



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTILOS DE
LIDERAZGO QUE SON EMPLEADOS POR LOS
EMPRESARIOS Y CARACTERIZAR LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS MYPES SECTOR
SERVICIOS RUBRO RESTAURANTE MENÚ DISTRITO
DE TUMBES, 2019**

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

AUTOR

NEIRA PEÑA NOLY

ORCID: 0000-0003-3495-5828

ASESOR

ESCOBEDO GALVEZ JOSE FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

HUARAZ – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Neira Peña, Noly

ORCID: 0000-003-3495-5828

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

ASESOR

Escobedo Galvez, Jose Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Tumbes, Perú

JURADO

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Lazaro Días, Juan Reneé

ORCID: 0000-0002-0604-785X

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Lic. Azabache Arquinio, Carmen Rosa
Presidente

Mgtr. LIC. Norabuena Mendoza, Cesar
Miembro

Mgtr. LIC. Lazaro Días, Juan Renee
Miembro

Mgtr. LIC. Escobedo Gálvez, José Fernando
Asesor

AGRADECIMIENTO

A la universidad católica los ángeles de Chimbote – ULADECH -Filial, Tumbes, por hacer posible que pueda desarrollar mis estudios académicos hasta culminarlos.

A los restaurantes menú por brindarme información para poder realizar esta investigación.

DEDICATORIA

Está presente investigación se la dedico a Dios por la fuerza y sabiduría brindada y a mis padres por su apoyo incondicional en las áreas económica y moral para poder culminar satisfactoriamente mis estudios universitarios.

A mis asesores que me brindaron su apoyo con sus conocimientos para poder culminar mi proyecto de investigación de manera efectiva.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar los estilos de liderazgo que son empleados por los empresarios y caracterizar la satisfacción laboral en las MyPes del sector servicios-rubro restaurante menú distrito de Tumbes, 2019. Esta investigación se justifica en la importancia en promover líderes capacitados y orientados a desarrollar capacidades y destrezas en la organización. La metodología se caracterizó por ser cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal descriptiva. Con una población de 25 MYPES y una muestra que sería la población de 65 personas encuestadas en cada variable, con un muestreo no probalístico utilizando la encuesta valida como técnica y el cuestionario como instrumento para la recolección de datos. El nivel de los estilos de liderazgo que emplean los empresarios en las MyPes del sector servicios-rubro restaurantes menú distrito de tumbes, 2019 tiene una calificación del 0.76. El nivel de la satisfacción laboral en las MyPes del sector servicios- rubro restaurantes menú distrito de tumbes, 2019 tiene una calificación de 0.67. concluyendo que los líderes influyen actitudes positivas en los empleados, mejorando la satisfacción laboral de los que laboran en las organizaciones. Existen diferentes tipos de líderes con habilidades y destrezas que ponen en práctica para poder hacer producir mejor la empresa, pero dentro de ello encontramos líderes positivos que mejoran la situación, así mismo hay líderes que hacen que sus trabajadores no tengan una buena satisfacción en su centro de labor.

Palabras clave: Estilos de Liderazgo, Satisfacción Laboral, Mypes

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the leadership styles that are used by entrepreneurs and to characterize job satisfaction in the MyPes of the service sector-restaurant menu item in the Tumbes district, 2019. This research is justified by the importance of promoting trained leaders and aimed at developing capacities and skills in the organization. The methodology was characterized by being quantitative, descriptive level and non-experimental, cross-sectional descriptive design. With a population of 25 MYPES and a sample that would be the population of 65 people surveyed in each variable, with a non-probabilistic sampling using the valid survey as a technique and the questionnaire as an instrument for data collection. The level of leadership styles used by entrepreneurs in the MyPes of the services sector-restaurant menu district of Tumbes, 2019 has a rating of 0.76. The level of job satisfaction in the MyPes of the service sector - restaurant menu item Tumbes district, 2019 has a rating of 0.67. concluding that leaders influence positive attitudes in employees, improving job satisfaction of those who work in organizations. There are different types of leaders with abilities and skills that they put into practice to make the company produce better, but within this we find positive leaders who improve the situation, likewise there are leaders who make their workers not have good satisfaction in their center of labor.

Keywords: Leadership Styles, Job Satisfaction, Mypes

CONTENIDO

Titulo.....	i
Equipo de trabajo	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
Contenido.....	¡Error! Marcador no definido.
Indice de tablas	x
Indice de figuras.....	xi
I. Introduccion.....	1
II. Revision de la literatura.....	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	5
2.1.2. Antecedentes nacionales	7
2.1.3. Antecedentes locales	11
2.2. Bases teóricas.....	14
2.2.1. Estilos de liderazgo	14
2.2.1.1. Definición.....	14
2.2.1.2. Teorías del liderazgo.....	15
2.2.1.3. Importancia	17
2.2.1.4. Estilos de liderazgo	18
2.2.2. Satisfacción laboral	18
2.2.2.1. Definición.....	18
2.2.2.2. Enfoques teóricos	19
2.2.2.3. Importancia	20
2.2.2.4. Dimensiones.....	21
2.2.2.5. Indicadores	21
2.2.2.6. Niveles de satisfacción laboral.....	22
III. Hipotesis.....	23
IV. Metodologia	24
4.1. Diseño de investigación	24

