



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO
CARISMÁTICO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS
MYPES SECTOR COMERCIO – RUBRO TIENDAS
COMERCIALES DE VENTA DE ROPA DEL MERCADO
MODELO DE TUMBES, 2019**

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

AUTORA

DEL ROSARIO FLORES DANUSKA ELIZABETH

ORCID: 0000-0003-3032-9109

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Del Rosario Flores Danuska Elizabeth.

ORCID: 0000-0003-3032-9109

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

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

León Vigo, Maritza

ORCID 0000-0002-1003-0372

Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID 0000-0002-4660-9490

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

León Vigo, Maritza

Presidente

Patiño Niño, Víctor Helio

Miembro

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

DEDICATORIA

A los seres más queridos de mi vida mis padres.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general “Describir las características del liderazgo carismático y la satisfacción laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes”. La investigación fue de diseño no experimental, transversal-nivel descriptivo de propuesta, siendo las variables liderazgo carismático y satisfacción laboral, para el recojo de información se trabajó con 14 trabajadores de 11 tiendas comerciales. A quienes se les aplicó un cuestionario estructurado en 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 78% de los trabajadores manifestaron que su gerente siempre promueve la confianza y trabajo en equipo con ellos, el 50% de los trabajadores manifestaron que su gerente es caritativo con las personas que más necesitan, el 85% de los trabajadores manifestaron se sienten satisfechos con la tarea que realizan y el 100% de los trabajadores manifestaron que recomendarían a otra persona laborar en esta empresa. La investigación concluye, que gran mayoría de los colaboradores de las pymes objeto de estudio, consideran estilos de liderazgo favorable de los propietarios, les brindan confianza y el gerente es caritativo, lo que influye de forma positiva en el desempeño y satisfacción de los mismos ya que los trabajadores recomiendan trabajar en estas empresas.

Palabras clave: Liderazgo carismático, confianza, caritativo, satisfacción laboral y emociones.

ABSTRACT

The general objective of this research work is to "Describe the characteristics of charismatic leadership and job satisfaction in micro and small companies in the commerce sector - commercial clothing stores in the model market of Tumbes". The research was of a non-experimental design, transversal-descriptive level of the proposal, being the variables charismatic leadership and job satisfaction, for the collection of information we worked with 14 workers from 11 commercial stores. To whom a questionnaire structured in 15 questions was applied through the survey technique obtaining the following results: 78% of the workers stated that their manager always promotes trust and teamwork with them, 50% of them Workers said that their manager is charitable to the people who need the most, 85% of the workers said they feel satisfied with the task they perform and 100% of the workers said that they would recommend someone else to work in this company. The research concludes that the vast majority of the collaborators of the SMEs under study consider favorable leadership styles of the owners, they give them confidence and the manager is charitable, which has a positive influence on their performance and satisfaction. that workers recommend working in these companies.

Keywords: Charismatic leadership, trust, charitable, job satisfaction and emotions.

CONTENIDO

TÍTULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases Teóricas y conceptuales.....	14
2.3. Marco conceptual.....	23
III. HIPÓTESIS	27
IV. METODOLOGÍA.....	28
4.1. Diseño de investigación	28
4.2. Población y muestra.....	28
4.2.1. Población.....	28
4.2.2. Muestra.....	29
4.3. Definición y operacionalización de variables	30
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.....	34
V. RESULTADOS	35
5.1. Resultados.....	35
5.2. Análisis de resultados	44
VI. CONCLUSIONES.....	52
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características del Estilo de Liderazgo Carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes,2019.....	35
Tabla 2 Características de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes,2019.....	40
Tabla 3 Propuesta de mejora del liderazgo carismático y satisfacción laboral de las mypes sector comercio – rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de tumbes, 2019.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 El gerente le brinda inspiración, motivación, e incentivos	86
figura 2 El gerente promueve la confianza y trabajo en equipo.	86
figura 3 El gerente demuestra empatía, solidaridad, sentimientos.	87
figura 4 El gerente reconoce sus errores, y sus limitaciones.	87
figura 5 El gerente brinda empoderamiento y confianza al equipo.	88
figura 6 El gerente es comunicativo, participativo y loable.	88
figura 7 El gerente participa de reuniones, esparcimientos con su equipo.	89
figura 8 El gerente se enfurece o enoja constantemente.	89
figura 9 El gerente me acusa continuamente por algún incumplimiento.	90
figura 10. El gerente me acusa continuamente por algún incumplimiento.	90
Figura 11. El gerente participa de eventos, capacitaciones, cursos.	91
figura 12. El gerente me ha premiado, incentivado en los últimos años.	91
figura 13 El gerente a menudo se ausenta de la empresa.	92
figura 14. El gerente es proactivo en la toma de decisiones.	92
Figura 15 . El gerente se frustra continuamente.	93
figura 16. Me agrada el trabajo que realiza.	93
figura 17 Está a gusto con la iluminación, ambientación, ventilación de mi lugar de trabajo.	94
figura 18. Donde laboro me brindan facilidades para continuar estudiando.	94
figura 19. Se le ha promovido, ascendido en los últimos años.	95
figura 20. Me siento satisfecho (a) con la tarea que realizo.	95
figura 21. Mi empresa cumple con el pago oportunamente.	96
figura 22. Se me otorga vacaciones físicas cada año.	96
figura 23. Recomendaría a otra persona laborar en esta empresa.	97
figura 24 . Tengo una buena relación laboral con mis jefes inmediación.	97
figura 25 . Me juzgan continuamente por su trabajo.	98
figura 26. Guardo una estrecha relación amical con mis compañeros de trabajo.	98
figura 27. El salario que percibe cubre mis expectativas.	99
figura 28. Tengo las herramientas, materiales, y métodos adecuados para cumplir mis funciones.	99
figura 29. Trabaja más de 8 horas diarias.	100
figura 30. Ha tenido o sufre de anomalías como stress, depresión y ansiedad.	100

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia empresarial el comercio ha influenciado mucho en el desarrollo económico de los países, con el paso del tiempo las económicas han formalizado los negocios considerando las PYMES como unidades económicas que tienen la finalidad de generar ingresos económicos para las familias.

Según La supervivencia de la economía mundial está ligada a estas empresas, y no solamente a las empresas grandes como muchos podrían creer. Sin PYMES, un país no tiene oportunidades de crecer económicamente. Es por ello que los gobiernos, cada vez más, empiezan a ofrecer apoyos para los emprendedores que entran al mundo de las pequeñas y medianas empresas (Fishman 2021).

Si bien es cierto el auge del sector microempresarial es rápido, existe un alto porcentaje de PYMES que no sobreviven en el mercado, en Estados Unidos el 99% del total de empresas pertenecen a este sector microempresarial, pero de este gran porcentaje un 40% mueren antes de los 5 años de haber sido creadas. Lo mismo pasa en los países europeos y asiáticos donde la mayoría son MYPES y también existe un alto índice de fracaso de los pequeños negocios.

La importancia de las PYMES, es similar en todo el mundo, ya que aportan entre un 70% a 90% de los empleos y aportan mitad del PBI mundial. A pesar de sus dimensiones, el poco personal y los bajos ingresos que perciben, su impacto se siente, tanto nacional como internacional, juntas forman un conglomerado económico de muy arraigado interés para los países.

En nuestro país, de igual manera el sector económico se ve influenciado por una alta participación del sector microempresarial. Las micro y pequeñas empresas en Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía.

A nivel nacional, las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es indudable que las MYPES abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país (Sánchez Barraza 2014).

La legislación peruana define a la PYME como: «la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente. Las PYMES peruanas tienen por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios». Estas empresas de menor tamaño se categorizan, de acuerdo al DECRETO SUPREMO N° 013-2013-PRODUCE, en Micro, Pequeña o Mediana, dependiendo de sus niveles de ventas anuales (Fishman 2021).

Los negocios en el sector textil, es uno de los más vistos en nuestro país, la producción y el comercio de prendas de vestir es uno de los motores de la economía, ya sea de manera formal e informal los emprendedores se ven en la obligación de utilizar diversas formas de direccionar los negocios con el fin de ser competitivos en el mercado donde es muy variable y competitivo.

Las MYPES del sector tiendas comerciales Mercado Modelo Tumbes, son aquellas que tienen empresarios con mucho talento que han logrado obtener un buen resultado a lo que ellos han anhelado. Estos empresarios han crecido en este sector comercial de ropa, han ido creciendo día a día, sin pensar llegar hasta donde ellos están. Ellos mismos dirigen sus empresas, son un gran ejemplo de emprendimiento que han sabido manejar muy bien su negocio, porque le ponen mucha dedicación todos los días. Algo más impresionante es que muchos de ellos no tienen un grado universitario o técnico y son unos grandes emprendedores, la mayoría de los emprendedores no tienen estudio, pero son un gran ejemplo que han sabido progresar. Algo que se observa en este rubro es el alto nivel de competencia y es un problema para los emprendedores porque si bien es cierto conocen el negocio y estrategias de mercado, encontrar personas comprometidas en su negocio es algo difícil, en el sentido que no se realiza una estricta selección por el motivo que no son puestos calificados lo que se busca, ante ello consideramos que se debe orientar un buen estilo de liderazgo para manejar la situación.

El liderazgo empresarial en las PYMES es básicamente el motor que conduce a un negocio a una mejora continua. En los pequeños y medianos negocios, la función del líder es una de las estrategias más básicas y necesarias para hacer alcanzar el desarrollo, favorece el rendimiento y mejora el clima laboral (Castro 2019).

El objetivo del liderazgo es que los colaboradores se sientan realizados y a gusto consigo mismos, de esa forma el desarrollo de sus tareas se volverá más influyente en el marco empresarial. En los negocios pequeños surge una figura de líder – jefe, debido que gran mayoría de negocios son familiares.

La gran diferencia que hay entre líder de una PYME con respecto uno de las grandes ligas es que, en la mayoría de los casos, es el mismo dueño quien encabeza todos los cambios. Es decir, de él depende únicamente que la estrategia de negocios, las metas, la adaptación a mercados nuevos o simplemente un ajuste en el funcionamiento de los procesos sea exitoso (Castro 2019).

La presente tesis se enfocó en el rubro de las empresas de venta de ropa, por lo que se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características del liderazgo carismático y satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado Modelo de Tumbes, 2019 y como se mejoraría?

Para poder dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Describir las características del liderazgo carismático y la satisfacción laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas de ropa del mercado modelo Tumbes, del distrito de Tumbes, 2019. Para alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos: (a) Determinar las características principales del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas, sector tiendas comerciales de venta de Ropa del Mercado Modelo de Tumbes- 2019. (b) Determinar las principales características de la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas, sector tiendas comerciales de venta de Ropa del Mercado Modelo de Tumbes- 2019. (c) Elaborar el plan de mejora de liderazgo carismático para lograr la satisfacción laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas de ropa del mercado modelo Tumbes, del distrito de Tumbes, 2019.

Este trabajo de investigación se justificó porque brinda conocimiento referente a los distintos estilos de liderazgo, considerando que cada persona es voluntaria de optar por un estilo dependiendo de su personalidad, pero se tiene que considerar un estilo que brinde una confianza a su colaborador, de esa forma éste se sentirá más comprometido y habrá más satisfacción laboral, ello dará como resultado un mayor éxito en la gestión empresarial del negocio.

La investigación realizada fue de diseño, propuestas y recolección de información no experimental-horizontal-descriptiva. Se entrevistó a 14 trabajadores de 11 locales comerciales, y se estructuraron 15 preguntas mediante técnicas de encuesta para obtener los siguientes resultados: Trabajadores y La confianza entre empleadores es 71 %, que se considera bueno, y está relacionado con el trabajo en equipo, y la confianza del jefe en los empleados es del 61%, lo que se considera una buena creencia. Del mismo modo, el nivel de dominio del jefe sobre los trabajadores es del 64%, lo que se considera normal. Al mismo tiempo, el 80% de las emociones y sentimientos de satisfacción de los empleados se consideran de buen nivel y el 80% de la actitud hacia la satisfacción de los empleados también se considera buena.

La investigación concluye que gran mayoría de los colaboradores de las Pymes sector tiendas de venta de ropa, consideran estilos de liderazgo favorables de los propietarios, existe confianza, convicción y dominio como factores relevantes, influenciando positivamente en la satisfacción personal y laboral.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Huamani y Paucar (2021) La presente investigación denominada clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Express Jeans C&O S.A. 2020. Buscó estudiar la relación entre el clima y satisfacción organizacional en los trabajadores de la empresa Express Jeans C & O S.A, principal empresa proveedora de pantalones Denim, más conocida como pantalones Jeans, de la cadena de tiendas TopiTop en Lima, Perú. Del mismo modo, la presente investigación adoptó el enfoque cuantitativo ya que se recolectarán datos con base en la medición y análisis estadístico para encontrar evidencia que respalde el modelo propuesto, el diseño empleado para la investigación corresponde no experimental, transversal y correlacional. Para contrastar la hipótesis se analizará los resultados de una encuesta compuesta por 50 preguntas aplicada a una muestra de 83 trabajadores de la empresa Express Jeans C & O S.A. Para el análisis de datos se aplicará el análisis correlacional.

Alarcón (2020) Tuvo como título de investigación Propuesta de mejora del liderazgo para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro venta de productos de tubérculos del distrito de Chancay, provincia de Huaral, 2019. El objetivo general fue proponer las mejoras del liderazgo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro venta de productos de tubérculos del Distrito de Chancay, Provincia de Huaral, 2019, la metodología empleada en la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, se utilizó el muestreo no probabilístico, se tomó como muestra 12 Mypes del sector comercio, rubro venta de productos de tubérculos, y se aplicó un cuestionario de 22 preguntas. Se obtuvieron los resultados con respecto a las características de las Mypes, edad del encuestado,

donde vimos que el 75.00% se encuentra en el grupo de 51 a más años de edad, con 100% de género masculino, el 41.70% es conviviente, el 66.70% solo tiene secundaria completa. Así mismo vemos que la empresa en un 91.70% no es formal, y el 75.00% tiene más de 10 años de formada, Con respecto a las mejoras del liderazgo vemos que el 58.30% casi siempre establece buenas prácticas de conducta del liderazgo, así como 58.30% casi siempre promueve un clima organizacional favorable, del mismo modo el 75.00% casi siempre se enfoca en la Satisfacción laboral de todos los miembros de la organización, también 66.70% casi siempre ejerce buen trato de personal a todos los miembros de la organización. Referente a la sostenibilidad de los emprendimientos vemos que el 66.70% algunas veces promueve la participación activa de apertura de puentes con otros ecosistemas, así mismo 66.70% casi siempre obtiene los beneficios necesarios para la sostenibilidad económica, también 66.70% casi siempre promueve la práctica de una cultura ambiental en el emprendimiento y por último vemos que el 83.30% casi siempre ejecuta las normas ambientales para garantizar la calidad del ecosistema. En conclusión, se evidencio que gran parte de las Mypes en estudio cumplen con un rol importante en las variables de estudio como es el liderazgo, si bien es cierto no conocen los conceptos teóricos de lo que implica lo aplican de manera empírica y cotidiana, ya que forma parte de sus actividades diarias como empresa.

Córdova (2020) La presente investigación titulada Caracterización de la capacitación y liderazgo en las MYPES rubro estación de servicio en la Av. Ramón Castilla del distrito de Chulucanas, Morropón - Piura año 2019. Tuvo como objetivo general Identificar las características de capacitación y liderazgo, en las MYPES del rubro estación de servicio: Grifos, ubicados en la Av. Ramón Castilla del Distrito Chulucanas Morropón Piura año 2019, donde se desarrolló la investigación tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental corte transversal, siendo los

resultados de acuerdo a las variables: capacitación y liderazgo, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional la cual se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas, utilizando la técnica de encuesta, para ello se concluyó que con respecto a la capacitación las MYPES no realizan actividades de capacitación están basadas bajo un conocimiento empírico, no tienen idea que con dicha capacitación incrementarán sus ventas y el desarrollo de la misma. En cuanto al liderazgo tienen la idea que solo puede funcionar para las grandes corporaciones en su mayoría hay gran desconocimiento y por ello no cumplen bien el manejo de sus actividades ni reconocen los diferentes estilos de Liderazgo que sería conveniente aplicar en este rubro.

Yangua (2019) La presente investigación denominada Gestión de calidad y el liderazgo en las Mype rubro zapaterías del mercado modelo de Piura, año 2019. Estableció como objetivo general describir las características de la gestión de calidad y el liderazgo en las MYPE rubro zapaterías del mercado modelo de Piura, año 2019. así como objetivos específicos (a) determinar los beneficios de la calidad de atención en las MYPE rubro zapaterías del mercado modelo de Piura, año 2019; (b) conocer la importancia de los principios de Gestión de Calidad en las MYPE rubro zapaterías del mercado modelo de Piura, año 2019; (c) determinar los comportamientos del Liderazgo en las MYPE rubro zapaterías del mercado modelo de Piura, año 2019; (d) identificar los atributos de Liderazgo de las MYPE rubro zapaterías del mercado modelo de Piura, año 2019. Se empleó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal. Las MYPE objeto de estudio se conforman por 7 micro y pequeñas empresas. Para la variable gestión de calidad la población es infinita teniendo como muestra a 384 clientes y con respecto a la variable liderazgo la población es finita contando con 18 colaboradores. La técnica que se aplicó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario a las cuales se obtuvieron

resultados relevantes como: que el 78,6 % de clientes encuestados indicaron que no percibieron una atención de calidad en las zapaterías del mercado central de Piura, el 66,7 % de clientes indicaron que el colaborador debe mostrar compromiso al momento de la atención, el 66,7 de colaboradores indican que el nivel de empuje motivador que perciben es regular y el 66,7 indicaron que su líder tiene un nivel regular en el manejo de emociones.

Sarria (2019) En esta investigación titulada Liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de ropas para bebés, distrito de Ayacucho, 2018. Tuvo como objetivo general: Describir el liderazgo transformacional en las pequeñas empresas del rubro comercialización de ropas para bebés, distrito de Ayacucho, 2018. El enunciado del problema general es: ¿Cuáles son las características del liderazgo transformacional en las micros y pequeñas empresas del rubro comercialización de ropas de bebés, distrito de Ayacucho, 2018?. Para lograr un sustento teórico del estudio, se revisaron libros sobre las dos variables de estudio : liderazgo transformacional ; el nivel de investigación es descriptiva . Se utilizó una población muestral de 24 micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio a quienes se les aplicó un cuestionario, los resultados obtenidos en las preguntas 6,8 considera que la agradable personalidad es esencial para lograr el carisma como líder en un 92% a si también que ganarse el respeto de los colaboradores es fundamental para ejercer como líder en un 100% los encuestados consideran que es muy importante para una organización , en conclusión Los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de ropa para bebés en el distrito de Ayacucho, consideran que prestar atención al personal, desarrollo del personal, manejo de la empatía son características de todo líder transformacional.

Mamani (2019) En la presente tesis denominada relación de la práctica de liderazgo en la orientación al mercado, en las MYPES de prendas de vestir de la plataforma comercial Andres Avelino Caceres del distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – 2017. Se planteó el objetivo de analizar la relación de las Prácticas de liderazgo con la Orientación al mercado en las mypes de prendas de vestir de la Plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres del distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2017. Dirigido a los dueños de las mypes que integran el rubro de comercio de prendas de vestir de las tres asociaciones como: Fecetram, Suvaa, y Siglo XX, para identificar el liderazgo que ejerce y de qué manera repercute en generar valor para el cliente. El estudio es un enfoque cuantitativo y entre sus características en su diseño es: prospectivo, no experimental y de corte transversal. En el nivel es descriptivo, correlacional. En la variable Práctica de liderazgo, se basó en un instrumento ya validado por (Kouzes & Pozner, 2003) y el de Orientación de Mercado de (Naver & Slater, 1990) La población está integrada por 377 mypes de rubro comercio de prendas de vestir, que conforma por las tres asociaciones pertenecientes a la parte de Av. Vidaurrazaga de la Plataforma Andrés Avelino Cáceres del distrito José Luis Bustamante y Rivero y que se utilizó un muestreo probabilístico, una muestra representativa de 191 mypes al 95% de confianza recopilada en el periodo de diciembre del 2017. En los resultados principales, en la Práctica de Liderazgo 58% está en un nivel medio, 33% está en un nivel eficaz y bajo 9% y por el lado de la Orientación de mercado está en un nivel medio (54%), mientras que 34% están como alto y 12% como bajo. También en las variables sociodemográficas si hay diferencia significativa en la antigüedad del negocio, nivel de instrucción con respecto a la Práctica del liderazgo y difiere en sexo con la dimensión de Orientación al cliente. Y se comprobó que, si hay una relación significativa entre ambas variables de la práctica

de liderazgo y la Orientación de mercado, según el R de Spearman que es menor al sig. bilateral <0.05 y esta relación es muy fuerte. Finalmente, la calificación de la Orientación del Mercado y la Práctica del liderazgo es diferente según las 3 asociaciones.

