesos de entrenamiento donde genera motivación a los trabajadores, así mismo menciona que se debe utilizar el tiempo libre para que los trabajadores puedan efectuar programas de motivación y de la misma forma obtener comprobación evidenciando que el empleado cuenta con buena salud, menciona que la motivación laboral se centra en la satisfacción de las necesidades de cada empleado dentro de las organizaciones. En las empresas les resulta más conveniente consentir permisos o licencias para evitar tipos de enfermedades causadas por el cansancio o exceso de trabajo y así no obtener un mal clima laboral donde afecta directamente la productividad de los trabajadores dentro de la organización ayuda también en el bienestar del mismo. (Dionielvy, 2011).

En España, se planteó una investigación en una empresa sin fines de lucro llamada Asprosa donde se determinó que la motivación intrínseca y extrínseca se utiliza para colaborar en la emisión de nuevos conocimientos para los trabajadores que necesitan ser dinámicos, interactivos, extrovertidos de esa forma poder conseguir una mejora en la eficiencia en los trabajadores, en esta investigación se manifestó que la empresa Asprosa cuenta con un porcentaje de trabajadores discapacitados quienes tienen un largo trayecto laboral y demostraron un elevado desarrollo brindando una amplia prestación de servicios y así satisfacer todas aquellas necesidades y diversas demandas durante el periodo de tiempo para ejecutar labores, finalmente se determinó que esta evaluación se toma en cuenta el tipo de organización que constituye, donde se aplicará un método de motivación. (Martin, Martin, & Trevilla, 2009).

En Pucallpa, en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia se realizó un estudio sobre el liderazgo transformacional donde menciona que es una variable muy importante como parte fundamental para realizar una investigación sobre problemas planteados dentro de la institución, como consecuencia se determinó que el liderazgo es ventajoso y razonable en la captación de los mismos docentes de la propia universidad, el liderazgo es de principal ayuda en el proceso de transformar un gran líder alcanzando un nivel elevado de motivación mostrando buenos valores y moral dentro de la universidad, si hablamos de contexto el Ministerio de Educación (MINEDU), determina el liderazgo dentro del clima organizacional como un papel importante para el desarrollo institucional. (Oseda, Chavez, & Castro, 2016).

En Chiclayo, en la investigación que se realizó en el Marco del Buen Desempeño Directivo manifestó que el liderazgo es fundamental porque así

muchos docentes determinaran cuál es su compromiso dentro de la misma institución así mismo cada docente alcance de manera eficiente un mejor rendimiento académico, el MBDD establece firmeza, autoridad y competencia como una característica fundamental para llevar a cabo el proceso de transformación y lograr el máximo éxito como docente, también se manifestó características sobre el comportamiento de un buen líder, un medio importante es la comunicación donde permite que un líder se comunique y transmita información, principales ideas, distintas opiniones, definiciones o desacuerdos que son de suma importancia para el entorno social y promover el liderazgo dentro de la institución. (Cabrejos & Torres, 2014).

En Puno, se realizó una investigación en la Dirección Regional de comercio Exterior donde menciona la relación de motivación con los trabajadores y determina que es una parte fundamental en el desarrollo del personal con la finalidad de lograr metas y un grado de desarrollo de la organización, DIRCETUR también menciona que lograría mantener buenas condiciones al momento de obtener los logros de la misma manera poder facilitar bienestar y que los trabajadores tengan un mejor nivel de satisfacción al momento de ejecutar sus actividades laborales dentro de la institución, eso ayudara el aumento de desarrollo organizacional, la institución brindara un mejor servicio ya sea externo o interno también mejora el nivel de competencia y finalmente menciona que la motivación influye en la mejor eficacia de los trabajadores quienes son parte fundamental para el éxito de la institución. (Charaja & Mamani, 2014).

En Tumbes, se realizó un estudio en la Dirección Regional de Agricultura de Tumbes que cuenta con un número de empleados donde se realizó un cuestionario para poder medir el nivel de motivación que tienen sus trabajadores

donde dio como resultado que la motivación influye en su mayor porcentaje en el desempeño laboral, se determinó en esta investigación el resultado que se consiguió con respecto a la evaluación teniendo como resultado que si la motivación se aplica de forma positiva se podrá conocer si los trabajadores cumplen sus funciones de forma correcta, logrando un nivel medio implicando un buen desempeño laboral. (Parra & Tineo, 2019).

En Aguas Verdes, en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes se realizó una investigación a un grupo de empleados los cuales dieron como resultado a la encuesta que la variable de motivación consiste en medir la satisfacción laboral y llega a ser como un indicador positivo, también se consiguió como resultado que la variable motivación tiene un alto nivel de dominio para conseguir una satisfacción laboral positiva, finalmente menciona que el estudio causa que su influencia tenga participación dentro del nivel de satisfacción en los trabajadores de la municipalidad distrital de aguas verdes eso se debe a las continua rotación de área de gerencia a lo largo de los años. (Del Rosario & Huaman, 2018).

En Tumbes, la investigación se realizó a los empleados de hospedajes del distrito de tumbes donde se manifiesta que la motivación que se brinda es positiva ya cual consideran que es una parte fundamental y necesaria, en este caso la motivación se brinda mediante acuerdos dados en su salario, incentivos, disponibilidad de contar con un buen horario y clima laboral también brindando premios por los logros obtenidos, como consecuencia se observó que los empleados se encuentran en buenas condiciones para desempeñar su actividades y se concluye que se encuentran en un alto nivel de satisfacción dando como resultado que la motivación utilizada es la correcta. (Carrillo & Sandoval, 2017).

Tomamos en cuenta las investigaciones anteriores realizaremos de la presente investigación la siguiente interrogante de investigación ¿Cómo se caracteriza el Liderazgo y la Motivación de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en Puerto Pizarro - Tumbes, 2018? Para resolver la interrogante antes mencionada se planteó como objetivo general Determinar la caracterización del liderazgo y Motivación de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes de Puerto Pizarro - Tumbes, 2018. Y de la misma forma se plantearon los siguientes objetivos específicos. Describir la caracterización de liderazgo en las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en Puerto Pizarro - Tumbes, 2018. Describir la caracterización de motivación en las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en Puerto Pizarro - Tumbes, 2018. Se justifica teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento de liderazgo y motivación, teniendo como base relaciones interpersonales, productividad de los trabajadores, calidad de servicio y satisfacción del mismo. (Miller y Salkiu, 2002). Por tal motivo en el campo de la justificación de la presente investigación, se justifica en lo práctico, por que utiliza mecanismos que permite conocer y encaminar al rubro de empresas de hospedajes en puerto Pizarro – Tumbes, desde los aspectos de Liderazgo y Motivación. Tiene una justificación metodológica, por la aplicación sistematizada del proceso de la investigación, encaminada a la detección de datos cuantitativos que determinen las características sin vulneración alguna, y se recogen los datos en un solo momento, en este caso rubro empresas de hospedajes. (Batista, 2006). La investigación del presente trabajo va a permitir poder visualizar como se encuentran hoy en día las empresas de hospedajes así mismo poder aplicar diferentes estrategias para un mejor nivel de clima laboral, saber así mismo el porqué de la calidad en el mercado. Por ende, cada empresa se preocupa que sus