4.2.	Población y muestra	24
4.3.	Definición y operacionalización de las variables	25
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
4.5.	Plan de análisis	31
4.6.	Matriz de consistencia	32
4.7.	Principios éticos	34
V.	Resultados	36
5.1.	Resultados	36
5.2.	Análisis de resultados	44
VI.	Conclusiones y recomendaciones	49
VII.	Referencias bibliograficas	51
	Anexos	53
	Anexo 01: Encuesta	53
	Anexo 02: Validaciones	55
	Anexo 03: Figuras	63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Lista de Pymes sector rubro restaurantes-menú	25
Tabla 2: Operacionalización de las variables	26
Tabla 3: Modelo bidimensional de estilos de liderazgo	30
Tabla 4: Matriz de consistencia	32
Tabla 5: Tabla de evaluación	36
Tabla 6: Escala de Valoración	36
Tabla 7: Dimensión - Autoritario.....	37
Tabla 8: Dimensión - Democrático.....	37
Tabla 9: Dimensión - Lisses-Faire.....	38
Tabla 10: Dimensión - Lisses-Faire 2.....	38
Tabla 11: Dimensión - Motivación.....	39
Tabla 12: Dimensión – Motivación 2	39
Tabla 13: Dimensión - Empoderamiento.....	40
Tabla 14: Dimensión - Empoderamiento 2.....	40
Tabla 15: Dimensión - Estructura.....	41
Tabla 16: Dimensión - Estructura 2.....	41
Tabla 17: Dimensión - Estructura 3.....	42
Tabla 18: Dimensión - Estructura 4.....	42
Tabla 19: Dimensión - Estructura 5.....	43
Tabla 20: Dimensión - Estructura 6.....	43

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensión - Autoritario	63
Figura 2: Dimensión - Democrático	63
Figura 3: Dimensión - Lisses-Faire	64
Figura 4: Dimensión - Lisses-Faire 2	64
Figura 5: Dimensión - Motivación.....	65
Figura 6: Dimensión – Motivación 2.....	65
Figura 7: Dimensión - Empoderamiento	66
Figura 8: Dimensión - Empoderamiento 2	66
Figura 9: Dimensión - Estructura.....	67
Figura 10: Dimensión - Estructura 2.....	67
Figura 11: Dimensión - Estructura 3.....	68
Figura 12: Dimensión - Estructura 4.....	68
Figura 13: Dimensión - Estructura 5.....	69
Figura 14: Dimensión - Estructura 6.....	69

I. INTRODUCCION

El liderazgo a lo largo de la historia, se ha visto caracterizado por factores relevantes de influencia de un personaje o individuo, cuyos ideales sobresalen e influyen sobre el resto de personas. Casos a citar como Mahatma Gandhi, Juan Pablo II, Adolf Hitler, etc.

En el mundo del empresariado hemos visto casos muy relevantes que han sobresalido con sus ideales y han repercutido en la economía, Bill Gates, Carlos Slim, Steven Jobs y otros, que con sus formas y métodos de trabajo hicieron grandes industrias donde sus colaboradores hablan muy bien de la forma de orientar y dirigir los objetivos de sus compañías.

Hablar de estilos de liderazgo y satisfacción laboral son temas muy relevantes en el desarrollo de las organizaciones, necesitamos de un líder que oriente de forma ordenada y sincrónica las metas, donde el colaborador más que trabajador se convierta en un socio estratégico y donde la confianza prime desde los niveles más bajos hasta los más altos en la empresa, un poco complicado hoy en día por los altos niveles de desigualdad, pero en muchos casos es y ha sido la clave para lograr el éxito.

La presente investigación trato sobre estas variables, ejemplificadas en las Mypes del sector restaurantes de menú en el Distrito de Tumbes. Restaurante “Son lugares donde se sirve principalmente comida; aunque es uno de los establecimientos hosteleros más conocidos” (Hosteleria Site 2021).

Como problemática de la investigación fue ¿Cuál es la caracterización de los estilos de liderazgo que son empleados por los empresarios y caracterizar la satisfacción laboral en las MYPES del sector servicio- rubro restaurante menú distrito de Tumbes, 2019; en esa línea como objetivo principal: Determinar los estilos de

liderazgo que son empleados por los empresarios y caracterizar la satisfacción laboral en las MYPES sector servicios - rubro restaurante menú distrito de tumbes,2019; y como objetivos específicos, a) Determinar las características de los estilos de liderazgo que son empleados por los empresarios en las MyPes del sector servicio-rubro Restaurante menú Distrito de Tumbes, 2019, b) Determinar la caracterización de la satisfacción laboral en la MyPes del sector servicio- rubro restaurante menú distrito de Tumbes, 2019.

En relación a la justificación de la investigación, esta es importante porque trata un factor relevante en el direccionamiento de una organización, más aún en pequeñas empresas que generalmente son estructuras familiares y no es fácil direccionar es indispensable un buen estilo de liderazgo por parte del jefe o administrador, de tal forma que los pocos trabajadores se involucren y den el 100% de ellos. La finalidad es crecer en tanta incertidumbre.

Por otra parte, el código de ética de la Universidad Uladech católica, marcó la pauta ética en las actividades de realización del proyecto y la metodología que se aplicó fue caracterizada como una investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental y transversal. La población estuvo constituida por 25 MyPes de restaurantes que ofrecen menú en el Distrito de Tumbes.

Referirnos a microempresas del sector restaurantes que ofrecen menú, y tratar de conocer los estilos de liderazgo que poseen sus jefes o en todo caso los propietarios es difícil porque en realidad manejan los negocios de forma empírica, como la estructura no lo amerita, no necesariamente están capacitados para orientar de forma estratégica a su personal, es por ello que existen altos niveles de rotación de personal

porque son puestos que no necesitan un alto nivel de especialidad y pueden contratar a uno o varios en periodos cortos.