Martínez (2018) La investigación denominada caracterización de capacitación y liderazgo en las MYPE rubro bodegas de la urbanización Miraflores- Piura, año 2018. Estableció como objetivo general “determinar las características que tiene la capacitación y liderazgo en las MYPE, rubro bodegas de la Urbanización Miraflores- Piura, 2018”., para lo cual se empleó la metodología tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, siendo los resultados agrupados en dos variables capacitación y liderazgo; es por ello que para el recojo de la información se encuestó a 9 trabajadores para la variable capacitación y liderazgo, a quienes se les aplicó un cuestionario con preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta. De esta manera los resultados obtenidos son los siguientes: en cuanto a capacitación se observa al 100% satisfecho con las capacitaciones que recibe porque les ayuda a mejorar su conocimiento y el 67% de los encuestados dice que recibe capacitaciones trimestralmente, con respecto al liderazgo, se observa al 100% de los encuestados que sabe dar una buena manifestación de los productos al cliente y ayuda a resolver sus dudas que tenga. Se ha identificado en un gran porcentaje que las bodegas si se están capacitando en los tiempos adecuados para el logro de sus objetivos y que gracias a estas capacitaciones pueden obtener grandes beneficios que les ayuda a dar una buena imagen de su bodega a los clientes y así sigan creciendo y su rentabilidad aumente. Saben escuchar las opiniones de los demás y juntos toman una decisión que les ayuda a continuar adelante.

A continuación, se presentan los Antecedentes Locales:

Cossio (2020) En su investigación caracterización de la motivación y satisfacción laboral de las Mypes – sector restaurante cevichería del distrito Tumbes, 2018. En esta investigación tuvo como objetivo: Determinar la caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de las Mypes del sector restaurante cevichería del distrito de Tumbes año 2018, en este estudio se aplicó un diseño, no experimental – transversal – descriptivo porque se va a medir y describir las características de las variables una sola vez en el tiempo sin ser manipuladas, contó una población de 40 trabajadores, como técnica de estudio se les aplicó 2 encuestas cerradas dirigidas directamente a los trabajadores de los restaurantes con el propósito de dar respuesta a la formulación del problema: ¿Cuál es la motivación y la satisfacción laboral en las MyPes del sector Restaurante Cevichería del distrito de Tumbes?; en los resultados obtenidos, la motivación tuvo un índice de calificación del 0.57 y el resultado de satisfacción laboral se determinó un índice de calificación del 0.52. Se ha podido concluir que la motivación de los trabajadores de las cevicherías en el distrito de Tumbes es percibida como mala, lo que quiere decir que no los están motivando en las Mypes donde realizan sus labores, por lo tanto, recomienda mejorar en todos los aspectos; por otro lado, en la satisfacción es percibida de manera regular, así mismo se ha podido determinar que los factores que la componen no se están percibiendo de una manera adecuada.

Herrera (2018) En la presente investigación denominada caracterización de liderazgo y capacitación de las Mypes del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes, 2018. 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.

Abad (2018) En la presente investigación denominada caracterización del liderazgo y capacitación de las MyPes sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018. Tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización del liderazgo y capacitación de las MyPes sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado de Tumbes, 2018., y su enunciado de investigación: Cuáles son las características del liderazgo y capacitación de las MyPes sector servicio rubro agencias de viaje en el Cercado 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 agencias de turismo, se concluyó que respecto a los tipos de liderazgo, que el propietario sabe que su liderazgo le da poder y utiliza ese poder para el beneficio de todos, además concluyo que el propietario defiende con determinación sus conveniencias, por último el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita.

2.2. Bases Teóricas y conceptuales

Liderazgo Carismático

Definición:

En su teoría, propuso que los líderes carismáticos ocupen un gran dominio en los informes y un poder parcial, que se deriva de su falta de apoyo a los demás. (Garita 2013)

Los líderes carismáticos se definen como personas que tienen esperanza para sí mismas y su campo, tienen grandes esperanzas, necesitan ser tocadas, fortalecidas en inteligencia, vergüenza y con fluidez en la voz; de manera similar, el personaje carismático principal tiene un programa de permisos para construir un sistema, su El rol avanzará efectivamente, mantendrá la forma adecuada para cultivar a sus seguidores, expondrá efectivamente los objetivos ideológicos, expresará la posibilidad de integración y facilidad de seguidor, mostrando un mago. (House 2016)

Líderes carismáticos lo definen como político. Posee una riqueza muy irregular en sus admiradores. Entre sus herramientas se encuentran: dedicación, certeza, esclavitud indiscutible, generosidad, refinamiento, beligerancia y la espesura del logro de metas. Certeza, atrevimiento y valoración de sus momentos importantes, y proposiciones posteriores. (Lirio 2016)

El liderazgo carismático significa que los líderes carismáticos tienen muchos derechos de recomendación y control, y parte de este permiso proviene de su absoluto daño a los demás. Este carismático presidente “tiene un símbolo simple muy importante en sí mismo y en el latifundio, así como una firme certeza de lealtad moral a la fe”, o posee complacencia, excelencia y certeza además de desanimar a sus seguidores Fuera de la sabiduría. House aconseja a los líderes carismáticos que

transmitan estatutos más altos (extraordinarios) que no sean realistas o que tengan resultados finales, causando peligro y poder en los seguidores, son muy cuidadosos en difundir las metáforas del éxito y el poder, y se vuelven canónicos con su actitud, Legalización audaz. (Rodrigo, 2012)

Rasgos

Las características que distinguen a los líderes carismáticos que influyen en el dominio de los líderes que no emprenden los propósitos antes mencionados. Distinguimos entre ellos: el dominio carismático y la privacidad misma, la falta de dominio y la certeza valiente de la honestidad moral de sus opiniones. (Lirio 2016)

a. La perspicacia del potencial del participante hacia un líder, el participante más la guía. (House 2016)

b. Los líderes que poseen efectos carismáticos son más tendentes a mezclar e establecer competitividad y el triunfo en los líderes que negativamente poseen tales efectos. (House 2016)

c. Los líderes que poseen avíos carismáticos asumen crecidamente casualidades de referir objetivos geniales en líderes que no poseen equiparables impactos. (House 2016)

d. Los líderes que paralelamente informan aceptaciones perspectivas y confianza en los trabajadores con madura perspectiva poseerán admiradores que admiten los objetivos del líder, pretenden que logran favorecer al resultado de los objetivos y con madura posibilidad poseerán admiradores que luchan por localizar patrones de rendimiento específico y provocador. (House 2016)

e. Los líderes que poseen trastos carismáticos hurtarán parte de conductas que animan acontecimientos relevantes para el provecho de la afinidad de las cuales en correlación a aquellos líderes que no poseen equivalentes objetivos. (House 2016)

f. Los líderes con posibilidades maduras tendrán una influencia extraordinaria sobre los subordinados bajo presión. (House 2016)

Características:

Señalaron las siguientes características principales del liderazgo carismático:

Autoconfianza, plenamente familiarizado con la propia cordura y el desplazamiento. (Kanungo 2010)

Un sueño: Redacta de un punto elegante que plantea un alto futuro que el statu quo. Cuanto superficial sea la incompatibilidad entre el día ideal y el statu quo, mucho más opcional, es que los trabajadores imputen una panorámica epatante al director espiritual. (Kanungo 2010)

Capacidad: Intentamos realizar nuestros sueños en un proceso que otras personas puedan percibir. Esta situación demuestra que son conscientes de la escasez de seguidores, por lo que actúan como fuerza motivadora. (Kanungo 2010)

La clara creencia en el sueño: Estos líderes carismáticos son vistos como personas muy responsables, listas para enfrentar sus grandes peligros y hacer sacrificios caros y mayores para hacer realidad sus sueños. (Kanungo 2010)

El comportamiento distintivo es que cada persona atractiva toma medidas de control que se observan como sucesos, escaso convenidos y inversas a las

reglas. Cuando poseen triunfo, estos mandos avivan aquella admiración de sus trabajadores. (Kanungo 2010)

Ser considerados funcionarios de intercambio: estos líderes carismáticos son considerados funcionarios de intercambio esenciales, no representantes del status quo. (Kanungo 2010)

Sensibles al medio ambiente: estos líderes lograron traspasar la valla y el dinero en sus círculos que necesitaban un cambio integral de manera objetiva. (Kanungo 2010)

Ventajas

Un líder carismático puede enriquecer la organización al descubrir dónde están sus colaboradores y usar sus encantos para hacer lo que pide, en lugar de hacerlos sentir "astutos". Asimismo, debe saber desafiar y aceptar su prototipo. Por otro lado, el talento siempre es apto para minimizar las ganancias, debe estar preparado para trabajar más. (Lirio 2016)

Ventajas:

El progreso del liderazgo permite diferentes elementos de liderazgo.

Permitir que los empleados tengan mayores motivaciones internas y externas.

Dado que la motivación es a largo plazo, también lo son las ganancias comerciales. ∞ Permite un entorno de trabajo óptimo.

Cree una sinergia de equipo a su alrededor.

Utilice su buen juicio antes de realizar cambios en la estructura.

Compartir exitosamente

Efectos del Liderazgo carismático

El seguidor

Sinceridad que representa la precisión de la estimación.

Consistencia apreciada por seguidores y líderes.

Consentimiento explícito del maestro espiritual.

El líder

Legado de la esclavitud al director.

El aporte emocional de los seguidores en la tarea.

Incremento de las metas de seguidores.

Podrán captar las emociones de los seguidores.

Contribuir a la creación de la empresa.

Etapas

Según Valdés (2012), propuso un modelo de cuatro etapas para ilustrar cómo se despliega el liderazgo carismático:

Durante la primera caminata, el instructor espiritual evalúa constantemente el entorno, adapta y desarrolla la vista que necesita ser esculpida.

En la segunda etapa, el maestro espiritual utiliza todo el capital necesario para transmitir su fascinación a sus seguidores.

La tercera fase destaca el ajetreo y el bullicio en la tranquilidad y las chozas. En este momento, es importante hacer las cosas rápidamente, asumir riesgos y tener habilidades técnicas.

En la cuarta etapa, el mentor espiritual carismático persiste como estereotipo e inspira a sus seguidores. Los maestros espirituales carismáticos usan el elogio y el honor para recordar entre sus seguidores la idea de que en la práctica se puede vislumbrar un compromiso.

Satisfacción Laboral

Definición:

Se define como un estado emocional positivo o interesante donde la satisfacción laboral es la idea subjetiva de la capacidad oficial del sujeto. En general, las distintas especificaciones dispuestas por múltiples creadores provienen de supuestos teóricos que no siempre son consistentes, reflejando la complejidad de variables que pueden afectar la felicidad del sindicato, las ocasiones y características reales de lucha, y los trabajadores individuales de cada trabajador. condicionan la respuesta emocional de este último. Sobre múltiples aspectos de la tarea. (Márquez 2012)

Algunas consideraciones sobre la satisfacción laboral son que el trabajador acumule emociones favorables o inapropiadas hacia sus actividades laborales. Es a quien aprecia. También nos dice que la satisfacción laboral es una cualidad emocional y una referencia a algo. Un sentimiento de satisfacción o insatisfacción. (Newstrom, 2011)

Se dice que la satisfacción laboral se establece como la conclusión de un trabajador en varios puestos de su trabajo, con coeficientes específicos (como empresa,

supervisor, criado prometido, salario, extensor, emociones dolorosas, etc.) y apariencia general. Calmar al sindicato es la posición general del pollo sobre su trabajo. (Atalaya 2015)

La satisfacción laboral significa que todas estas personas están muy satisfechas con su puesto y tienen una actitud positiva hacia él, los que están insatisfechos, en cambio, mostrarán una postura negativa. Cuando la gente usa jerga para describir el estado de ánimo de los trabajadores, casi siempre se refiere al trabajo escolar; de hecho, es común expresar vagamente un tipo de exteriorización u otra. (Arbaiza 2015)

Factores

Algunas consideraciones sobre esta teoría nos dicen que en una organización, existen algunos factores que pueden expresar una satisfacción laboral efectiva. Estos factores son. (Valera 2014)

Factor I: “Condiciones Físicas y/o Materiales, los grados temporales o de infraestructura donde se desenvuelve el trajín cotidiano de avispero y se constituye como facilitador de la misma”. (Valera 2014)

Factor II: “Beneficios Laborales y/o Remunerativos, el extremo de gracia en condena con el aliciente económico regular o adicional como sueldo por el laboreo que se realiza”. (Valera 2014)

Factor III: “Política Administrativa, el extremo de acuerdo frente a los lineamientos o ideales institucionales enfiladas a regular la lista oficial y asociada broncamente con el trabajador”. (Valera 2014)

Factor IV: “Relaciones Sociales, el peldaño de felicitación frente a la interrelación con otros tribunales de la prevención con quien se comparte las actividades gremiales cotidianas”. (Valera 2014)

Factor V: “Desarrollo Personal, ocasión que tiene el trabajador de realizar fuerzas significativas a su autorrealización”. (Valera 2014)

Factor VI: “Desempeño de Tareas, la crítica con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la institución en que labranza”. (Valera 2014)

Factor VII: “Relación con la Autoridad, la religión que realiza el trabajador de su anilla con el fiduciario directo y respecto a sus decisiones cotidianas”. (Valera 2014)

Componentes

Se considera el principal factor que determina la satisfacción laboral: (Robbins 2010)

Reto laboral: Nos dijeron que un trabajo les da la oportunidad de perfeccionar sus habilidades, brindar cierta escala de empresa, confianza y retroalimentación sobre su desempeño, en esta práctica, desafíos moderados, diversión y orientación de grado.

Sistema de recompensa justa: se llama un conjunto de criterios de salario y elogios permitidos en las tácticas. Por tanto, este estilo debe ser visto como satisfactorio e igualitario entre los empleados, para que pueda realizarse en su panorama. En la práctica, la ley afecta las fábulas mutuas, las propias afirmaciones del comité, la experiencia y los estándares de asignación del comité.

Ambiente de trabajo ideal: a los empleados les gusta trabajar en lugares adecuados, se sienten cómodos trabajando en estos lugares, el buen uso y aplicación de la ley es obvio, solo así, la cultura de la empresa y el ambiente organizacional

pueden ser obvios, y estos funcionan los beneficios son la productividad organizacional oportuna.

Compañeros que brindan apoyo: Se refiere al tipo de beca brindada entre los gemelos, novedad e interacción social, y el tipo de liderazgo verificado por la persona o supervisor, que constituye una de las ventajas importantes de la felicidad sindical.

Descripción y asignación del puesto: Toda organización debe proporcionar los puestos adecuados en función de la descripción del puesto. De igual manera, además de la mejor formación, también debe proporcionar las instalaciones y la formación adecuadas para lograr el éxito organizacional tan esperado. Este factor laboral sigue emergiendo y prevalece como lo más importante en la organización.

Tipos

Según Conteo (2006) nos presenta los siguientes tipos de satisfacción laboral:

Satisfacción laboral progresiva: Significa que los empleados están satisfechos con su entorno escolar y mejoran constantemente su nivel de autoestima para poder ajustar sus metas personales.

Satisfacción laboral estable: Este es un nivel de gusto controlable. El trabajador solo se compromete a proporcionar su apetito y un estado de calma agradable. Esto puede ser producto de bajas bonificaciones oficiales. Por lo tanto, el empleado se compromete con un trabajo que no tiene nada que ver con el sindicato, cosas para motivarte.

Satisfacción laboral obediente: Se refiere a la menor osadía y menor intensidad en la que los trabajadores deben invertir o adaptarse a la situación de notificación, lo que se puede demostrar al no brindar extensiones personales y profesionales.

Pseudo-satisfacción: Este tipo de satisfacción oficial viene determinada por el tipo que desencadena la falsa impresión del trabajador sobre las gradas, inicialmente como un asidero para una persona sin hogar insatisfecha.

Importancia

“La satisfacción laboral es importante dentro de las organizaciones, ya que beneficia tanto a los trabajadores como a la organización”. (Robbins 2016)

Hay tres razones por las que esta variable es importante:

Los empleados insatisfechos tienen una característica común: en comparación con los empleados satisfechos, a menudo pierden el trabajo de los ancianos y tienden a retirarse durante los períodos seguros.

Existe evidencia de que los trabajadores que se someten a la aplicación de la ley gozan de mejor salud y viven más tiempo.

La satisfacción oficial no suele tener un impacto directo en los trabajadores.

2.3. Marco conceptual

Liderazgo carismático: Líderes carismáticos lo definen como político. Posee una riqueza muy irregular en sus admiradores. Entre sus herramientas se encuentran: dedicación, certeza, esclavitud indiscutible, generosidad, refinamiento, beligerancia y la espesura del logro de metas. Certeza, atrevimiento y valoración de sus momentos importantes, y proposiciones posteriores. (Lirio 2016)

El liderazgo carismático significa que los líderes carismáticos tienen muchos derechos de recomendación y control, y parte de este permiso proviene de su absoluto daño a los demás. Este carismático presidente “tiene un símbolo simple muy importante en sí mismo y en el latifundio, así como una firme certeza de lealtad moral

a la fe”, o posee complacencia, excelencia y certeza además de desanimar a sus seguidores Fuera de la sabiduría. House aconseja a los líderes carismáticos que transmitan estatutos más altos (extraordinarios) que no sean realistas o que tengan resultados finales, causando peligro y poder en los seguidores, son muy cuidadosos en difundir las metáforas del éxito y el poder, y se vuelven canónicos con su actitud, Legalización audaz. (Rodrigo, 2012)

Satisfacción laboral

Algunas consideraciones sobre la satisfacción laboral son que el trabajador acumule emociones favorables o inapropiadas hacia sus actividades laborales. Es a quien aprecia. También nos dice que la satisfacción laboral es una cualidad emocional y una referencia a algo. Un sentimiento de satisfacción o insatisfacción. (Newstrom, 2011)

Se dice que la satisfacción laboral se establece como la conclusión de un trabajador en varios puestos de su trabajo, con coeficientes específicos (como empresa, supervisor, criado prometido, salario, extensor, emociones dolorosas, etc.) y apariencia general. Calmar al sindicato es la posición general del pollo sobre su trabajo. (Atalaya 2015)

MyPe

Según el “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, ley MYPE”, La MYPE es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades

de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Es menester precisar, que mediante Ley N° 30056 “Ley que Modifica Diversas Leyes para facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento empresarial”, promulgada el 02 de Julio de 2013, en su Artículo 10 modifica la denominación del “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo -Decente, Ley MYPE”, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2008-TR, por la siguiente 61 denominación: **“Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”**.

Según la modificación expresa en la Ley N° 30056, el Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las Micro y Medianas Empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción y el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas.

De acuerdo a la modificación efectuada por la Ley N° 30056, se cambian los criterios de clasificación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, de la manera detallada a continuación, para lo cual, los empresarios deberán ubicarse en una de ellas, en función de sus niveles de ventas anuales.

TIPO DE EMPRESA	LEY MYPE D.S. N° 007-2008-TR		LEY N° 30056	
	VENTAS ANUALES	TRABAJADORES	VENTAS ANUALES	TRABAJADORES
MICRO EMPRESA	Hasta 150 UIT	De 01 a 10	Hasta 150 UIT	No hay límites
PEQUEÑA EMPRESA	Hasta 1,700 UIT	De 01 a 100	Más de 150 UIT y hasta 1,700 UIT	No hay límites
MEDIANA EMPRESA			Más de 1,700 UIT y hasta 2,300 UIT	No hay límites

Fuente: Ley N° 30056

Pág. Web: <https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

La importancia de las Micro y Pequeñas Empresas radica en que representan un componente muy importante para nuestra economía, toda vez que, brindan empleo al 80% de la Población Económicamente Activa y generan el 40% del PBI, ayudando de algún modo a mermar la necesidad de empleo existente en nuestro país, pese a no brindarse en condiciones adecuadas para el crecimiento personal.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación titulada “Propuesta de Mejora del Liderazgo Carismático y Satisfacción Laboral de las Mypes del Sector Comercio - Rubro Tiendas Comerciales Venta de Ropa Del Mercado Modelo de Tumbes,2019.” no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta centrada en la determinación de las características de los contenidos de las dimensiones de liderazgo carismático y satisfacción laboral. (Hernández, Fernández, and Baptista 2017) Fue no experimental, porque no se manipulo deliberadamente a las variables liderazgo carismático y satisfacción laboral, es decir solo se observó los fenómenos tal y como se encontraron en su contexto ningún tipo de modificación. Fue transversal porque el trabajo de investigación Propuesta de Mejora del Liderazgo Carismático y Satisfacción Laboral de las Mypes del Sector Comercio - Rubro Tiendas Comerciales venta de ropa del mercado Modelo de Tumbes, 2019 el cual tuvo un inicio y un fin específicamente en el 2019. Fue descriptivo, porque solo se describió las principales características del liderazgo carismático y Satisfacción Laboral de las Mypes del Sector Comercio - Rubro Tiendas Comerciales venta de ropa del mercado Modelo de Tumbes, 2019. De propuesta porque se elaboró una propuesta de mejora a los resultados de la investigación liderazgo carismático y Satisfacción Laboral de las Mypes del Sector Comercio - Rubro Tiendas Comerciales venta de ropa del mercado Modelo de Tumbes, 2019.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Se utilizó una población de 14 trabajadores de las micro y pequeñas empresas tiendas comerciales de venta de ropa del mercado Modelo de Tumbes 2019. La información se obtuvo a través de la técnica de sondeo.

