



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTION BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO EN LAS
MICROEMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIO DE
CABLE EN EL, DISTRITO DE YARINACocha, AÑO 2018**

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

AUTORA:

LOPEZ PEREZ DE ZEGARRA, KAROL JANETH

0000-0001-6078-7333

ASESOR:

REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO

ORCID: 0000-0002-5066-5794

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

López Pérez de Zegarra, Karol Janeth

ORCID: 0000-0001-6078-7333

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

ASESOR

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID: 0000-0002-5066-5794

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

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID ID: 0000-0002-5774-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-4371

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID ID: 0000-0002-5774-9374

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID ID: 0000-0003-7575-4371

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID ID: 0000-0002-5471-4540

Miembro

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID: 0000-0002-5066-5794

Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

Agradezco también a la Mg. Milagros Santillán Tuesta, por la asesoría brindada la cual proporcionó sus conocimientos para poder culminar el presente proyecto de investigación.

DEDICATORIA

A mi esposo y a mi menor hijo por su amor y paciencia, quienes me brindaron su apoyo en todo momento para concluir mis metas.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación ha sido Determinar si el Liderazgo mejorará el clima laboral en las Microempresas Prestadoras de Servicio de Cable en el Distrito de Yarinacocha año 2018. El problema en general es ¿De qué manera la Gestión del Talento Humano mejorará con el enfoque del Liderazgo en las microempresas prestadoras del servicio de cable en el Distrito de Yarinacocha año 2018?; donde la metodología de la investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, descriptiva. Utilizando la técnica de encuestas y un cuestionario estructurado de 21 preguntas se entrevistó a los microempresarios del rubro servicio cable, Distrito de Yarinacocha obteniendo como resultados de los microempresarios de 4 empresas: edad del microempresario; en su mayoría el (75%) se encuentran de “50 años a más”; en su totalidad el (100%) “si” confía en su equipo de trabajo, donde en su totalidad (100%) “si” acepta opiniones del trabajador, en su mayoría el (75%) “si” ofrece un servicio que satisface a su consumidor, en su mayoría (75%) “si” cree que la amabilidad es importante para brindar un buen servicio, esta investigación tiene como una de las conclusiones que las mypes rubro servicio de cable, Distrito de Yarinacocha, son negocios conducidos en su mayoría por el sexo masculino, con un nivel de instrucción universitaria, en la cual en su mayoría de las organizaciones sí aplican gestión de calidad, de modo que, ayuda a cumplir de manera más adecuada el proceso de los productos y servicios incluso ahorrando costes.

Palabras clave: calidad, capacitación, servicio, liderazgo.

ABSTRACT

The objective of this research has been to Determine if Leadership will improve the working environment in Micro-Service Providers of Cable in the Yarinacocha District in 2018. The general problem is: How will Human Talent Management improve with the focus? of the Leadership in the micro-companies that provide the cable service in the Yarinacocha District year 2018 ?; where the research methodology was quantitative, descriptive level, non-experimental, cross-sectional, descriptive design. Using the survey technique and a structured questionnaire of 21 questions, the microentrepreneurs of the cable service category, Yarinacocha District were interviewed, obtaining as results of the microentrepreneurs of 4 companies: age of the microentrepreneur; the majority (75%) are "50 years or older"; in its entirety (100%) "if" trusts its work team, where in its entirety (100%) "if" accepts the opinions of the worker, in its majority (75%) "if" offers a service that satisfies to its consumer, the majority (75%) "if" they believe that friendliness is important to provide good service, this research has as one of the conclusions that the mypes cable service category, Yarinacocha District, are businesses conducted in The majority of them are male, with a level of university education, in which most organizations do apply quality management, so that it helps to better fulfill the process of products and services, even saving costs. .

Key words: quality, training, service, leadership.

CONTENIDO

1. Título de la investigación.....	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador	iii
4. Agradecimiento y dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de figuras y tablas	ix
I.Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura.....	4
III. Hipótesis	27
IV. Metodología.....	28
4.1 Diseño de investigación	28
4.2 Población y muestra	28
4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores	29
4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	32
4.5 Plan de análisis.....	32
4.6 Matriz de Consistencia.....	33
4.7 Principios éticos	35
V.Resultados.....	38
5.1 Resultados de la investigación.....	38
5.2 Análisis de resultados:	43
VI.Conclusiones.....	46
Aspectos complementarios	47
Rereferencia bibliografica.....	48
Anexos	51

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2018.....	38
Tabla 2 Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2018.....	39
Tabla 3 Características de la Gestión de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2018.....	40

Figura (Anexos)

Figura 1: Edad del representante.....	63
Figura 2: Genero del microempresario.....	63
Figura 3: Grado de instrucción.....	64
Figura 4: Cuantos años tiene su empresa en el mercado.....	64
Figura 5: Cuantos colaboradores cuenta su empresa.....	65
Figura 6: Ha registrado en planilla a sus trabajadores.....	65
Figura 7: Usted realiza capacitaciones a su personal.....	66
Figura 8: Su personal participa en actividades fuera del horario de labores.....	66
Figura 9: Siente Usted que su personal se compromete con la Empresa.....	67
Figura 10: De qué forma ve Usted que su personal cuida la imagen de su empresa.....	67
Figura 11: Acepta Usted opiniones del Trabajador.....	68
Figura 12: Si no está de acuerdo con la opinión del trabajador que hace Usted.....	68
Figura 13: Confía Usted en su equipo de trabajo.....	69
Figura 14: Ve Usted muestras de compañerismos en su empresa.....	69
Figura 15: Usted cambia con frecuencia de personal.....	70
Figura 16: El servicio que Usted ofrece satisface a su consumidor.....	70
Figura 17: Cree Usted que la amabilidad es muy importante al brindar un servicio.....	71
Figura 18: Considera Usted que su empresa brinda un servicio de calidad.....	71
Figura 19: Cuánto tiempo se demora en resolver una queja.....	72
Figura 20: Cuenta con el libro de reclamaciones.....	72
Figura 21: Considera Usted una queja como una amenaza.....	73

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se titula: Gestión bajo el enfoque del Liderazgo en las Microempresas prestadoras de servicio de cable en el Distrito de Yarinacocha, año 2018. Es una investigación descriptiva de diseño no experimental transversal. La investigación parte de la problemática del liderazgo en las microempresas prestadoras de servicio de cable en el Distrito de Yarinacocha, según observaciones preliminares, se ha podido detectar que las personas que ocupan los puestos de mando no tienen un buen nivel de Liderazgo, en muchos de los casos por que no están preparados y/o capacitados para tal fin. Puesto que el liderazgo hoy en día cumple un papel muy importante dentro de las MYPES.

Es así como esta investigación se justifica por que toma gran importancia y se considera valioso, ya que permitirá establecer una relación existente entre la gestión bajo el enfoque del liderazgo y la calidad de servicio. Se enfocará en las microempresas prestadoras de servicio de cable en el Distrito de Yarinacocha, la Gestión del Talento Humano bajo el enfoque del Liderazgo en la actualidad porta un papel muy importante dentro de una MYPES ya que brinda una adecuada calidad de servicios hacia los usuarios del Distrito.

En las Microempresas de sector del Servicio de Cable se ha podido detectar que las personas que ocupan los puestos de mando superiores no saben conducir personas, en muchos de los casos por que no están preparados y/o capacitados para tal fin (en este caso podríamos decir que no son líderes) y esto generará desmotivación y falta de interés en los trabajadores que a su vez va a originar que los clientes sientan una mala atención por la apatía en el servicio que brindan los mismos.

Suele ocurrir también que los “líderes” no comparten los objetivos de la empresa y al no tenerlos claros el trabajador no tiene un rumbo determinado. En muchas ocasiones no se escucha las ideas o sugerencias que pueden ofrecer el trabajador y esto hace que él se sienta ignorado y ya no quiera participar porque siente que sus opiniones o ideas no serán tomadas en cuenta.

Ante esta situación surge la interrogante: ¿De qué manera el liderazgo mejorará el clima laboral en las Microempresas prestadoras del servicio de cable en el Distrito de Yarinacocha año 2018? El Objetivo General fue: Determinar si el Liderazgo mejorará el clima laboral en las Microempresas Prestadoras de Servicio de Cable en el Distrito de Yarinacocha año 2018. Los Objetivos Específicos fueron:

- Determinar cómo influirá el Liderazgo en el Clima Laboral en las Microempresas Prestadoras de Servicio de Cable en el Distrito de Yarinacocha.
- Determinar cómo influirá el Liderazgo en la Calidad de Servicio en las Microempresas Prestadoras de Servicio de Cable en el Distrito de Yarinacocha año 2018. La Justificación de la Investigación es la siguiente: Este trabajo de investigación denominado “Gestión bajo el enfoque del Liderazgo en las Microempresas prestadoras de Servicio de Cable en el Distrito de Yarinacocha año 2018” se considera valioso porque permitirá establecer una relación existente entre la gestión bajo el enfoque del Liderazgo y la calidad del servicio.

Por consiguiente la Gestión bajo el Enfoque del Liderazgo es fundamental en cualquier organización ya que con ello se obtendrán mejores resultados. El Liderazgo busca alcanzar la eficiencia en cada miembro de la Organización y de esta manera llevar una mejor Gestión hacia los clientes. En tal

sentido se justifica la realización del presente trabajo de investigación por que permitirá que las Mypes surjan en el Mercado debido a un buen Liderazgo con capacidad ya que cada miembro de la Organización contribuirá no solo con la superación si no también con el mejoramiento de la calidad del servicio y esto estaría beneficiando directamente a los clientes en general, ya que recibirán una atención de mejor calidad.

Así mismo este proyecto se compromete a cumplir las formalidades y rigor académico que exige la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

Hernández, J. (2013) tesis para optar el título de Magister en Dirección y Gerencias de Empresas *El Liderazgo Organizacional: Una Aproximación Desde La Perspectiva Etológica* – Bogotá Objetivo. La presente investigación plantea la necesidad fundamental de generar un proceso de análisis, tendiente a proponer dinámicas organizativas humanas, desde un enfoque etológico. La etología aparece entonces como un estudio sistemático del comportamiento animal, sus formas de asociación, su disparidad, pero sobre todo, su accionar orgánico en la búsqueda de un comportamiento colectivo que propenda por el bien común. En esta medida el liderazgo surge como una posibilidad clara de fomentar relaciones humanas centradas en las diferentes vertientes relacionales; cultura, comunicación, comunidad, axiología, y finalmente etología. Así mismo, se examinan las diferentes estrategias que el liderazgo como posibilidad de cambio dentro de las organizaciones, puede ser fundamentado mediante procesos de comparación etológica, y así generar propuestas que configuren un quehacer organizacional desde la solidaridad, el liderazgo, y el desenvolvimiento interno y externo de las organizaciones.

Matías R. (2011) en su trabajo de investigación de “liderazgo directivo en escuelas de altos niveles de vulnerabilidad social”, tuvo como objetivo general El principal objetivo de esta investigación es realizar un diagnóstico de las prácticas de liderazgo de los directores de escuelas municipales en sectores con altos niveles de vulnerabilidad social. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación cualitativa y exploratoria, utilizando variadas fuentes secundarias y una triangulación de técnicas (encuestas y entrevistas en profundidad a profesores y

directores y entrevistas a expertos e informantes claves) en 10 escuelas seleccionadas de la Región Metropolitana. Sumado a esto, se realiza un análisis cuantitativo a través de una encuesta aplicada por internet exclusivamente a directores. Todas estas escuelas pertenecen a un segmento específico, procurando que sean establecimientos comparables entre sí. Finalmente, como conclusión: • A pesar de los últimos (grandes) esfuerzos en integrar la tecnología en las escuelas, se observa bastante temor a utilizarla por parte de los docentes y algunos directores. Al no contar con estas herramientas en los hogares (tanto docentes como alumnos), se hace muy difícil su enseñanza y aprendizaje. • Se estima que bajo la nueva institucionalidad creada por la Agencia de la Calidad y Superintendencia de Educación puede quedar aún más disminuido el rol del director y aumentar su carga administrativa, lo que iría en sentido opuesto a lo recomendado en este y otros estudios.

Sepúlveda, L. (2011) en su tesis para obtención del grado de Maestría en Administración de Construcción *Estilo de Liderazgo en las grandes empresas constructoras de vivienda del área Metropolitana de Monterrey*. La investigación tuvo por objetivo identificar el estilo de liderazgo en las empresas constructoras de vivienda del Área Metropolitana de Monterrey bajo un análisis descriptivo exploratorio de los datos obtenidos. Como conclusión se determina que el liderazgo afecta directamente la administración de proyectos; en particular, el liderazgo se manifiesta en los componentes administrativos Eficiencia de Capital Humano y Optimización de Recursos Materiales. El ejercicio de un eficiente liderazgo beneficia a la empresa a cumplir con sus metas y objetivos; este beneficio también se refleja en la reutilización y mejor administración de los recursos materiales.