trabajadores y clientes se sientan satisfechos con lo que ofrecen para que estos se sientan cómodos con lo que adquieren ya que los consumidores esperan obtener más de lo que se imaginan. Institucionalmente este estudio beneficiara a la universidad, servirá de aporte para las bibliotecas constituyéndose en una base de consultas para próximas investigaciones que realicen las futuras generaciones de estudiantes, además permitirá a las MyPes el manejo del negocio motivándolo al cambio, para una mejor prestación de los servicios. (Batista, 2006). Se justifica profesionalmente, en la medida en que me permitirá obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se justifica por conveniencia porque permite conocer la realidad del Liderazgo y Motivación del rubro de empresas de hospedajes del distrito de Tumbes, promoviendo el fortalecimiento de los integrantes de las MyPes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Analia, Otero, & Savino, 2015) Según el presente estudio de carácter descriptivo-comparativo tiene como finalidad conocer asociaciones entre Liderazgo Transformacional y Engagement en trabajadores de Salas de Juego de Casino en la ciudad de Mar del Plata. Se plantean como objetivos particulares: describir el Liderazgo Transformacional en personal directivo, describir los niveles de Engagement en personal operativo y analizar asociaciones entre niveles de Liderazgo Transformacional y niveles de Engagement. El paso de los tesisistas por la asignatura Psicología Laboral los motivó a indagar respecto de los estilos de Liderazgo y el Engagement, temáticas que resultaron interesantes para explorar en virtud de la repercusión que estos factores tienen en la salud mental de los trabajadores, así como también en el rendimiento de las organizaciones.

(Amaguaña, 2015) Según el presente estudio de Investigación sobre *“análisis de los estilos de liderazgo y su incidencia en el clima laboral en los servidores públicos de los diferentes departamentos del Consep Matriz-Quito”* Psicología Industrial, específicamente Liderazgo y Clima Laboral. El objetivo fundamental determinar si los estilos de liderazgo inciden directamente en el clima laboral de los servidores públicos del CONSEP. La hipótesis plantea que El estilo de liderazgo incide directamente en el clima laboral del personal. El fundamento teórico gira sobre el criterio de Robert Blake y Jane Mouton, quienes con el modelo del Grid Gerencial se proyectaron a encontrar en qué punto se encontraba la organización respecto a la teoría “X, Y” de Douglas McGregor en base al establecimiento del estilo de liderazgo dentro de la malla gerencial. Investigación

es correlacional, no experimental-transversal. Los resultados permiten concluir que los estilos de liderazgo, presentes en la institución investigada, CONSEP – QUITO, inciden significativamente y de manera directa en el clima laboral, en que se desenvuelven sus servidores; con la recomendación de analizar los estilos de liderazgo que se manejan en la institución.

(Berardi, 2015) Según el estudio “*motivación laboral y engagement*” Tuvo como objetivo general Identificar la relación existente entre Motivación laboral y Engagement, entendiendo por engagement como “un estado mental positivo de realización, relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” y una problemática ¿Existe relación entre Motivación Laboral y Engagement?, El presente trabajo es del tipo exploratorio pues intenta indagar acerca de qué tipo de la relación existe entre Motivación laboral y Engagement identificando y comparando las variables intervinientes en cada uno de ellos. El estudio se llevará a cabo en una dependencia de la Administración Pública Nacional de la ciudad de Mar del Plata. Se concluyó que los resultados obtenidos nos permiten afirmar en primer lugar que existe relación entre Motivación Laboral y Engagement y que la relación existente entre ambos conceptos es una relación directa ya que para valores medios y altos de motivación se obtuvieron valores medios y altos de engagement, y al aumentar los niveles de motivación también aumentaron los de engagement.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Yana, 2019) La presente investigación denominada “*motivación y desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018*” tuvo como objetivo: determinar como la motivación incide en el desempeño laboral del personal de la Superintendencia

Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018. La motivación ayuda a describir la conducta de las personas en el trabajo, y tengan un buen rendimiento y llegue alcanzar los objetivos y metas. La investigación fue de un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, diseño descriptivo no experimental transversal, se trabajó con una población finita, realizándose encuestas a los trabajadores con el instrumento del cuestionario validados por criterio de jueces. Durante esta investigación se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es bajo, para su desempeño laboral en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja, los resultados obtenidos durante la investigación determinan que la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores.

(Crespo & Pardo, 2017) El presente trabajo de investigación tiene como propósito central analizar las relaciones entre el “*liderazgo transformacional y el clima organizacional en el departamento de soporte técnico de la empresa Grupo VisualCont S.A.C. SJL, 2015*”; la investigación fue de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental y para medir el liderazgo transformacional y el clima organizacional se utilizó como instrumento el cuestionario cerrado, con preguntas estructuradas de tal manera que al informante se le ofrecen sólo determinadas alternativas de respuestas. Este tipo de cuestionarios sirven obtener información y obtener la recolección de datos para validar ambas variables, sus respectivas dimensiones y sus indicadores. La población objeto de la investigación fue de 10 trabajadores de la empresa, cuya muestra también es de 10 trabajadores según la calculadora de muestras de Economic & Marketing S.C., con un nivel de confianza del 95% y un margen de

error del 5%. Los resultados indican que existen correlaciones significativas y positivas entre el Liderazgo Transformacional y el Clima Organizacional.

(Duarte, 2016) En la presente investigación denominada “*caracterización del estilo del liderazgo carismático en las Micro Y Pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de artículos de joyería en el distrito de Huaraz, 2015*” tuvo como objetivo general: Describir y determinar las principales características del estilo del liderazgo carismático, La investigación fue cuantitativa descriptiva no experimental (Transaccional o transversal), para el recojo de la información se determinó una población de 11 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas aplicando la técnica de la encuesta. Finalmente se concluye que la mayoría de las MYPE encuestadas expresan la inexistencia de empatía entre el líder y colaborador, por lo que los empresarios consideran que el liderazgo carismático es limitado y no proporciona solución a los problemas de desconfianza e inseguridad de los seguidores, ya que las MYPE no aplican dicho liderazgo para mejorar la personalidad, la calidad de servicio y la satisfacción de los colaboradores.

2.1.3. Antecedentes locales

(Yrigoyen, 2019) En la presente investigación denominada denominado “*Caracterización de la capacitación y liderazgo de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el mercado de Tumbes, 2018*” Tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización de la capacitación y liderazgo de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el mercado de Tumbes, 2018, y su enunciado de investigación: ¿Cuáles son las características de la capacitación y liderazgo de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el mercado de Tumbes, 2018? Utilizando como metodología el tipo de investigación descriptivo, nivel

cuantitativo y diseño no experimental, y mediante la utilización de la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos para una población de 39 trabajadores de las MyPes dedicadas al rubro hospedajes, se concluyó que una de las características de capacitación, se considera que los propietarios escuchan a sus trabajadores, además concluyo que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando muy negativa.