Dentro de las teorías administrativas que analizan los estilos de liderazgo esta la Teoría de la contingencia analizada por Fiedler donde sostiene que para lograr un liderazgo se necesita cuatro elementos: “Las relaciones entre el líder, los seguidores, la estructura de tareas y el poder ejercido por el líder” (Lupano and Castro 2003).

Mientras exista un liderazgo que brinde la confianza al colaborador, éste se va a sentir, más cómodo en la organización y su desempeño va ser más eficiente.

Analizando la situación de las pequeñas empresas del sector restaurantes que ofrecen el servicio de menú, en el distrito de Tumbes encontramos que los dueños o propietarios generalmente son empíricos y sus negocios han surgido por la oportunidad o necesidad. Como es zona de frontera existe afluencia de visitantes extranjeros y nacionales entonces es un mercado atractivo para emprender en el rubro.

Y como el manejo es empírico se contrata personal de forma tradicional con bajos sueldos acorde al mercado, ello implica un bajo compromiso por parte del personal.

Por esta razón planteamos el siguiente enunciado como problema general: ¿Cuál es la caracterización de los estilos de liderazgo que son empleados por los empresarios y caracterizar la satisfacción laboral en las MYPES del sector servicio-rubro restaurante menú distrito de Tumbes, 2019?, como problemas específicos a) ¿Cuáles son las características de los estilos de liderazgo que son empleados por los empresarios en las Mypes del sector servicio-rubro Restaurante menú Distrito de Tumbes, 2019, b) ¿Cuáles son las características de la satisfacción laboral en la mypes del sector servicio- rubro restaurante menú distrito de Tumbes, 2019.

Bajo este análisis, el objetivo general de la investigación fue planteado: Determinar los estilos de liderazgo que son empleados por los empresarios y caracterizar la satisfacción laboral en las MYPES sector servicios - rubro restaurante menú distrito de tumbes,2019; a su vez como objetivos específicos, a) Determinar las características de los estilos de liderazgo que son empleados por los empresarios en las MyPes del sector servicio-rubro Restaurante menú Distrito de Tumbes, 2019, b) Determinar la caracterización de la satisfacción laboral en la MyPes del sector servicio- rubro restaurante menú distrito de Tumbes, 2019.

Por otra parte, el código de ética de la Universidad Uladech católica, marcó la pauta ética en las actividades de realización del proyecto y la metodología que se aplicó fue caracterizada como una investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental y transversal. La población estuvo constituida por 25 MYPES del sector restaurantes menú, se encuestó a 65 colaboradores del sector.

Después de haber analizado la investigación, se encontró que el 75% del total encuestado expresa que el estilo de liderazgo por el cual son guiado siempre es el autoritario, es decir, el líder o empresario es quien toma solo las decisiones, lo que usualmente podemos observar en la mayoría de empresas de nuestro distrito, donde no saben emplear el liderazgo más adecuado que conlleve al éxito de su organización.

Un 62% de los encuestados aseveraron que siempre aprovechar las oportunidades que se presenten dentro de la empresa, lo que nos permite identificar que la mayoría de empleados están predispuestos a realizar una buena labor, en otras palabras, se encuentran satisfechos con sus actividades que realizan.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Franco, Reyes, 2017) El presente estudio, Incidencia de los Estilos de Liderazgo en la Satisfacción de los Colaboradores en Empresas de Servicios del Ecuador. Su objetivo es evaluar la incidencia de los estilos de liderazgo aplicada a la satisfacción laboral de los trabajadores en empresas de servicios del Ecuador, esta investigación es de carácter descriptivo y correlacional, con un enfoque cuantitativo. Para el diagnóstico de los estilos de liderazgo se aplicó un instrumento llamado MLQ (Cuestionario de Liderazgo Multifactorial), que estudia los tres estilos de liderazgo: el Transformacional, Transaccional y Comportamiento Pasivo / Evitador como factores de primer orden y cada uno cuenta con factores de segundo orden. Para medir la satisfacción del personal administrativo y operativo (básico o línea de negocio) en estas organizaciones, se utilizó el Cuestionario de Satisfacción S20 / 23, que tiene una estructura de cinco dimensiones: Satisfacción Laboral, Supervisión, Medio Ambiente, Rendimiento y Participación. El análisis de la fiabilidad de los cuestionarios mostró un coeficiente alfa de Cronbach para la escala de estilos de liderazgo y la satisfacción de 0,0752 y 0,75, respectivamente. Los resultados muestran que el liderazgo transaccional destaca en el análisis descriptivo de los estilos de liderazgo y, con respecto a satisfacción, está por encima del promedio de 3.5 lo cual significa que sobrepasa la media. En cuanto a las variables de correlación general entre los estilos de liderazgo y la satisfacción, se muestra una correlación moderada con tendencia baja. Por último, el estudio muestra

que existe una dispersión lineal positiva entre las variables de liderazgo transformacional, y transaccional, los efectos del liderazgo y la satisfacción con la supervisión, sin establecer un sentido de la causalidad.

(Guerrero, 2016) Estudio la relación entre los estilos de liderazgo, la satisfacción laboral y su efecto en el compromiso organizacional. Este estudio pretende ayudar a encontrar si existiría diferencia en el compromiso organizacional presente en las empresas si los jefes o líderes aplican en mayor medida el liderazgo transaccional para guiar a sus equipos de trabajo, y si esto afectaría el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. Según diferentes autores el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores hacia la organización podría ser una causa de los resultados obtenidos por ella, razón en la que se encontraría su importancia.