Maican, M. (2014) tesis para optar el título de Licencia en Gerencia de Recursos Humanos *Análisis del proceso de Liderazgo en la constructora Acomar C.A., Maturín, estado Monagas*. Objetivos, determinar el estilo de liderazgo predominante en la empresa ACOMAR, 7 C.A. detectar las características básicas del líder que se desempeña en el área objeto de estudio, y analizar el flujo comunicacional entre líder y subordinado utilizado en la empresa constructora. El nivel de investigación es de carácter descriptivo, ya que constituye un análisis racional y sistemático que permitió exponer el caso de forma detallada en un 4 contexto y tiempo determinado a fin de conocer con precisión los factores que intervienen directamente en el problema de estudio. Conclusiones, el tipo de liderazgo que predomina en la constructora es el democrático a pesar que hay otro grupo de trabajadores que manifestaron que el supervisor es un líder laissez-faire, lo que evidencia que no tiene bien definido lo que es el término liderazgo. En lo referente a la presión que se ejerce para realizar alguna tarea la mayoría del personal considera que algunas veces lo hace, igualmente manifestó el supervisor, determinándose que esta situación se da a fin de fomentar el logro de las metas de forma rápida.

Castillo, W. (2018) tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración *Gestión Bajo El Enfoque De Liderazgo En Las Mypes Del Sector Servicios Rubro Empresas De Seguridad, Distrito Trujillo 2017 Y Propuesta De Mejora*. Objetivos. Describir las principales características de gestión basada en liderazgo en los micros 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.

Mijael, E. (2014) en su trabajo de investigación de *Caracterización del estilo de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2014*, tuvo como objetivo general describir las principales características del estilo de Liderazgo Transformacional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes turísticos del distrito de Huaraz, 2014. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva-cuantitativa y un diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 7 empresas, a los que se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas por medio de la encuesta (MLQ 5s Corta - Liderazgo Multifactorial);de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: El 42,86% manifiesta que soló a veces el gerente expresa de

forma clara y sencilla lo que se debería hacer, el 14,29% manifiesta que para nada el gerente explica mediante imágenes lo que se puede hacer, el 14,29% de gerentes encuestados manifiestan tener un nivel bajo de influencia idealizada, , el 14,29% manifiestan presentar un nivel bajo de motivación e inspiración. Finalmente como conclusión: Los gerentes encuestados perciben que existe un bajo nivel del estilo de liderazgo transformacional, porque consideran que no hay un interés sincero por parte de los restaurantes turísticos para mejorar la atención a sus clientes.

Huerta, H. (2014) en su trabajo e investigación *Caracterización del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector industrias manufactureras - rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2014*. La investigación tuvo como objetivo general: Describir y determinar las principales características del Liderazgo Carismático, en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industrias Manufactureras Rubro Elaboración de Productos de Panadería de la ciudad de Huaraz, 2014. La investigación fue cuantitativa, descriptiva no experimental (Transaccional o transversal) para el recojo de la información se tuvo como población a 48 trabajadores de 20 panaderías del distrito de Huaraz aplicándose por lo tanto una muestra censal a quienes se les aplicó un cuestionario de 9 preguntas cerradas sobre liderazgo carismático. Obteniéndose los siguientes resultados: El 37.5% de los encuestados manifiestan que rara vez las acciones del líder de la empresa expresa un alto nivel de autoestima; el 29.2% manifiesta que el líder de su empresa tiene un auto concepto claro en ciertas ocasiones; el 45.83% manifiesta que el líder nunca comunica una visión clara de la empresa sobre lo que quiere lograr; el 33.3% que el líder de su empresa rara vez tiene seguridad en sí mismo en todo lo que hace y dice ;el 33.3% manifiesta que el líder de su empresa sólo rara veces los incentivan a la práctica de

valores; Un considerable 37.5% manifiesta que el líder de su empresa promueve la organización de actividades sociales de confraternidad raras veces; sólo el 6.3% señalan que el líder siempre se comunica con efectividad. Por lo tanto se concluye que existe una limitada presencia de liderazgo carismático en las MYPE del rubro de elaboración de productos de planificación del distrito de Huaraz.

León, C. (2013) en su trabajo de investigación *Caracterización del liderazgo transformacional en las Mypes del sector servicio - rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz – 2013*. La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características del liderazgo transformacional en las Mypes del sector servicio – rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, 2013. La investigación fue cuantitativa del tipo descriptivo, dirigida a una población de 10 Mypes del rubro hotelero, aplicándose un cuestionario de 18 preguntas cerradas, optando por la técnica de la encuesta para el recojo de la información. Obteniéndose los siguientes resultados: En cuanto al Liderazgo transformacional, el 40% de los administradores encuestados no se consideran un modelo a seguir debido a que su personal cuenta con los conocimientos y aptitudes necesarias para su normal desenvolvimiento en el trabajo, además el 40% de los encuestados consideró que su personal no demuestra ningún tipo de involucramiento para con la empresa, debido a que sólo cumplen con su horario de trabajo y se retiran, y por último el 55% de los gerentes encuestados, manifestó que la mejor forma de motivar es a través del aumento salarial, demostrando desconocimiento de la nuevas técnicas de motivación. Finalmente se llegó a la conclusión que: Existe un equilibrio entre las Mypes que cuentan con un Liderazgo Transformacional y con aquellas que no lo tienen, debido a que en éstas últimas los empresarios prefieren contratar personal que cuente con conocimientos previos y prefieren abstenerse en

invertir en capacitaciones aduciendo ausencia de recursos económicos para que se lleven a cabo, reflejándose esto en la carencia de preparación del personal para solucionar problemas dentro de la empresa.

Sotomayor, T.; Maticorena, C.; Moses, I.; Valdiviezo, D. (2015) tesis para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas *Plan estratégico de la empresa constructora San Jorge E.I.R.L.* Objetivos, establecer alianzas estratégicas con los actuales y nuevos proveedores de insumos y materiales de construcción, y desarrollar un programa de optimización de gastos e inversión por obra. Metodología de investigación, se toma en cuenta el análisis PESTE (Política, Económico, Social, Tecnológico, Entorno); éste deriva de la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE), la cual permite conocer el impacto del entorno por medio de las oportunidades que podrían beneficiar a la organización y las amenazas que deben evitarse, y cómo la organización está actuando sobre estos factores. Conclusiones: El sector construcción también aporta al cuidado del medio ambiente, mediante el diseño y edificación de inmuebles que minimizan el uso irracional de los recursos, optimizando la energía de la naturaleza y promoviendo el reciclado. La desaceleración del sector construcción en los últimos 4 años es consecuencia de cuatro factores principales: (a) la escasez de terrenos, que eleva el precio por metro cuadrado, (b) la ineficiencia de instituciones estatales y municipales, quienes ponen trabas y dilatan el tiempo de otorgar licencias y (c) la mala gestión y visión de proyección de las entidades prestadoras de servicios de agua y desagüe. En conjunto perjudican el desarrollo y crecimiento de las ciudades, principalmente de la población de sectores bajos, a quienes se les dificulta cumplir el sueño de la casa propia.

Díaz, A. (2017) tesis para la obtención el título de Licenciado de Administración *Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Liderazgo En Las Mypes Del Sector Servicios, Rubro Molinos De Productos Alimenticios, Distrito De Callería, Año 2017*”Objetivos. Determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de liderazgo en las Mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, distrito de Callería, año 2017. Documento académico que se elaboró desarrollando una metodología de investigación del tipo descriptivo –transversal-no experimental. Para tal efecto, se aplicó un cuestionario estructurado de 16 preguntas mediante la técnica de encuesta a 15 emprendedores de las Mypes de molinos de productos alimenticios, obteniendo como resultados: De los emprendedores: están principalmente en el rango de edad de “51 a más años” (46.7%). El 86.7% son de sexo masculino y sin instrucción: es decir 40.0% son empíricos. Estas Mypes, en su mayoría ya tienen una presencia en el mercado de “11 a más años” (46.7%) y en promedio tienen de “6 a 10 trabajadores” (73.3%). En Gestión de Calidad: el 100.0% dirige su negocio con calidad; pero solo el 66.7% ha diseñado y exhibe la misión, visión y valores; cuenta con organigrama definido (86.7%), que les permite mantener una mejor organización. En Liderazgo: un sector se considera líder (46.7%) y otro “jefe” (53.3%) porque indica, el sector requiere autoridad. Aplican el liderazgo empresarial (53.3%) y el autocrático (33.3%). Los emprendedores involucran a sus colaboradores en sus objetivos (100.0%) y consideran que la motivación es muy importante (46.7%). Finalmente, indican que el estilo de liderazgo ha valido para mantener empresas estables, con dirección, baja rotación de personal y ausencia de sindicatos.

kety, P. (2018) en su trabajo de investigación *Gestión bajo el enfoque de liderazgo, en las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018*, tuvo

como objetivo general Identificar el estilo de liderazgo y estimular su práctica como estrategia de dirección en la administración de las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación es del tipo Cuantitativa, en el tratamiento de los datos y presentación de los resultados, se utilizó procedimientos estadísticos y de medición. Finalmente, como conclusión: Las mypes del sector construcción, mayormente son dirigidas por ser empresarios adultos, conforman el 50,0%. Presencia de ambos sexos en la dirección: masculino (66,7%) y femenino (33,3%). □ La administración está comprometida con la mejora continua, sin embargo, en la práctica no usan herramientas de calidad de gestión como procesos normalizados o técnicas para solución de problemas. El 50,0% no ha definido la misión, visión y valores. □ Todas utilizan indicadores de gestión administrativa para monitorear el desarrollo y gestión de la mypes.

2.2. Bases teóricas de la Investigación

El liderazgo

El liderazgo es mucho más que una estrategia gerencial ya que requiere además del conocimiento y práctica idónea de metodologías especializadas, la vivencia y aplicación de cualidades específicas orientadas a lograr la satisfacción y plena realización de los liderados. Los antiguos esquemas de liderazgo vinculados con la autoridad vertical y el centralismo con todo lo que estas actitudes implican, son cada vez más cuestionados. En su lugar se presentan propuestas diferentes y creativas. La tendencia global apunta hacia la participación del liderado en la concepción y toma de decisiones, así como su inclusión en la ejecución y evaluación de los procesos, todo esto en el marco de procesos sostenidos de desarrollo humano.

La formación del líder

Las equivocaciones son intrínsecas a la actividad política. Aquellos que comienzan, que están en medio de una lucha política y tienen que afrontar problemas prácticos y urgentes, muchas veces tienen poco tiempo para reflexionar. Además, carecen de precedentes que los guíen y están destinados a equivocarse muchas veces. Pero con el tiempo y siempre que sean flexibles y estén dispuestos a examinar su desempeño de manera auto-crítica, adquirirán la sabiduría y previsión necesarias para evitar errores comunes e identificar su camino en medio del bullicio de los acontecimientos.”

Al igual que los políticos y los revolucionarios, los líderes de empresa tienen que afrontar problemas prácticos, tienen poco tiempo para reflexionar y reaccionar, y necesitan de tiempo y flexibilidad para adquirir experiencia. Esta experiencia está hecha de una serie de hábitos y transformaciones de liderazgo que se logran con la auto-crítica. Así nacen los líderes que necesitan las empresas.

Las empresas están en constante evolución y los líderes deben estar también en una transformación constante para afrontar los cambios y anticiparlos o, aún mejor como dijo Peter Drucker, provocarlos e inventar el futuro.

Transformación del líder

Los resultados del primer debate presidencial en el 2012 en Estados Unidos sorprendieron a casi todo el mundo. Nadie esperaba un desempeño como el que exhibieron los dos contendientes a la presidencia. Por un lado, un Romney decidido, claro y muy congruente, con propuestas propias y una estrategia para destruir las ideas que Obama le atribuía en la campaña, mostrando que entiende los problemas y tiene claros los caminos para resolverlos y la voluntad para lograrlo; por otro, un Obama dudoso, menos seguro que de costumbre y sin un plan claro de ataque o de defensa para el debate.