(Herrera, 2018) En la presente investigación tuvo por objetivo general Determinar *“la caracterización de liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018”*.

Haciendo ello que el servicio que brindan dichas empresas distribuidoras sea factible para la comodidad del cliente, para así posteriormente se hace poder determinar diferentes características que ayuden a la competitividad de calidad en el mercado y así poder brindar estrategias para la solución mediante este informe de investigación. Con una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con un población de 39 trabajadores, utilizando la encuesta y cuestionario como instrumentos y técnicas de recolección de datos; se concluyó que los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto, además concluyo que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando muy negativa, por último los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos a asumir nuevos desafíos.

(Rujel, 2015) El presente estudio se investigó *“la relación entre la motivación de logro y el rendimiento académico en los estudiantes de tercero, cuarto y quinto año del nivel secundario de la Institución Educativa “Juan Velasco Alvarado” del caserío la palma del distrito de Papayal - Tumbes, en el año 2014”*; utilizando

como instrumentos la Escala de Motivación de Logro de Pedro Morales y Las Actas de Evaluación Final. Para determinar la relación entre estas dos variables se utilizó el coeficiente de Correlación de Pearson; encontrando que la mayoría (73%) se ubica en el nivel promedio. Por otro lado, en el rendimiento académico el mayor porcentaje (70%) se ubica en el nivel bueno. Se observa que no existe una relación significativa ($p < 0,01$) entre Motivación de Logro y Rendimiento Académico; así mismo, se evidencia correlación significativa entre el área de Educación Religiosa ($p < 0,01$) pero no con las áreas de Matemática, Arte, Ciencia, Tecnología Y Ambiente Comunicación, Educación Física, Formación Ciudadana Y Cívica. Se concluye que la Motivación de Logro no se correlaciona con el Rendimiento Académico de los estudiantes de tercero, cuarto y quinto año del nivel secundario de la Institución Educativa “Juan Velasco Alvarado” del Caserío La Palma Distrito de Papayal – Tumbes, 2014.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Liderazgo

2.2.1.1. Definición:

Si hablamos de liderazgo podemos definirlo como una herramienta fundamental dentro de la organización que constituye diferentes tipos de comportamientos que tiene el ser humano ya que hoy en día la mayoría de organizaciones gestionan para que sus profesionales cuenten con las capacidades necesarias con el fin de contar buenos y mejores profesionales, ya sean técnicos y profesionales, también se manifestó que el liderazgo se involucra en el aprendizaje y como el líder puede moldear sus habilidades para un mejor desarrollo profesional, también tenemos en cuenta que el liderazgo ayuda a las personas que sus situaciones personales les afecte en tu entorno laboral. (Herrera, 2018).

Se realizó un estudio donde define el liderazgo como parte de un programa para visto como una particularidad, una cualidad o una condición, el cual actualmente es visto con diferentes definiciones. En el principio se ve el liderazgo como un interés individual, pero con diversos estudios se manifestó que un líder demuestra signos de personalidad y cualidades para ser un buen líder y esto tiene como base la teoría de los rasgos. (Contreras, 2008).

Definimos el liderazgo como una forma de encabezar un equipo de personas ya sea social o colectivo, así mismo define las aptitudes más semejantes a las personalidades de un líder y conocer sus capacidades para saber de qué forma favorece y como pueda guiar y liderar a un equipo de trabajadores, ser un líder implica ser una persona proactiva y comunicativa que influya de forma interpersonal y ayuda en el proceso de descubrir nuevas habilidades de comunicación en sus empleados y así poder lograr buenos resultados y un crecimiento de la organización. (Quijano, 2003).

2.2.1.2. Características:

El liderazgo cuenta con varias características principales en primer lugar tener la capacidad de escuchar a los demás y mantener un grupo unido, tiene que ser un líder concentrado y servidor, poseer un aire positivo, tiene que ser un líder concentrado en dar iniciación, confiar en las personas a su alrededor, contar con buena comunicación con los demás, no buscar culpables cuando se presenten dificultades y aceptar la responsabilidad, también trabajar en equipo, todo líder deber ser positivo que le apasione, ser un líder que se ponga en los zapatos del otro, ser solidario, ser un buen examinador, alentador y dinámico, con intenciones al cambio y renovador. (Talledo, 2018).

Existen diferentes características que se asigna al Liderazgo, tales como: los líderes suelen medir cuáles son sus fortalezas y debilidades, todo líder deberá descubrir cuáles son sus cualidades y sus mejores destrezas brindando apoyo a sus trabajadores, también se establecen una variedad de características que todo líder debe tener, tiene que ser un líder encargado de sus responsabilidades quiere decir debe ser un líder comprometido y siempre dar buen testimonio de sí mismo y ser colaborador con las personas a su cargo, todo líder tiene que tener vocación, ser comunicativo. Un líder tiene como característica ser comprometido con su trabajo, protector, tener buenos valores, respetando las creencias y opiniones de los demás, tener como meta hacer que sus colaboradores se comprometan con sus proyectos y actividades brindadas, forma parte de encabezar un equipo y darle importancia a conseguir resultados positivos para la organización. (Palomo, 2008).

El liderazgo tiene como característica presentar a un líder de buen carácter, tiene que permanecer en la cabeza de un equipo compartiendo conocimiento, cultura, valores a los miembros de su equipo, un líder no debe ser una persona individualista, pero si debe ser una persona sobresaliente al momento de brindarle interés a temas importantes dentro de la empresa, un líder debe ser organizado y poseer percepción, debe ser un líder bondadoso, el liderazgo te permite dirigir, velar por sus colaboradores, ser una persona motivadora capaz de incentivar a los demás integrantes de su equipo, poseer buenas cualidades así como ser un líder carismático y capaz de mostrar sus habilidades para integrarse dentro de un grupo ocupando un rol importante y siendo un gran líder. (Quijano, 2003).

2.2.1.3. Tipos:

El liderazgo posee dos tipos los cuales son Liderazgo empresarial se menciona que es un líder que pertenece a una empresa donde muestra su capacidad de liderar

dirigiendo e influyendo en el comportamiento del equipo a cargo que mantiene dentro de la empresa, también menciona que ese tipo de líder busca la forma de integrarse dentro de la organización, alcanzando metas organizacionales en colaboración de su equipo de trabajo. Es reconfortarle que existan la manera de elegir qué tipo de líder es apropiado para la empresa, escogiendo conseguir una buena estabilidad debido a las obligaciones individuales y empresariales. Tipo de liderazgo autocrático es quien da órdenes, es un líder positivo, pero también simpatizante, pero este tipo de líder deduce capacidad para premiar o sancionar a sus colaboradores, los principales métodos es que se obedezcan términos importantes dentro de la empresa u organización. (Herrera, 2018).