(Porrás Diego, Yoli, and Margarita, 2018) Estudio la Georreferenciación y su influencia en el Liderazgo Organizacional: Una mirada desde el desarrollo de las habilidades directivas. Se ha demostrado que el éxito de las mejores compañías del mundo, se debe en gran medida a su liderazgo, este estudio buscó conocer el estilo de liderazgo de una compañía de seguros conocida internacional y nacionalmente (Colombia). Se desarrolló desde un paradigma positivista con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo descriptivo. Se encontró que la georreferenciación influye en el liderazgo transaccional.

(Peñarreta, 2014) Estudio La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal de Loja,

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

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Cuenta Rosa, 2016) En su investigación, “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en enfermeras del hospital regional Honorio delgado Arequipa, 2016. Cuyo objetivo general: Establecer la relación entre los Estilos de Liderazgo y la Satisfacción Laboral en enfermeras del hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa-2016. Realizado en los meses de mayo y junio, estudio de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal. Se llevó a cabo en una población de estudio conformada por 153 enfermeras que laboran en dicho

hospital, considerando los criterios de exclusión e inclusión establecidos. Para la recolección de datos se utilizó como método la encuesta, como técnica el cuestionario y como instrumento un formulario que consideró los Datos Generales, cuestionario de Estilos de Liderazgo (CELID-S) y la Escala de Satisfacción Laboral General (Overall Job Satisfacción). Para el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 20, siendo presentados en tablas estadísticas para el análisis e interpretación. La población de estudio quedó constituida en su mayoría por mujeres en un 99.35%, con edad entre los 56 a 65 años, el 56.86% son casadas, con segunda especialidad un 71.90%, en cuanto a la condición laboral 72.55% son nombradas y finalmente 41.18 % de enfermeras presentan de 1 a 10 años como tiempo de labor en el servicio. De la variable Estilos de Liderazgo, la mayoría de enfermeras identifican en las enfermeras jefes de servicio un liderazgo transaccional con un 74.51%, seguido del liderazgo transformacional con 19.61% y en menor porcentaje identifican un liderazgo Laissez faire con un 5.88%. De la variable Satisfacción Laboral, la mayoría de enfermeras presentan una moderada satisfacción laboral con un 52.94%, seguido de las enfermeras que se encontraron ni satisfechas ni insatisfechas con 32.03%, mientras que en menor porcentaje con un 3.27% se presentó enfermeras moderadamente insatisfechas. Dentro de los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral, para ambos se presentó un mayor porcentaje de enfermeras que se encontraron ni insatisfechas ni satisfechas respectivamente. Con la aplicación de la prueba estadística Chi cuadrado, con un nivel de confianza al 99% y un nivel de error del 1%, se encontró un alto nivel de significancia ($p < 0.01$) entre ambas variables por lo

que se acepta la hipótesis que señala que existe relación entre los Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral de las enfermeras del hospital Regional Honorio Delgado.

(Castillo Espinoza, 2016) Estudió la Satisfacción laboral de los trabajadores se ve influenciada por los diferentes estilos de liderazgo que pueden coexistir en las empresas lo que puede incidir en el trabajo que desempeñan, por lo que esta investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores del Cineplanet Real Plaza Trujillo. Se trabajó con una muestra de 33 colaboradores y gestores de una población total de 66 a los que se les aplicó una encuesta para identificar los estilos de liderazgo que predominan en la empresa y medir la satisfacción laboral de los colaboradores y finalmente poder correlacionar las variables antes mencionadas; la encuesta consta de tres partes entre datos generales, evaluación de los estilos de liderazgo y evaluación de la satisfacción laboral de los colaboradores. Concluyéndose que el Estilo de liderazgo predominante es el Transformacional; la satisfacción laboral global del personal es media, sin dejar de tener en consideración que dentro de los factores extrínsecos los ítems referentes al horario de trabajo y remuneración han mostrado una satisfacción baja y que existe una correlación alta entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores del Cineplanet Real Plaza de Trujillo.

(Lozano, 2015) El objetivo principal de la investigación es determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y los Estilos de Liderazgo en los docentes de una Institución Educativa Privada en la ciudad de Trujillo. Este tipo de investigación fue teórico, cuantitativo, no experimental con un diseño

correlacional, para lo cual se trabajó con una muestra poblacional de 70 docentes de la institución educativa La Inmaculada. Esta investigación servirá para reflexionar y tomar decisiones administrativas en materia de clima laboral, remuneraciones, beneficios y cumplimiento de normas contractuales dentro de una institución educativa privada. Así mismo relacionar su satisfacción con el trabajo y el tipo de líder que se ha formado o el estilo de liderazgo que asume el docente frente a las actividades o carga laboral que se le asigne. En la recolección de datos se aplicó un test de estilos de liderazgo en el que se evidencia la teoría de Hersey y Blanchard cuyo análisis de Fiabilidad del Alfa de Cronbach es de 0.907; 0.866; 0.887 y 0.762 para cada dimensión de la variable. Una encuesta de satisfacción laboral validada por expertos en tesis tomadas como referencia para este estudio, con una fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.919. Según los resultados encontrados, el 70% de los docentes encuestados se encuentra satisfecho, en una cifra mayor al 50% los docentes afirman sentirse satisfechos con las condiciones laborales en las que se encuentran. Con respecto a la remuneración, solo el 35% de los encuestados mostró satisfacción. Finalmente, con respecto al ambiente físico de trabajo, el 74% de encuestados afirmó que se sentía satisfecho. En cuanto a las correlaciones se hallaron del tipo moderado y positivo para el estilo persuasivo con respecto a la satisfacción laboral, lo que significa que a mayor satisfacción laboral de los docentes es mayor su estilo persuasivo. Otra de las variables con alta correlación del tipo positivo y moderado fue la satisfacción laboral con las oportunidades de desarrollo y los estilos de liderazgo. De la misma manera se obtuvo una alta correlación positiva y moderada para la satisfacción laboral con

respecto a la enumeración y el estilo de liderazgo. La dimensión satisfacción laboral con respecto al ambiente físico no presenta correlación con los estilos de liderazgo. Con los resultados obtenidos se comprueba las teorías de Valencia (2015), que los niveles de liderazgo con respecto a la satisfacción laboral se encuentran en niveles medios y sus correlaciones son positivas o directas. Pérez & Azzollini (2013) que señalan la relación entre el liderazgo, algunos aspectos de la supervisión, presentan una correlación positiva los grupos y equipos de trabajo, y su influencia sobre la Satisfacción Laboral.