Lo importante, desde el punto de vista del liderazgo y de su aplicación a los negocios, es el proceso de transformación que ha experimentado Romney para llegar al punto de desafiar al presidente de los Estados Unidos y aparecer como una buena opción para el cargo. No se trata de labor de proselitismo, o de estar de acuerdo o no con sus ideas, solamente lo tomamos como un ejemplo de desarrollo de liderazgo.

Romney, como todos los líderes, no se hizo en un día, ni fue fácil su camino. Después de perder la candidatura en las pasadas elecciones ante McCain, tomó la decisión de revisar qué había pasado en el proceso y se abocó a corregirlo.

Se puso a aprender lo que le había faltado de conocimientos sobre las relaciones internacionales y sobre las zonas de conflicto armado, se decidió a escribir un libro, hizo nuevos contactos con políticos y figuras muy influyentes de su partido y se

preparó para relanzar su imagen y tratar de conectar con la gente, una de las áreas especialmente fuertes de Obama.

Los líderes de negocios tienen que enfrentar en determinados momentos de su carrera la disyuntiva de transformarse para la siguiente etapa o simplemente estancarse en su puesto. Como empresarios, la opción es quedarse en un mismo nivel de ventas o tamaño de empresa, y acomodarse, esperando que las cosas mejoren por sí solas. La transformación del líder significa aprender nuevas cosas, cómo hacer estrategias o construir organizaciones más complejas para impulsar el crecimiento; en otros aspectos, la transformación viene de abandonar a los amigos y colegas de siempre con los cuales se está cómodo y buscar nuevas relaciones de negocios, entrando en contacto con gente de otro nivel intelectual que es un reto para el grado de liderazgo alcanzado.

Pero antes que nada, el líder debe aprender a enfrentar la realidad y a evaluar fríamente sus potenciales y capacidad. Debe analizar cómo está aprovechando sus cualidades y qué nuevas habilidades va a necesitar para lograr sus objetivos.

Otro aspecto que los líderes de negocios pueden aprender de Romney, es que la transformación los lleva a un nuevo nivel de riesgo y, finalmente, el valor de la perseverancia. El líder de negocios está obligado a tomar riesgos y perseverar, confiar en sus ideas, aprender de los demás y conectar con un equipo y con sus clientes y seguir adelante. La transformación es uno de los aspectos clave de la formación del líder, ya sea políticos o de negocios.

El cambio de comportamiento de los líderes

Para poder convertirse en líderes eficaces del cambio, los mandos deben dar los pasos necesarios para adquirir y reforzar los atributos requeridos. Mucha gente piensa que los atributos descritos hasta ahora ayudan a los mandos a ser más efectivos liderando el cambio. Pero, ¿estos atributos pueden ser aprendidos? La respuesta es sí, pero no sin práctica y reforzamiento.

El primer paso en el proceso de cambio de comportamiento es el de crear consciencia, esto es, el reconocimiento por parte del mando de que puede mejorar un comportamiento particular o adquirir una habilidad necesaria.

Hay muchas maneras mediante las que un mando puede dar el primer paso para tomar consciencia. Puede aparecer cuando los empleados piden coaching, cuando el mando se da cuenta de los extraordinarios resultados conseguidos por otro mando que hace coaching con sus empleados, cuando un mando asiste a un curso que resalta las habilidades y el impacto organizativo del coaching, o cuando un mando que sirve como modelo dedica el tiempo necesario para hacer coaching con el mando que le reporta.

Crear la consciencia de que los atributos del liderazgo como el coaching o la capacidad para escuchar son importantes es sólo el primer paso para cambiar el comportamiento. Los mandos deben desarrollar un deseo de cambio. Varios factores pueden generar este deseo, incluyendo el feedback de empleados o colegas indicando que hay una necesidad de cambio, la reflexión personal sobre el impacto que la propia conducta tiene sobre las personas con las que trabajamos, e incentivos que ligan resultados, medidas, feedback y reconocimiento y recompensa a habilidades positivas de liderazgo del cambio.

Adquirir nuevas habilidades es el paso hacia el cambio de comportamiento. Un mando puede ser muy consciente de la necesidad de trabajar más eficientemente en equipo y puede querer hacerlo, pero puede no saber qué hacer para conseguirlo. El mando tiene que tener la oportunidad de aprender habilidades prácticas de equipo como puede ser dirigir reuniones interactivas, obtener inputs y feedback de empleados, desarrollar objetivos de equipo, medir a los equipos en función de sus objetivos, o implicar a equipos de empleados, clientes o proveedores en procesos de toma de decisión. El aprendizaje de estas y otras habilidades de liderazgo puede ser emprendido a través de entrenamiento práctico para los mandos centrado en el desarrollo de habilidades, experiencias y práctica más que en teorías de gestión.

Prácticas de un líder: Escuchar

Todos los líderes exitosos practican el arte de escuchar. Así como los vendedores y otros profesionales exitosos son hábiles para escuchar, todos los líderes exitosos tienen como práctica común este hábito. Una de las conferencias más escuchadas del sitio www.TED.com es la del General Mc Chrystal, responsable del ejército americano en Afganistán. La conferencia se titula: Listen, Learn, then Lead. Ya el título lo dice todo. Es el orden adecuado: antes de ejercer el mando, primero hay que aprender y, para aprender, primero hay que escuchar.

Se refiere, entre otras cosas, al fenómeno moderno de “mentoring inverso”. Se trata de que el jefe, el líder maduro, ahora sea preparado por los jóvenes especialistas para conocer las nuevas tecnologías y aprovecharlas a la hora de tomar decisiones. Antes el mentor era siempre mayor que las personas a las que ayudaba; ahora, en muchos casos, son los jóvenes, quienes tienen el conocimiento y los mayores los que deben escuchar.

Es fundamental escuchar al cliente. Para conocerlo, hay que empezar con la práctica de escucharlo atentamente. Esto puede ser personalmente, por encuestas, por observaciones o focus groups. Al escucharlos hablar, podemos saber qué quieren y qué es lo que valoran más. Si el líder de la organización no escucha a los clientes, nadie más en la empresa se va a sentir interesado u obligado a hacerlo.

Dos presidentes norteamericanos muestran los dos extremos de la práctica de escuchar. Según un ensayo reciente, Barack Obama cada vez se aísla más, escucha menos a sus asesores, se aleja de sus simpatizantes y benefactores, y los resultados están a la vista. No puede comunicarse con el público ni con el Congreso, su popularidad disminuye y la administración se ve cada vez en mayores problemas. Obama, al parecer, está dejando de escuchar.

Por otro lado, el presidente Kennedy tuvo que hacer frente a los rusos en la crisis de Cuba. Pero no se aisló. Además de escuchar a sus colaboradores, como apenas estaba empezando su mandato, tuvo la humildad de llamar a su predecesor, el General Eisenhower, y le pidió su opinión. Eisenhower había tratado con los rusos desde hacía mucho tiempo, desde que era comandante de los ejércitos aliados en la Segunda Guerra Mundial. Todo ese conocimiento era lo que buscaba Kennedy antes de tomar decisiones y no le importó lo que pensarán los estadounidenses al verlo pedir consejo a su rival político. Simplemente escuchó. Y después actuó.

Escuchar es una variante y un complemento de leer. La diferencia es que escuchar es algo dinámico, sucede siempre en el presente y requiere del líder para poner atención al interlocutor y posteriormente incorporar lo escuchado a la propia forma de pensar. Esto implica cuestionar criterios y certezas previos, para hacerlo parte del propio proceso de toma de decisiones y liderazgo.

El líder siempre hace preguntas. La metodología japonesa de los “cinco porqués” y sus variantes son una herramienta muy buena y sencilla. Al líder le basta repetir “¿por qué?” varias veces para llegar a la raíz del problema. Los líderes saben hacer las preguntas adecuadas y oportunas. “Es un hombre extraordinario, sabe qué preguntar”, decía un líder de otro.

Los líderes dedican tiempo de calidad a escuchar. Siempre tienen tiempo para atender a alguien cuando lo necesita. Las señales no verbales son tan importantes como las mismas palabras. La importancia del lenguaje corporal en la comunicación es algo sabido desde hace mucho tiempo.

Prácticas del Líder: Delegar

Saber delegar es una de las características del verdadero líder. Cuando esto no se da, surgen problemas, como el típico caso de la empresa que no se puede diversificar porque ya no hay hermanos que trabajen en ella. Aprender a delegar es uno de los momentos clave en la formación de un líder. Es un cambio cualitativo de nivel. Se pasa de ser un mero técnico a un líder; la persona se convierte en el guía de un grupo de seguidores.

- ✓ Existen otras prácticas que habilitan al líder para delegar efectivamente y de forma productiva.
- ✓ Todos los líderes exitosos practican el arte de escuchar. Así como los vendedores y otros profesionales exitosos son hábiles para escuchar, todos los líderes exitosos tienen como práctica común este hábito.
- ✓ Delegar tiene como trasfondo la existencia de una red de apoyo u organización que determina qué y a quién delegar. Esto implica contar con estructuras organizativas. No todo está predefinido en la empresa y el líder puede escoger

a quién le delega; pero la estructura facilita el trabajo y evita desaprovechar recursos.

- ✓ Delegar sin contar con una estructura puede hacer más improductivo al líder. Michael Gerber recomienda a los empresarios iniciar lo más pronto posible con la creación de una estructura para delegar con mayor facilidad las tareas y favorecer el crecimiento de la empresa.

El líder genera confianza en las personas

Antes de delegar, el líder se asegura de que la persona en quien delega tiene la capacidad para hacer las cosas y le transmite su convicción de que lo puede hacer. Generar confianza es básico para delegar y hacer más productivas a las personas. Pedir resultados tiene como presupuesto la seguridad de que los seguidores pueden hacer las cosas. Si el líder no confía en los demás, va a tratar de hacerlo todo él mismo.

El líder desarrolla a su personal

Conforme las redes y las organizaciones crecen en tamaño y complejidad, las tareas que el líder delega son también mayores y complejas. Los seguidores deben crecer con la empresa y más aún, anticipar las necesidades. El líder se asegura de que sus seguidores vayan formándose, creciendo, desarrollando habilidades y competencias. La moderna planeación estratégica se basa en la creación de competencias para generar mayor valor.

El líder comunica con claridad sus expectativas

El líder comunica claramente sus expectativas a sus seguidores y les ofrece retroalimentación, tanto en sus logros y como en sus fallos.

Esta práctica es indispensable e implica una habilidad fundamental: la “conversación uno a uno”. En la película Any Given Sunday, el entrenador (Al Pacino) invita a un

quarterback novato (Jamie Fox) a una cena para darle retroalimentación y comunicarle sus expectativas. Esto es un ejemplo de claridad en la comunicación. Solo después de esa conversación, el novato se transforma en un líder para el equipo y comienza a ganar los partidos.

Reconocimiento

Hay tratados enteros sobre el tema del reconocimiento. Quint Studer, en su libro *Results That Last*, explica el poder del reconocimiento sobre el desempeño. Recomienda una práctica exitosa como puede haber muchas. Se llama la thank you note, nota de agradecimiento. Se escribe en una nota lo que la persona hizo bien y se le envía a su casa. Los resultados son extraordinarios. Cada líder puede inventar la suya, pero esta es una que refuerza el delegar y el crecimiento de las personas.

Involucrar a los seguidores

El acto de delegar no sucede en el momento que el líder le informa al seguidor que tiene una tarea para él. Esto no es delegar, es imposición. El líder efectivo delega desde la definición o identificación de la tarea o del proyecto en cuestión. El involucramiento oportuno del personal es una práctica que enriquece el delegar y amplía las metas, ya que los seguidores pueden colaborar y sentirse parte de algo importante.

Supervisión con delicadeza y tacto

Delegación sin supervisión es abdicación”, reza el dicho de algunas empresas. Pero una cosa es supervisar y otra atosigar. La supervisión debe hacerse con tacto, con respeto a la persona, y al mismo tiempo debe ser oportuna, de forma que el líder pueda apoyar o corregir el rumbo si el seguidor se está desviando.

Como no puede hacer la supervisión estrecha que Branson llama “micro management”, el líder espera que cada uno de los seguidores haga su trabajo lo mejor

posible, pero no los deja solos. Ordinariamente la supervisión se hace a través de los reportes financieros, el comité ejecutivo, juntas de resultados y de las juntas de consejo.

Prácticas del Líder: Cumplir

Parece una cosa sencilla, pero cumplir las promesas, hacer hasta lo imposible por cumplir lo que se acordó, no es lo más común. De mi observación de los líderes esta cualidad también es algo que los distingue. Cumplir los compromisos exige voluntad, disciplina y coherencia. El compromiso más evidente es cumplir la misión de la compañía. Esa es la promesa mayor que les hacen a los stakeholders, es decir, a los empleados, accionistas, clientes y a la sociedad en general.