4.2.2. Muestra

Se utilizó una muestra de 14 trabajadores de las micro y pequeñas empresas tiendas comerciales de venta de ropa del mercado Modelo de Tumbes 2019.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Liderazgo Carismático	Es aquel al que sus seguidores le atribuyen condiciones y poderes superiores a los de otros dirigentes.(Weber 2010)	El liderazgo carismático como factor relevante en la gestión de calidad es responsabilizarse en liderar a sus trabajadores, de que rindan y den el 100% de ellos en la empresa y así lleguen a dar buenos resultados dentro de la empresa. Uno de estos factores es el liderazgo carismático que es una herramienta muy beneficiosa para la micro y pequeña empresa.	Confianza	Grado de integridad de la jefe percibida por los trabajadores. Grado de Compasión de la jefe percibida por los trabajadores.	Nominal/Ordinal
			Convicción	Grado de Compromiso del jefe dentro de la organización percibida por los trabajadores. Grado de Estimulación que tiene el jefe percibido por los trabajadores.	
			Dominio	Grado de Destreza del jefe dentro de la organización percibida por los trabajadores. Grado de Capacidad de la jefe percibida por los trabajadores.	Nominal/Ordinal

Nota: Elaboración propia.

Satisfacción Laboral

Es aquel concepto extenso que apunta a numerosas cualidades que logra obtener un colaborador en su situación laboral. (Arbaiza, 2010)

La Satisfacción Laboral como factor relevante en la gestión de calidad es de demostrar si se encuentran satisfechos dentro de estas empresas y como es el trato que les dan dentro de ellas. es Uno de estos factores es la satisfacción laboral que es una herramienta muy beneficiosa para la micro y pequeña empresa.

Emociones / sentimientos

Grado de Condiciones físicas y/o materiales sobre la satisfacción de los trabajadores.
Grado de Beneficios Laborales sobre la satisfacción de los trabajadores dentro de la organización.

Actitud

Grado de Políticas Administrativas ajustada en la satisfacción de los trabajadores.
Grado de Relaciones Sociales en la satisfacción de los trabajadores.

Actividad laboral

Grado de Desarrollo Personal de la satisfacción de los trabajadores.
Grado de Desempeño de Tareas de la satisfacción de los trabajadores.
Grado de Relación con la Autoridad de la satisfacción de los trabajadores.

Nominal/Ordinal

Nota: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este estudio se recolectaron los datos durante el año 2019. Para ello, se solicitó la autorización de los propietarios de las Mypes en Tumbes, para la aplicación de las encuestas a los empleados; una vez autorizado se presentó el estudio, sus objetivos y se solicitó el consentimiento informado, previa firma del consentimiento se procedió a realizar el recojo de los datos. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento del cuestionario y se utilizó como técnica 2 encuestas, para el Liderazgo Carismático la encuesta consta de 15 preguntas referidas a la confianza, la convicción y el dominio por parte del propietario y para la Satisfacción Laboral la encuesta consta de 15 preguntas, referidas a emociones y sentimientos, actitud y actividad laboral que presentan los colaboradores de las Mypes.

4.5. Plan de análisis

Para el análisis y procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva, el cual se realizó a través del programa Excel para las figuras, también se utilizó el programa Word para elaborar la redacción del informe de investigación, las tablas y el análisis de los resultados, así mismo el SPSS para medir la confiabilidad del instrumento, se hizo uso del PDF para presentar el trabajo de investigación final, se utilizó también el programa turnitin para hacer la verificación de la no existencia de plagio y finalmente el Power point para la presentación de la ponencia.

4.6. Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS	
PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO CARISMÁTICO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO TIENDAS COMERCIALES VENTA DE ROPA DEL MERCADO MODELO DE TUMBES,2019.	¿Cuáles son las principales características del liderazgo carismático y satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado Modelo de Tumbes, 2019 y como se mejoraría?	<p>-OBJETIVO GENERAL: Describir las características del liderazgo carismático y la satisfacción laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del Mercado modelo de Tumbes,2019.</p> <p>-OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar las principales características del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del Mercado modelo de Tumbes,2019.</p> <p>•Determinar las principales características de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del Mercado modelo de Tumbes,2019.</p> <p>Elaborar el plan de mejora de liderazgo carismático para lograr la satisfacción laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas de ropa del mercado modelo Tumbes, del distrito de Tumbes, 2019.</p>	Liderazgo Carismático. Satisfacción Laboral	<p>La Población: Estuvo conformada por los 14 trabajadores de las micro y pequeñas empresas tiendas comerciales de venta de ropa del mercado Modelo de Tumbes 2019.</p> <p>Muestra: Conformada por los 14 trabajadores de las Micro y pequeñas empresas del sector rubro tiendas de ropa del mercado modelo Tumbes 2019.</p>	Diseño experimental-transversal-descriptivo-propuesta	no de	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado</p>	<p>Excel se utilizó para la elaboración de las figuras.</p> <p>Word para elaborar la redacción del informe de investigación, las tablas y el análisis de los resultados.</p> <p>SPSS para medir la confiabilidad del instrumento.</p> <p>PDF para presentar el trabajo de investigación final.</p> <p>Turnitin para hacer la verificación de la no existencia de plagio</p> <p>Power Point se utilizó para la elaboración de las diapositivas.</p>

Nota: Elaboración propia

4.7. Principios éticos

En el presente trabajo de investigación, se utilizó los siguientes principios éticos: Cuidado **del medio ambiente y la biodiversidad**, para el proceso de realización del trabajo de investigación se utilizó las encuestas y material informativo para evaluación por parte del asesor, para lo cual se hizo uso de formatos virtuales. **Libre participación y derecho de ser informado**, la información solicitada a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio rubro tiendas comerciales de venta de ropa fue de uso académico y se respetó si el representante autorizo o no la publicación, así mismo haciéndoles sentir libres de esta participación de sus datos, previamente al encuestarlos se les comunico el fin de dicho acto y se presentó un consentimiento. **Beneficencia no maleficencia** la información solicitada a los representantes de las Pymes sector tiendas comerciales de venta de ropa, se realizó de forma oportuna, ordenada, considerando el tiempo y el lugar adecuado. Respetando cada opinión. **Justicia**, la información solicitada a los representantes de las pymes sector tiendas de ropa se plasmó tal cual fue su aportación respetando la verdad de la información. **Integridad científica**, alude al correcto procedimiento de la práctica de la ciencia, y connota honestidad, transparencia, justicia y responsabilidad el cual se refleja en el trabajo de investigación realizado.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Tabla 1 Características del Estilo de Liderazgo Carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes,2019.

Características del estilo de liderazgo carismático	N	%
Motivación, e incentivos.		
Nunca	0	0.00
Rara Vez	0	0.00
A veces	5	35.70
A menudo	2	14.30
Muy a Menudo	2	14.30
Siempre	5	35.70
Total	14	100.00
Confianza y trabajo en equipo.		
Nunca	0	0.00
Rara Vez	1	7.10
A veces	2	14.30
A menudo	4	28.60
Muy a Menudo	1	7.10
Siempre	6	42.90
Total	14	100.00
Empatía.		
Nunca	0	0.00
Rara Vez	1	7.10
A veces	2	14.30
A menudo	5	35.70
Muy a Menudo	4	28.60
Siempre	2	14.30
Total	14	100.00

Tabla 1

Características del Estilo de Liderazgo Carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes, 2019.

Características del estilo de liderazgo carismático	N	%
Reconocimiento de errores.		
Nunca	0	0.00
Rara Vez	3	21.40
A veces	5	35.70
A menudo	2	14.30
Muy a Menudo	3	21.40
Siempre	1	7.10
Total	14	100.00
Empoderamiento.		
Nunca	0	0.00
Rara Vez	2	14.30
A veces	5	35.70
A menudo	2	14.30
Muy a Menudo	3	21.40
Siempre	2	14.30
Total	14	100.00
Comunicación fluida		
Nunca	0	0.00
Rara Vez	0	0.00
A veces	2	14.30
A menudo	7	50.00
Muy a Menudo	1	7.10
Siempre	4	28.60
Total	14	100.00

Continua...

Características del Estilo de Liderazgo Carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes,2019.

Características del estilo de liderazgo carismático	N	%
Participación en reuniones		
Nunca	0	0.00
Rara Vez	2	14.30
A veces	6	42.90
A menudo	2	14.30
Muy a Menudo	1	7.10
Siempre	3	21.40
Total	14	100.00
Enfurecimiento por parte de gerente		
Nunca	2	14.30
Rara Vez	3	21.40
A veces	5	35.70
A menudo	2	14.30
Muy a Menudo	1	7.10
Siempre	1	7.10
Total	14	100.00
Incumplimiento		
Nunca	3	21.40
Rara Vez	7	50.00
A veces	1	7.10
A menudo	2	14.30
Muy a Menudo	1	7.10
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características del Estilo de Liderazgo Carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes, 2019.

Características del estilo de liderazgo carismático.	N	%
Participación de eventos, capacitaciones, cursos.		
Nunca	1	7.10
Rara Vez	2	14.30
A veces	2	14.30
A menudo	3	21.40
Muy a Menudo	3	21.40
Siempre	3	21.40
Total	14	100.00
Premiaciones		
Nunca	2	14.30
Rara Vez	5	35.70
A veces	3	21.40
A menudo	3	21.40
Muy a Menudo	0	0.00
Siempre	1	7.10
Total	14	100.00
Ausentismo		
Nunca	1	7.10
Rara Vez	6	42.90
A veces	4	28.60
A menudo	3	21.40
Muy a Menudo	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00

Continua...

Tabla 1

Características del Estilo de Liderazgo Carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes, 2019.

Características del estilo de liderazgo carismático.	N	Concluye
		%
Proactividad		
Nunca	0	0.00
Rara Vez	0	0.00
A veces	2	14.30
A menudo	5	35.70
Muy a Menudo	3	21.40
Siempre	4	28.60
Total	14	100.00
Capacidad caritativa		
Nunca	0	0.00
Rara Vez	2	14.30
A veces	5	35.70
A menudo	2	14.30
Muy a Menudo	2	14.30
Siempre	3	21.40
Total	14	100.00
Frustración		
Nunca	3	21.40
Rara Vez	5	35.70
A veces	2	14.30
A menudo	4	28.60
Muy a Menudo	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	14	100.00

Nota: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las Mypes sector comercio – rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de tumbes, 2019.

Tabla 2 Características de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes,2019.

Características de la Satisfacción Laboral	N	%
Trabajo agradable		
Verdadero	14	100.00
Falso	0	0.00
Total	14	100.00
Ambientación		
Verdadero	13	92.9
Falso	1	7.10
Total	14	100.00
Facilidades		
Verdadero	8	57.10
Falso	6	42.90
Total	14	100.00
Promoción y ascenso		
Verdadero	9	64.30
Falso	5	35.70
Total	14	100.00
Satisfacción laboral		
Verdadero	12	85.70
Falso	2	14.30
Total	14	100.00

Continua...

Tabla 2

Características de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes,2019.

Características de la Satisfacción Laboral	N	%
Pago oportuno		
Verdadero	14	100.00
Falso	0	0.00
Total	14	100.00
Vacaciones		
Verdadero	10	71.40
Falso	4	28.60
Total	14	100.00
Recomendaciones		
Verdadero	14	100.00
Falso	0	0.00
Total	14	100.00
Relación organizacional		
Verdadero	12	85.70
Falso	2	14.30
Total	14	100.00
Juzgamiento del desempeño		
Verdadero	5	38.50
Falso	8	61.50
Total	14	100.00

Continua...

Tabla 2

Características de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes, 2019.

Características de la Satisfacción Laboral	Concluye	
	N	%
Relación amical		
Verdadero	14	100.00
Falso	0	0.00
Total	14	100.00
Salario adecuado		
Verdadero	8	57.10
Falso	6	42.90
Total	14	100.00
Equipos y herramientas		
Verdadero	11	78.60
Falso	3	21.40
Total	14	100.00
Trabajo acorde a ley		
Verdadero	8	57.10
Falso	6	42.90
Total	14	100.00
Enfermedades psicológicas		
Verdadero	7	50.00
Falso	7	50.00
Total	14	100.00

Nota: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las mypes sector comercio – rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de tumbes, 2019.

Tabla 3. Propuesta de mejora del liderazgo carismático y satisfacción laboral de las mypes sector comercio – rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de tumbes, 2019.

Problemas encontrados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable	Plazo
Bajo nivel de empoderamiento al equipo de trabajo	En las pequeñas empresas, quienes toman las decisiones son los propietarios o gerentes	Fomento de toma de decisiones delegando actividades operativas al personal de turno	Representante	Semestral
Deficiente grado de convicción	Bajo nivel de seguridad del jefe al momento de convencer a sus trabajadores. Influye la baja motivación al trabajador.	Plantear un mecanismo de motivación extrínseca e intrínseca.	Representante	Anual
Deficiente reconocimiento de errores y limitaciones	No acepta sus errores y limitaciones al momento de equivocarse. Se siente seguro de lo que hace.	Técnicas que se deben complementar a la toma de decisiones tanto el trabajador como el dueño de la empresa.	Representante	Anual
Alto nivel de estrés y ansiedad en los trabajadores	Estar recibiendo órdenes y realizando actividades rutinarias genera ansiedad	Realizar actividades de esparcimiento con los trabajadores, los minutos de pausas activas, implementar ideas que motiven al trabajador a elaborar de manera más libre.	Representante	Semestral
No establece un horario fijo para sus trabajadores.	Trabajan más de 8 horas. Mas aun en temporadas altas como navidad.	Fijar horarios, con turnos rotativos para el personal	Representante	Mensual

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1 características del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas.

El gerente le brinda inspiración, motivación, e incentivos: El 65% de los trabajadores manifestaron que su gerente les brinda inspiración, motivación, e incentivos (Tabla 1). Se analiza que los colaboradores de las Mypes del sector tiendas comerciales tienen un bajo nivel de inspiración y motivación por sus gerentes. El gerente promueve la confianza y trabajo en equipo: El 78% de los trabajadores manifestaron que su gerente siempre promueve la confianza y trabajo en equipo (Tabla 1) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Alarcón (2020) evidencio que gran parte de las Mypes en estudio cumplen con un rol importante en las variables de estudio como es el liderazgo, si bien es cierto no conocen los conceptos teóricos de lo que implica lo aplican de manera empírica y cotidiana, ya que forma parte de sus actividades diarias como empresa. El gerente demuestra empatía, solidaridad, sentimientos: El 78% de los trabajadores manifestaron que su gerente demuestra empatía, solidaridad, sentimientos (Tabla 1), estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Córdova (2020) quien concluye que solo puede funcionar para las grandes corporaciones en su mayoría hay gran desconocimiento y por ello no cumplen bien el manejo de sus actividades ni reconocen los diferentes estilos de Liderazgo que sería conveniente aplicar en este rubro. El gerente reconoce sus errores, y sus limitaciones: El 42% de los trabajadores manifestaron que su gerente reconoce sus errores, y sus limitaciones (Tabla 1), estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Sarria (2019) quien concluye que los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de ropa para bebés en el distrito de Ayacucho, consideran que prestar atención al personal, desarrollo del personal, manejo de la empatía son

características de todo líder transformacional. Se analiza que los gerentes de las Mypes del sector tiendas comerciales tienen un deficiente reconocimiento de sus errores y limitaciones. El gerente brinda empoderamiento y confianza al equipo: El 50% de los trabajadores manifestaron que su gerente le brinda empoderamiento y confianza a su equipo (Tabla 1), estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Abad (2018) concluyó que respecto a los tipos de liderazgo, que el propietario sabe que su liderazgo le da poder y utiliza ese poder para el beneficio de todos, además concluyo que el propietario defiende con determinación sus conveniencias, por último el propietario debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita. Se analiza que los gerentes de las Mypes del sector tiendas comerciales no le brindan completamente el empoderamiento y confianza a su equipo. El gerente es comunicativo, participativo y loable: El 85% de los trabajadores manifestaron que su gerente es comunicativo, participativo y loable (Tabla 1), estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Delgado (2018) en donde en su estudio encontró que el 78% manifestaron que su gerente si es comunicativo con sus colaboradores. Se analiza que dentro de las Mypes del sector tiendas comerciales tienen un líder comunicativo, participativo y loable. El gerente participa de reuniones, esparcimientos con su equipo: El 42% de los trabajadores manifestaron que su gerente participa de reuniones, esparcimientos con su equipo (Tabla 1). Se analiza que dentro de las Mypes del sector tiendas comerciales existe un deficiente nivel participativo por parte del gerente. El gerente se enfurece o enoja constantemente: El 28% de los trabajadores manifestaron que su gerente se enfurece o enoja constantemente (Tabla 1), estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Martínez (2018) observó que el 100% de los encuestados sabe dar una buena manifestación de los productos al cliente y ayuda a resolver sus dudas que tenga, debido a que los lideres de la empresa se reúnen y toman decisiones en mejora de la empresa. Se ha identificado en un

gran porcentaje que las bodegas si se están capacitando en los tiempos adecuados para el logro de sus objetivos y que gracias a estas capacitaciones pueden obtener grandes beneficios que les ayuda a dar una buena imagen de su bodega a los clientes y así sigan creciendo y su rentabilidad aumente. Se analiza que dentro de las Mypes del sector tiendas comerciales el líder si es un modelo a seguir porque no se enfurece o enoja constantemente. El gerente me acusa continuamente por algún incumplimiento: El 21% de los trabajadores manifestaron que su gerente los acusa continuamente por algún incumplimiento (Tabla 1). Se analiza que los gerentes de las Mypes del sector tiendas comerciales si es un modelo a seguir porque no los acusa ante una decisión errónea dentro de la organización. El gerente participa de eventos, capacitaciones, cursos: El 64% de los trabajadores manifestaron que su gerente participa de eventos, capacitaciones, cursos (Tabla 1). Se analiza que dentro de las Mypes del sector tiendas comerciales existe un nivel medio de participación de cursos, eventos y capacitaciones por parte del gerente. El gerente me ha premiado, incentivado en los últimos años: El 50% de los trabajadores manifestaron que su gerente ha premiado, incentivado en los últimos años (Tabla 1). Se analiza que dentro de las Mypes del sector tiendas comerciales existe un nivel medio por el gerente al momento de premiarlos e incentivarlos a sus colaboradores por la labor que realizan dentro de su empresa. El gerente a menudo se ausenta de la empresa: El 21% de los trabajadores manifestaron que su gerente a menudo se ausenta de la empresa (Tabla 1), estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Córdova (2020) manifestó que en cuanto al liderazgo tienen la idea que solo puede funcionar para las grandes corporaciones en su mayoría hay gran desconocimiento y por ello no cumplen bien el manejo de sus actividades ni reconocen los diferentes estilos de Liderazgo que sería conveniente aplicar en este rubro. Se analiza que dentro de las Mypes del sector tiendas comerciales si existe un buen líder porque permanece dentro de la organización y no está muy ausente. El gerente es proactivo en la toma de decisiones: El 85% de los

trabajadores manifestaron que su gerente es proactivo en la toma de decisiones (Tabla 1), estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada Alarcón (2020) evidenció que gran parte de las Mypes en estudio cumplen con un rol importante en las variables de estudio como es el liderazgo, si bien es cierto no conocen los conceptos teóricos de lo que implica lo aplican de manera empírica y cotidiana, ya que forma parte de sus actividades diarias como empresa. Se analiza que dentro de las Mypes del sector tiendas comerciales existe un gerente proactivo en la toma de decisiones. El gerente es caritativo con las personas que más necesitan: El 50% de los trabajadores manifestaron que su gerente es caritativo con las personas que más necesitan (Tabla 1), estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada Alarcón (2020) evidencio que gran parte de las Mypes en estudio cumplen con un rol importante en las variables de estudio como es el liderazgo, si bien es cierto no conocen los conceptos teóricos de lo que implica lo aplican de manera empírica y cotidiana, ya que forma parte de sus actividades diarias como empresa. Se analiza que dentro de las Mypes del sector tiendas comerciales existe un nivel medio del gerente al momento de ser caritativo con las personas que más necesitan. El gerente se frustra continuamente: El 28% de los trabajadores manifestaron que su gerente se frustra continuamente (Tabla 1). Se analiza que dentro de las Mypes del sector tiendas comerciales el líder si es un modelo a seguir porque no se frustra continuamente.