El autor menciona que existen dos tipos de liderazgo el primero se le conoce como liderazgo Autocrático los describe como una persona que da órdenes y que está a la espera que obedezcan sus órdenes de una manera autoritaria, también tiene como característica que sea un líder positivo, pero es casi imposible ganar una discusión con él, se debe a que tiene la aptitud de recompensar a quien lo merezca, pero suele castigar a quien no sigue sus órdenes, este líder tiene como capacidad el asumir su responsabilidad al momento de tomar una decisiones, también controla, lidera y ayuda a motivar a sus colaboradores y centrarse en su liderazgo. El tipo de liderazgo Democrático, tiene como diferencia liderar tomando en cuenta la opinión de sus colaboradores y toma decisiones consultando con los mismos, de esa misma forma toda acción y decisión tomada será fomentando la participación de sus empleados, este líder es comunicativo, participa en trabajo de equipo, estas características presentan un líder que no solo busca el crecimiento propio si no también el crecimiento de los demás colaboradores y lo más importante el desarrollo de la organización. (Abad, 2018).

Este autor menciona dos tipos de Liderazgo, uno de ellos es Liderazgo Autócrata, es un líder apto para asumir grandes responsabilidades en todo caso se tratará de tomar decisiones complicadas para la empresa, es una persona con iniciativa, lidera, motiva y domina a sus colaboradores, su ambición se centra en lograr crecimiento propio ser alguien competitivo y toma responsabilidad en la toma de decisiones. Un líder Participativo se caracteriza de diferente manera ya que adopta un método diferente utilizando maneras de comunicación fluida con sus colaboradores, para lograr este tipo de liderazgo es necesario enfocarse en la toma de decisiones y señalar una dirección determinada para sus colaboradores siempre consultando las opiniones e ideas de los mismos, un líder participativo es activo, fácil de tratar y sabe escuchar a sus colaboradores, analiza situaciones y ayuda a contribuir en la toma de decisiones de manera positiva. (Quijano, 2003).

2.2.2. Motivación

2.2.2.1. Definición:

Definimos el término motivación como un elemento primordial en las personas es decir es una forma de brindar incentivo para motivar y así posibilitar a los colaboradores que sean capaces de alcanzar sus objetivos, la motivación es parte fundamental para la satisfacción laboral; motivar implica que cada trabajador realice sus labores o tareas de forma eficiente ayuda al crecimiento y mejora del desarrollo organizacional. (Charaja & Mamani, 2014).

Definimos la motivación como una conducta humana que se demuestra de diversas maneras y donde las personas necesitamos explicar cuáles son las bases por la cual las personas se empiezan a relacionar y forman parte de equipos de trabajo, creando comunidades, en una organización se debe observar cuáles son

las diferentes conductas y como validar el comienzo del periodo de vida de una persona y como se desarrolla en su puesto de trabajo. (Dionielvy, 2011).

También podemos definir Motivación como una peculiaridad que la encontramos en la rama de la psicología natural, también se menciona que según investigaciones es una ciencia que sirve como la manera de motivar a los colaboradores de una organización, la motivación ayuda que se conozcan cuáles son las necesidades y factores importantes para las personas y que tipo de motivación se debe utilizar dentro de la entidad. (J. Lopez, 2005).

2.2.2.2. Características:

Motivación está compuesta por varias características una de ellas es Entusiasmo es decir la motivación tiene que ser energética tener un balance entre una persona que muestra insensibilidad o una persona débil es medir la reacción de cada colaborador frente a situaciones tomando decisiones a través de comprobación. En el aspecto Directivo se basa en las habilidades que demuestran los actos de las personas, con respecto a las respuestas que enfrentan cada objetivo personal y como de la misma forma como el individuo se desenvuelve frente a sus necesidades vitales. En el aspecto Inestabilidad la definimos como la acción de cambios en el individuo o cual vendría a ser la condición primordial, es donde se realiza las siguientes interrogantes ¿Cómo se motiva a un colaborador?, ¿Cuál sería el momento indicado para brindarle motivación a un trabajador?, en conclusión, al ser humano se motiva con respecto a su estado de ánimo dentro de la organización o en su vida personal. (Apolo, 2017).

El autor menciona que la motivación consta con 9 peculiaridades las cuales principalmente son Procedimientos psicológicos internos de un individuo, viene a

ser un problema psicótico que sirve para evaluación de la conducta de los mismos y finalmente saber su resultado; prodigio individual esta peculiaridad se entiende como el estimo individual de las personas, pero se afirma que las personas reaccionan a diferentes tipos de estimulación, es de mucha importancia saber a quién va dirigido toda clase de motivación; peculiaridad Complicada nombra que la motivación es un procedimiento complejo que analiza los aspectos de inteligencia inconsciente y lúcido, menciona la motivación Intrínseca y Extrínseca se refiere a los aspectos internos y externos que se afilian al individuo; peculiaridad Premeditada se enfoca en cómo se orienta el individuo plantea sus lograr con una motivación afirmativa; peculiaridad de Generar comportamientos se activan los estímulos fundamentales para generar energía organizacional: peculiaridad de generador de dignidad este factor se refiere a como motivar al colaborador y como se obtiene confianza y crecimiento personal; por último la motivación centrada en la retroalimentación que se enfoca en apoyo laboral como capacitaciones lo cual no busca presionar al trabajador. (Balladares, 2017).

La motivación tiene como característica el procedimiento activo y energético, donde se describe como un procedimiento interno que se centra en el estado motivacional del individuo, la motivación estudia los cambios de estado de ánimos internos y externos de un colaborador y como es su comportamiento libre, esta característica hace referente a los 3 ambientes: primero la consideración en el cambio preciso, la consideración de los cambios que se dan entre los colaboradores y como último ambiente la consideración de los cambios que se dan entre los colaboradores de los diferentes grupos. (Palmero, 2005).

2.2.2.3. Tipos:

Este autor describe dos modelos de motivación la primera es Motivación Intrínseca donde se menciona cuáles son los hechos internos que posee una persona y como debería saber cuál es su estado de ánimo y como debería sentirse bien, según estos hechos denomina como absurda la debilidad de una persona también menciona que el individuo desarrolla comportamientos de exploración, exploración precisa y exploración diferente. Y como segundo modelo es la motivación extrínseca donde menciona que es importante incentivar y recompensar y generar independencia en cuanto al seguimiento de las actividades que realizan en las organizaciones. (Balladares, 2017).

El siguiente autor menciona que existen 3 tipos de Motivación, primero Motivación Intrínseca que se da porque es característica de una persona y tiene como objetivo satisfacer necesidades personales y de la misma forma crecer emocional y personalmente. Segundo la motivación Extrínseca se basa más en buscar intereses motivacionales y mediante incentivos que ofrece la empresa tales como el dinero, línea de carrera, etc. Tercero la motivación Transcendental es un factor motivacional que es a base de la misión de la misma empresa, aquella motivación no suele utilizarse por que simula ser egoísta y solo busca en beneficio de la empresa de interés grupal, pero no vela por el bienestar del trabajador. (Montalvo & Plasencia, 2015).