Implícita o explícitamente, el líder establece el compromiso de cuidar a los seguidores, tanto atendiendo sus preocupaciones como apoyando y cuidando sus carreras. Estas son promesas que generan compromisos que los líderes exitosos ponen mucho cuidado en cumplir.

El líder exitoso empieza por cumplir sus propios compromisos. Lo primero que hace es tener claro a qué se comprometió, qué promesas están implícitas en los planes, ya sea inversiones requeridas, cambios organizacionales, alianzas o trato con los clientes. El líder lo clarifica y después cuida detalladamente que sus propios compromisos se cumplan y todos sean comunicados oportunamente.

Prácticas del Líder: Servir

Hace unos años se puso de moda presentar la pirámide organizacional en forma invertida. Esto es, con el director general en la base y los empleados de línea en la parte superior, en contacto con los clientes. Después, a las oficinas corporativas se les

empezó a llamar “centros de servicio”, ya sea a los trabajadores o a las empresas u organizaciones.

Con esto se quiere señalar que los niveles superiores de la organización están para servir al personal (el cual a su vez sirve al cliente) y no al revés, ya que los empleados tradicionalmente han estado para servir a los jefes. Por desgracia, la tendencia no ha tenido mucha resonancia y los ejemplos exitosos no han sido replicados ampliamente.

Pero en los casos donde sí funciona es porque el líder ha adoptado como práctica servir a los demás y la mayoría de los líderes exitosos que hemos conocido tienen como práctica común servir. Servir a los colaboradores directos para que estos a su vez sirvan al siguiente nivel organizacional hasta llegar a los que sirven directamente al cliente.

Prácticas del Líder: Resistir a la delegación inversa

Todos estamos muy ocupados, decía recientemente un artículo del The New York Times. Ocupados y permanentemente ocupados todo el tiempo, incluidos los fines de semana y las vacaciones. Esto se debe en buena medida al internet y a los Smartphone que nos tienen conectados con el trabajo ininterrumpidamente. Una de las principales causas de esa ocupación son los correos electrónicos y los mensajes.

Actualmente es muy fácil “copiar” al jefe para involucrarlo en el problema y con eso la delegación inversa o la delegación hacia arriba se da con mayor facilidad, disminuyendo las oportunidades para que los colaboradores tomen las decisiones que les corresponden y corran los riesgos que los conducirán a su crecimiento profesional. Según un estudio del tema, la delegación o empowerment ha disminuido en los

últimos años y una de las razones es esta precisamente. Poner copia al jefe es una forma de pedir que intervenga en la batalla. Las cadenas de correos se alargan y los jefes se ocupan con cosas que sus colaboradores deberían resolver.

Prácticas del Líder: Trabajar

El trabajo es la llave que convierte sueños y propósitos en realidades. El trabajo de realizar los sueños es mucho trabajo, por más que se delegue al estilo de libros como *Getting Things Done* de David Allen, o se sigan los consejos del autor de *4 Hours Work Week* de Timothy Ferriss, no hay, al parecer, remedio, los sueños y las visiones requieren mucho trabajo.

El líder ataca los trabajos tediosos con pasión. Los enmarca en este gran rompecabezas que constituye su visión y de todo trata de extraer un motivo de alegría para seguir trabajando, siempre profundamente concentrado y dedicado, el trabajo no es nunca escudo para dejar de hacer otras cosas. Lyndon Jhonson tenía dos tripulaciones de oficina porque cuando era el presidente de Estados Unidos trabajaba muchas horas. Churchill adoptó un método de trabajar, dormir, trabajar, dormir; el día redondo. Durante la segunda guerra mundial pasaba horas en la cama leyendo y contestando correspondencia y revisando reportes con un equipo de sus principales colaboradores.

Hay una escena en una película biográfica en que se lo muestra en la tina tomando un baño mientras tiene una junta con el Presidente Roosevelt de Estados Unidos. Una de las características del líder, siempre falto de tiempo, es que trata de escoger en que trabaja, escoge cuidadosamente a qué le dedica su tiempo. Se ocupa de los asuntos de corto plazo que no puede delegar y trabaja en los de largo plazo. El largo plazo, el pensar lento, es el trabajo personal más importante porque no es fácilmente

delegable. Algunos líderes aplican sistemáticamente el criterio del 80/20, el principio de Pareto. El 80% del beneficio viene del 20% de los asuntos a resolver, a esos se dedica el líder, a los pocos importantes concentradamente.

A pesar de sus ocupaciones, juntas y viajes trata siempre de ser dueño de su agenda. Programa su día, su semana, hasta el año. No le deja su agenda a los demás o a la urgencia del momento. Todo lo atiende, según sea la urgencia, pero también resuelve lo que él programó para hacer desde antes, en base a sus objetivos, proyectos y programas.

El líder debe ser cuidadoso, ya que mientras llega al momento de aceptarse a sí mismo y que con eso lleguen los permisos de fallar, el líder lidia, batalla con el perfeccionismo. El perfeccionismo causa siempre sobrecarga de trabajo. Analizar y volver a analizar, inventar opciones, hacer análisis de sensibilidad una y otra vez, volver a analizar y poco a poco eliminar las posibilidades de error, desgastan y postergan las decisiones con lo que viene posteriormente más trabajo.

Prácticas del Líder: Perseverar

Lo más difícil no es tener una idea o una visión muy clara, lo más difícil realmente es mantenerte en esa idea, seguir buscando los objetivos a pesar de todas las dificultades y del coro de posibles excusas, coartadas y racionalizaciones para abandonar tu proyecto que te repiten amigos y familiares. Además está tu propio coro interior, tus propios pensamientos con los que a veces hay que luchar. A la opinión de las personas cercanas preocupadas por tu bienestar, se suman los adversarios y rivales que buscan darte una buena salida para quitarte de en medio.

La perseverancia por supuesto es muy importante al inicio del proyecto o cuando se empieza el startup. Todo está en contra y sólo con el esfuerzo constante se consigue empezar un negocio o un proyecto importante.

Perseverar implica sobre todo, soportar los juicios que se hacen sobre la persona, su esfuerzo o sobre su ambición. Uno de los campos en donde más se ha investigado sobre la perseverancia y lo que significa mantenerse en el camino a pesar de las opiniones en contra es la pintura y el arte en general.

Los ejemplos de líderes perseverantes están por todos lados, en la historia, las religiones y los negocios o la política. Hernán Cortés que sortea mil dificultades para formar la expedición que será el comienzo de la conquista de México y después se compromete con el avance al quemar las naves en las que había llegado a las costas de México (o hundirlas según algunos historiadores) y seguir la guerra hasta conquistar la gran Tenochtitlán. Además haciendo alianzas a veces con sus capitanes que se rebelaban y querían regresarse y a veces con los pueblos indígenas enemigos de los aztecas.

III Hipótesis

En el presente estudio de investigación titulado: Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las microempresas prestadoras de servicio de cable en el, distrito de Yarinacocha, año 2018. no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental, transversal descriptivo.

Fue no experimental porque se manipuló deliberadamente a la variable Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo. Solo se observó el fenómeno tal y como se presenta en la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal porque la investigación: Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las microempresas prestadoras de servicio de cable en él, distrito de Yarinacocha, año 2018. Se desarrolló en un espacio de tiempo determinado. Teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2018.

Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las microempresas prestadoras de servicio de cable en él, distrito de Yarinacocha, año 2018.

4.2 Población y muestra

Población

Se utilizó una población de 05 microempresas prestadoras de servicio de cable en el, distrito de Yarinacocha, año 2018. La información se obtuvo a través de la técnica del sondeo. (Ver anexo 3).

Muestra

Se utilizó una muestra de 04 micros y microempresas prestadoras de servicio de cable en él, distrito de Yarinacocha, año 2018. (Ver anexo 3).

4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	indicadores	Medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Son las personas o encargados y los que dirigen las micro y pequeñas empresas.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas poseen diversas características como son edad, genero, grado de instrucción, cargo y tiempo en el cargo que van a influir directa o indirectamente en la toma de decisiones.	Edad	-de 18 a 28 años -de 29 a 39 años -de 40 a 49 años -de 50 años a mas	Ordinal
			Genero	Femenino Masculino	Nominal
			Grado de instrucción	Sin instrucción primaria Secundarios Técnico Universitarios	Nominal
			Cuantos años tiene su empresa en el mercado	1 a 3 años	Ordinal
4 a 6 años					
7 a más años					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	indicadores	Medición
Característica de las micro y pequeñas empresas	Las microempresas tienden a formar métodos para tener una mejor gestión y utilizan al liderazgo para obtener	Las micro y pequeñas empresa tienen un tiempo de permanencia de varios años en el mercado, asimismo pueden contar con uno o más trabajadores,	Cuantos colaboradores cuenta su empresa	1 a 8 5 a 8 9 a mas Otros	Ordinal
			Ha registrado en planilla a sus trabajadores	Si No	Nominal
			Usted realiza capacitaciones a su personal	Si No	Nominal

	mejores resultados	estos pueden ser familia o no familiares, tienen como objetivo de generar ganancias.			
--	--------------------	--	--	--	--

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	indicadores	Medición
Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo	El liderazgo, es un conjunto de habilidades de una persona, para dirigir, influenciar y tomar decisiones en una empresa, ayudando a cumplir los	Es realizar acciones para que todas las personas de la empresa conozcan el desarrollo de sus funciones para alcanzar los objetivos y metas planificados en cuanto a los estándares de	Su personal participa en actividades fuera del horario de labore	Si No Otros	Nominal
			Siente Usted que su personal se compromete con la Empresa	Si No	Nominal
			De qué forma ve Usted que su personal cuida la imagen de su empresa	Apariencia personal Forma de expresión comportamiento	Ordinal
			Acepta Usted opiniones del Trabajador	Si No	Nominal
			Confía Usted en su equipo de trabajo	Si No	Nominal
			Usted cambia con frecuencia de personal	Si No	Nominal

objetivos de esta.	calidad de los productos y por ende la	El servicio que Usted ofrece satisface a su consumidor	Si No	Nominal
	satisfacción y confianza por parte de los	Cree Usted que la amabilidad es muy importante al brindar un servicio	Si No	Nominal
	clientes fidelizándolos	Considera Usted que su empresa brinda un servicio de calidad	Si No	Nominal
	y posicionando la marca y la empresa en el	Cuenta con el libro de reclamaciones	Si No	Nominal
	mercado y en las mentes de los clientes.	Cuánto tiempo se demora en resolver una queja	1 a 3 4 a 6 7 a mas	Ordinal
		Si no está de acuerdo con la opinión del trabajador que hace Usted	Lo rechaza lo toma en cuenta lo ignora	Ordinal
		Ve Usted muestras de compañerismos en su empresa	Cumpleaños Actividades personales Bolsa de apoyo	Ordinal

4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta, y el instrumento fue un cuestionario con 21 preguntas, 3 para las características de los representantes, 3 a las características de las mypes y 15 en las características de la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las mypes en estudio.

4.5 Plan de análisis

El procesamiento de los resultados se realizó en el Programa Informático Microsoft Excel, en el cual se llegó a construir la base de datos, a partir de la cual se elaboró tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, así como gráficos estadísticos de las variables en estudio. Así mismo, se utilizó el formato Word para el análisis de los resultados obtenidos y el formato PDF para el informe final de investigación.

4.6 Matriz de Consistencia

Tabla 1. Matriz de consistencia de la investigación.