Tabla 2 características de la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas

Estoy a gusto con la iluminación, ambientación, ventilación de mi lugar de trabajo: El 92% de los trabajadores manifestaron que están a gusto con la iluminación, ambientación, ventilación de su lugar de trabajo (Tabla 2), estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Delgado 2018 en donde en su estudio

encontró que el 89% de sus colaboradores manifiestan sobre algunas consideraciones sobre la satisfacción en el trabajo entre ellas un acumulado de emociones y sentimientos propicios o impropicios del empleado hacia su lugar de trabajo. Se analiza que los gerentes de las Mypes del sector tiendas comerciales si están a gusto con el ambiente de su lugar de trabajo. Donde laboro me brindan facilidades para continuar estudiando: El 57% de los trabajadores manifestaron que donde laboran les brindan facilidades para continuar estudiando (Tabla 2),), estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Cossio (2020) el resultado de satisfacción laboral se determinó un índice de calificación del 0.52. Se ha podido concluir que la motivación de los trabajadores de las cevicherías en el distrito de Tumbes es percibida como mala, lo que quiere decir que no los están motivando en las Mypes donde realizan sus labores, por lo tanto, recomienda mejorar en todos los aspectos; por otro lado, en la satisfacción es percibida de manera regular, así mismo se ha podido determinar que los factores que la componen no se están percibiendo de una manera adecuad. Se analiza que los gerentes de las Mypes del sector tiendas comerciales si les brindan esas facilidades de seguir estudiando a sus colaboradores. Se le ha promovido, ascendido en los últimos años: El 78% de los trabajadores manifestaron que se le ha promovido, ascendido en los últimos años (Tabla 2) Se analiza que dentro de las mypes del sector tiendas comerciales existe un buen nivel de satisfacción ya que los gerentes si reconocen el logro de cada uno de los colaboradores y lo cual son ascendidos o promovidos. Me siento satisfecho (a) con la tarea que realizo: El 85% de los trabajadores manifestaron se sienten satisfechos con la tarea que realizan (Tabla 2), estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Cossio (2020) el resultado de satisfacción laboral se determinó un índice de calificación del 0.52. Se ha podido concluir que la motivación de los trabajadores de las cevicherías en el distrito de Tumbes es percibida como mala, lo que quiere decir que no los están motivando en las Mypes donde realizan sus labores, por

lo tanto, recomienda mejorar en todos los aspectos; por otro lado, en la satisfacción es percibida de manera regular, así mismo se ha podido determinar que los factores que la componen no se están percibiendo de una manera adecuada. Se ha podido concluir que la motivación de los trabajadores de las cevicherías en el distrito de Tumbes es percibida como mala, lo que quiere decir que no los están motivando en las Mypes donde realizan sus labores, por lo tanto, recomienda mejorar en todos los aspectos; por otro lado, en la satisfacción es percibida de manera regular, así mismo se ha podido determinar que los factores que la componen no se están percibiendo de una manera adecuada. Se analiza que los trabajadores de las Mypes del sector tiendas comerciales están satisfechos con las tareas que realizan en la organización. Mi empresa cumple con el pago oportunamente: El 100% de los trabajadores manifestaron que la empresa cumple con el pago oportunamente (Tabla 2). Podemos analizar que en las Mypes del sector tiendas comerciales si cumplen con el pago oportunamente hacía sus trabajadores. Se me otorga vacaciones físicas cada año: El 78% de los trabajadores manifestaron que se les otorga vacaciones físicas cada año (Tabla 2) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Herrera (2018) en donde en su estudio encontró que el 80% de los colaboradores manifiestan que si cumplen con los reglamentos dentro de la empresa. Se analiza que en las mypes del sector tiendas comerciales si se cumplen con todos los derechos establecidos para los trabajadores. Recomendaría a otra persona laborar en esta empresa: El 100% de los trabajadores manifestaron que recomendarían a otra persona laborar en esta empresa (Tabla 2), estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Herrera (2018) en donde en su estudio encontró que el 98% de sus colaboradores manifiestan que en la organización que laboran se encuentran muy satisfechos. Se analiza que los trabajadores de las Mypes del sector tiendas comerciales si recomiendan a otras personas a laborar en estas empresas. Tengo una buena relación laboral con mis jefes intermediación: El 85% de los trabajadores

manifestaron que tienen una buena relación laboral con sus jefes (Tabla 2), estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Cossio (2020) en sus resultados de satisfacción laboral se determinó un índice de calificación del 0.52. Se ha podido concluir que la motivación de los trabajadores de las cevicherías en el distrito de Tumbes es percibida como mala, lo que quiere decir que no los están motivando en las Mypes donde realizan sus labores, por lo tanto, recomienda mejorar en todos los aspectos; por otro lado, en la satisfacción es percibida de manera regular, así mismo se ha podido determinar que los factores que la componen no se están percibiendo de una manera adecuada. Me juzgan continuamente por mi trabajo: El 78% de los trabajadores manifestaron que los juzgan continuamente por su trabajo (Tabla 2). Se analiza que dentro de las mypes del sector tiendas comerciales no existe una buena satisfacción en los trabajadores ya que se les juzga muy a menudo por su labor. Guardo una estrecha relación amical con mis compañeros de trabajo: El 100% de los trabajadores manifestaron que guardan una estrecha relación amical con sus compañeros de trabajo (Tabla 2). Se analiza que los colaboradores de las Mypes del sector tiendas comerciales llevan una muy buena relación amical entre ellos, generando un alto nivel de satisfacción de equipo. El salario que percibo cubre mis expectativas: El 57% de los trabajadores manifestaron que el salario que perciben cubren sus expectativas (Tabla 2), estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Herrera (2018) en donde en su estudio encontró que el 50% de los colaboradores nos manifiestan que el sueldo que les perciben en sus organizaciones no es el adecuado para cubrir sus necesidades. Se puede analizar que las Mypes del sector tiendas comerciales perciben un bajo nivel de salario para sus trabajadores ya que ellos no pueden cubrir sus necesidades básicas. Tengo las herramientas, materiales, y métodos adecuados para mi cumplir mis funciones: El 78% de los trabajadores manifestaron que cuentan con las herramientas, materiales, y métodos adecuados para cumplir con sus funciones (Tabla 2). Se puede

analizar que las Mypes del sector tiendas comerciales perciben tener los materiales necesarios para cumplir con su labor. Trabaja más de 8 horas diarias: El 78% de los trabajadores manifestaron que trabajan más de 8 horas diarias (Tabla 2). Se analiza que en las mypes del sector tiendas comerciales los gerentes no están respetando los horarios establecidos en el contrato y se les hace trabajar más de 8 horas. Ha tenido o sufre de anomalías como stress, depresión y ansiedad: El 50% de los trabajadores manifestaron han tenido o sufren de anomalías como stress, depresión y ansiedad (Tabla 2). Se analiza que los trabajadores de las Mypes sector tiendas comerciales tienen un nivel medio de stress, depresión y ansiedad dentro de la organización.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los colaboradores considera que a menudo el gerente es participativo y rara vez considera que el gerente acusa por algún incumplimiento. La minoría considera que el gerente siempre promueve la confianza y trabajo en equipo, además siempre les brinda la inspiración, motivación, e incentivos. Muy a menudo consideran que el gerente demuestra empatía, solidaridad, sentimientos hacia ellos y a veces reconoce sus errores, y sus limitaciones. Además, consideran que a veces el gerente participa de reuniones sociales, pero siempre participa en espacios de eventos académicos u empresariales y rara vez se ausenta de la empresa, por otro lado, consideran que el gerente a menudo es proactivo en la toma de decisiones y rara vez los incentiva o premia por la labor que ellos realizan. También consideran que rara vez se frustra el gerente continuamente, a veces es caritativo con las personas que más necesitan y a veces se enfurece o enoja constantemente. Se concluye que gran parte de los rasgos encontrados en la investigación se relacionan medianamente con las características de un liderazgo carismático, se hace hincapié más a un estilo de jefe de pequeña empresa, considerando también que es difícil identificar este estilo porque, la pequeña empresa objeto de estudio solo tenía uno o dos colaboradores. En ese sentido para el gerente propietario es difícil desarrollar un estilo de liderazgo.

La totalidad de los colaboradores consideran que la empresa si cumple con los pagos oportunamente y si recomendarían a otras personas a laborar en estas empresas. De igual forma los colaboradores consideran si guardar una estrecha relación amical con sus compañeros de trabajo y si les agrada el trabajo que ellos realizan. La mayoría de los colaboradores consideran sí estar a gusto con la iluminación, ambientación, ventilación de su lugar de trabajo y consideran sí tener una buena relación laboral con sus gerentes. Así mismo los colaboradores consideran si tener las herramientas, materiales, y métodos

adecuados para mi cumplir sus funciones y si estar satisfechos con las actividades que realizan. También los colaboradores consideran que el gerente si les otorga vacaciones físicas cada año y si se les ha promovido, ascendido en los últimos años. Por último, los colaboradores consideran que si trabajan más de 8 horas diarias y que no se le juzga continuamente por su trabajo que realizan. Desde mi punto de vista personal, se encuentra un nivel alto de satisfacción por parte del personal encuestado, mi apreciación parte en dos aspectos: La necesidad de trabajar y el nivel académico del colaborador, en nuestro departamento el mercado laboral es muy difícil, el trabajo bien remunerado es difícil encontrar, así mismo los sectores que más oportunidades brindan es los servicios y el comercio, por otro lado el nivel académico de los colaboradores que trabajan para este sector generalmente son jóvenes en estudios o que no han estudiado. Por ello conocen sus limitaciones y se sienten a gusto en un puesto dentro de este sector.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Establecer un mini plan de actividades de esparcimiento con los colaboradores (Cumpleaños, día de la empresa, campeonato deportivo con el resto de tiendas, etc.)

Plantear un mecanismo de motivación al colaborador, podría ser extrínseca o intrínseca con el objetivo de fomentar un mayor compromiso del trabajador. Reconocimiento como trabajador del mes, una canasta en actividades festivas y acciones por productividad.

Establecer un sistema de horarios rotativos a los colaboradores, muchos de ellos estudian y con ello serían mucho más productivos, y existiría un mayor compromiso con la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, L. (2018). *Caracterización del liderazgo y capacitación de las MyPes del sector servicio rubro agencias turísticas en el cercado de Tumbes, 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - ULADECH.
- Alarcón, P. (2020). *Propuesta de mejora del liderazgo para la sostenibilidad de los emprendimientos en las MyPes del sector comercio, rubro venta de productos de tubérculos del distrito de Chancay, Provincia de Huaral, 2019*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - ULADECH.
- Alcantara. Cabra , H. H. (2013). *caracterización de la capacitación y liderazgo de las mype rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018*. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/409>
- Alfaro. Santibañez, E. (2010). “*Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de las empresas del sector industrial - rubro confección de ropa deportiva del Distrito del Cercado de la Provincia de Arequipa-periodo, 2012*”. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/409>
- Arbaiza. & Armijo Olvera , W (2010). “*clima organizacional y satisfacción laboral del personal docente del instituto de idiomas y lingüística de la universidad san pedro – sede chimbote, 2013*”.
- Atalaya. Alva, D. V. (2015). “*clima organizacional y satisfacción laboral del personal docente del instituto de idiomas y lingüística de la universidad san pedro – sede chimbote, 2013*”. recuperado de [file:///c:/users/usuario/downloads/uladech_biblioteca_virtual \(55\).pdf](file:///c:/users/usuario/downloads/uladech_biblioteca_virtual%20(55).pdf)
- Córdova, J. (2020). *Caracterización de la capacitación y liderazgo en las MyPes rubro estación de servicio en la Av. Ramón Castillo del distrito de Chulucanas, Morropón - Piura año 2019*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH.
- Cossio, M. (2020). *Caracterización de la motivación y satisfacción laboral de las MyPes - sector restaurante cevichería del distrito Tumbes, 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH.
- Berbechea. Ayoub, J. L. (2012). *clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de las ferreterías en el distrito de Jesus Nazareno, ayacucho 2018*. recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/409>

- Caro, m. f. (2014a). proyecto de inversión: tienda de ropa femenina. recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6697/caro-tesisfce.pdf
- Caro, m. f. (2014b). *proyecto de inversión: tienda de ropa femenina*. recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6697/caro-tesisfce.pdf
- Centurión, M., & Garcia, E. (2015). *caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de sullana año 2017*.
- Conteo. C.d (2006). *clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de las ferreterías en el distrito de jesus nazareno, ayacucho 2018*. Recuperado de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Uldech_Biblioteca_virtual (57).pdf
- Delgado, M. T (2018). *caracterización de la competitividad y liderazgo de las mype rubro gimnasios del centro de piura, año 2018*. Recuperado de http://repositorio.uldech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5937/LIDERAZGO_competitividad_delgado_nanquen_ruby_mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- diario comercio. (08 de noviembre de 2018). *Las empresas y el Estado deben apostar por los emprendedores*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/cuidado-planeta/empresas-y-estado-deben-apostar-emprendedores-1003333>
- diario comercio. (2 de octubre 2019). *Venta de ropa en mercados minoristas creció 36,8% en los últimos cinco años*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/produce-venta-ropa-mercados-minoristas-crecio-36-8-ultimos-cinco-anos-noticia-nndc-632889>
- eco-ética. (02 de Mayo de 2018). En *TERRA ecología práctica*. Recuperado de <https://www.terra.org/categorias/articulos/ropa-eco-etica>
- Emerson. López, S. (2012). *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015*. Recuperado de <http://repositorio.uldech.edu.pe/handle/123456789/409>
- Figuroa. Cazares, Y. (2013). *caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el*

distrito de huaraz, 2015.

- García, M. G (2015). *caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de liderazgo contingencial de fred fiedler en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros en el distrito de huaraz, 2014.*
- Gaytan, V. F (2015). *caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de huaraz, 2015.* Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/409/MYPE_estilo_d_el_liderazgo_carismatico_violeta_magali_gaytan_amado.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Herrera, H. (2018). *Caracterización de liderazgo y capacitación de las MyPes del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en Cercado de Tumbes, 2018.* Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH.
- Huamani, D., & Paucar, D. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Express Jeans C & O S.A. 2020* (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Retrieved from <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16629>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (5 de abril del 2017). *Metodología de la investigación* (Sexta). Mc Graw Hill.
- Herrera, H. G. (2016). *caracterización de liderazgo y capacitación de las mypes del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de tumbes, 2018* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5959>
- House, R. (2016). *Inteligencia Emocional y Liderazgo en los Gerentes Bancarios Del Perú.* lima- Perú.
- Herrera, H. G. (2016). *caracterización de liderazgo y capacitación de las mypes del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de tumbes, 2018* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5959>
- House, R. (2016). *Inteligencia Emocional y Liderazgo en los Gerentes Bancarios Del Perú.* lima- Perú.

- Mamani, D. (2019). *Relación de la práctica de liderazgo en la orientación al mercado, en las MyPes de prendas de vestir de la plataforma comercial Andrés Avelino Cáceres del distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - 2017*. Universidad Nacional San Agustín.
- Martínez, G. (2018). *Caracterización de capacitación y liderazgo en las MyPe rubro bodegas de la Urbanización Miraflores - Piura, año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - ULADECH.
- Newstrom, J. (2011). “*Clima organizacional y satisfacción laboral del personal docente del instituto de idiomas y lingüística de la universidad San Pedro – sede chimbote, 2013*”.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (09 de mayo del 2017). *Bioética y Ética en la UNESCO*. UNESCO.
- Rodrigo & Delgado, J (2012). *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*.
- Figuroa. Cazares, Y. (2013). *caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de huaraz, 2015*.
- García. M. G (2015). *caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de liderazgo contingencial de fred fiedler en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros en el distrito de huaraz, 2014*.
- Gaytan, V. F (2015). *caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de huaraz, 2015*. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/409/MYPE_estilo_del_liderazgo_carismatico_violeta_magali_gaytan_amado.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Jaspers. & Vera, J. (1969). *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015*. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/409>
- Kanungo. D. e. (2010). *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. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1063/liderazgo_carismatico_joyerias_lirio_rosario_duarte_orlando.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Lastra. M. L. (2010). *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/409>*
- Lirio. & Miralles, L. (2016). *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.*
- López. J. C. (2014). *caracterización del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de abarrotes en puestos de venta en la ciudad de huaraz, 2014. recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/409>*
- Macedo, E. M (2016). *clima organizacional y satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes, “pollerías” – del distrito de nuevo chimbote – provincia el santa.*
- Márquez. Ramos, W. (2012). *relación entre la satisfacción laboral y la productividad de las empresas del sector industrial - rubro confección de ropa deportiva del distrito del cercado de la provincia de arequipa-periodo, 2012. recuperado de [file:///c:/users/usuario/downloads/uladech_biblioteca_virtual \(55\).pdf](file:///c:/users/usuario/downloads/uladech_biblioteca_virtual%20(55).pdf)*
- Martínez. C. N. (2013). *caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de huaraz, 2015. recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/409>*
- Mishra. & Morales (2015). *caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de huaraz, 2015. recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/409>*
- Montoya. Melendez, E. (2015). *caracterización del estilo de liderazgo carismático en las*

- micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de huaraz, 2015.*
- Nietzsche. J. B. (2002). *caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de huaraz, 2015.* recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/409>
- organización de las naciones unidas para la educación la ciencia y la cultura. (2017). *bioética y ética en la unesco.*
- Pinto. J. L. (2016). *caracterización del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de abarrotes en puestos de venta en la ciudad de huaraz, 2014.* recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/409>
- pymescont. (2015). *caracterización de la rentabilidad y competitividad en las mypes del sector servicio en el rubro restaurantes del distrito de san jacinto, 2018.*
- Qima. Flores, N. T. (2018). *control de calidad realizado específicamente para el sector de las prendas de vestir.* recuperado de <https://www.qima.es/testing/garments-apparel>
- Robbins. (2010). *clima organizacional y satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes, “pollerías” – del distrito de nuevo chimbote – provincia el santa, 2015.* recuperado de [file:///c:/users/usuario/downloads/uladech_biblioteca_virtual \(55\).pdf](file:///c:/users/usuario/downloads/uladech_biblioteca_virtual%20(55).pdf)
- Robbins. M. S. (2016). *“clima organizacional y satisfacción laboral del personal docente del instituto de idiomas y lingüística de la universidad san pedro – sede chimbote, 2013”.*
- Savater. A. R. (29 de Marzo de 2015). *caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de huaraz, 2015.* recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/409>
- Stephen. Hoof, B. (2000). *caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de huaraz, 2015.* recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/409>

- Sunat. (2003). Definición de la Micro y Pequeña Empresa. Recuperado el 20 de Enero de 2015, de SUNAT: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/MYPEs/define-microPequenaEmpresa.html>
- Tómas. X. G. (2015). *caracterización de la capacitación y liderazgo de las mype rubro comercialización de productos informáticos de la avenida loreto de piura, año 2018*. recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/409>
- Valdés. Young, E. (2012). *caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de huaraz, 2015*. recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/409/mype_estilo_del_liderazgo_carismatico_violeta_magali_gaytan_amado.pdf?sequence=6&isallowed=y
- Valera. & Berry (2014). *clima organizacional y satisfacción laboral del personal docente del instituto de idiomas y lingüística de la universidad san pedro – sede chimbote, 2013*”.
- Villareal. & Sánchez, G. (2016a). *relación entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de tumbes, 2016*. recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4301/motivacion_satisfaccion_laboral_villarreal_cueva_maria_maribel.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Villareal, M.L (2016b). *relación entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de tumbes, 2016*. recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4301/motivacion_satisfaccion_laboral_villarreal_cueva_maria_maribel.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Weber. Umeres, A. (2010). *liderazgo, poder, autoridad y empatía según max weber - gestiopolis*. recuperado 28 de octubre de 2019, de liderazgo, poder, autoridad y empatía según max weber website: <https://www.gestiopolis.com/liderazgo-poder-autoridad-y-empatia-segun-max-weber/>
- Weber. Guambuquete , L. L (2010). *Liderazgo, poder, autoridad y empatía según Max Weber - GestioPolis*. Liderazgo, Poder, Autoridad y Empatía Según Max Weber.

Yrigoyen, j. (2018). *caracterización de la capacitación y liderazgo de las mypes del sector servicio rubro hospedajes en el cercado de tumbes, 2018*. recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13173/capacitacion_liderazgo_yrigoyen_carrillo_juan_carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yangua, D. (2019). *Gestión de calidad y el liderazgo en las MyPes rubro zapaterías del Mercado Modelo de Piura, año 2019*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - ULADECH

ANEXOS

Anexo 01. Cuadro de Sondeo

Nombre de la micro y pequeña empresa	REGIMEN	# Propietarios	# Trabajadores
Lucianas	MYPE	1	3
Mi Dayana	MYPE	1	1
Karla y Zaida (BOUTIQUE)	MYPE	1	1
Tadeo	MYPE	1	1
Jhon Lene	MYPE	1	2
Reiche II	MYPE	1	1
Vitucho Novedades	MYPE	1	1
Novedades ABC	MYPE	1	1
Mi luz Clarita	MYPE	1	1
Soraya	MYPE	1	1
Hermanas Silva	MYPE	1	1

Anexo 02. Consentimiento informado e Instrumento de recolección de datos

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "PROPUESTA DE LA MEJORA DEL LIDERAZGO CARISMÁTICO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES SECTOR COMERCIO - RUBRO TIENDAS COMERCIALES DE VENTA DE ROPA DEL MERCADO MODELO DE, TUMBES, 2020" y es dirigido por Del Rosario Flores Danuska Elizabeth, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Estimar las empresas que son lideradas carismáticamente y su incidencia en la satisfacción laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de la provincia de Tumbes.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de teléfono. Si desea, también podrá escribir al correo danussk18@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

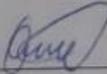
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

NOMBRE: VILLACORTA SAAVEDRA LUISA MARÍA.

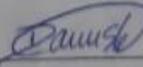
FECHA: 10 DE OCTUBRE DE 2020.

CORREO ELECTRÓNICO: wolverine461@hotmail.com.