2.1.3. Antecedentes locales

Según (Becerra Sahamanta, 2017) Estudió el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral, de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Tumbes, 2017. El estudio corresponde a un diseño no experimental - transversal, de tipo descriptivo-correlacional, tomando como muestra a 28 trabajadores de la universidad. Para ello se empleó la escala de Clima Laboral (CL-SPC) y la escala de Satisfacción Laboral (SLSPC). Logrando obtener como resultados que no existe una correlación significativa entre las variables de estudio, debido que el resultado de significancia es mayor a 0,05 y se considera que hay una relación inversa entre las variables. Se concluye que los resultados reflejan que el nivel de clima laboral que existe en el personal de trabajo es moderado o medio y que el nivel de satisfacción laboral que refleja el personal de trabajo de la universidad se encuentra en la categoría insatisfecho.

(Del Rosario Fachin, Huaman Yanet, 2018) Estudio Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes – Región Tumbes, 2017 debido al importante rol de las municipalidades distritales o gobiernos locales en el desarrollo y a economía del país, es importante asegurar el logro de sus objetivos. Para ello debe contarse con el personal idóneo, motivado y satisfecho; es así que se plantea estudiar la satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes región Tumbes. El estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con la variable motivación que tuvo como indicadores a la recompensa, reconocimiento y condiciones laborales. Las investigaciones del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 57 trabajadores de la municipalidad en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó un cuestionario con doce preguntas en escala de Likert. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral obteniéndose un nivel medio de aceptación como respuesta de los trabajadores de la municipalidad. Conclusión: El estudio concluye que la Motivación tiene una influencia de nivel medio en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes. El factor Reconocimiento tiene influencia en la Satisfacción Laboral de nivel medio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, debido a la rotación de los jefes cada cuatro años en el mejor de los casos. El factor Recompensa que comprende los estímulos monetarios y no monetarios calificados con un nivel medio, existiendo expectativas de mejoras por parte de los funcionarios de la Municipalidad

Distrital de Aguas Verdes. Las condiciones laborales son aceptables y fueron calificadas con un nivel medio de aceptación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, toda vez que es característica del sector estatal la demora en la provisión de materiales y mejoras en las condiciones laborales.

(Perez, 2018) Este estudio tuvo como objetivo proponer modelo de liderazgo directivo para mejorar el clima organizacional, el cual se fundamenta en la teoría de los estilos de liderazgo de White y Lippitt, y en la teoría del liderazgo situacional de Paul Hersey y Kenneth, las cuales constituyen las bases teóricas que contribuirán a la solución del problema en mención. La investigación se desarrolló en el distrito de Pampas de Hospital - Tumbes, durante el año 2014, en la institución educativa N ° 042 “Alipio Rosales Camacho”. La investigación fue de tipo descriptiva, se utilizó un diseño descriptivo simple, la muestra que se seleccionó estuvo conformada por 30 docentes. La recolección de información se realizó aplicando un cuestionario de opinión sobre el liderazgo directivo y el clima organizacional aplicado a los docentes, los mismos que fueron validados en cuanto a contenido, estructura y confiabilidad. Los datos se procesaron con el software Microsoft Excel 2013, las que permitieron analizar los resultados entre las variables y comprobar las Hipótesis. Los resultados del trabajo de investigación muestran un predominio del liderazgo directivo regular con un 83.33% y una prevalencia del clima organizacional poco favorable con un 83.33%. Palabras Claves: Liderazgo directivo, clima organizacional, liberal, autoritario, democrático, situacional, comunicación, organización, relaciones humanas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estilos de liderazgo

¿Qué es liderazgo?

El líder es una persona dotada de capacidades y habilidades para dirigir a un grupo de personas a lograr las metas y objetivos trasdós por el equipo. La responsabilidad del líder no se mide por la capacidad, habilidad para dar órdenes o por pasar mucho tiempo con sus seguidores, la responsabilidad del líder se mide por las actitudes críticas y constructivas, serviciales para alcanzar las metas.

2.2.1.1. Definición

Los estilos de liderazgo deben relacionarse con las cualidades permanentes, innatas o adquiridas por una persona con la finalidad de intervenir apropiadamente en los procesos de evolución o involución de las comunidades (Mejía 2007).

Define al liderazgo como un modelo que obtiene bastantes seguidores de diferentes niveles y estatus en las organizaciones, asimismo es una teoría las teorías de liderazgo situacional se fundamenta en sus seguidores y concluye que, un liderazgo sea eficaz hay que saber elegir bien el estilo que depende de la madures y grado de preparación de los seguidores. (Chiang, Gómez, and Salazar 2014)

La relación que se da entre líderes y seguidores la cual los puntos de vista de ambos alcancen hacer cambios y buenos resultados de los objetivos planteados en el grupo, dentro de ello tenemos elementos trascendentales

como: responsabilidad, eficacia, influencia, propósitos compartidos entre ambos. (Margarita and Echía 2013).