PROBLEMA	OBJETIVOS	<u>VARIABLE</u>	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la Gestión del Talento Humano mejorará con el enfoque del Liderazgo en las microempresas prestadoras del servicio de cable en el Distrito de Yarinacocha año 2018?</p> <p>problemas específicos:</p> <p>¿Influirá el Liderazgo en el clima laboral en las microempresas prestadoras del servicio de cable en el</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar si la Gestión del Talento Humano mejorará con el enfoque del Liderazgo en las microempresas prestadoras del servicio de cable en el Distrito de Yarinacocha año 2018</p> <p>objetivos específicos:</p> <p>Determinar cómo influirá el Liderazgo en el clima laboral en las microempresas prestadoras del servicio de cable en el Distrito de Yarinacocha año 2018.</p>	<p>La Gestión bajo el Enfoque del Liderazgo</p>	<p>De una población de 05 micro y pequeñas empresas del rubro restaurante se realizó una muestra de 04 mypes, las cuales dieron la facilidad de brindar la información requerida.</p>	<p>La investigación fue de diseño no experimental, transversal descriptivo</p> <p>Fue no experimental porque se manipuló deliberadamente a la variable Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo. Solo se observó el fenómeno tal y como se presenta en la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.</p> <p>Fue transversal porque la investigación: Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las micro y</p>	<p><u>EL TIPO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>Cuantitativo</p> <p><u>EL NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN</u></p> <p>Descriptivo</p> <p><u>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental • Transversal

<p>Distrito de Yarinacocha año 2018?</p> <p>¿Influirá el Liderazgo en la calidad de servicio en las microempresas prestadoras del servicio de cable en el Distrito de Yarinacocha año 2018?</p>	<p>Determinar cómo influirá el Liderazgo en la calidad de servicio en las microempresas prestadoras del servicio de cable en Distrito de Yarinacocha, año 2018.</p>			<p>pequeñas empresas del Sector servicios, rubro servicio de cable Distrito de Yarinacocha, 2018 se desarrolló en un</p> <p>Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la Gestión bajo el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del Sector servicios, rubro cable del distrito de Yarinacocha, 2018</p>	
---	---	--	--	---	--

Fuente: Elaboración -Alumna López Pérez Karol

3.7 Principios éticos.

PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

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.

- 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.

- 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.

- 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.

BUENAS PRÁCTICAS DE LOS INVESTIGADORES

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

- El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general.
- En materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:
 - a) Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
 - b) Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
 - c) Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.

- Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo las normas APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor.
- En la publicación de los trabajos de investigación se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual Institucional y demás normas de orden público referidas a los derechos de autor.
- El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación.
- Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad.
- El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados de la investigación

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2018.

Características	n	%
Edad del representante		
de 18 años a 28 años	0	00.00
de 29 años a 39 años	1	25.00
de 40 años a 49 años	0	00.00
de 50 a mas	3	75.00
Total	4	100.00
Genero		
Masculino	3	75.00
Femenino	1	25.00
Total	4	100.00
Grado de instrucción		
Estudios básicos	0	0.00
Estudios técnico	0	0.00
Estudios universitarios	4	100.00
Total	4	100.00
Cuantos años tiene su empresa en el mercado		
1 s 3 años	0	00.00
4 a 6 años	2	50.00
7 a más años	2	50.00
Total	4	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha 2018.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2018.

Características	n	%
Cuantos colaboradores cuenta su empresa		
1 a 4	0	00.00
5 a 8	1	25.00
9 a más	3	75.00
Total	4	100.00
Ha registrado en planilla a sus trabajadores		
Si	4	100.00
No	0	0.00
Parcialmente	0	0.00
Total	4	100.00
Usted realiza capacitaciones a su personal		
Si	3	75.00
No	1	25.00
Total	4	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de los micros y pequeñas empresas del rubro servicio de cable, del distrito de Yarinacocha, 2018.

Tabla 3

Características de la Gestión de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2018.

Características	n	%
Su personal participa en actividades fuera del horario de labores		
Si	1	25.00
No	3	75.00
Total	4	100.00
Siente Usted que su personal se compromete con la Empresa		
Si	4	100.00
No	0	00.00
Total	4	100.00
De qué forma ve Usted que su personal cuida la imagen de su empresa		
Apariencia personal	2	50.00
Forma de expresión	1	25.00
Comportamiento	1	25.00
Total	4	100.00
Acepta Usted opiniones del Trabajador		
Si	4	100.00
No	0	00.00
Total	0	100.00

Continúa...

Características	n	%
Si no está de acuerdo con la opinión del trabajador que hace Usted		
Lo rechaza	0	00.00
lo toma en cuenta	4	100.00
Lo ignora	0	00.00
Total	4	100.00
Confía Usted en su equipo de trabajo		
Si	4	100.00
No	0	00.00
Total	4	100.00
Ve Usted muestras de compañerismos en su empresa		
Cumpleaños	2	50.00
Actividades personales	1	25.00
Bolsa de apoyo	1	25.00
Total	4	100.00
Usted cambia con frecuencia de personal		
Si	1	25.00
No	3	75.00
Total	4	100.00
El servicio que Usted ofrece satisface a su consumidor		
Si	3	75.00
No	1	25.00
Total	4	100.00
Cree Usted que la amabilidad es muy importante al brindar un servicio		
Si	4	100.00
No	0	00.00
Total	4	100.00
Considera Usted que su empresa brinda un servicio de calidad		
Si	3	75.00
No	1	25.00
Total	4	100.00

Continuara...

Cuánto tiempo se demora en resolver una queja

1 a 3 días	4	100.00
5 a 10 días	0	00.00
15 días a mas	0	00.00
Total	4	100.00

Cuenta con el libro de reclamaciones

Si	4	100.00
No	0	00.00
Total	4	100.00

Considera Usted una queja como una amenaza

Si	0	00.00
No	4	100.00
Total	4	100.00

***Fuente:* cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2018.**

5.2 Análisis de resultados:

Tabla 1 Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2018.

Respecto a las características de los representantes, según la encuesta el sexo masculino lidera el rubro de servicio de cable con el 75.00%, así mismo el 75.00% de los microempresarios cuentan con una edad de 29 a 50 años, estos resultados coinciden con Díaz A. (2017) quien obtuvo como resultados el 73,00 % contando con una edad entre 31 a 50 años, por otro lado el 50,00 % de los representantes tienen de 4 a 6 y 7 años desempeñando en este rubro de servicios de cable, por consiguiente el 100% de los microempresarios cuentan con grado universitario.

Por ende se aprecia que el sexo masculino lideran el rubro de servicio de cable con la edad aproximado entre 29 a 50 años, por consiguiente los microempresarios tienen como nivel de estudio el grado universitario, y para concluir llevan desempeñando en este rubro de servicio de cable entre 4, 6 a 7 años.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2018.

Respecto a las características de los servicios de cable encuestadas, el 75.00% de este rubro tienen entre 9 a más personal de trabajo, estos resultados coinciden con Díaz A. (2017) con el 73.10% contando con 10 a más personal de trabajo, por otro lado se encontró que el 100% de las empresas tienen en planilla a sus trabajadores, coinciden con León C. (2013) con él 100.00% que sus personal de trabajo están en planilla, por ende el 75.00% de los microempresarios tienen en cuenta las capacitaciones a su personal de trabajo para un mejor desempeño y coincide con Mijael E. (2014) con él 76.00% mencionando que beneficia el

rendimiento laboral, esta evaluación demuestra que los microempresarios cuentan con una gran cantidad de personal entre 9 a más colaboradores por otro lado el personal de trabajo está en planilla, considerando que son muy importantes que ellos tengan capacitaciones para el mejor desempeño laboral.

Tabla 3. Características de la Gestión de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2018.

Respecto a las características de una Gestión Bajo el enfoque de liderazgo en las Mypes del rubro de servicios de cables, el 75.00% de los microempresarios su personal de trabajo no participa labores fuera de su rol laboral, coinciden con Huerta H. (2014) con el 75.00% que el talento humano no labora fuera de sus horas requeridas, así mismo el 100% muestra que su trabajadores se comprometen con la empresa, esto coincide con León C. (2013) con el 100.00% que el talento humano está comprometido con la entidad, por otro lado el 50.00% de los microempresarios cuidan el aspecto de la organización, esto coincide con Sotomayor, T.; Maticorena, C.; Moses, I.; Valdiviezo, D. (2015), con el 52.00% , de esta manera el 100.00% de los empresarios aceptan las aportaciones de sus trabajadores, como también el 100.00% de los microempresarios toman en cuenta los aportes de sus trabajadores, por consiguiente el 100.00% de los empresarios confían en su equipo de trabajo, el 75.00% no cambia con frecuencia a su de personal de trabajo, esto coincide con kety P. (2018) con el 76.00% de los microempresarios no cambia consecuentemente a su personal, por otro lado el 75.00% del servicio que ofrece satisface al consumidor y el 100% del personal aplica la amabilidad al atender al público; esto coincide con Castillo W.(2018) con él 76.00% considerando que aplica la amabilidad, de tal manera 100.00% por otro lado el 75.00% de los microempresarios su empresa brinda un servicio de calidad, por ende el 75.00% de los microempresarios se demora en resolver una queja entre 1 a 3 días y el 100.00% cuentan

con el libro de reclamos, de tal manera el 100.00% no considera una queja como una amenaza, esto coincide con Mijael E. (2014) con el 100.00% que aporta que la queja no lo toma como una amenaza.

La investigación se concluyó que estas Micro y pequeñas empresas conocen a importancia que tiene la gestión de liderazgo y que es necesario aplicarlo en las organizaciones para obtener mejores resultados y encontrar nuevos métodos para la mejora, así mismo busca tener un buen enfoque con los clientes, pero para lograrlo es necesario el aporte de sus trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Finalizada la investigación se llega a las siguientes conclusiones.

La mayoría de los representantes encuestados son de sexo femenino (75.00%), tienen de 4 a 7 años desempeñando en el mercado (50.00%), el cargo que desempeñan es de dueños, así mismo cuentan con un alto grado de experiencia necesaria para poder trabajar.

La totalidad tienen de 9 a más trabajadores (75.00%) y respondieron que el objetivo La totalidad de los servicios de cable si conocen el término de gestión de liderazgo (100.00%), aceptando las opiniones de sus trabajadores, así mismo, sus productos que ofrecen si cubren las necesidades que tienen sus clientes (75.00%) pero aun es necesario usar nuevas estrategias. La mayoría de los microempresarios consideran que la técnica del liderazgo ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa (75.00%) es necesario brindar un buen servicio.

Finalmente, El plan de mejora propuesto en esta investigación permitirá contribuir a mejorar la gestión de calidad empresarial enfocado en la adecuada implementación de la técnica o herramienta administrativa, que en esta investigación sería el liderazgo.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- Considerando el resultado obtenido en la cual hay una gran mayoría de la microempresas prestadoras del rubro de servicio de cable, Distrito de Yarinacocha año 2018 si capacita a su personal, se recomienda a los representantes realizar capacitaciones relacionadas en atención al cliente, para lograr una satisfacción global del cliente respecto a la información del servicio y atención personalizada.
- Es necesario que dentro de las estrategias para el fortalecimiento de la microempresas prestadoras del rubro servicio de cable, Distrito de Yarinacocha año 2018, se contemplen en los nuevos y mejores estilo de liderazgo, asi como el fomento de la unidad y/o coordinaciones de las actividades a realizar.
- Establecer un sistema de captación de opiniones del cliente, ya que esto permitirá saber en qué se está fallando y asi mejorar con el servicio, y de esta forma encontrar la fidelización de los clientes.
- Poner en práctica una evaluación constante a los colaboradores sobre el desempeño en la calidad de servicio y reconocer al colaborador con mejor puntaje mediante un pequeño agasajo de confraternidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castillo, W. (2018). *Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración “Gestión Bajo El Enfoque De Liderazgo En Las Mypes Del Sector Servicios Rubro Empresas De Seguridad, Distrito Trujillo 2017. Y Propuesta De Mejora.”*
- Díaz, A. (2017). *Tesis para la obtención el título de Licenciado de Administración “Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Liderazgo En Las Mypes Del Sector Servicios, Rubro Molinos De Productos Alimenticios, Distrito De Callería, Año 2017”*
- Hernández, J. (2013). *Tesis para optar el título de Magister en Dirección y Gerencias de Empresas “El Liderazgo Organizacional: Una Aproximación Desde La Perspectiva Etológica” – Bogotá.*
- Huerta, H. (2014), *en su trabajo e investigación “Caracterización del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector industrias manufactureras - rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2014”*
- kety P. (2018), *tesis para optar el grado de licenciado en administración de empresas en su trabajo de investigación “gestión bajo el enfoque de liderazgo, en las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018.*
- León C. (2013), *en su trabajo de investigación “Caracterización del liderazgo transformacional en las Mypes del sector servicio - rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz – 2013”*

Maican, M. (2014). *Tesis para optar el título de Licencia en Gerencia de Recursos Humanos “Análisis del proceso de Liderazgo en la constructora Acomar C.A., Maturín, estado Monagas”*.

Matías, R. (2011). *Tesis para optar el grado de Licenciado de Administración “liderazgo directivo en escuelas de altos niveles de vulnerabilidad social” en la provincia de Trujillo*.

Mijael E. (2014), *en su trabajo de investigación de “Caracterización del estilo de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2014”*

Sepúlveda, L. (2011). *En su tesis para obtención del grado de Maestría en Administración de Construcción “Estilo de Liderazgo en las grandes empresas constructoras de vivienda del área Metropolitana de Monterrey”*

Sotomayor, T.; Maticorena, C.; Moses, I.; Valdiviezo, D. (2015). *Tesis para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas “Plan estratégico de la empresa constructora San Jorge E.I.R.L” en la ciudad de Chimbote*.