Este autor define diferentes tipos de motivación. Primero menciona la motivación competitiva la cual estudia la conducta de los colaboradores, pero aumentando su nivel de entendimiento y el colaborador recibe recompensas. Segunda motivación de dominio este tipo de motivación menciona que el colaborador tiene alternativas como escoger opciones en los temas a desarrollar y también poder realizar tareas

dentro de la organización. Tercera motivación Intrínseca que se visualiza en el colaborador cuando escoge temas de interés lo que ayuda a aumentar su aprendizaje y por último la motivación Extrínseca, este tipo de motivación se basa en el aprendizaje lo ven como algo secundario es decir lo más importante es que el colaborador muestre ser útil sin necesidad de ser recompensado y demuestro su desempeño relativamente. (Farias & Pérez, 2010).

2.2.3. MyPes

La ley 28015 es la ley de las micro y pequeñas empresas MyPes esta ley tiene por objetivo desarrollar la competitividad, la formación de las micro y pequeñas empresas por ende también se preocupa que las empresas brinden un buen servicio al mercado con la finalidad de poder subir su productividad para que estas obtengan así una mayor demanda, se dice también que las MyPes solo abarca un límite de trabajadores de acuerdo a ley las micro y pequeñas empresas debe de contar con uno a diez trabajadores, mientras que las pequeñas y medianas empresas cuentan con uno hasta llegar a los cincuenta trabajadores es por ello mismo que para poder realizar nuestro proyecto de investigación debemos de saber el objetivo de esta ley, cuáles son sus beneficios que otorgan a las distintas empresas, las ventas anuales que debe de llegar a tener una MyPe es de ciento cincuenta unidades impositivas tributarias como también las PyMe el monto máximo que deben de llegar a alcanzar son los ochocientos cincuenta unidades impositivas tributarias, los beneficios que llegan a brindar las micro y pequeñas empresas son líneas de estrategias que permiten que las empresas tengan una buena capacitación recalando en ello distintas ideas de aprendizajes y conocimientos acerca de la competitividad para llegar a obtener buena productividad, incentiva a los actores a un buen desarrollo e implementación de

sus instrumentos. El estado se preocupa que las MyPes obtengan buenos resultados facilitando de esta manera a accesibilidad de sectores empresariales que ayuden a la potencialidad de la competitividad otorgando de esta manera nuevos y grandes emprendimientos favorables para las empresas. (Congreso de la República del Perú, 2013)

2.2.4. Hospedajes

Un concepto determinado, ha considerado que los Hospedajes son establecimientos que sus funciones son exclusivamente para brindar servicios de alojamiento, claro que no es un alojamiento permanente si no por un tiempo determinado, menciona que es brinda servicios primordiales que se acomoda a los requisitos de la persona que se va a hospedar, anticipadamente se realiza el pago correspondiente del servicio de alojamiento con precios ya establecidos acorde a la competencia. (E. Lopez, 2018) Además, se alude y se confirma que los hospedajes son establecimientos que se le brinda a una persona, el ingreso al mismo tiene que ser por medio de pago ya sea con efectivo o crédito, también menciona que se puede solo invitar a la persona a pasar, es el hecho de brindar alojamiento y se define cual es la cantidad que se cancela por algunos días, finalmente se realiza el alojamiento y existen varios hospedajes que ofrecen servicio de comedor. (Ugaz, 2018). Por lo tanto, los hospedajes los definen como establecimientos ya sean rurales o turísticos, se define alojamiento de turistas a aquellos establecimientos destinados al rubro turismo y definitivamente se pagan, y se complementan a los servicios básicos como higiene y alimento. Estos lugares presentan diferentes características principales para dar una mejor estadía a los huéspedes. (Vera, 2014).

2.2.5. Trabajadores

El trabajador es un individuo que brinda sus servicios, intelectuales, físicos, profesionales y personales, con el propósito de que cada uno establezcan una relación entre sí, de forma subordinada de manera independiente o que cada uno sea sometido a fuentes directivas y siguiendo normas establecidas y respetando horarios, acatar órdenes de quien contrata sus servicios en este caso se le llamara empleador el mismo realiza un contrato anticipado para que el trabajador realice sus actividades las cuales son pagadas de forma justa. (Astudillo, 2016). Así mismo un trabajador también es definido como un individuo natural, capaz de brindar sus servicios, sus funciones se llevan a cabo en la ejecución de las actividades plasmadas en la empresa, el trabajador realiza sus funciones con instrucciones y es evaluado por su jefe o empleador, las actividades que realiza son recompensadas y pagadas con el salario justo. (Espinoza, 2016). El trabajador es quien realiza algún tipo de trabajo o función que es pagada con un sueldo acorde al mercado, es algunos casos se define como un individuo que realiza funciones de forma independiente el cual se evalúa con forme al desempeño que demuestra, cada trabajador cuenta con habilidades peculiares con el fin de lograr un crecimiento personal y también realizar un mejor trabajo. (Acaro, 2014)

III. HIPÓTESIS

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

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

Dónde:

M = Muestra conformada por los trabajadores.

O = Observación de las variables: Liderazgo y Motivación.

M  O

M: Muestra

O: Observación de la Muestra.

4.2. Población y muestra

La población es finita y estuvo constituida los trabajadores de las empresas de Hospedajes de Puerto Pizarro - Tumbes. La muestra está constituida a criterio del investigador considerando la totalidad de trabajadores. Desempeñando sus funciones de acuerdo a los criterios de inclusión.

Cuadro 1. Población

| Detalle | REGIMEN | #Trabajadores |
|----------------------|----------------|----------------------|
| Bahía Puerto Pizarro | MYPE | 6 |
| San Pedro | MYPE | 6 |
| Playa Hermosa | MYPE | 6 |
| Bayside | MYPE | 7 |

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 02. Operacionalización de variables.

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Liderazgo | El Liderazgo es una herramienta organizacional que se centra en los diferentes comportamientos del ser humano, hoy en día las organizaciones hacen gestión por contar con los mejores profesionales. (Herrera, 2018) | Se pretenderá determinar, describir las características del Liderazgo de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas. | Características del liderazgo | Dirigir Ordenar Toma de decisiones Confianza Responsabilidad Compromiso Carisma Comunicación | Nominal/Ordinal |
| Motivación | La Motivación como el comportamiento humano que se muestra de diversas formas y necesitamos interpretar y explicar como el hombre comienza a relacionarse y así mismo formar parte de grupos y comunidades. (Dionielvy, 2011) | Se pretenderá determinar, describir las características de Motivación de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas. | Características de motivación | Funciones de personal Seguridad de personal Trabajo de campo Supervisión Desempeño Resultados Mecanismos Desafíos | Nominal/Ordinal |

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Alelu, López, & Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los clientes de empresas de hospedajes del distrito de Tumbes, 2018.

Cuestionarios: Se hizo uso de un cuestionario para los diferentes trabajadores y clientes que acuden frecuentemente a las diferentes empresas de distribuidoras con el fin de poder obtener sus aportes y así poder realizar nuestro trabajo de investigación acerca del clima laboral y gestión de calidad.