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



Danuska Del Rosario Flores
75651859

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "PROPUESTA DE LA MEJORA DEL LIDERAZGO CARISMÁTICO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES SECTOR COMERCIO – RUBRO TIENDAS COMERCIALES DE VENTA DE ROPA DEL MERCADO MODELO DE, TUMBES, 2020" y es dirigido por Del Rosario Flores Danuska Elizabeth, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Estimar las empresas que son lideradas carismáticamente y su incidencia en la satisfacción laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de la provincia de Tumbes.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de teléfono. Si desea, también podrá escribir al correo danussk18@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

NOMBRE: RAMIREZ LUPÚ, FERNANDO CÉSAR.

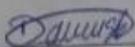
FECHA: 10 DE OCTUBRE DE 2020.

CORREO ELECTRÓNICO: cesar_emerson@hotmail.com.

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



Danuska Del Rosario Flores

75651859

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "PROPUESTA DE LA MEJORA DEL LIDERAZGO CARISMÁTICO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES SECTOR COMERCIO – RUBRO TIENDAS COMERCIALES DE VENTA DE ROPA DEL MERCADO MODELO DE, TUMBES, 2020" y es dirigido por Del Rosario Flores Danuska Elizabeth, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Estimar las empresas que son lideradas carismáticamente y su incidencia en la satisfacción laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de la provincia de Tumbes.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de teléfono. Si desea, también podrá escribir al correo danusk18@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

NOMBRE: ZÁRATE LÓPEZ, DARWIN.

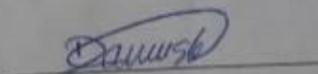
FECHA: 10 DE OCTUBRE DE 2020.

CORREO ELECTRÓNICO: Darwin_ebert@hotmail.com.

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



Danuska Del Rosario Flores

75651859

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "PROPUESTA DE LA MEJORA DEL LIDERAZGO CARISMÁTICO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES SECTOR COMERCIO – RUBRO TIENDAS COMERCIALES DE VENTA DE ROPA DEL MERCADO MODELO DE, TUMBES, 2020" y es dirigido por Del Rosario Flores Danuska Elizabeth, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Estimar las empresas que son lideradas carismáticamente y su incidencia en la satisfacción laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de la provincia de Tumbes.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de teléfono. Si desea, también podrá escribir al correo danusk18@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

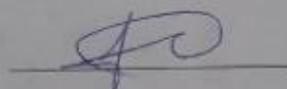
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

NOMBRE: FLORES SANJINEZ, ROSA AMELIA.

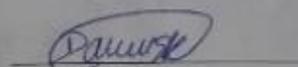
FECHA: 10 DE OCTUBRE DE 2020.

CORREO ELECTRÓNICO: rfloressanjinez@gmail.com.

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



Danuska Del Rosario Flores

75651859

PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "PROPUESTA DE LA MEJORA DEL LIDERAZGO CARISMÁTICO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES SECTOR COMERCIO – RUBRO TIENDAS COMERCIALES DE VENTA DE ROPA DEL MERCADO MODELO DE, TUMBES, 2020" y es dirigido por Del Rosario Flores Danaska Elizabeth, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Estimar las empresas que son lideradas carismáticamente y su incidencia en la satisfacción laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de la provincia de Tumbes.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de teléfono. Si desea, también podrá escribir al correo danussk18@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

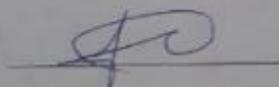
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

NOMBRE: FLORES SANJINEZ, ROSA AMELIA.

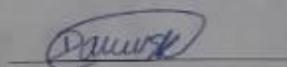
FECHA: 10 DE OCTUBRE DE 2020.

CORREO ELECTRÓNICO: rfloressanjinez@gmail.com.

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



Danaska Del Rosario Flores

75651859

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "PROPUESTA DE LA MEJORA DEL LIDERAZGO CARISMÁTICO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES SECTOR COMERCIO - RUBRO TIENDAS COMERCIALES DE VENTA DE ROPA DEL MERCADO MODELO DE, TUMBES, 2020" y es dirigido por Del Rosario Flores Danuska Elizabeth, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Estimar las empresas que son lideradas carismáticamente y su incidencia en la satisfacción laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de la provincia de Tumbes.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de teléfono. Si desea, también podrá escribir al correo danussk18@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

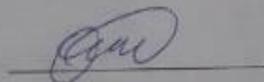
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

NOMBRE: JIMENEZ LUNA, MARIEL FRANCISCA.

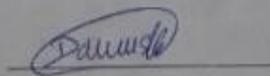
FECHA: 10 DE OCTUBRE DE 2020.

CORREO ELECTRÓNICO: marielfrancisca@gmail.com.

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



Danuska Del Rosario Flores

75651859

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "PROPUESTA DE LA MEJORA DEL LIDERAZGO CARISMÁTICO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES SECTOR COMERCIO – RUBRO TIENDAS COMERCIALES DE VENTA DE ROPA DEL MERCADO MODELO DE, TUMBES, 2020" y es dirigido por Del Rosario Flores Danuska Elizabeth, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Estimar las empresas que son lideradas carismáticamente y su incidencia en la satisfacción laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de la provincia de Tumbes.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de teléfono. Si desea, también podrá escribir al correo danusk18@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

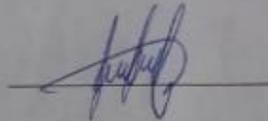
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

NOMBRE: BALLADARES ZAPATA, NICOLL SARITA,

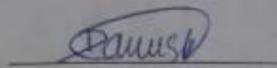
FECHA: 10 DE OCTUBRE DE 2020.

CORREO ELECTRÓNICO:nballadareszapata@gmail.com.

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



Danuska Del Rosario Flores

75651859

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "PROPUESTA DE LA MEJORA DEL LIDERAZGO CARISMÁTICO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES SECTOR COMERCIO – RUBRO TIENDAS COMERCIALES DE VENTA DE ROPA DEL MERCADO MODELO DE, TUMBES, 2020" y es dirigido por Del Rosario Flores Danuska Elizabeth, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Estimar las empresas que son lideradas carismáticamente y su incidencia en la satisfacción laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de la provincia de Tumbes.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de teléfono. Si desea, también podrá escribir al correo danusk18@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

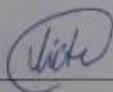
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

NOMBRE: NUÑEZ PERALTA, VICTOR ANDRES.

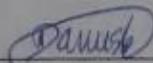
FECHA: 10 DE OCTUBRE DE 2020.

CORREO ELECTRÓNICO: nunezperaltav@gmail.com.

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



Danuska Del Rosario Flores

75651859



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO CARISMÁTICO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES SECTOR COMERCIO – RUBRO TIENDAS COMERCIALES DE VENTA DE ROPA DEL MERCADO MODELO DE TUMBES, 2019. Para obtener el título de licenciado en administración.

Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

1. REFERENTE A LA VARIABLE LIDERAZGO CARISMÁTICO

2. El gerente le brinda inspiración, motivación, e incentivos.

Nunca

Rara Vez

A veces

A menudo

Muy a Menudo

Siempre

3. El gerente promueve la confianza y trabajo en equipo.

Nunca

Rara Vez

A veces

A menudo

Muy a Menudo

Siempre

4. El gerente demuestra empatía, solidaridad, sentimientos.

Nunca

Rara Vez

A veces

A menudo

Muy a Menudo

Siempre

5. El gerente reconoce sus errores, y sus limitaciones.

Nunca

Rara Vez

A veces

A menudo

Muy a Menudo

Siempre

6. El gerente brinda empoderamiento y confianza al equipo.

Nunca

Rara Vez

A veces

A menudo

Muy a Menudo

Siempre

7. El gerente es comunicativo, participativo y loable.

Nunca

Rara Vez

A veces

A menudo

Muy a Menudo

Siempre

8. El gerente participa de reuniones, esparcimientos con su equipo.

Nunca

Rara Vez

A veces

A menudo

Muy a Menudo

Siempre

9. El gerente se enfurece o enoja constantemente.

Nunca

Rara Vez

A veces

A menudo

Muy a Menudo

Siempre

10. El gerente me acusa continuamente por algún incumplimiento.

Nunca

Rara Vez

A veces

A menudo

Muy a Menudo

Siempre

11. El gerente participa de eventos, capacitaciones, cursos.

Nunca

Rara Vez

A veces

A menudo

Muy a Menudo

Siempre

12. El gerente me ha premiado, incentivado en los últimos años.

Nunca

Rara Vez

A veces

A menudo

Muy a Menudo

Siempre

13. El gerente a menudo se ausenta de la empresa.

Nunca

Rara Vez

A veces

A menudo
Muy a Menudo
Siempre

14. El gerente es proactivo en la toma de decisiones.

Nunca
Rara Vez
A veces
A menudo
Muy a Menudo
Siempre

15. El gerente es caritativo con las personas que más necesitan.

Nunca
Rara Vez
A veces
A menudo
Muy a Menudo
Siempre

16. El gerente se frustra continuamente.

Nunca
Rara Vez
A veces
A menudo
Muy a Menudo
Siempre

1. REFERENTE A LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

17. Me agrada el trabajo que realizo.

Verdadero
Falso

18. Estoy a gusto con la iluminación, ambientación, ventilación de mi lugar de trabajo.

Verdadero
Falso

19. Donde laboro me brindan facilidades para continuar estudiando.

Verdadero

Falso

20. Se le ha promovido, ascendido en los últimos años.

Verdadero

Falso

21. Me siento satisfecho (a) con la tarea que realizo.

Verdadero

Falso

22. Mi empresa cumple con el pago oportunamente.

Verdadero

Falso

23. Se me otorga vacaciones físicas cada año.

Verdadero

Falso

24. Recomendaría a otra persona laborar en esta empresa.

Verdadero

Falso

25. Tengo una buena relación laboral con mis jefes inmediación.

Verdadero

Falso

26. Me juzgan continuamente por mi trabajo.

Verdadero

Falso

27. Guardo una estrecha relación amical con mis compañeros de trabajo.

Verdadero

Falso

28. El salario que percibo cubre mis expectativas.

Verdadero

Falso

29. Tengo las herramientas, materiales, y métodos adecuados para mi cumplir mis funciones.

Verdadero

Falso

30. Trabaja más de 8 horas diarias.

Verdadero

Falso

31. Ha tenido o sufre de anomalías como stress, depresión y ansiedad.

Verdadero

Falso

Anexo 03. Hoja de tabulación

Características del Estilo de Liderazgo Carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
El gerente le brinda inspiración, motivación, e incentivos.	Nunca		0	0.00
	Rara Vez		0	0.00
	A veces	IIII	5	35.70
	A menudo	II	2	14.30
	Muy a menudo	II	2	14.30
	Siempre	IIII	5	35.70
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
El gerente promueve la confianza y trabajo en equipo.	Nunca		0	0.00
	Rara Vez	I	1	7.10
	A veces	II	2	14.30
	A menudo	IIII	4	28.60
	Muy a menudo	I	1	7.10
	Siempre	IIII	6	42.90
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
	Nunca		0	0.00

El gerente demuestra empatía, solidaridad, sentimientos.	Rara Vez	I	1	7.10
	A veces	II	2	14.30
	A menudo	IIII	5	35.70
	Muy a menudo	IIII	4	28.60
	Siempre	II	2	14.30
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
El gerente reconoce sus errores, y sus limitaciones.	Nunca		0	0.00
	Rara Vez	III	3	21.40
	A veces	IIII	5	35.70
	A menudo	II	2	14.30
	Muy a menudo	III	3	21.40
	Siempre	I	1	7.10
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
El gerente brinda empoderamiento y confianza al equipo.	Nunca		0	0.00
	Rara Vez	II	2	14.30
	A veces	IIII	5	35.70
	A menudo	II	2	14.30
	Muy a menudo	III	3	21.40
	Siempre	II	2	14.30

	TOTAL	IIIIIIIIIIII	14	100.00
El gerente es comunicativo, participativo y loable.	Nunca		0	0.00
	Rara Vez		0	0.00
	A veces	II	2	14.30
	A menudo	IIIIII	7	50.00
	Muy a menudo	I	1	7.10
	Siempre	IIII	4	28.60
	TOTAL	IIIIIIIIIIII	14	100.00
El gerente participa de reuniones, esparcimientos con su equipo.	Nunca		0	0.00
	Rara Vez	II	2	14.30
	A veces	IIIIII	6	42.90
	A menudo	II	2	14.30
	Muy a menudo	I	1	7.10
	Siempre	IIII	3	21.40
	TOTAL	IIIIIIIIIIII	14	100.00
	Nunca	II	2	14.30
	Rara Vez	IIII	3	21.40
	A veces	IIIIII	5	35.70
	A menudo	II	2	14.30

El gerente se enfurece o enoja constantemente.	Muy a menudo	I	1	7.10
	Siempre	I	1	7.10
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
El gerente me acusa continuamente por algún incumplimiento.	Nunca	III	3	21.40
	Rara Vez	IIII	7	50.00
	A veces	I	1	7.10
	A menudo	II	2	14.30
	Muy a menudo	I	1	7.10
	Siempre		0	0.00
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
El gerente participa de eventos, capacitaciones, cursos.	Nunca	I	1	7.10
	Rara Vez	II	2	14.30
	A veces	II	2	14.30
	A menudo	III	3	21.40
	Muy a menudo	III	3	21.40
	Siempre	III	3	21.40
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
	Nunca	II	2	14.30
	Rara Vez	IIII	5	35.70

El gerente me ha premiado, incentivado en los últimos años.	A veces	III	3	21.40
	A menudo	III	3	21.40
	Muy a menudo		0	0.00
	Siempre	I	1	7.10
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
El gerente a menudo se ausenta de la empresa.	Nunca	I	1	7.10
	Rara Vez	IIII	6	42.90
	A veces	III	4	28.60
	A menudo	III	3	21.40
	Muy a menudo		0	0.00
	Siempre		0	0.00
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
El gerente es proactivo en la toma de decisiones.	Nunca		0	0.00
	Rara Vez		0	0.00
	A veces	II	2	14.30
	A menudo	IIII	5	35.70
	Muy a menudo	III	3	21.40
	Siempre	III	4	28.60
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00

El gerente es caritativo con las personas que más necesitan.	Nunca		0	0.00
	Rara Vez	II	2	14.30
	A veces	IIII	5	35.70
	A menudo	II	2	14.30
	Muy a menudo	II	2	14.30
	Siempre	III	3	21.40
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
El gerente se frustra continuamente.	Nunca	III	3	21.40
	Rara Vez	IIII	5	35.70
	A veces	II	2	14.30
	A menudo	III	4	28.60
	Muy a menudo		0	0.00
	Siempre		0	0.00
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00

Características de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes,2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Me agrada el trabajo que realiza.	Verdadero	IIIIIIIIII	14	100.00
	Falso		0	0.00
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
Está a gusto con la iluminación, ambientación, ventilación de mi lugar de trabajo.	Verdadero	IIIIIIIIII	13	92.9
	Falso	I	1	7.10
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
Donde laboro me brindan facilidades para continuar estudiando.	Verdadero	IIIIII	8	57.10
	Falso	IIII	6	42.90
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
Se le ha promovido, ascendido en los últimos años.	Verdadero	IIIIII	9	64.30
	Falso	IIII	5	35.70
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
Me siento satisfecho (a) con la tarea que realizo.	Verdadero	IIIIIIIIII	12	85.70
	Falso	II	2	14.30
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
Mi empresa cumple con el pago oportunamente.	Verdadero	IIIIIIIIII	14	100.00
	Falso		0	0.00
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
Se me otorga vacaciones físicas cada año.	Verdadero	IIIIIIII	10	71.40
	Falso	IIII	4	28.60
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00

Recomendaría a otra persona laborar en esta empresa.	Verdadero	IIIIIIIIII	14	100.00
	Falso		0	0.00
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
Tengo una buena relación laboral con mis jefes inmediación.	Verdadero	IIIIIIIIII	12	85.70
	Falso	II	2	14.30
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
Me juzgan continuamente por su trabajo.	Verdadero	IIII	5	38.50
	Falso	IIIIII	8	61.50
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
Guardo una estrecha relación amical con mis compañeros de trabajo.	Verdadero	IIIIIIIIII	14	100.00
	Falso		0	0.00
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
El salario que percibe cubre mis expectativas.	Verdadero	IIIIII	8	57.10
	Falso	IIII	6	42.90
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
Tengo las herramientas, materiales, y métodos adecuados para cumplir mis funciones.	Verdadero	IIIIIIIIII	11	78.60
	Falso	III	3	21.40
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
Trabaja más de 8 horas diarias.	Verdadero	IIIIII	8	57.10
	Falso	IIII	6	42.90
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00
Ha tenido o sufre de anomalías como stress, depresión y ansiedad.	Verdadero	IIIIII	7	50.00
	Falso	IIIIII	7	50.00
	TOTAL	IIIIIIIIII	14	100.00

Anexo 6

Figuras

Características de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes,2019.

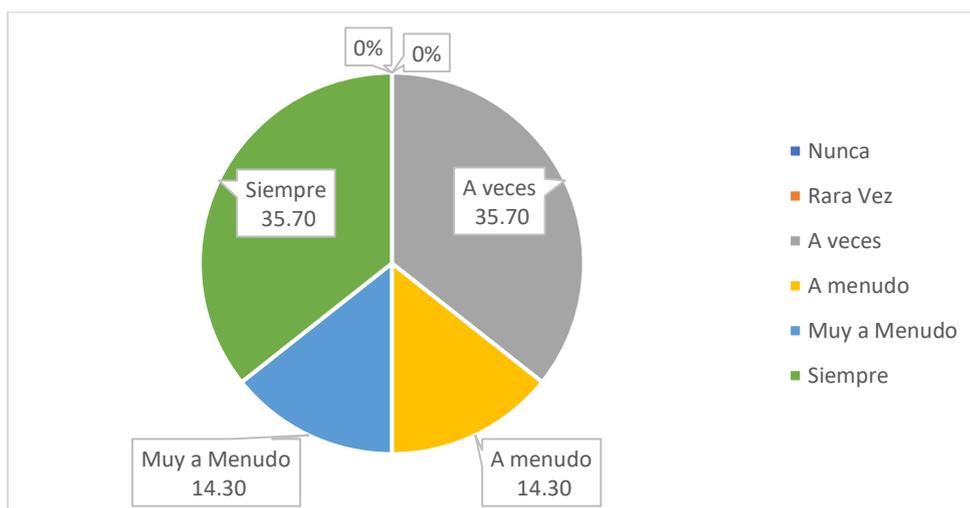


Figura 1 El gerente le brinda inspiración, motivación, e incentivos

.

Fuente: Tabla 1

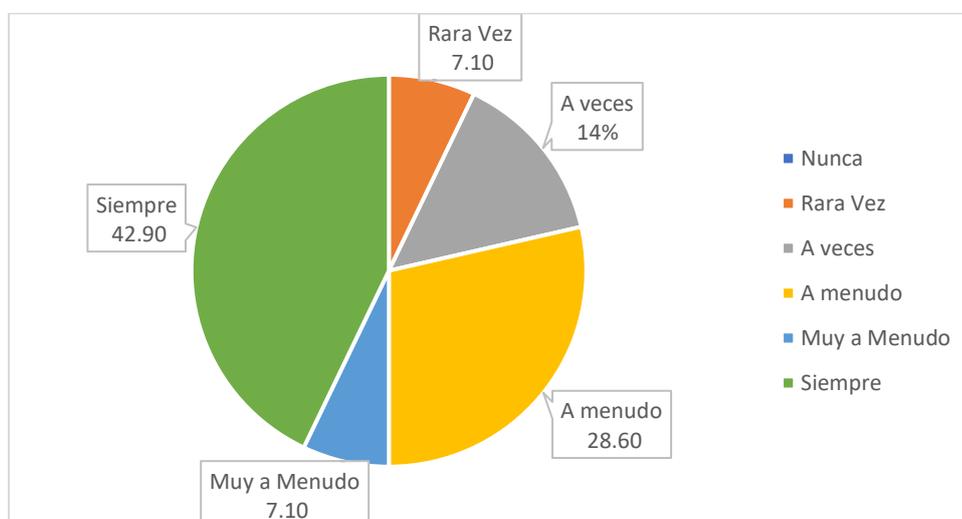


figura 2 El gerente promueve la confianza y trabajo en equipo.

Fuente: Tabla 1

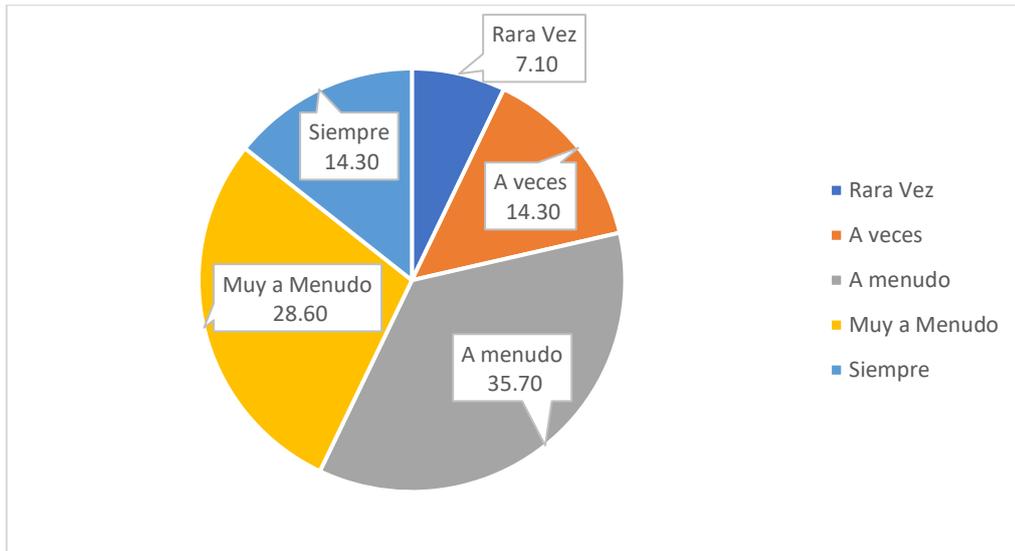


figura 3 El gerente demuestra empatía, solidaridad, sentimientos.