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
Nº	ACTIVIDADES	Año 2018				Año 2019								Año 2020			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del Proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del Proyecto por el Jurado			X													
4	Exposición del Proyecto al Jurado de Investigación por Docente Tutor				X												
5	Mejora del Marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del primer informe de investigación											X					
12	Redacción del Informe final												X				
13	Aprobación del Informe final por el Jurado de Investigación													X	X		
14	Parentación en ponencia en evento científico															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	30.00	150	30.00
• Fotocopias	15.00	15	15.00
• Empastado	10.00	1	10.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	1	12.00
• Lapiceros	5.00	3	5.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			172.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	30.00	6	30.00
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			302
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			954

Anexos 3: cuadro de sondeo

N° DE RUC	NOMBRE DE LA EMPRESA
20393953986	CABLE ESTAR PUCALLPA
20600300203	CABLE ORIENTE
10067681342	SUPER CABLE
10439666752	CABLE PUCALLPA S.R.L



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA A mypes

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la MYPE, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión bajo el Enfoque del Liderazgo en Las Microempresas Prestadoras de Servicio de Cable en el Distrito de Yarinacocha, Año 2018”

Encuestado:

(a)..... Fecha...../...../20....

A. Datos del microempresario:

1. Edad del propietario de la empresa:

18 a 28 años (), 29 a 39 años (), 40 a 49 años (), 50 a más ()

2. **Género:** a) Masculino () b) Femenino ()

3. Grado de Instrucción:

- a) Estudios básicos ()
- b) Estudios técnicos ()
- c) Estudios universitarios ()

B. De la microempresa

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

De 1 a 3 años () de 4 a 6 años () de 7 años a más ()

5. ¿Con cuántos colaboradores cuenta su empresa?

De 1 a 4 () de 5 a 8 () de 9 a más ()

6. ¿Ha registrado en planilla a sus trabajadores?

a) Si () b) No () c) parcialmente ()

C. De la Gestión del Liderazgo

7. ¿Usted realiza capacitaciones a su personal?

a) Si () b) No ()

8. ¿Su personal participa en actividades fuera del horario de labores?

a) Si () b) No ()

9. ¿Siente Usted que su personal se compromete con la Empresa?

a) Si () b) No ()

10. ¿De qué forma ve Usted que su personal cuida la imagen de su empresa?

a) Apariencia personal () b) forma de expresión ()
c) comportamiento ()

11. ¿Acepta Usted opiniones del Trabajador?

a) Si () b) No ()

12. ¿Si no está de acuerdo con la opinión del trabajador que hace Usted?

a) Lo rechaza () b) Lo toma en cuenta ()
c) Lo ignora ()

13. ¿Confía Usted en su equipo de trabajo?

a) Si () b) No ()

14. ¿Ve Usted muestras de compañerismos en su empresa?

a) Cumpleaños () b) Actividades personales ()
c) bolsa de apoyo () d) otros ()

15. ¿Usted cambia con frecuencia de personal?

a) Si () b) No ()

16. ¿El servicio que Usted ofrece satisface a su consumidor?
a) Si () b) No ()
17. ¿Cree Usted que la amabilidad es muy importante al brindar un servicio?
a) Si () b) No ()
18. ¿Considera Usted que su empresa brinda un servicio de calidad?
a) Si () b) No ()
19. ¿Cuánto tiempo se demora en resolver una queja?
a) 1 a 3 días () b) 5 a 10 días () c) 15 días a más ()
20. ¿Cuenta con el libro de reclamaciones?
a) Si () b) No ()
21. ¿Considera Usted una queja como una amenaza?
a) Si () b) No ()

Anexos 5: Hoja de tabulación

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2020.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	n	%
Edad	de 18 a 28 años		0	0.00
	de 29 a 39 años		1	25.00
	de 40 a 49 años	II	0	00.00
	de 50 a más	III	3	75.00
	Total	I-III	4	100.00
Genero	Femenino	III	3	75.00
	Masculino	I	1	25.00
	Total	III-I	4	100.00
Grado de instrucción	Sin instrucción		0	00.00
	Primaria		0	00.00
	Secundaria		0	00.00
	Superior técnico		0	00.00
	Superior universitario	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
Cuantos años tiene su empresa en el mercado	1 a 3 años		0	00.00
	4 a 6 años	II	2	50.00
	7 a mas	II	2	50.00
	Total	II-II	4	100.00

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2020.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	n	%
Cuantos colaboradores cuenta su empresa	1 a 4		0	0.00
	5 a 8	I	1	25.00
	de 9 a más	III	3	75.00
	Total	I-III	4	100.00
Ha registrado en planilla a sus trabajadores	Si	III	4	100.00
	No		0	00.00
	Parcialmente			00.00
	Total	III	4	100.00
Usted realiza capacitaciones a su personal	Si	III	3	75.00
	No	I	1	25.00
	Total	III-I	4	100.00

Tabla 3

Características de la Gestión de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2018

Preguntas	Respuestas	Tabulación	n	%
Su personal participa en actividades fuera del horario de labores	Si	I	1	25.00
	No	III	3	75.00
	Total	I-III	4	100.00
Siente Usted que su personal se compromete con la Empresa	Si	III	4	100.00
	No		0	00.00
	Total	III	4	100.00
De qué forma ve Usted que su personal cuida la imagen de su empresa	Apariencia personal		2	50.00
	Forma de expresión		1	25.00
	Comportamiento		1	25.00
	Total	II-I-I	4	100.00
Acepta Usted opiniones del Trabajador	Si	III	4	100.00
	No		0	00.00
	Total	III	4	100.00

Si no está de acuerdo con la opinión del trabajador que hace Usted	Lo rechaza		0	60.00
	Lo toma en cuenta	III	4	100.00
	Lo ignora		0	
	Total	III	4	100.00
Confía Usted en su equipo de trabajo	Si	III	4	100.00
	No		0	00.00
	Total	III	4	100.00
Ve Usted muestras de compañerismo en su empresa	Cumpleaños	II	2	50.00
	Actividad personales	I	1	25.00
	Bolsa de apoyo	I	1	25.00
	Total	II-I-I	4	100.00
Usted cambia con frecuencia de personal	Si	I	1	25.00
	No	III	3	75.00
	Total	I-III	4	100.00

El servicio que Usted ofrece satisface a su consumidor	Si	III	3	75.00
	No	I	1	25.00
	Total	III	4	100.00
Cree Usted que la amabilidad es muy importante al brindar un servicio	Si	III	4	100.00
	No		0	00.00
	Total	III	4	100.00
Considera Usted que su empresa brinda un servicio de calidad	Si	III	3	75.00
	No	I	1	25.00
	Total	III-I	4	100.00
Cuánto tiempo se demora en resolver una queja	1 a 3 días	III	4	100.00
	5 a 10 días		0	
	15 días mas		0	00.00
	Total	III-I	4	100.00

Cuenta con el libro de reclamaciones	Si	III	4	100.00
	No		0	00.00
	Total	III	4	100.00
Considera Usted una queja como una amenaza	Si		0	100.00
	No	III	4	00.00
	Total	III	4	100.00

Anexo 6: Figuras

1. Respecto a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2018.

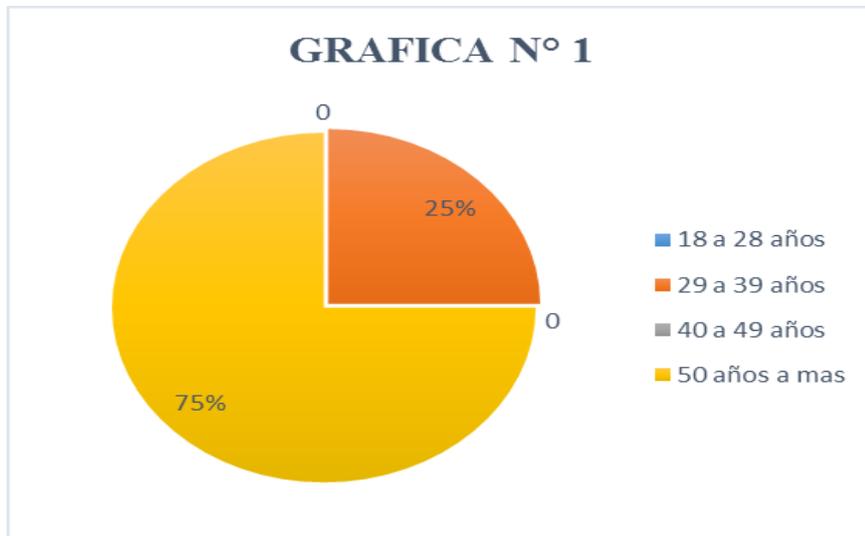


Figura 1. Edad
Fuente: Tabla 1

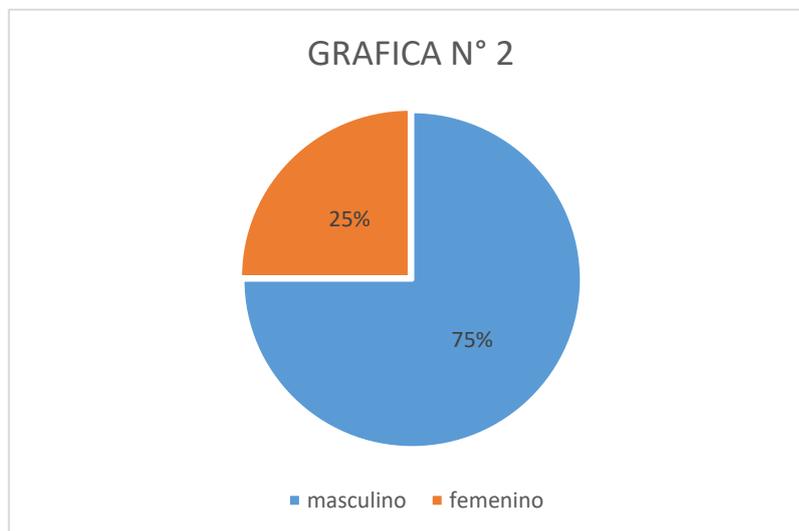


Figura 2. Genero del microempresario
Fuente: Tabla 1



Figura 3. Grado de instrucción del microempresario
Fuente. Tabla 1

2. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2018.



Figura 4. Tiempo de la empresa en el mercado
Fuente. Tabla 1

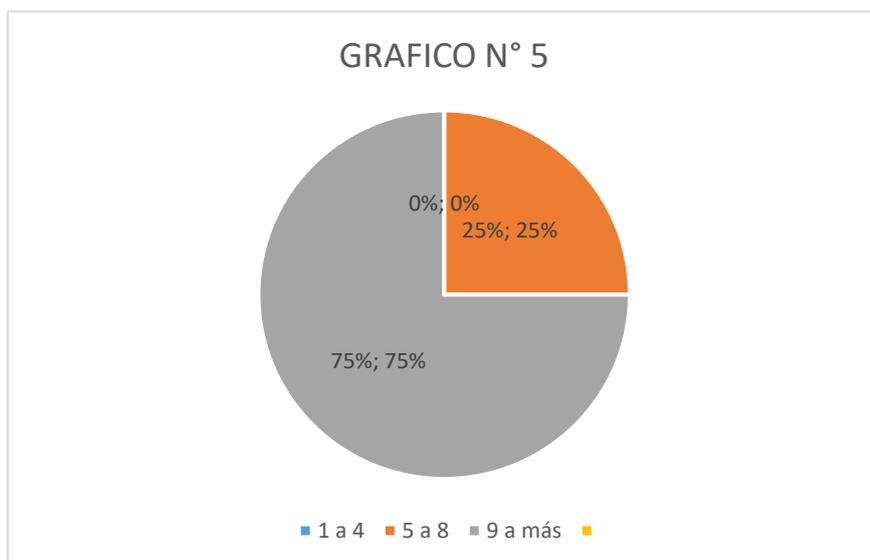


Figura 5. Número de colaboradores
Fuente. Tabla 2



Figura 6. Trabajadores en planilla
Fuente. Tabla 2

3. Respecto a las características de la gestión bajo el enfoque del liderazgo de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro servicios de cable, del distrito de Yarinacocha, 2018.