Observación Directa: Se hizo uso de las diferentes guías, en la cual nos permitió conocer las diferentes opiniones acerca del clima laboral y gestión de calidad del rubro estudiado, y a la vez poder identificar cual es el problema que atraviesan estas empresas en nuestra investigación que vamos a realizar.

Instrumentos: Para García, (2002) El cuestionario vienen a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

Encuestas: Se realizó una encuesta a los clientes de distribuidoras con el objetivo de poder recaudar las diferentes opiniones acerca de las tiendas que laboran, que nos puedan brindar sus conocimientos en relación al clima laboral que tienen las empresas de hospedajes.

4.5. Plan de análisis

Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables Liderazgo y Motivación y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el

instrumento (encuesta), se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, las herramientas utilizadas son los diferentes programas como es el Microsoft Office Word, el Microsoft Office Excel, el Power Point y el Turnitin.

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 03. Matriz de consistencia.

| Formulación del problema | Hipótesis | Objetivos | Variables | Metodología | Escala de medición |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| ¿Cómo se caracteriza el Liderazgo y la Motivación de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en Puerto Pizarro - Tumbes, 2018? | Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández & Baptista, 2017) | <p>Objetivo general: Determinar la caracterización del liderazgo y Motivación de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes de puerto Pizarro - Tumbes, 2018.</p> <hr/> <p>Objetivos específicos: Describir la caracterización de liderazgo en las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en puerto Pizarro - Tumbes, 2018. Describir la caracterización de motivación en las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en puerto Pizarro - Tumbes, 2018.</p> | <p>V1: Liderazgo. V2: Motivación.</p> | <p>Tipo: Descriptivo. Nivel: Cuantitativo. Diseño: No Experimental.</p> | Nominal/Ordinal |

Fuente: Elaboración propia.

4.7. Principios éticos

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en humanos, autonomía, justicia y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017); velando por el cumplimiento de las expectativas que presenta el artículo científico; se aplicó principios éticos como la protección a las personas, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, libre participación y derechos a estar informado, beneficencia no maleficencia y justicia (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019)

V. RESULTADOS

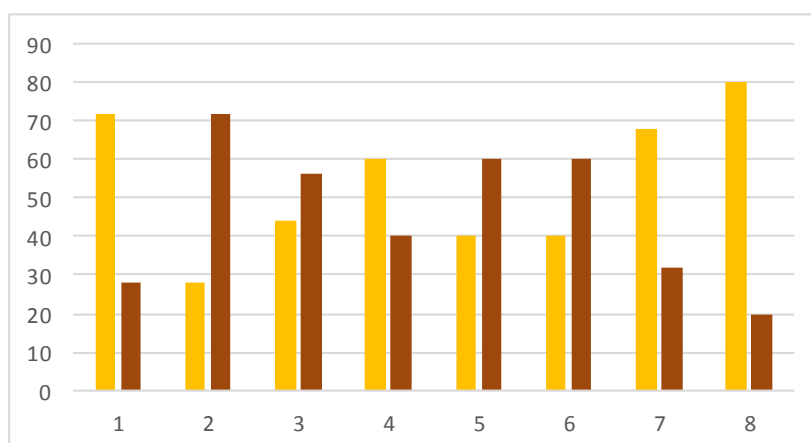
5.1. Resultados

Tabla 1. Características del liderazgo.

| ITEM | SI | % | NO | % |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|
| 1. ¿cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa? | 18 | 72 | 7 | 28 |
| 2. ¿cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes? | 7 | 28 | 18 | 72 |
| 3. ¿cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados? | 11 | 44 | 14 | 56 |
| 4. ¿cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos? | 15 | 60 | 10 | 40 |
| 5. ¿considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos? | 10 | 40 | 15 | 60 |
| 6. ¿considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones? | 10 | 40 | 15 | 60 |
| 7. ¿considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal? | 17 | 68 | 8 | 32 |
| 8. ¿considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita? | 20 | 80 | 5 | 20 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2018.

Gráfico 1. Características del Liderazgo.



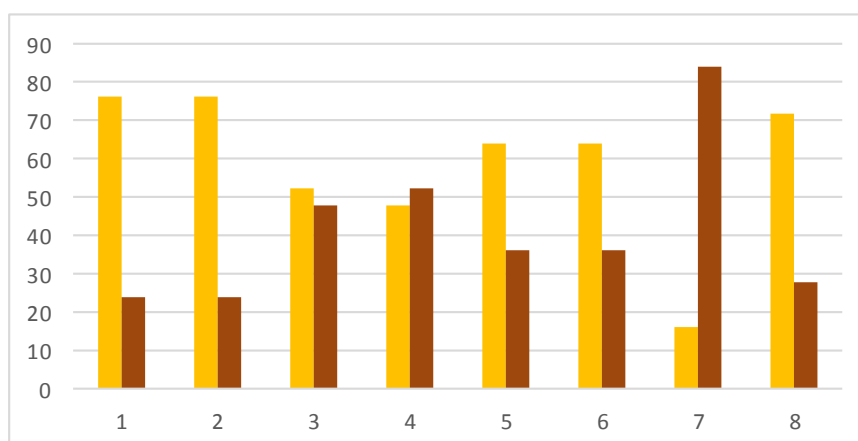
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Características de la Motivación.

| ITEM | SI | % | NO | % |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|
| 1. ¿considera que los empleados de alto desempeño son motivados correctamente? | 19 | 76 | 6 | 24 |
| 2. ¿considera que los propietarios motivan según los resultados obtenidos? | 19 | 76 | 6 | 24 |
| 3. ¿considera que los propietarios utilizan mecanismos para crear iniciativa en los trabajadores? | 13 | 52 | 12 | 48 |
| 4. ¿considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos a asumir nuevos desafíos según la motivación aplicada por los propietarios? | 12 | 48 | 13 | 52 |
| 5. ¿considera que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas? | 16 | 64 | 9 | 36 |
| 6. ¿considera que el propietario busca que el personal se sienta seguro en su trabajo? | 16 | 64 | 9 | 36 |
| 7. ¿considera que el propietario adiestra en el trabajo de campo? | 4 | 16 | 21 | 84 |
| 8. ¿considera que el propietario supervisa al personal continuamente? | 18 | 72 | 7 | 28 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores, 2018.

Gráfico 2. Características de la Motivación.