2.2.1.2. Teorías del liderazgo

Teoría de los rasgos

Pasando ahora a la década de 1920, se puede encontrar la teoría de los rasgos, en la cual gracias a esas primeras hipótesis del gran hombre se realizan estudios sobre cuales eran esas características que diferenciaban a los líderes de las demás personas.

Esta teoría se deriva o nace a partir de la teoría del gran hombre, la cual sugiere que existen ciertos elementos denominados rasgos, los cuales pueden diferenciar quien puede ser líder y quién no. Esta teoría está fundamentada en que la personalidad de los individuos puede identificar las diferencias individuales de las personas, las diferencias individuales de las personas. Los rasgos que caracterizan a los líderes son: Altos, niveles de energía, la inteligencia, la intuición y tener la capacidad para prever y persuadir (Andrés and Agudelo 2014).

Teoría del grid gerencial

Por todos estos estudios, surge con Robert R. Blake y Jane Mouton el primer modelo de liderazgo denominado La Malla Gerencial (o rejilla gerencial), la cual combina en una matriz el enfoque en los procesos y el enfoque en las relaciones, a partir del cual se verifican cinco estilos de liderazgo, los cuales son: Gestión empobrecida, gestión club campestre, gestión a medio camino, gestión autoritaria y gestión de equipo. Esta malla gerencial o rejilla del liderazgo es un “modelo bidimensional del liderazgo

que fundamenta los principales estilos de los líderes con base en su grado de interés por las personas o por la producción (Andrés and Agudelo 2014).

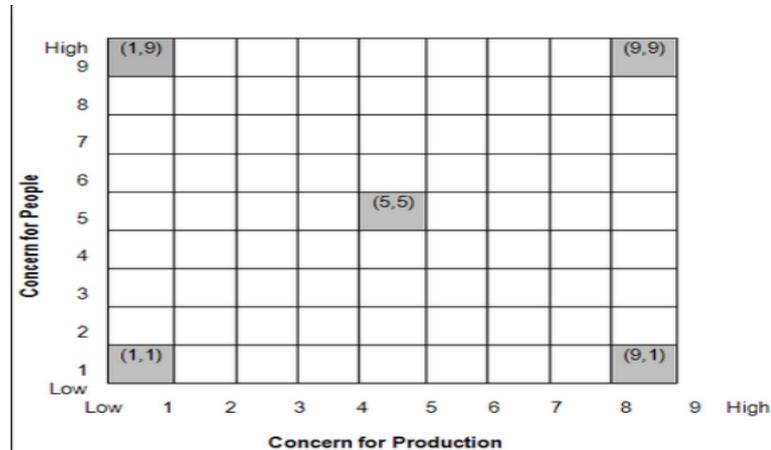


Ilustración 1: Malla gerencial

Teoría del comportamiento

Pasando ahora al macro nivel del comportamiento, se encuentran teorías con un nuevo enfoque en el que, los especialistas en el tema ya no se centran en el estudio de las cualidades que componen a un líder, sino que, inician a estudiar cómo éstos actúan respecto a sus seguidores (Andrés and Agudelo 2014).

Dentro de estos nuevos estudios, hacia la década de 1950, las investigaciones se centraron en lo que los líderes se hacen, pero no paso mucho tiempo, antes de que estos estudios se desarrollaron y se tratara de determinar que hacía que un comportamiento de un líder fuera más eficaz que otros, expone dos frases las cuales pueden ser consideradas como los

pilares de esta teoría (del comportamiento) para desarrollar un liderazgo efectivo:

- La teoría del comportamiento determina que tener un buen comportamiento puede ser un buen líder.
- Es más fácil aprender los comportamientos que los rasgos y ello permite que el liderazgo esté al alcance de todos defendiendo la frase “Un líder se hace” (Andrés and Agudelo 2014).

2.2.1.3. Importancia

Los estilos de liderazgo son muy importantes para conocer la influencia del líder en un grupo de personas y la responsabilidad que este tiene para guiarlos a lograr sus objetivos que fueron planteados en el grupo u organización.

La importancia del liderazgo es más que evidente en muchos escenarios de nuestra vida, incluso más allá del liderazgo empresarial. Puesto que el líder es el responsable de la obtención de los objetivos de una manera mucho más efectiva y rápida. El liderazgo no es plano, y dependiendo del ámbito en donde se desarrolle puede determinar la clase de transformación social de la que es capaz. Tiene, por tanto, una función dentro de la organización, comunidad o sociedad que destaca por su relevancia e influencia (Hernandez 2021).

Es así como las organizaciones dependen para crecer y perdurar del liderazgo, he allí donde recae su gran relevancia. Un líder será capaz de

establecer una buena comunicación y mejorar la capacidad de interrelación de los miembros, todo con el fin de lograr un objetivo en común.

2.2.1.4. Estilos de liderazgo

Autoritario: el líder autocrático es quien toma solo las decisiones y da órdenes visualizando de muy cerca las obligaciones de sus seguidores.

Democrático: el líder democrático apoya y alienta las decisiones de sus seguidores y siempre está involucrado con ellos en sus labores para alcanzar las metas y objetivos no visualizándolos muy de cerca.

Laissez-faire (liberal): el líder liberal es aquel que da libertad y deja hacer lo que sus seguidores creen que sea conveniente, se caracteriza siempre por su ausencia en las actividades, no tienen iniciativa para orientar al grupo y asumir responsabilidades, es pasivo, También es conocido como rinda suelta. (Margarita and Echía 2013).