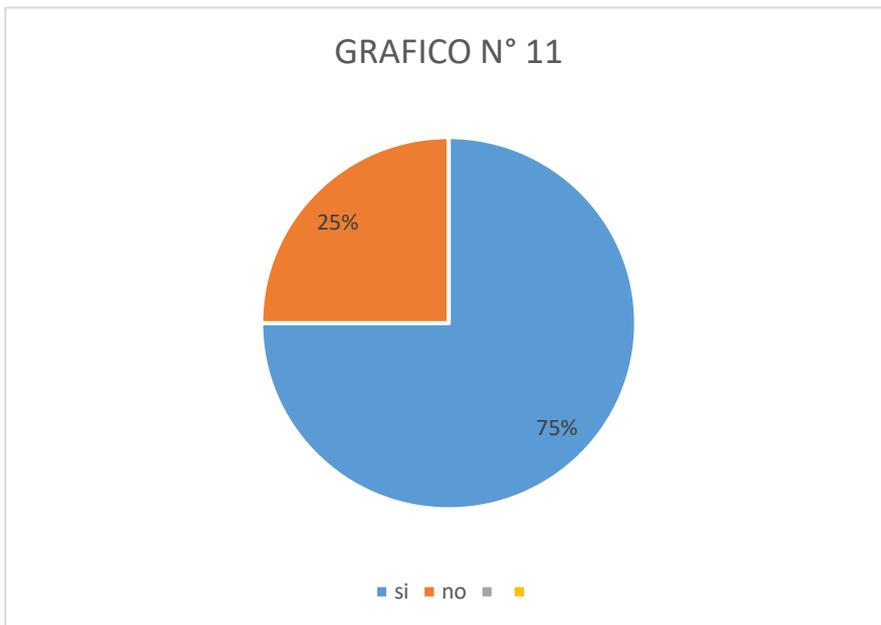


Figura 7. Capacitaciones al personal
Fuente. Tabla 2

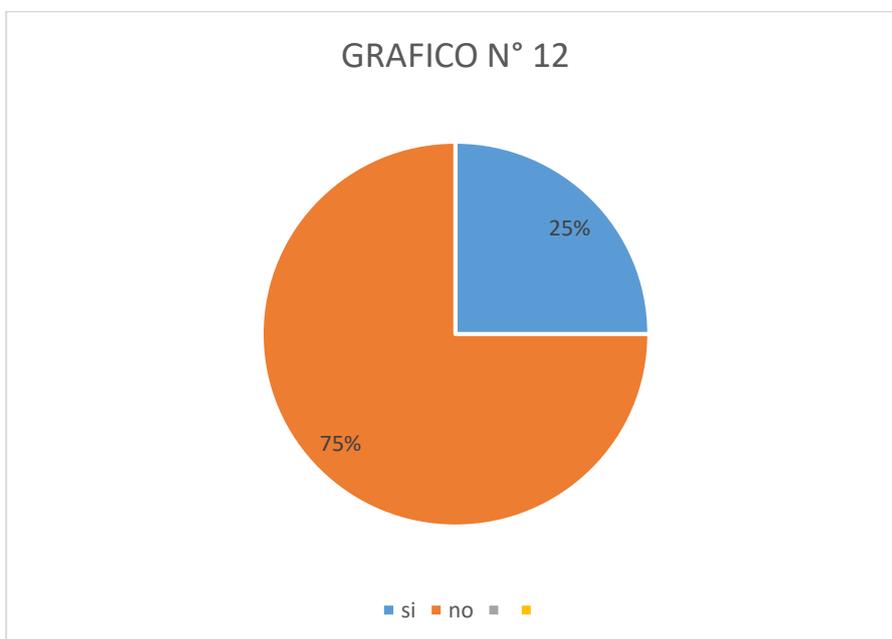


Figura 8. Participación del personal en actividades fuera del horario de labores
Fuente. Tabla 3