Fuente: Tabla 1

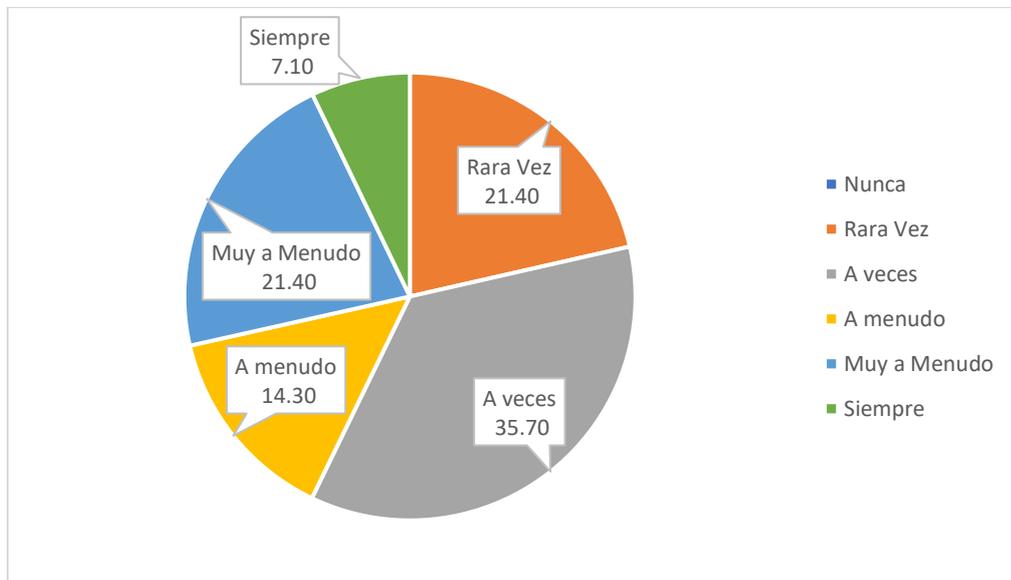


figura 4 El gerente reconoce sus errores, y sus limitaciones.

Fuente: Tabla 1

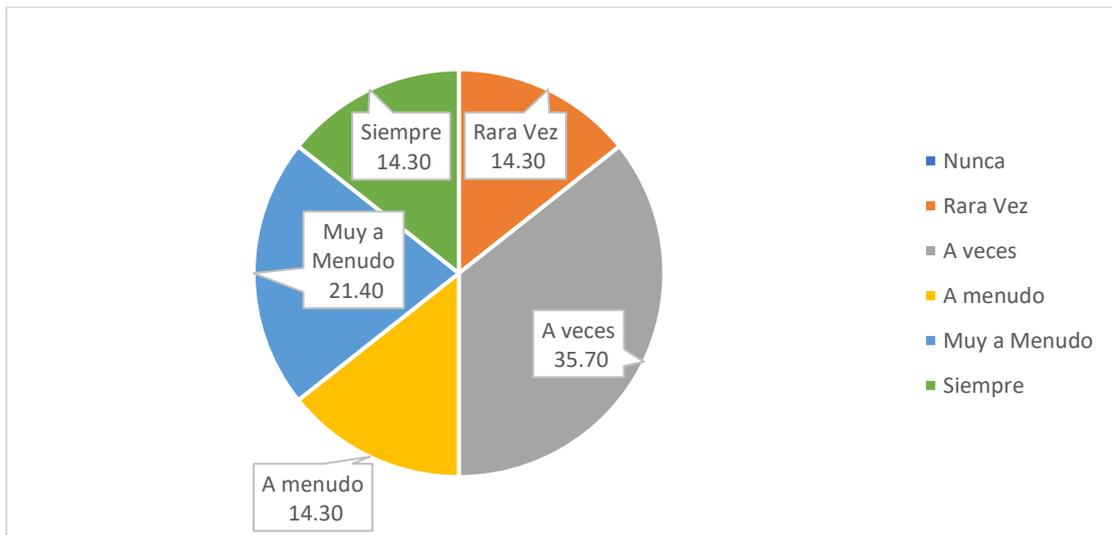


figura 5 El gerente brinda empoderamiento y confianza al equipo.

Fuente: Tabla 1

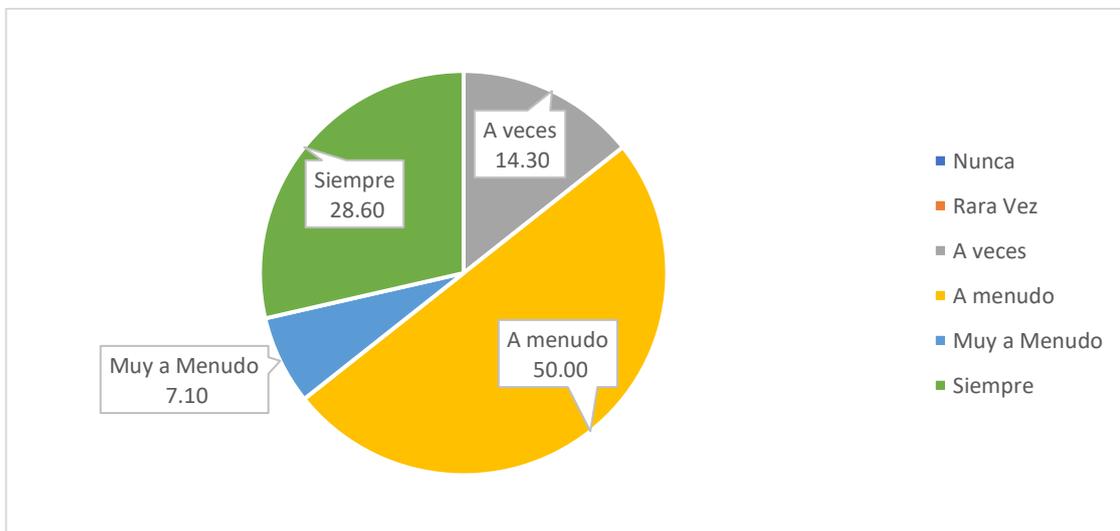


figura 6 El gerente es comunicativo, participativo y loable.

Fuente: Tabla 1

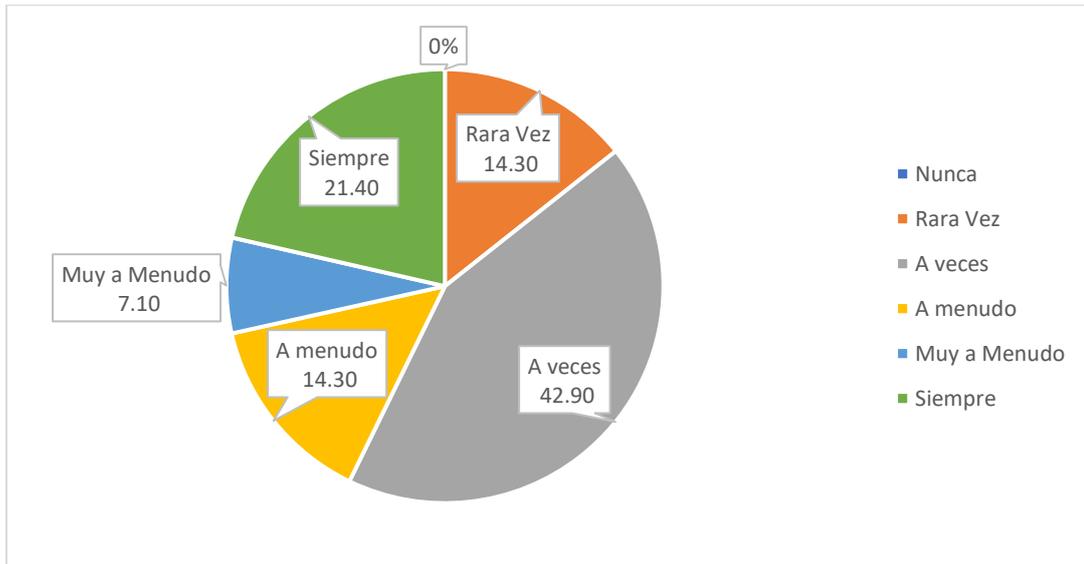


figura 7 El gerente participa de reuniones, esparcimientos con su equipo.

Fuente: Tabla 1

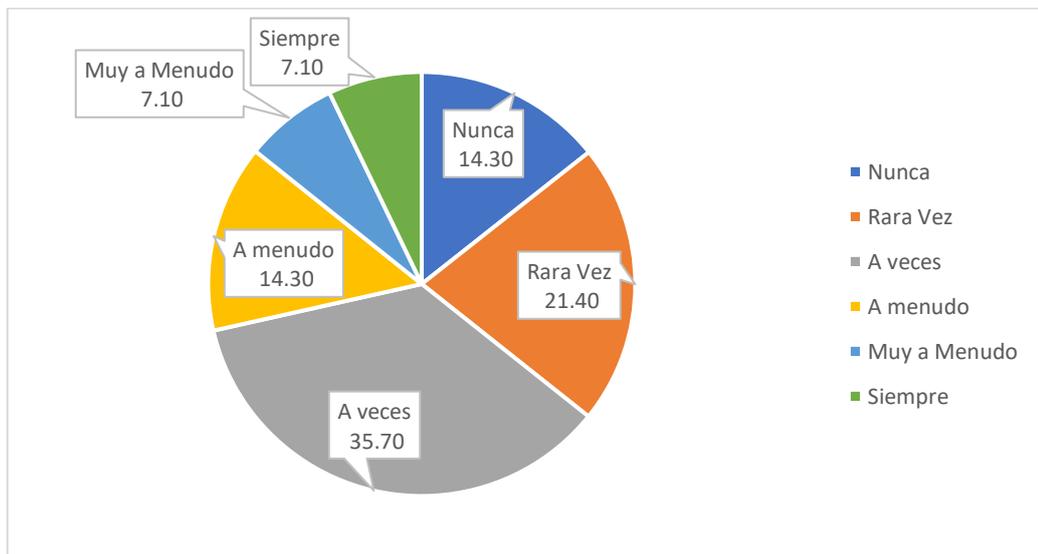


figura 8 El gerente se enfurece o enoja constantemente.

Fuente: Tabla 1

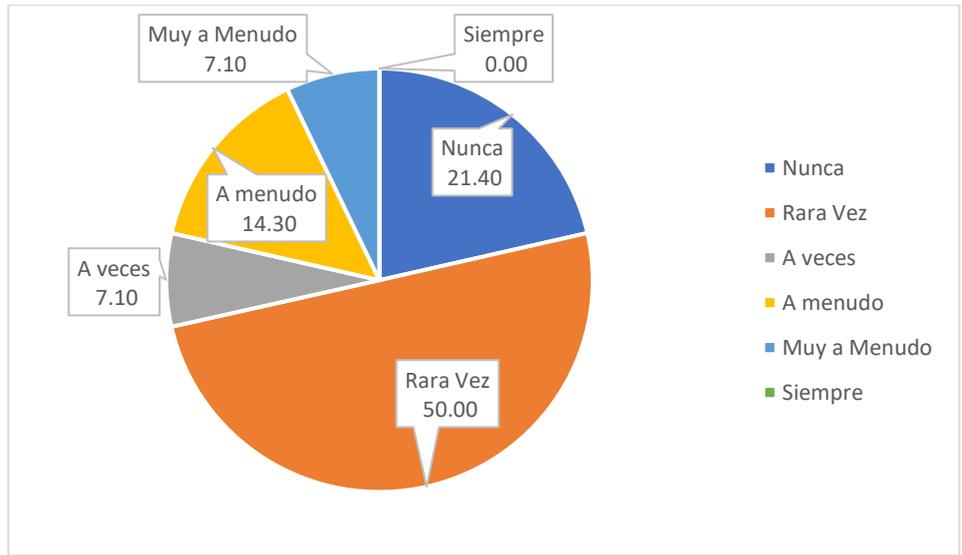


Figura 9. El gerente me acusa continuamente por algún incumplimiento.

figura 9 El gerente me acusa continuamente por algún incumplimiento.

Fuente: Tabla 1

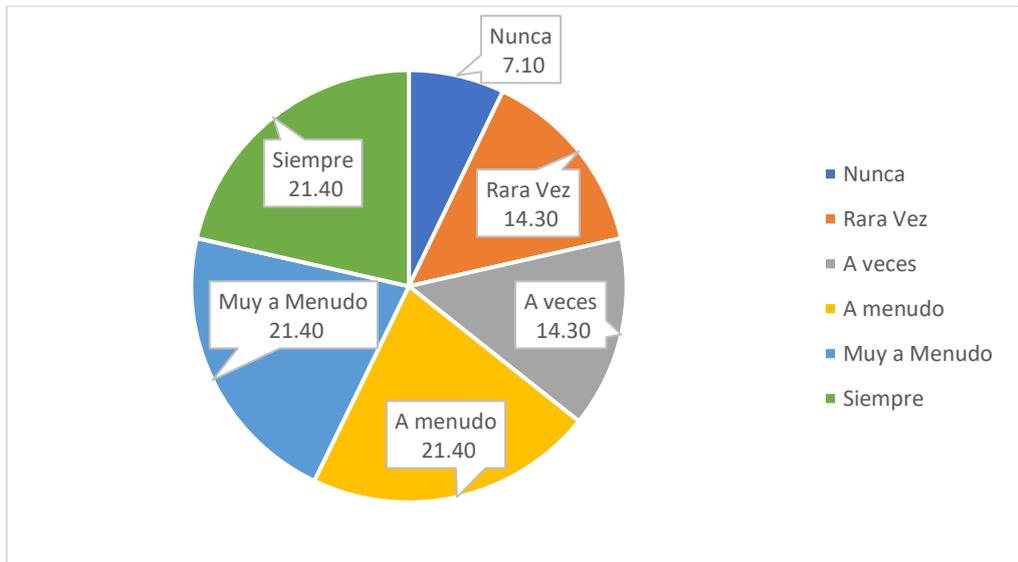


figura 10. El gerente me acusa continuamente por algún incumplimiento.

Fuente: Tabla 1

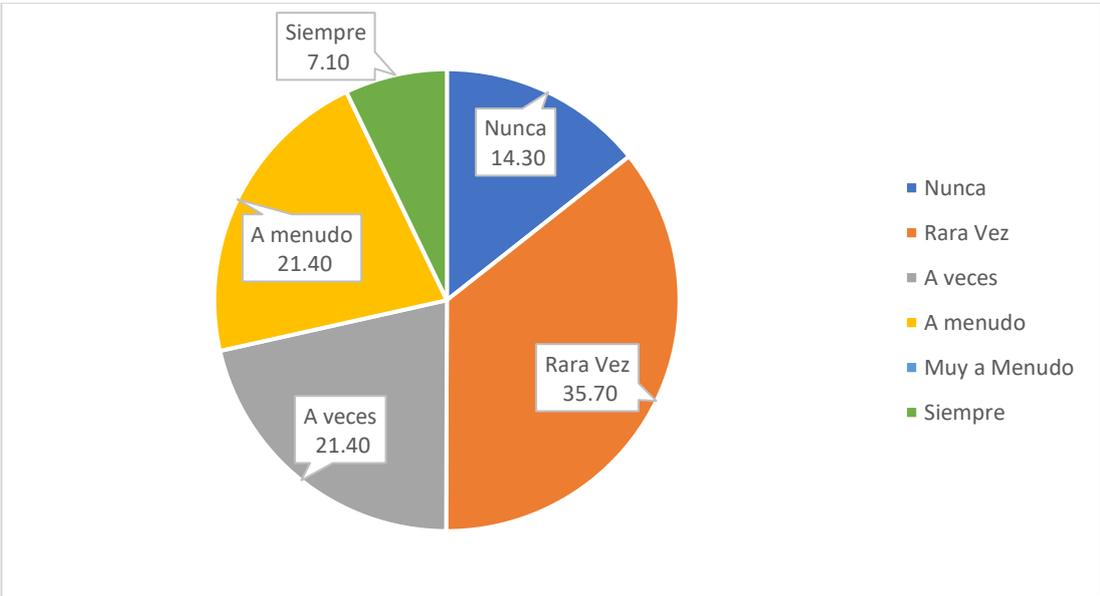


Figura 11. El gerente participa de eventos, capacitaciones, cursos.

Fuente: Tabla 1

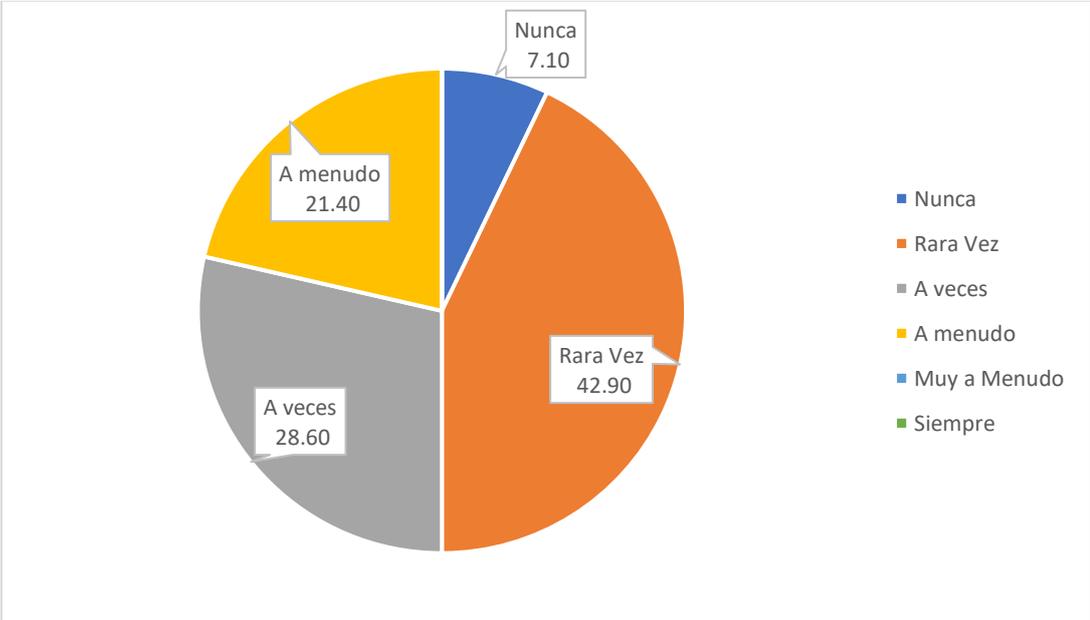


figura 12. El gerente me ha premiado, incentivado en los últimos años.

Fuente: Tabla 1

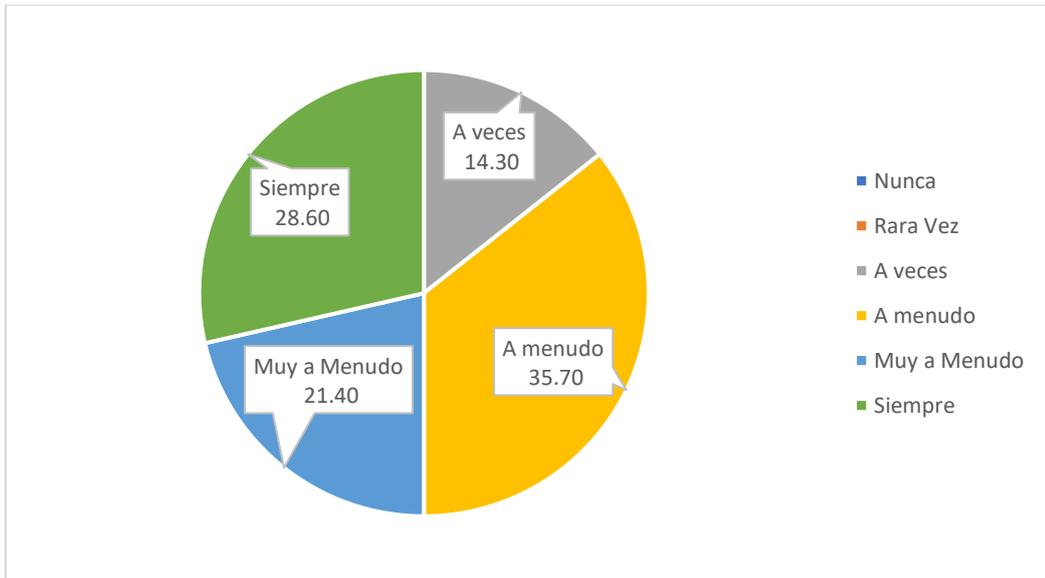


figura 13 El gerente a menudo se ausenta de la empresa.