Fuente: Elaboración propia.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto a las características de liderazgo:

Se aplicó una serie de interrogantes a la investigación con respecto a la variable de liderazgo, se reflejó como dato que el 72% de los empleados respondieron que el propietario es un guía y es influyente en el comportamiento de sus colaboradores; así mismo se manifestó que el 72% de los colaboradores expresaron que su empleador no es un líder autoritario, pero si es un líder que se rige a las reglas establecidas en el establecimiento; además el 56% respondió que el dueño del establecimiento no solo se encarga de la toma de decisiones si no que es un líder que toma en cuenta la opinión de sus colaboradores; también se manifestó que el 60% respondieron que el dueño demuestra liderazgo brindando confianza en el establecimiento de la misma forma los trabajadores desarrollen sus actividades de forma positiva brindando incentivos y en todo caso sanciones; el 60% de los colaboradores encuestados respondieron que el dueño no tiene mucho conocimiento de su poder dentro de la empresa en todo caso si lo conociera podría sacar de manera beneficiosa en contra de sus trabajadores; así mismo el 60% de los colaboradores de los establecimientos de hospedaje expresaron que el dueño no tiene claro o determinado cuáles son sus principios o creencias; de la misma manera se manifestó que el 68% de los colaboradores expresaron que el dueño consta de u cualidades naturales y que las utiliza a favor del mismo y es persuasivo y busca ser un líder verdadero; por último el 80% de los colaboradores respondieron que el dueño es una persona que evalúa a sus empleados y les permite conocer formas de

comunicación, corroborando con (Herrera, 2018) quien concluyo que los trabajadores que muestran un nivel elevado de crecimiento laboral son quienes saben escuchar a sus empleadores (Dueños/propietarios) escuchan con atención y toman en cuenta las pautas necesarias para identificar condiciones y suelen ver lo bueno de las situaciones negativas, al final manifiesta que los trabajadores más útiles son aquellos dispuestos de desarrollar nuevos objetivos, son quienes son el resultado de la participación de un gran líder.

5.2.2. Respeto a las características de motivación:

Con respecto a las interrogantes se realizó la recolección de datos con respecto a las características de motivación lo cual se manifestó que el 76% de los colaboradores respondieron que el dueño toma en consideración que sus empleados de alto nivel de funciones sean motivados correctamente; así mismo el 76% respondió que el dueño evalúa todo resultado que se obtuvo de la motivación brindada; de la misma manera el 52% de los colaboradores respondieron que el dueño toma en consideración que se manejen instrumentos al momento de dar iniciativa en sus empleados; además el 52% de los colaboradores respondieron que el dueño no toma en cuenta a sus empleados y no está seguro de que ellos sean capaces de asumir retos con respecto a las motivación aplicada en la misma empresa; así mismo el 64% de los colaboradores respondieron que el dueño menciona que lo mejor es que aprende cuales con sus actividades de manera individual; aun así menciona que el 64% de los colaboradores respondieron que el dueño ofrece seguridad a sus trabajadores y desarrollen correctamente sus actividades; además en la recolección de

datos se manifestó que el 84% de los colaboradores respondieron que el dueño no brinda entrenamiento o capacitación para trabajos fuera de la empresa; por último el 72% manifiesta que los colaboradores respondieron que los dueños de los hospedajes si o si realizan supervisión, es decir supervisa sus actividades con el fin de no descuidar sus funciones, discrepando con (Yana, 2019) quien concluyo dentro de su investigación la cual realizo en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) que tuvo como problema principal que los trabajadores muestran un bajo nivel debido a la poca motivación, es decir que la motivación es fundamental e influyente en el desempeño que demuestran sus colaboradores, es decir se debe realizar una motivación necesaria para el crecimiento en el desempeño laboral de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo específico 01: Se llega a la conclusión que los dueños de los hospedajes se consideran líderes que dirigen y son influyentes tomando atención en los elementos importantes del establecimiento, también se afirmó que los propietarios son líderes autoritarios pero no todo el tiempo toman en cuenta la opinión de los trabajadores en la toma de decisiones, pero si suelen confiar necesariamente en sus colaboradores, por último los colaboradores afirman que los dueños no se aprovechan de su poder como líderes si no que lo utilizan para evaluar las habilidades de sus empleados, siendo comunicativos y expresando sus técnicas de comunicación hacia sus colaboradores.
- Respecto al objetivo específico 02: Se llega a la conclusión que el dueño de los hospedajes realizan la motivación correcta hacia sus colaboradores obteniendo resultados positivos, así mismo utilizan dispositivos para plantar ideas y motivar a sus empleados se afirma que motivar es recomendado para aumentar el desempeño de los empleados, de la misma forma los trabajadores afirman que los dueños brindan pautas de aprendizaje con la finalidad de que su personal aprenda su funciones en el área de trabajo también cada uno de ellos tendrá los implementos de seguridad aunque no se realicen trabajos de campo pero si se afirma que el dueño realiza la supervisión correspondiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, L. (2018). *Caracterización del Liderazgo y Capacitación de las Mypes del sector servicio rubro agencias turísticas en el mercado de Tumbes, 2018*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Acaro, P. (2014). *Establecer Como Causal La Mora Patronal Para La Terminación Del Contrato De Trabajo Por Parte Del Trabajador, Previo Visto Bueno Y Su Consideración En Las Indemnizaciones Correspondientes*. Universidad Nacional de Loja.
- Amaguaña, P. (2015). *Análisis de los estilos de liderazgo y su incidencia en el Clima Laboral en los servidores públicos de los diferentes departamentos del Consep Matriz-Quito*. Universidad central del Ecuador.
- Analia, C., Otero, S., & Savino, H. (2015). *Liderazgo Transformacional y Engagement en trabajadores de salas de Juegos en la ciudad de Mar del Plata*. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Apolo, M. (2017). *Motivación de logro en los Estudiantes de segundo grado de secundaria de la institución educativa 7 de enero, del Distrito de Corrales - Tumbes, 2015*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Astudillo, J. (2016). *Reforma Al Código De Trabajo Para Garantizar El Pago De Las Obligaciones Del Empleador Para Con El Trabajador En El Proceso Judicial Permitiendo Implementar Medidas Cautelares Al Iniciar La Demanda*. Universidad Nacional de Loja.
- Balladares, T. (2017). *Motivación de logro en los docentes de la Institución Educativa Inmaculada concepción - Tumbes, 2017*. Universidad Católica los Angeles Chimbote.
- Berardi, A. (2015). *Motivación Laboral y Engagement*. Universidad de FASTA - Argentina.
- Cabrejos, H., & Torres, L. (2014). El liderazgo transformacional como apoyo en la gestión pedagógica del director UCV-HACER. *Revista de Investigación y Cultura*, 3(2), 1–7. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521751976001>

- Carrillo, E., & Sandoval, I. (2017). *Motivacion y Desempeño Laboral de los colaboradores de los establecimientos de Hospedaje del distrito de Tumbes - 2016*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Charaja, Y., & Mamani, J. (2014). Satisfaccion laboral y Motivacion de los trabajadores de la Direccion Regional de Comercio Exterior y Turismo - Puno - Peru, 2013. *COMUNIC@CCION*, 1(1), 9.
- Contreras, F. (2008). Liderazgo: Perspectivas de desarrollo e investigacion. *International Journal of Psychological Research*, 1(2), 64–72.
- Crespo, E., & Pardo, M. (2017). *Liderazgo Transformacional y Clima Organizacional en el departamento de soporte tecnico de la empresa grupo visualcont S.A.C., S.JL - 2015*. Universidad Peruana de las Americas.
- Del Rosario, Y., & Huaman, S. (2018). *Motivacion y Satisfaccion laboral del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Aguas verdes - Region Tumbes, 2017*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Dioniely, M. (2011). Recreación laboral: Su efecto motivacional en los trabajadores. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 37–51.
- Duarte, L. (2016). *Caracterizacion del estilo del liderazgo carismatico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - Rubro venta al por menor de articulos de joyeria en el distrito de Huaraz, 2015*. Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Espinoza, M. (2016). *Necesidad De Reformar El Código Del Trabajo A Efecto De Incorporar El Proceso De Evaluación Al Trabajador Como Parámetro De Medición De Su Desempeño Laboral*. Universidad Nacional del Loja.
- Farias, D., & Pérez, J. (2010). Motivación en la Enseñanza de las Matemáticas y la Administración. *Formación Universitaria*, 3(6). <https://doi.org/10.4067/s0718-50062010000600005>
- Herrera, H. (2018). *Caracterizacion de Liderazgo y Capacitacion de las Mypes del sector servicio rubro Distribuidoras de venta de celulares en cercado de tumbes, 2018*. Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.