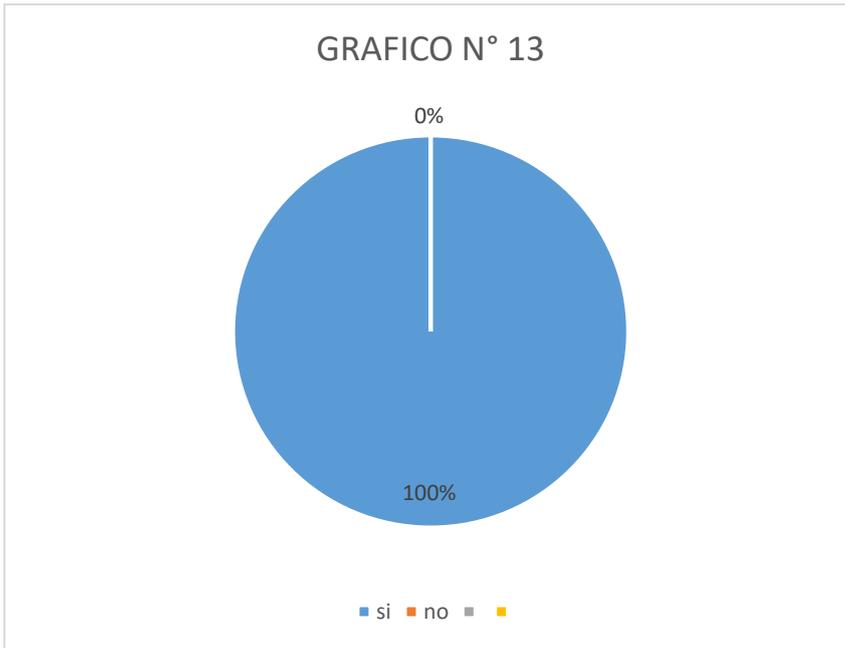


Figura 10. Compromiso del personal con la Empresa
Fuente. Tabla 3

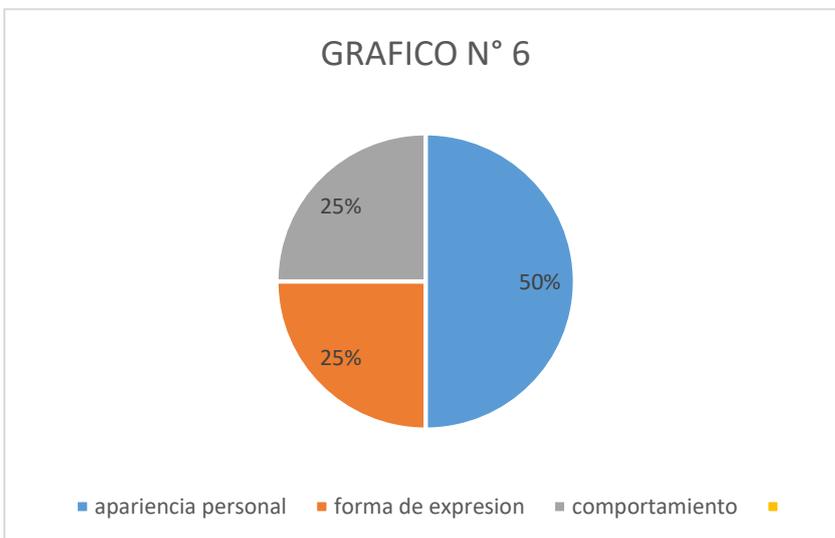


Figura 11. Cuidado del personal
Fuente. Tabla 3

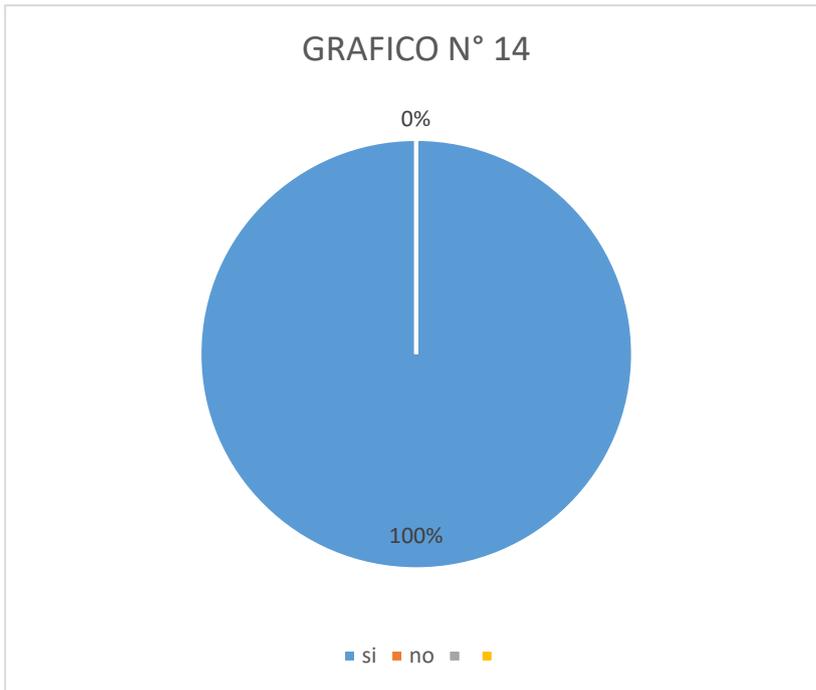


Figura 12. Recibir opiniones del Trabajador
Fuente. Tabla 3

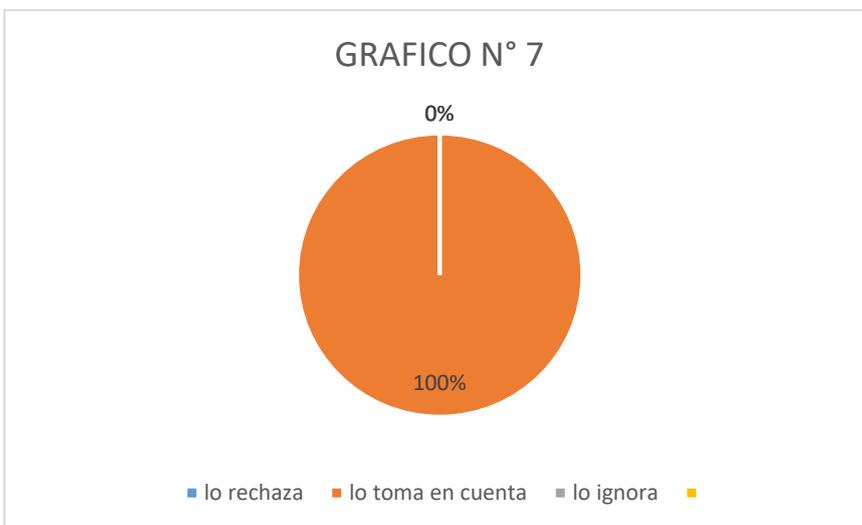


Figura 13. Opinión del trabajador
Fuente. Tabla 3

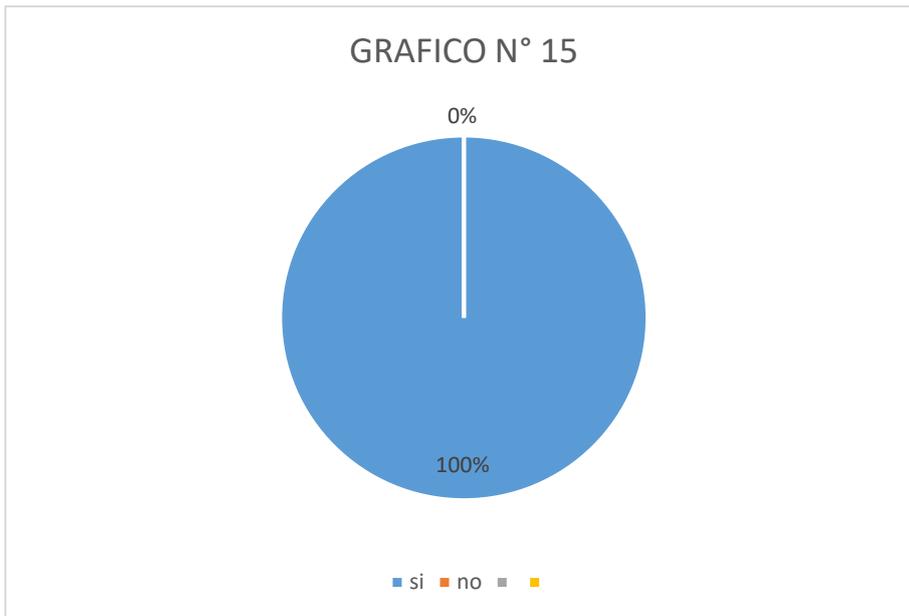


Figura 14. Confianza en el equipo de trabajo
Fuente. Tabla 3

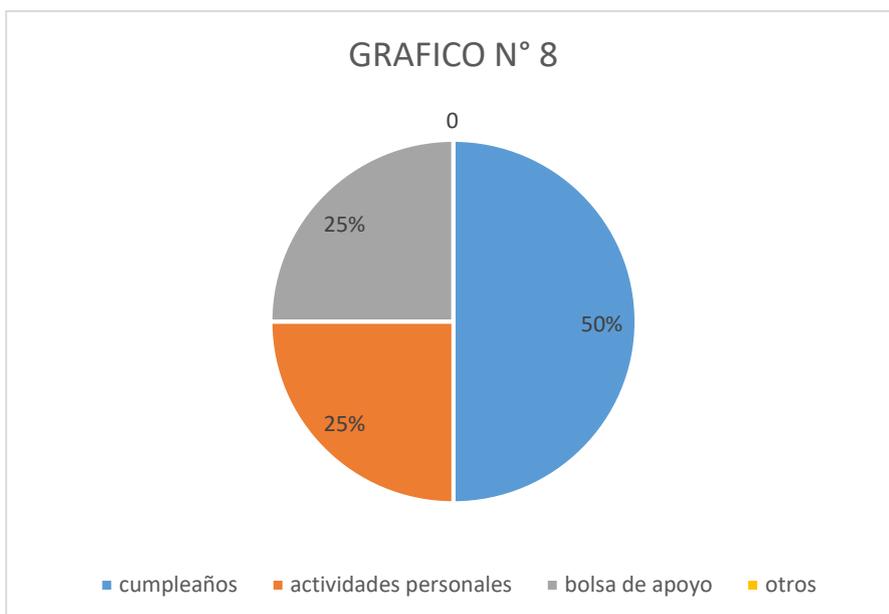


Figura 15. Muestras de compañerismos
Fuente. Tabla 3

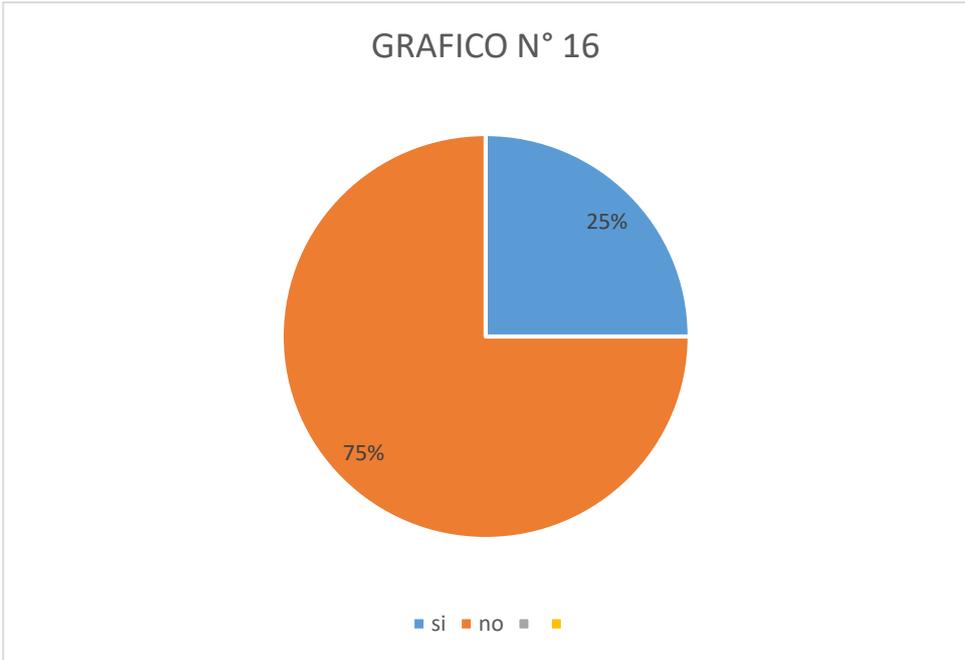


Figura 16. Reemplazo de personal
Fuente. Tabla 3

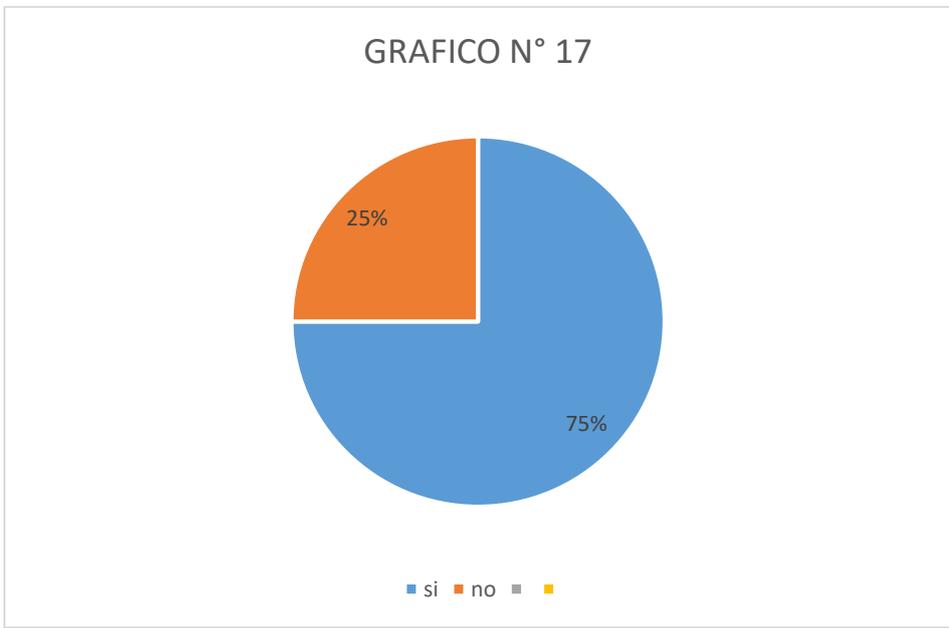


Figura 17. Convencimiento del servicio
Fuente. Tabla 3

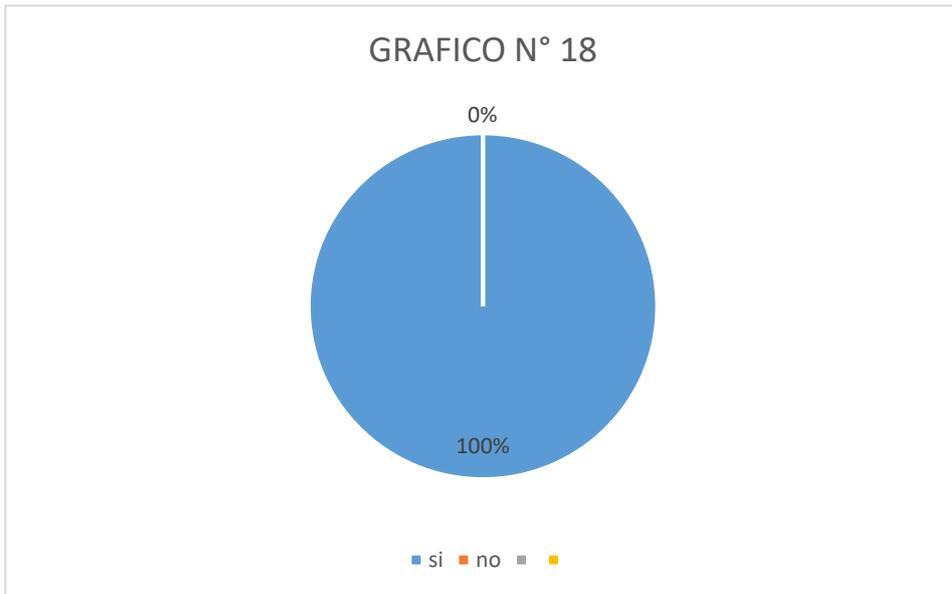


Figura 18. Importancia de la amabilidad al brindar un servicio
Fuente. Tabla 3

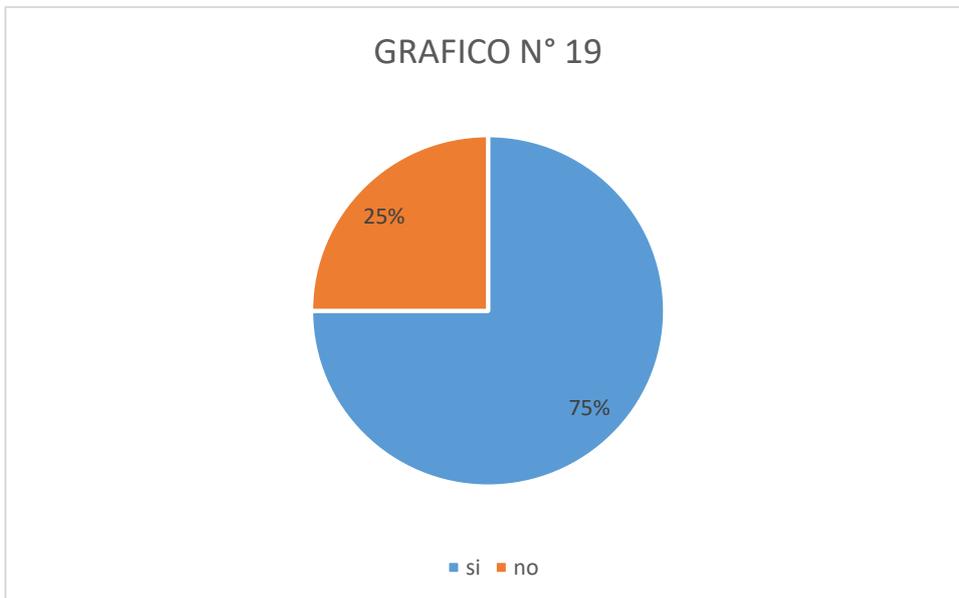


Figura 19. Significado de brindar un servicio de calidad
Fuente. Tabla 3



Figura 20. Tiempo en resolver una queja
Fuente. Tabla 3



Figura 21. Libro de reclamaciones
Fuente. Tabla 3

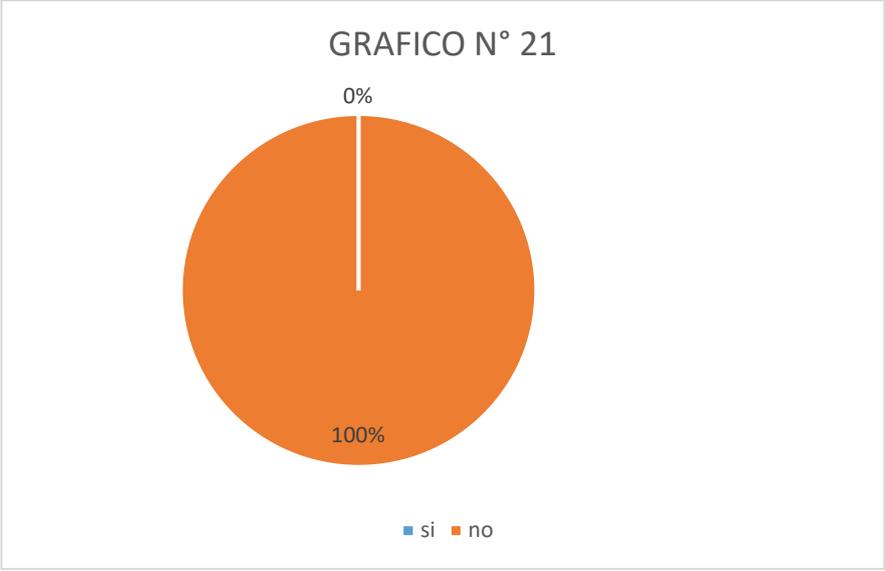


Figura 21. Tener en cuenta una queja como una amenaza
Fuente. Tabla 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a) propietarios de las MYPES rubro servicios de cable

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación optar el título de Licenciada Administrativas denominada: **Gestión bajo el Enfoque del Liderazgo en Las Microempresas Prestadoras de Servicio de Cable en el Distrito de Yarinacocha, Año 2018.**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la gestión de calidad en Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa, la encuesta se realizó en agosto 2019.

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

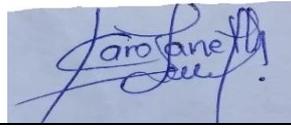
Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono N° 944815312, correo karol_zegalopez@hotmail.com, o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos: carlosenaldo rebazaalfaro@gmail.com y crebazaa@uladech.edu.pe

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Karol J. López Pérez de
Zegarra

Nombre del investigador



Firma del investigador

Agosto
2019

Fecha

7:00 pm

Hora

Carlos E. Rebaza Alfaro

Nombre del docente tutor



Firma del docente tutor

Abril 2020

Fecha

8:00 pm

Hora