Fuente: Tabla 1

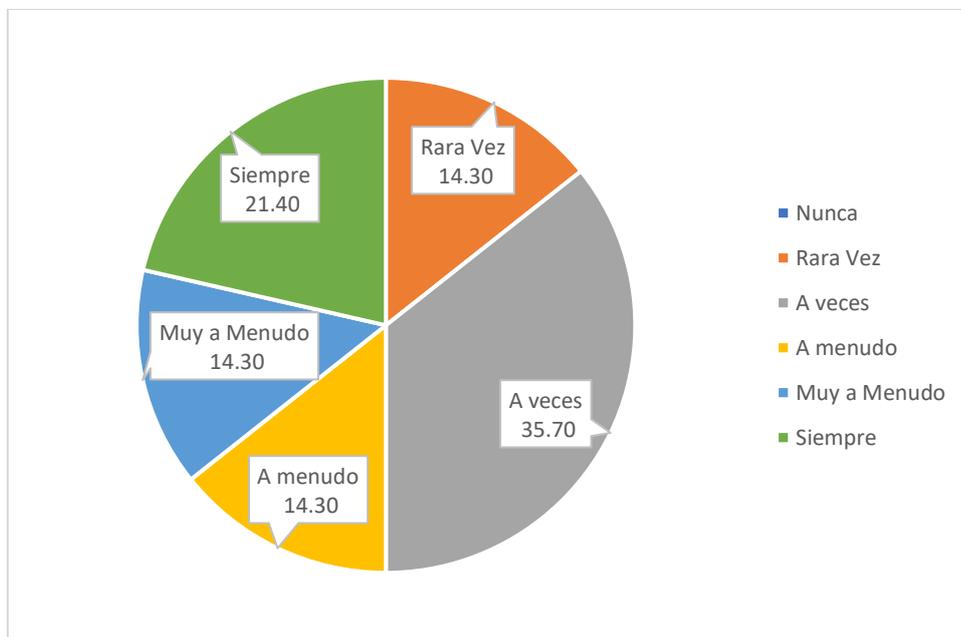


figura 14. El gerente es proactivo en la toma de decisiones.

Fuente: Tabla 1

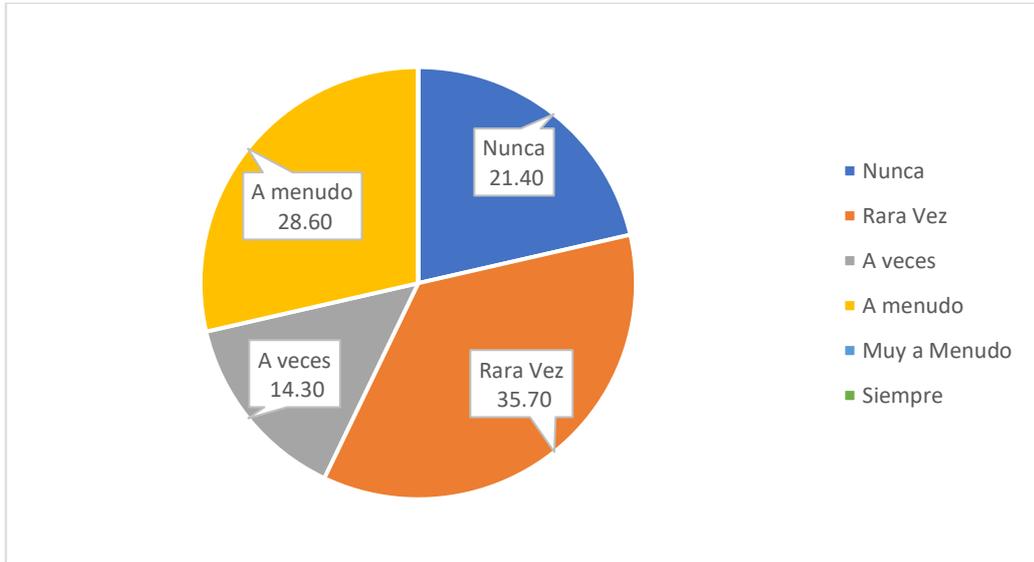


Figura 15 . El gerente se frustra continuamente.

Fuente: Tabla 1

Características de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes, 2019.

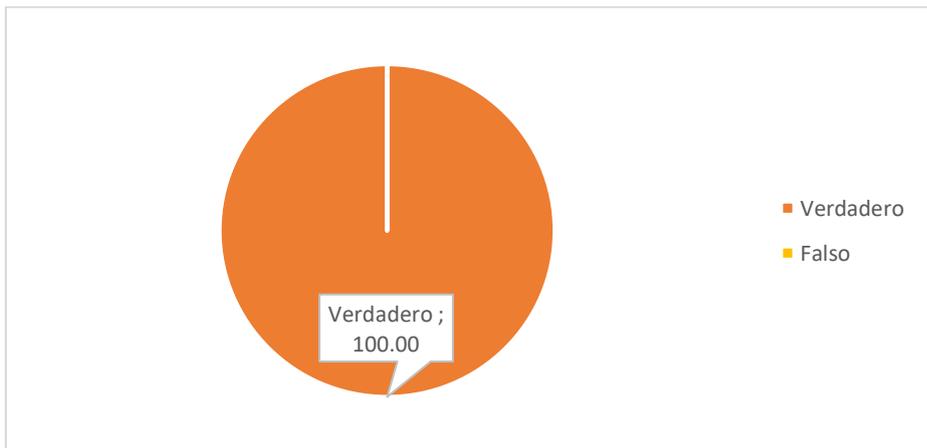


figura 16. Me agrada el trabajo que realiza.

Fuente: Tabla 2

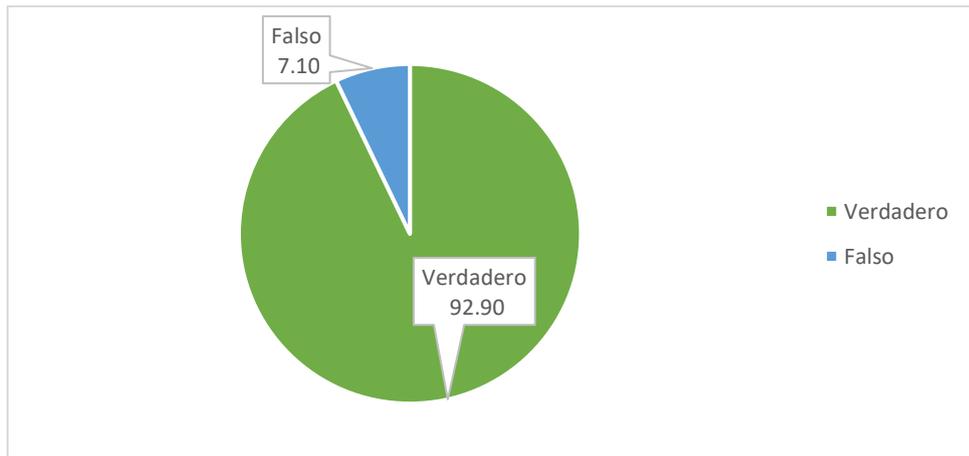


figura 17 Está a gusto con la iluminación, ambientación, ventilación de mi lugar de trabajo.

Fuente: Tabla 2

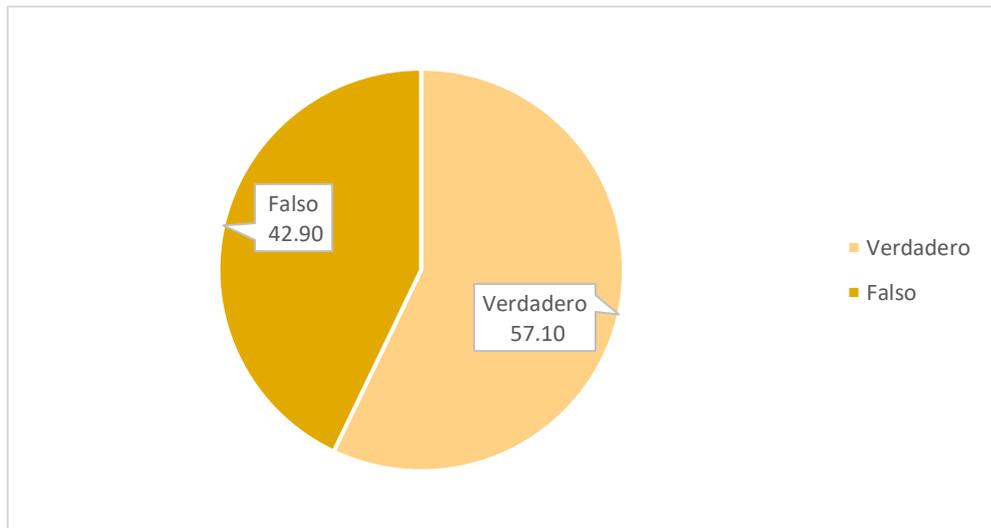


figura 18. Donde laboro me brindan facilidades para continuar estudiando.

Fuente: Tabla 2

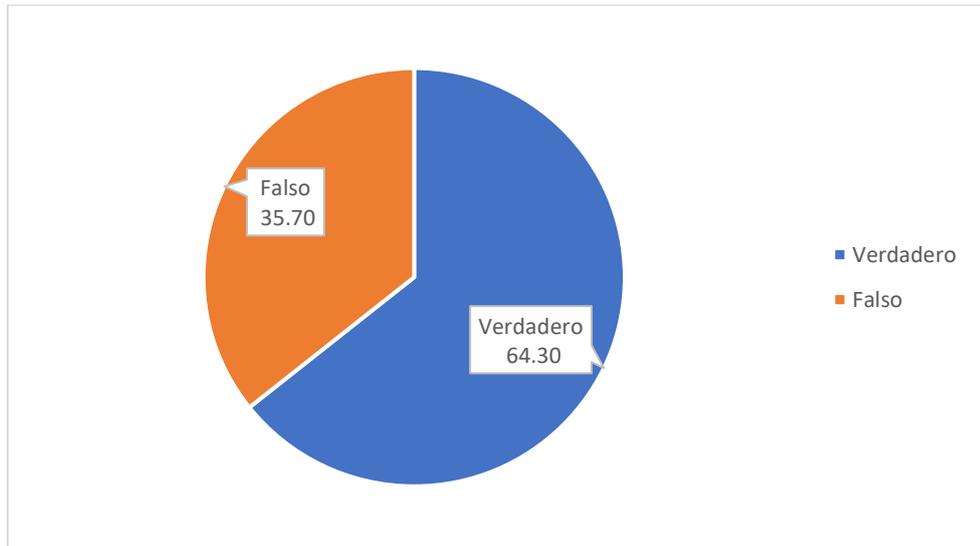


figura 19. Se le ha promovido, ascendido en los últimos años.

Fuente: Tabla 2

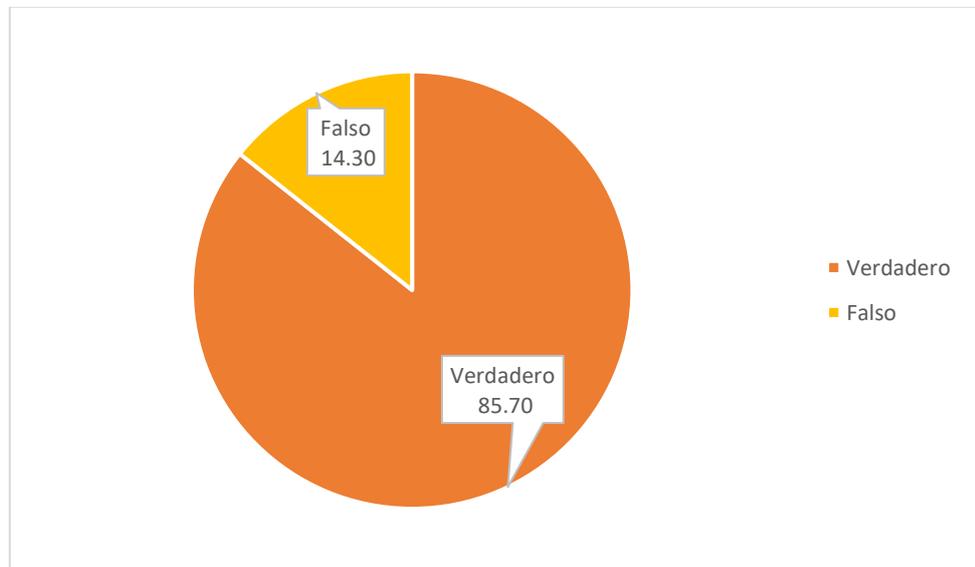


figura 20. Me siento satisfecho (a) con la tarea que realizo.

Fuente: Tabla 2

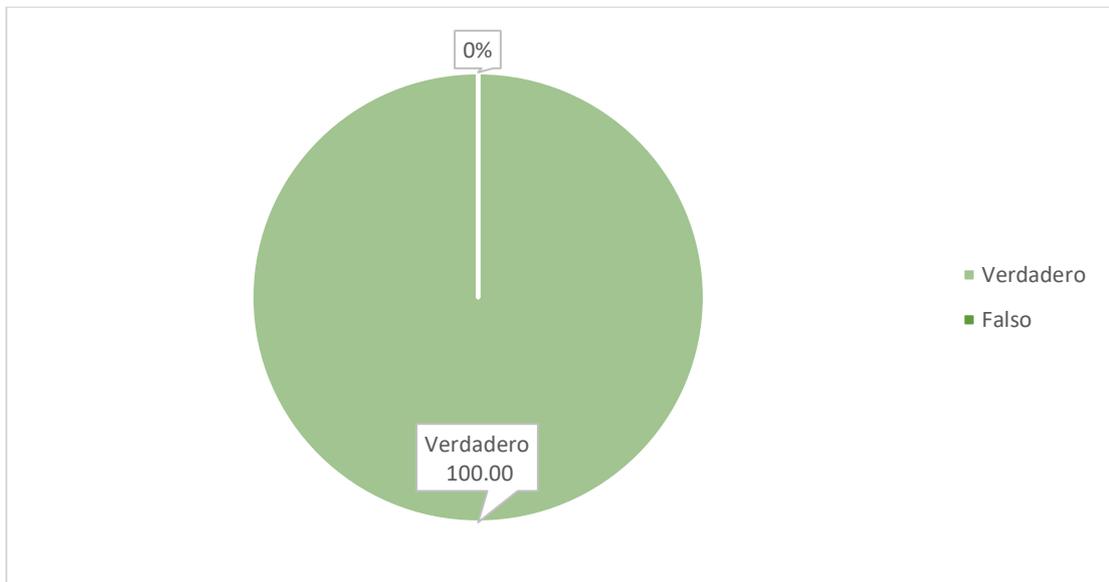


figura 21. Mi empresa cumple con el pago oportunamente.

Fuente: Tabla 2

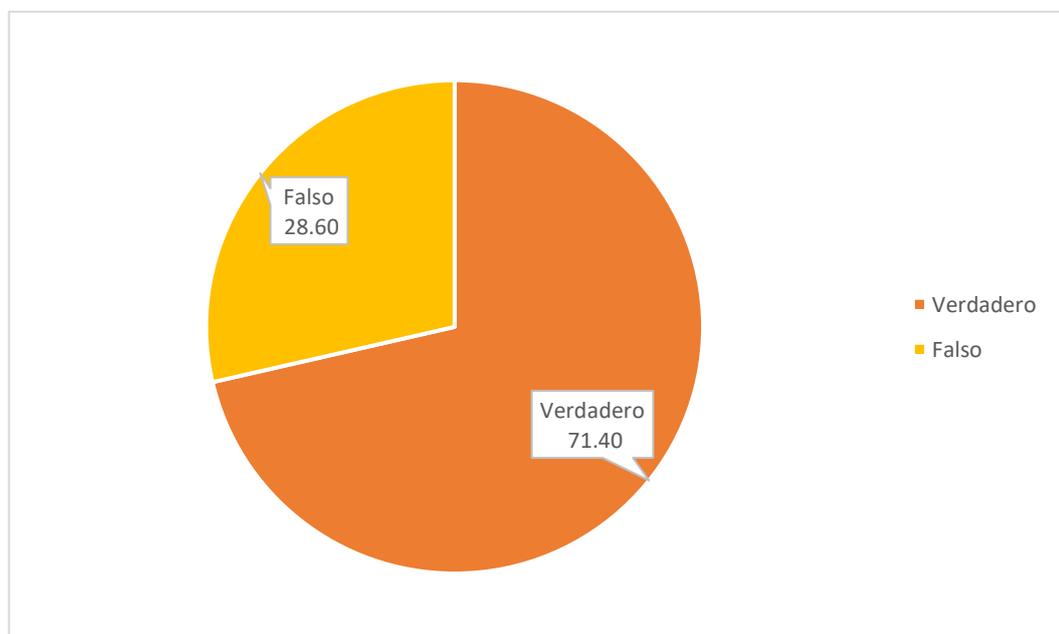


figura 22. Se me otorga vacaciones físicas cada año.

Fuente: Tabla 2

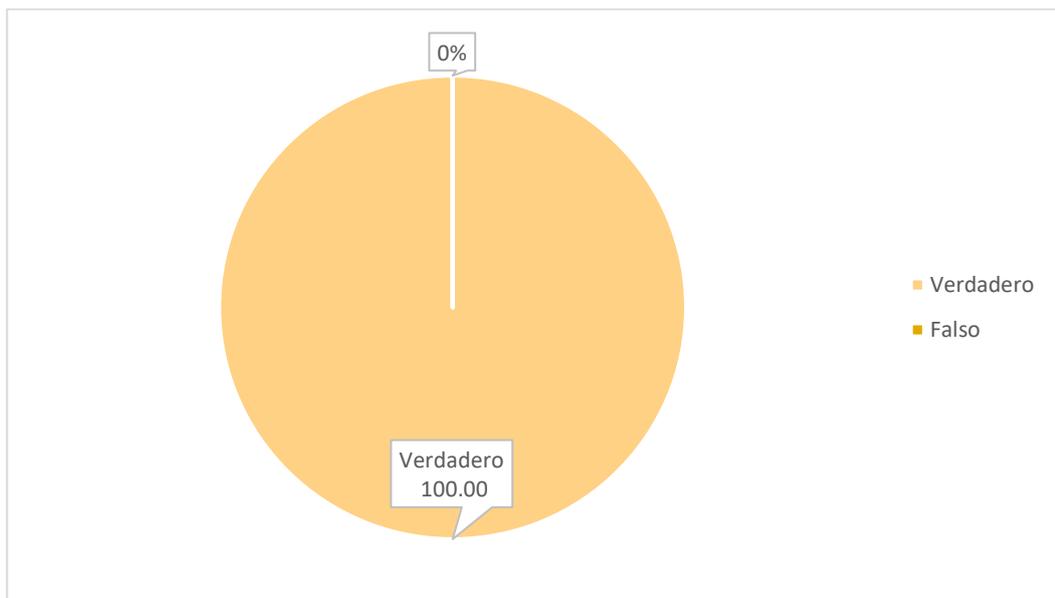


figura 23. Recomendaría a otra persona laborar en esta empresa.

Fuente: Tabla 2

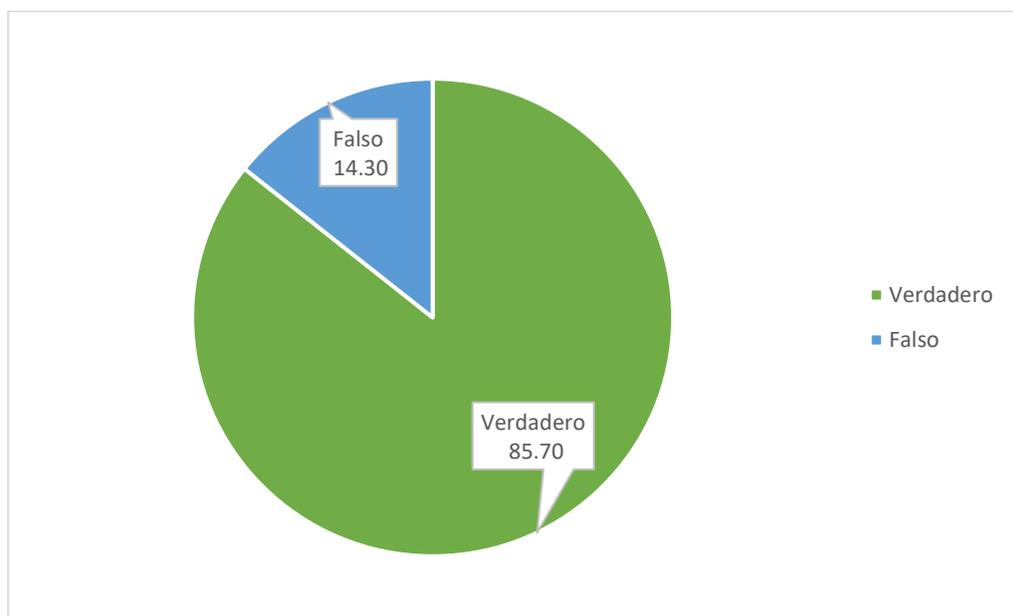


figura 24 . Tengo una buena relación laboral con mis jefes inmediación.