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición

Según (Chiang, 2014) determina a la satisfacción laboral como el grado de bienestar y calidad de vida del trabajador en su centro de labor, la cual se convierte en un tema importante para una investigación en una organización privadas y públicas. (Chiang, 2014)

Según (Cuadra, 2007) en los últimos años se ha propuesto una redefinición para estudiar la actitud de los trabajadores de manera más prehensiva tomando en cuenta componentes cognitivos ya que podemos determinar la satisfacción laboral por lo que las personas piensan y sienten acerca de su

trabajo conocido como un estado expresivo de su centro de labor. (cuadra, 2007).

Según (pablo perez 2013) La satisfacción laboral es uno de los temas más investigados hoy en día en distintos campos de investigación ya que tiene una relación con algunas variables que son parte de una organización como el rendimiento la productividad, el estrés, el ausentismo, el burnout y la rotación etc. El interés por la gestión de la satisfacción se alimenta con dos factores corregir la gestión empresarial en el último periodo, enfocada en la eficacia, flexibilidad Para responder a las demandas del mercado laboral. (pablo perez 2013).

2.2.2.2. Enfoques teóricos

Enfoque situacional

Esta perspectiva, a menudo también denominada basada en el diseño del trabajo, tuvo sus inicios durante los primeros años posteriores a la Segunda Guerra Mundial, etapa en el que tanto el interés de la comunidad científica como de practitioners¹ se hallaba orientado en el estudio del ambiente laboral y en su impacto sobre las actitudes y comportamientos de los trabajadores, el situacionalismo afirma que las organizaciones constituyen

¹ Practitioners: Practicantes

escenarios fuertes y que, como tales, ejercen una influencia poderosa sobre las actitudes y el bienestar de los empleados, particularmente sobre su satisfacción laboral (Pujol-cols 2018).

Enfoque disposicional

El axioma central sobre el que se desarrolla el disposicionalismo consiste en que los sujetos poseen estados mentales inobservables, llamados disposiciones, de alta estabilidad a través del tiempo, con fuertes bases genéticas y neuropsicológicas que predisponen sus actitudes y comportamientos en diversidad de contextos organizacionales (Pujol-cols 2018).

Contribuciones seminales en el objeto de estudio advierten que las personas más positivamente dispuestas (caracterizados por una afectividad más positiva) siempre interpretan de manera más objetiva y positiva los eventos que acontecen en sus vidas y a reaccionar más positivamente ante aquellos. En este sentido, y aún frente a condiciones organizacionales equivalentes, las tendencias disposicionales de los individuos adecuan la manera en la que éstos perciben las características de su trabajo, así como cuán favorables les resultan dichos atributos (Pujol-cols 2018).

2.2.2.3. Importancia

“La satisfacción es importante en cualquier centro laboral para el bienestar del trabajador para generar la productividad y calidad en la empresa”. (Chiang, 2014)

Es importante que en la organización todos puedan tener las comodidades suficientes para poder desarrollar sus labores a diario

2.2.2.4. Dimensiones

- Motivación: es la energía de cada individuo que labora en la organización para conseguir lograr sus metas y suplir cada necesidad individual.
- Empoderamiento: la reacción de los individuos de la organización en su autonomía para tomar decisiones en su centro de labor y gratificación, dentro de ello encontramos que es muy importante el trabajo en equipo y la toma de decisiones en la organización.
- Estructura: la percepción que tiene el trabajador de las tareas y actividades que se dan en la organización para poder desenvolverse en su área y desarrollar habilidades y destrezas para un crecimiento mejor.

2.2.2.5. Indicadores

Según (Margarita and Echía 2013) define los siguientes indicadores de la satisfacción laboral:

- Estabilidad en el empleo.
- Oportunidades de ascenso y promoción.
- Oportunidad de utilizar conocimientos y destrezas.
- Ambiente social del trabajo.
- Delegación de responsabilidades.
- Trabajo en equipo.
- Satisfacción en el trabajo.
- Impulso de creatividad e innovación.
- Comprensión de las normas, reglas y políticas.

- Diseño de estructura organizacional.
- Comprensión del rol de tareas en su puesto.
- Comprensión de los procesos.
- Habilidad para solucionar problemas.

2.2.2.6. Niveles de satisfacción laboral

- Satisfacción laboral.
- Satisfacción por facetas.

III. HIPOTESIS

Las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que trata solo de mencionar las características de la situación problemática (Hernández, Fernández, Baptista, 2017).

IV. METODOLOGIA

4.1. Diseño de investigación

Esta investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptiva Porque se va a describir cada una de las variables de las MYPES del sector servicio- rubro restaurante menú distrito Tumbes, 2019. Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, esto es, detallar como son y como se manifiestan (Hernández et al. 2010)

La investigación fue de diseño no experimental- transversal porque no se puede manipular a las personas, por lo que se va a observar fenómenos tal y como están, con el propósito de describir sus variables en el estudio.

No experimental. Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables (Hernández et al. 2010).

Transversal. Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado (Hernández et al. 2010).

4.2. Población y muestra

Población

El universo con la que desarrollamos la investigación está conformado por los 65 trabajadores de 25 pymes restaurante que ofrecen menú distrito de tumbes, 2019. Se aplica una encuesta con la finalidad de conocer los estilos de liderazgo que emplean los empleadores y la satisfacción laboral de los trabajadores en las mypes.

Muestra

Por tratarse de una población finita, la muestra será el 100% de la población.