- Lopez, E. (2018). *Caracterizacion del Financiamiento y Rentabilidad de las Mypes del sector servicio rubro Hospedajes en el centro poblado Andres Araujo Moran, 2018.*
- Lopez, J. (2005). Motivacion Laboral y Gestion de recursos humanos en la teoria de Frederick Herzberg. *Gestión En El Tercer Milenio, Rev. de Investigación de La Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM*, 8(15), 12.
- Martin, N., Martin, V., & Trevilla, C. (2009). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 66, 187–211. Retrieved from www.ciriec-revistaeconomia.es
- Mendoza, I., Uribe, J., & García, B. (2014). Liderazgo y su Relación con Variables De Resultado: un Modelo Estructural Comparativo entre Liderazgo Transformacional y Transaccional en una Empresa de Entretenimiento en México. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(1), 1412–1429. [https://doi.org/10.1016/s2007-4719\(14\)70384-9](https://doi.org/10.1016/s2007-4719(14)70384-9)
- Montalvo, G., & Plasencia, R. (2015). La Motivación.
- Oseda, D., Chavez, A., & Castro, W. (2016). Liderazgo transformacional y clima organizacional en docentes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 6(1), 7.
- Palmero, F. (2005). Motivacion: Conducta y Porceos. *Revista Electronica de Motivacion y Emocion*, VIII(20), 1–29. Retrieved from <http://reme.uji.es>
- Palomo, M. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=vFjZv21aFygC&pg=PA50&dq=liderazgo+definición&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiQ2d_f86TIAhVGvIkKHZrIB0MQ6AEIPDAD#v=onepage&q=liderazgo definición&f=false
- Parra, E., & Tineo, Y. (2019). *Motivacion y su implicacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Direccion Regional de Agricultura, Tumbes, 2018.* Universidad Nacional de Tumbes.
- Quijano, A. (2003). Liderazgo. Retrieved October 17, 2019, from <https://studylib.es/doc/388065/liderazgo-autor---andrés-quijano-ponce-de-león>

- Rujel, Y. (2015). *Relacion entre la motivacion de logro y de rendimiento de tercero, cuarto y quinto Año del nivel secundario de la institucion educativa “Juan Velasco Alvarado” del caserío la palma del distrito de papayal-Tumbes, en el año 2014.* Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Tumbes.
- Talledo, A. (2018). *Caracterizacion del Liderazgo y Clima laboral en Mypes, del sector educacion primaria rubro I.E.P - URB. Andres Araujo Moran - Tumbes, Año 2017.* Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Ugaz, V. (2018). *El Marketing digital y la demanda del cuidado de mascotas en el “Hospedaje Happy Pet Lurin” S.A.C.* Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Vera, N. (2014). *Propuesta de Implementacion del turismo 2.0 para la Comercializacion turistica de los hospedajes rurales de Luquina Chico.* Universidad Nacional Del Altiplano.
- Yana, M. (2019). *Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018.* Universidad Peruana de las Americas.
- Yrigoyen, J. (2019). *Caracterizacion de la Capacitacion y Liderazgo e las Mypes del sector servicio Rubro Hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018.* Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

ANEXOS

Anexo 01: Encuesta



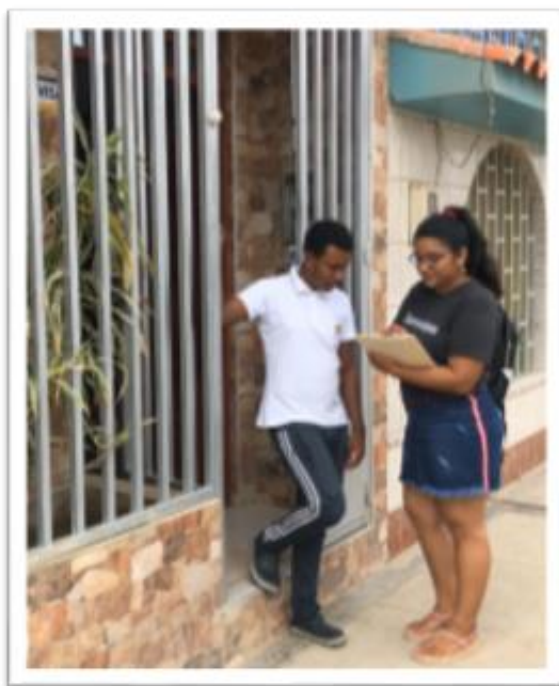
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta dirigida a los trabajadores y cliente de los Hospedajes En Puerto Pizarro - Tumbes, de las MYPES sector servicio. A continuación, se formularán una serie de interrogantes que permitirán brindar información respecto a las variables de estudio: Liderazgo y Motivación. Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

| LIDERAZGO | SI | NO |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| ¿Cree usted que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa? | | |
| ¿Cree usted que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes? | | |
| ¿Cree usted que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados? | | |
| ¿Cree usted que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos? | | |
| ¿Considera que el propietario sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos? | | |
| ¿Considera que el propietario defiende con determinación sus convicciones? | | |
| ¿Considera que el propietario tiene una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal? | | |
| ¿Considera que el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita? | | |
| MOTIVACION | | |
| ¿Considera que los empleados de alto desempeño son motivados correctamente? | | |
| ¿Considera que los propietarios motivan según los resultados obtenidos? | | |
| ¿Considera que los propietarios utilizan mecanismos para crear iniciativa en los trabajadores? | | |
| ¿Considera que los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos a asumir nuevos desafíos según la motivación aplicada por los propietarios? | | |
| ¿Considera que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas? | | |
| ¿Considera que el propietario busca que el personal se sienta seguro en su trabajo? | | |
| ¿Considera que el propietario adiestra en el trabajo de campo? | | |
| ¿Considera que el propietario supervisa al personal continuamente? | | |

Anexo 02: Álbum de fotografías



Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes de Puerto Pizarro – Tumbes 2018.



Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes de Puerto Pizarro – Tumbes 2018.

Anexo 03: Turnitin

TESIS - TITULACIÓN

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 0 % | 0 % | 0 % | % |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

| | | | |
|----------------------|----|-----------------|------|
| Exclude quotes | On | Exclude matches | < 4% |
| Exclude bibliography | On | | |