Fuente: Tabla 2

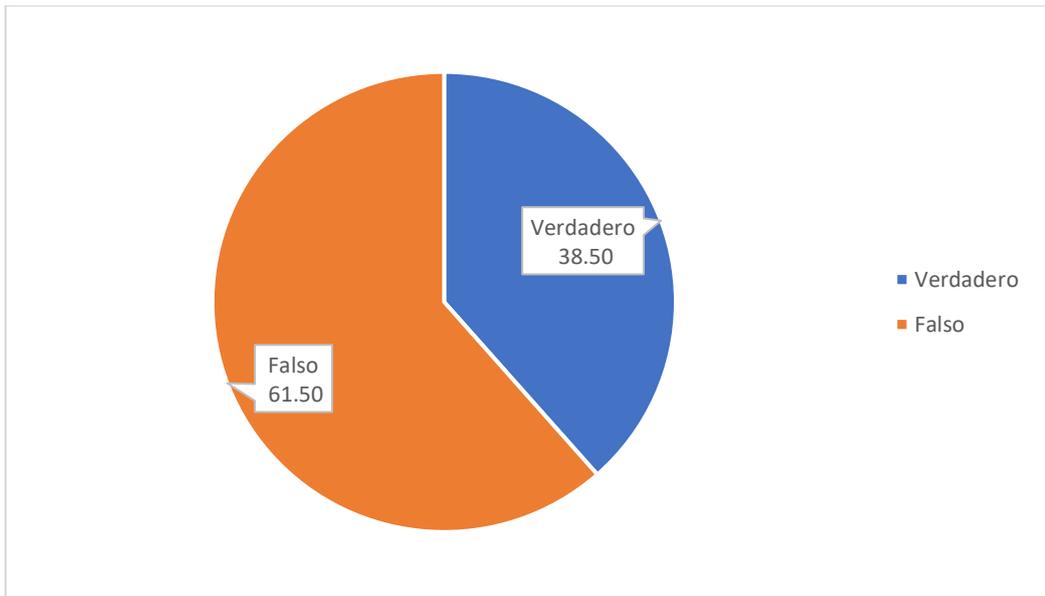


figura 25 . Me juzgan continuamente por su trabajo.

Fuente: Tabla 2

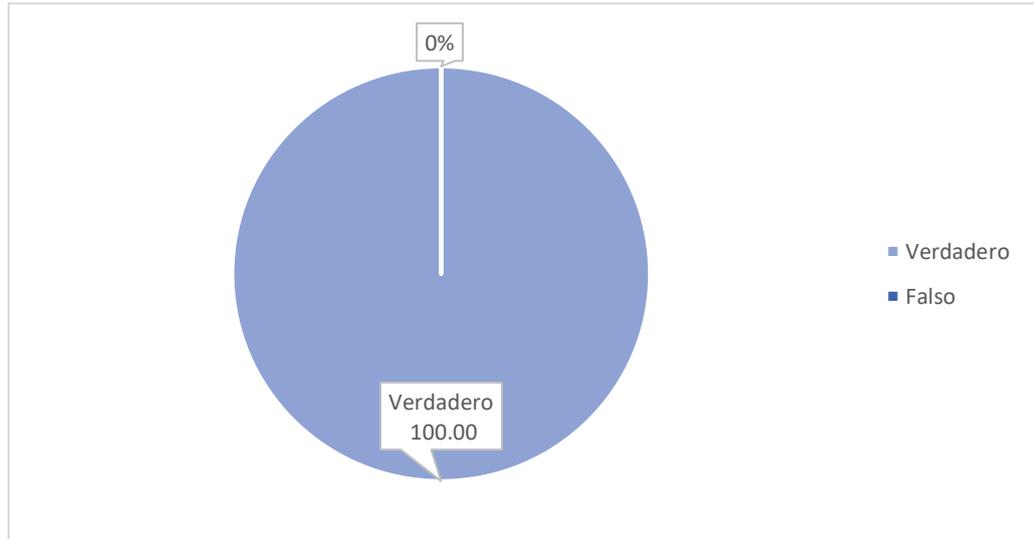


figura 26 . Guardo una estrecha relación amical con mis compañeros de trabajo.

Fuente: Tabla 2

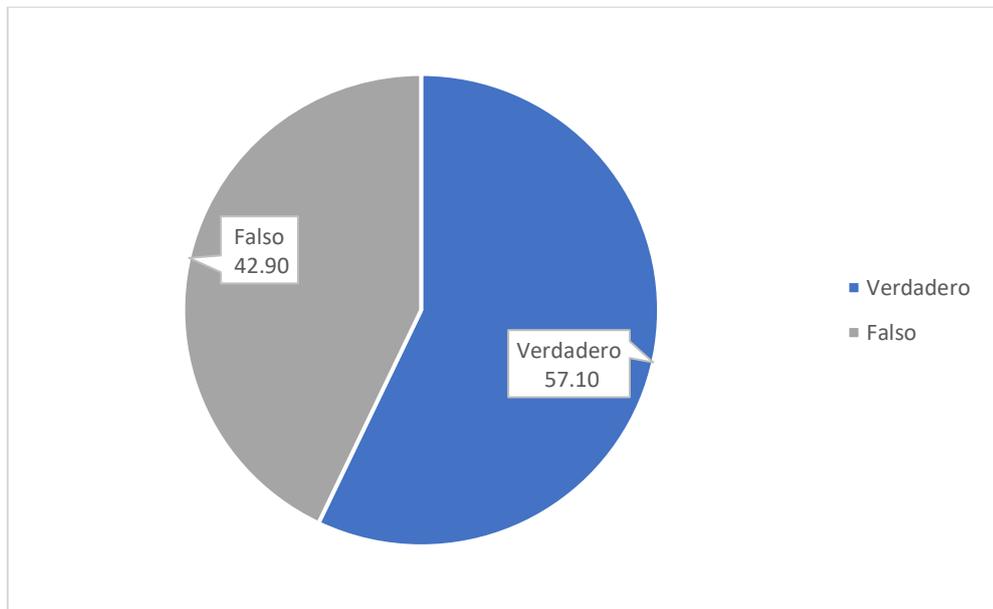


figura 27. El salario que percibe cubre mis expectativas.

Fuente: Tabla 2

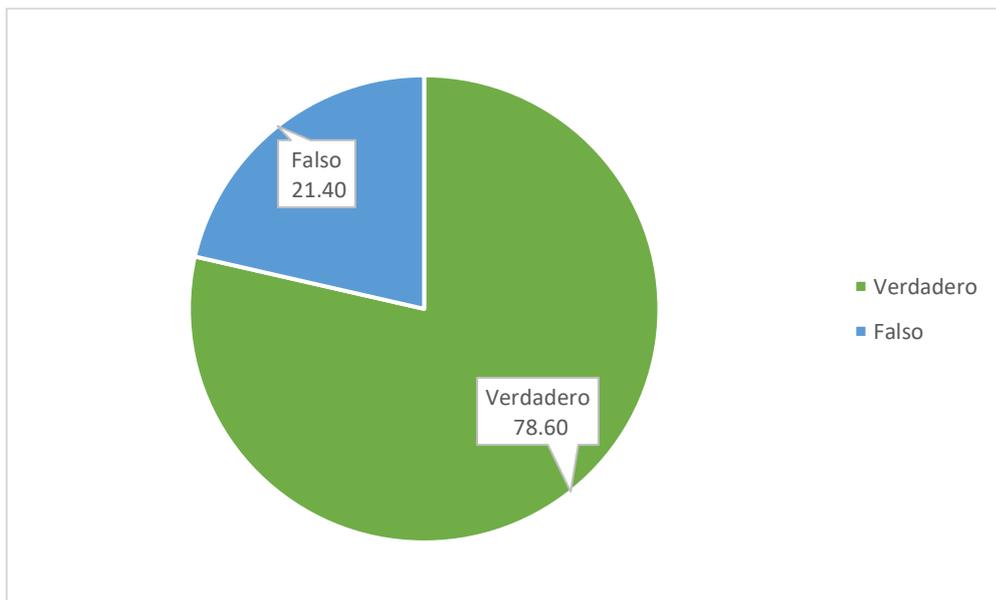


figura 28. Tengo las herramientas, materiales, y métodos adecuados para cumplir mis funciones.

Fuente: Tabla 2

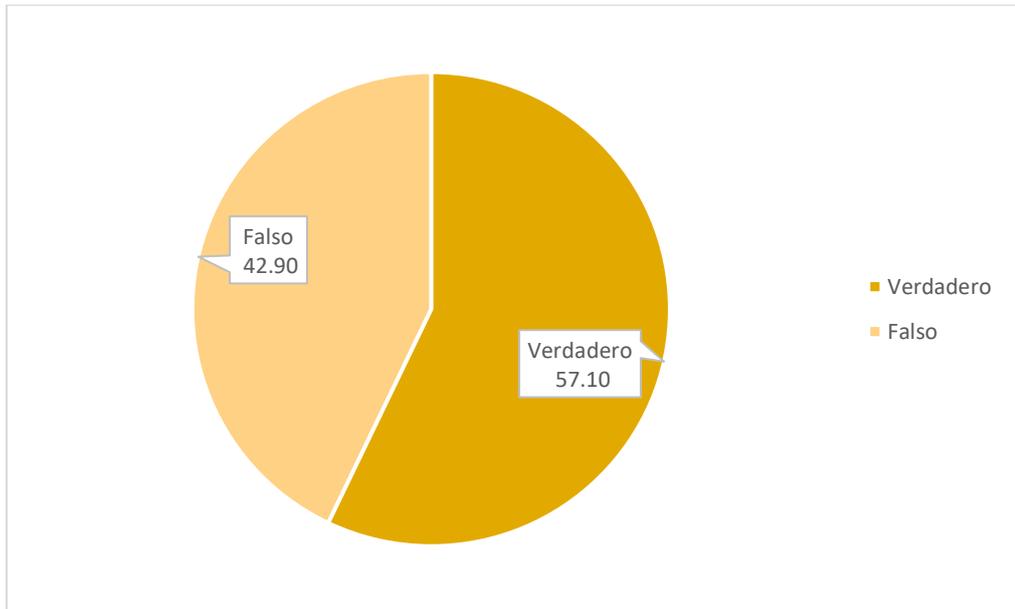


figura 29. Trabaja más de 8 horas diarias.

Fuente: Tabla 2

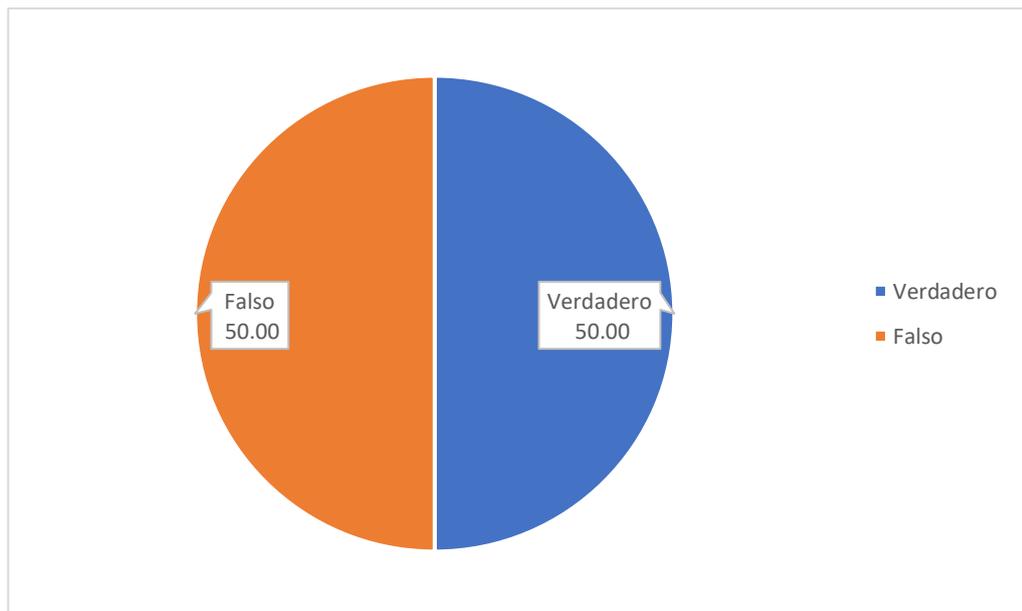


figura 30. Ha tenido o sufre de anomalías como stress, depresión y ansiedad.

Fuente: Tabla 2

PLAN DE MEJORA

1. DATOS GENERALES

Nombre o razón social: Tienda comercial “...”

Giro de la empresa: Rubro comercio de prendas de vestir

Sector: Mercado modelo de Tumbes.

Nombre del representante: Propietarios de las mypes de tiendas de ropa.

2. VISION

Ser la empresa líder en la comercialización de prendas de vestir, ofreciendo productos de calidad y con una sólida atención al cliente.

3. MISION

Somos una empresa comercializadora de prendas de vestir, comprometidos con ofrecer calidad de producto y excelente servicio, orientados en la satisfacción del cliente.

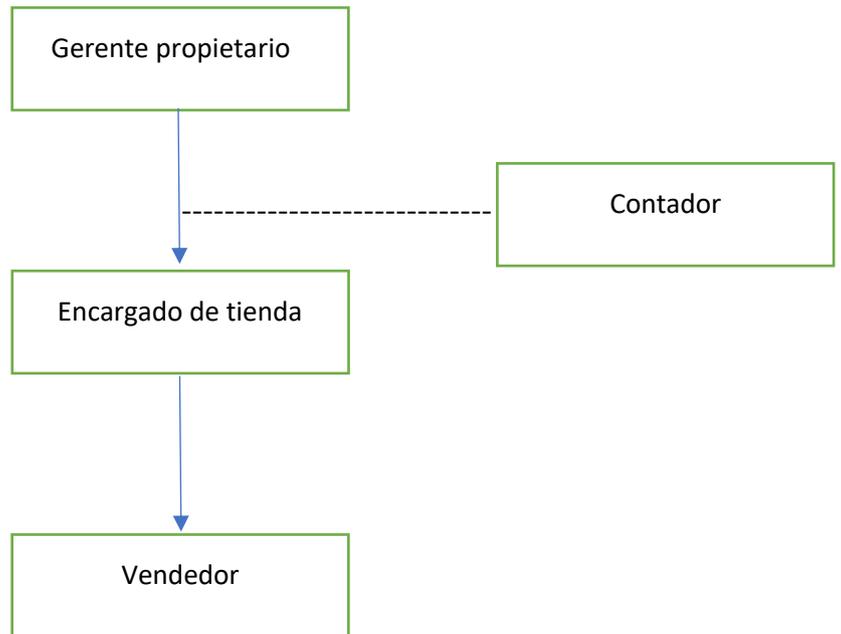
4. OBJETIVOS

- Lograr un posicionamiento efectivo en nuestra Región Tumbes
- Capacitar al personal de ventas, para mejorar la competitividad
- Identificar y mejorar los estilos de liderazgo del propietario o jefe

5. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

Servicio de comercialización de prendas de vestir para damas, caballeros y niños en el Distrito de Tumbes.

6. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente Propietario
Perfil	Carrera técnica en Administración, contabilidad o afines Experiencia en el rubro del comercio de textiles
Funciones	Planificación de las compras en el mes Estrategia de ventas Plantear objetivos de la empresa a corto, mediano y largo plazo Supervisar las operaciones de la empresa Dirigir las acciones de la empresa

Cargo	Encargado de tienda
Perfil	Carrera técnica en Administración, contabilidad o afines Experiencia en el rubro del comercio de textiles
Funciones	Asume las funciones secundarias del gerente propietario en su ausencia Pago de tributos y depósitos en las entidades financieras

Cargo	Vendedor
Perfil	Nivel mínimo de secundaria o técnico en administración u afines Experiencia en ventas de textiles
Funciones	Estrategias de ventas Ventas directas Atención al cliente Ventas online Cobranza

6.2. Diagnostico empresarial

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tendencias y moda continua 2. Estaciones del año 3. Instituciones y organizaciones en crecimiento 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pandemia mundial 2. Bajo nivel de ingresos en Tumbes 3. Altos niveles de informalidad 4. Inseguridad ciudadana
FORTALEZAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia en el mercado 2. Conocen los productos 3. Personal experimentado 4. Posición estratégica en el mercado 	<p>E1. F2-O1 Planificación en compras de productos de temporada.</p> <p>E2. F4-03 Fuerza de ventas online</p>	<p>E1. F4-A2 Plantear ofertas con descuentos y precios acorde a la economía del cliente.</p>
DEBILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. No realizan un control adecuado de los recursos 2. Planificación empírica 3. No capacitan al personal. 4. Liderazgo autoritario 	<p>E1. D3-03 Capacitación de personal en temas de atención al cliente</p>	<p>E1. D3-A1-A2 Acceder a cursos gratuitos de forma virtual, sin incurrir en costos.</p>

7. INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES	EVALUACION DE LOS INDICADORES DENTRO DE LA MYPE
Nivel de estrés y ansiedad en los trabajadores de las Mypes sector venta de ropa.	Alto nivel de estrés y ansiedad en los trabajadores
Numero de errores cometidos en la toma de decisiones del jefe	El líder no reconoce sus errores y limitaciones
Numero de horas laboradas	Poca flexibilidad en los horarios de trabajo
Porcentaje parcial en la toma de decisiones, se dan en la jefatura	Escasa delegación

8. PROBLEMAS

INDICADORES	PROBLEMA	SURGIMIENTO DE LOS PROBLEMAS
Nivel de delegación de toma de decisiones	Bajo nivel de empoderamiento al equipo de trabajo	En las pequeñas empresas, quienes toman las decisiones son los propietarios o gerentes
Grado de convicción por parte del líder en la empresa	Deficiente grado de convicción	Bajo nivel de seguridad del jefe al momento de convencer a sus trabajadores. Influye la baja motivación al trabajador.

Nivel de reconocimiento de errores	Deficiente reconocimiento de errores y limitaciones	No acepta sus errores y limitaciones al momento de equivocarse. Se siente seguro de lo que hace.
Porcentaje de trabajadores estresados	Alto nivel de estrés y ansiedad en los trabajadores	Estar recibiendo órdenes y realizando actividades rutinarias genera ansiedad
Numero de horas laboradas	No establece un horario fijo para sus trabajadores.	Trabajan más de 8 horas. Mas aun en temporadas altas como navidad.

9. ESTABLECER SOLUCIONES

9.1. Establecer acciones

INDICADORES	PROBLEMA	ACCION DE MEJORA
Nivel de delegación de toma de decisiones	Bajo nivel de empoderamiento al equipo de trabajo	Capacitación en toma de decisiones al jefe
Grado de convicción por parte del líder en la empresa	Deficiente grado de convicción	Plantear un mecanismo de motivación extrínseca e intrínseca.
Nivel de reconocimiento de errores	Deficiente reconocimiento de errores y limitaciones	Buscar asesoramiento técnico al momento de tomar una decisión.
Porcentaje de trabajadores estresados	Alto nivel de estrés y ansiedad en los trabajadores	Realizar actividades de esparcimiento con los trabajadores.
Número de horas laboradas	No establece un horario fijo para sus trabajadores.	Fijar horarios, con turnos rotativos para el personal

9.2. Estrategias que desea implementar

N°	Acción de mejora	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Capacitación en toma de decisiones al jefe	Propietario no asigna recursos para este proceso	3 meses	Aprendizajes teóricos y metodológicos	Soluciones más prácticas enfocadas en el cliente
2	Plantear un mecanismo de motivación extrínseca e intrínseca.	Bajos niveles salariales en el sector	6 meses	Mejora el desempeño del trabajador	Un personal motivado brinda un mejor servicio al cliente
3	Buscar asesoramiento técnico al momento de tomar una decisión.	Propietario renuente al cambio	3 meses	Capacitando al jefe o propietario tomara mejores decisiones	Mejora el nivel ventas y mejores estrategias
4	Realizar actividades de esparcimiento con los trabajadores.	Poco personal para realizar este tipo de actividades	6 meses	Personal comprometido y motivado	Menos nivel de estrés
5	Fijar horarios, con turnos rotativos para el personal	Carencia de contratos de trabajo	6 meses	Personal se esfuerza en conseguir mayores metas	Colaborador orientado a las metas y resultados

1.1. Recursos para la implementación de la estrategia

N°	Acción de mejora	Recursos humanos	Económicos	Tecnológicos materiales	Tiempo
1	Capacitación en toma de decisiones al jefe	Gerente propietario	S/. 500.00	Laptop, videoconferencias	3 meses
2	Plantear un mecanismo de motivación extrínseca e intrínseca.	Gerente propietario	S/. 1000.00	Canasta de ropa Descuentos Ofertas	6 meses
3	Buscar asesoramiento técnico al momento de tomar una decisión.	Gerente propietario	S/. 200.00	Laptop, videoconferencias	3 meses
4	Realizar actividades de esparcimiento con los trabajadores.	Gerente propietario Trabajadores	S/. 600.00	Alquiler de campos deportivos Almuerzos confraternidad	6 meses
5	Fijar horarios, con turnos rotativos para el personal	Gerente propietario		Laptop	3 meses



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

PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO
CARISMÁTICO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS
MYPES SECTOR COMERCIO – RUBRO TIENDAS
COMERCIALES DE VENTA DE ROPA DEL MERCADO
MODELO DE TUMBES, 2019

Resumen de coincidencias

4 %

1 repositorio.uladec.h... 4 %

Fuente de Internet