Tabla 1*Lista de Pymes sector rubro restaurantes-menú*

N	NOMBRE COMERCIAL	NOMBRE Y APELLIDO	GIRO	DIRECCION	CANT. TRABAJADORES
1	Pasiones	Oyola Tavera Jose Luiz	Restaurante	Jr. Juan Velasco N°125	4
2	R. Noemí	Lopes De Madrid Noemi	Restaurante	CA. Francisco Ibáñez N°513	5
3	R. Mi Rosale	Garcia Huaman Reemberto	Restaurante	Jr. Pasasmayito N°524	8
4	r.Bricasa	Oviedo Bayona Jesus Maria	Restaurante	Ca. Tarapacá n°177	5
5	El Cocolón. R	silva vasquez wilber	Restaurante	Jr. Miguel Grau n°617	3
6	R. Nuevo Destino Yr	Crisanto Rosales Jheyson Spencer	Restaurante	Jr. Francisco Ibáñez n° 367	5
7	Bahía R. Lounge	rivera rojas Luiz Arturo	Restaurante	Jr. miguel Grau n° 3019	6
8	r. mi chinita	Gonzales ruiz Roxana luisa	Restaurante	Av. Piura	3
9	La chocita del sabor	Serrano Zavala Cristhian Paul	Restaurante	Ca.7 de enero 614	4
10	R.Onda Marina	Carrasco yovera luis antonio	Restaurante	Pj. santos Chocano n°102	5
11	Ñuro restaurant	Delgado medina Otilia cecilia	Restaurante	Jr. Huáscar n° 529	4
12	Las tres Marias	Granda Sandoval Ana maria	Restaurante	C. zarumilla n°327	2
13	R. don Carlos	Perez Muñoz carlos	Restaurante	Jr. Hilario carrasco n° 436	6
14	Sabores de casa	Ramirez calderón Gina Vanessa	Restaurante	Jr. Maynas n° 308	2
15	Sazón Tumbesino	Ramirez moran Cecilia	Restaurante	Jr. simón bolívar n° 500	3
16	r. el grifo	Bances Venites dolores Olimpia	Restaurante	Carretera panamericana km 1267	4
17	r. purito amor	Guerrero canales Mariella rosali	Restaurante	Av. Fco. Navarrete	6
18	D'hillary	Aorcutipa Yugra Jose Yordi	Restaurante	Ca. Alfonso Ugarte n°110	2
19	Las cinco estrellas	Sarango tocto maria rosa	Restaurante	Aa HH Las Malvinas	5
20	Niño's restaurant	León Olaya jeny johana	Restaurante	Jr. Huáscar n-°527	6
21	Amor eterno	Guerrero campos lucinda	Restaurante	Ca. Bolívar n°325	4
22	Restaurant Anita	Melgar de Gonzales ana	Restaurante	Av. Mariscal castilla n° 487	5
23	Restaurant RD	Dios Sandoval Carmen	Restaurante	Ca. Alfonso Ugarte n° 780	3
24	Estadio Nith EIRL	Espinosa dioses de coveñas	Restaurante	Ca. Huáscar n° 400	2
25	Restaurant exclusivo la parada	Madueño coronado marcos Manuel	Restaurante	Jr. Bolívar n° 315	6

Fuente: Elaboración de la municipalidad de Tumbes

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS
Estilos de liderazgo que son empleados por los empresarios en las mypes	(Chiang, 2014) Define al liderazgo como un modelo que obtiene muchos seguidores de diferentes niveles y estatus en las organizaciones, asimismo es una teoría la teorías de liderazgo situacional se basa en sus seguidores y concluye que para que el un liderazgo sea eficaz hay que saber elegir bien el estilo que depende de la madures y grado de preparación de los seguidores. (Chiang et al. 2014)	Para definir los estilos de liderazgo y satisfacción laboral hemos usado la Encuesta.	Autoritario	Grado de consulta para la toma de decisiones	1.- El jefe les consulta para tomar decisiones?
			Democrático	Grado de responsabilidad	2.- El jefe les otorga poder y responsabilidad en sus labores?
			Laissez-faire:	Grado de orientación a la tarea o a los subordinados	3.- ¿El jefe manifiesta alto interés por la tarea, pero poco interés por los subordinados?
					4.- El jefe demuestra interés mediano por la tarea y los subordinados?

Satisfacción laboral	Según (Chiang et al. 2014) determina a la satisfacción laboral como el grado de bienestar y calidad de vida del trabajador en su centro de labor, la cual se convierte en un tema importante para una investigación en una organización privadas y públicas. (Chiang et al. 2014)		Motivación	Oportunidades de ascenso y promoción.	5¿Aprovecha las oportunidades para mejora como empresa?
				Oportunidad de utilizar conocimiento	6¿Dedica tiempo para capacitar a sus trabajadores?
			empoderamiento	Delegación de responsabilidades	7 ¿Delega responsabilidades para alcanzar objetivos?

			estructura	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Satisfacción en el trabajo</p> <p>Impulso de creatividad e innovación</p> <p>Comprensión de reglas, normas y políticas</p>	<p>8¿Toma en cuenta las decisiones de los demás?</p> <p>9¿Me hacer sentir orgulloso/o trabajar con el?</p> <p>10¿Incentiva a hacer más de lo que se tenía previsto?</p> <p>11¿Da a conocer las reglas y principios más importantes?</p> <p>12¿Consigue que la organización sea eficaz?</p> <p>13¿Comunica los fracasos con el fin de superarlos?</p>
--	--	--	------------	--	--

				<p>Diseño de estructura organizacional</p> <p>Comprensión de los procesos</p> <p>Habilidad para solucionar problemas</p>	<p>14¿está presente en la solución de problemas?</p>
--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

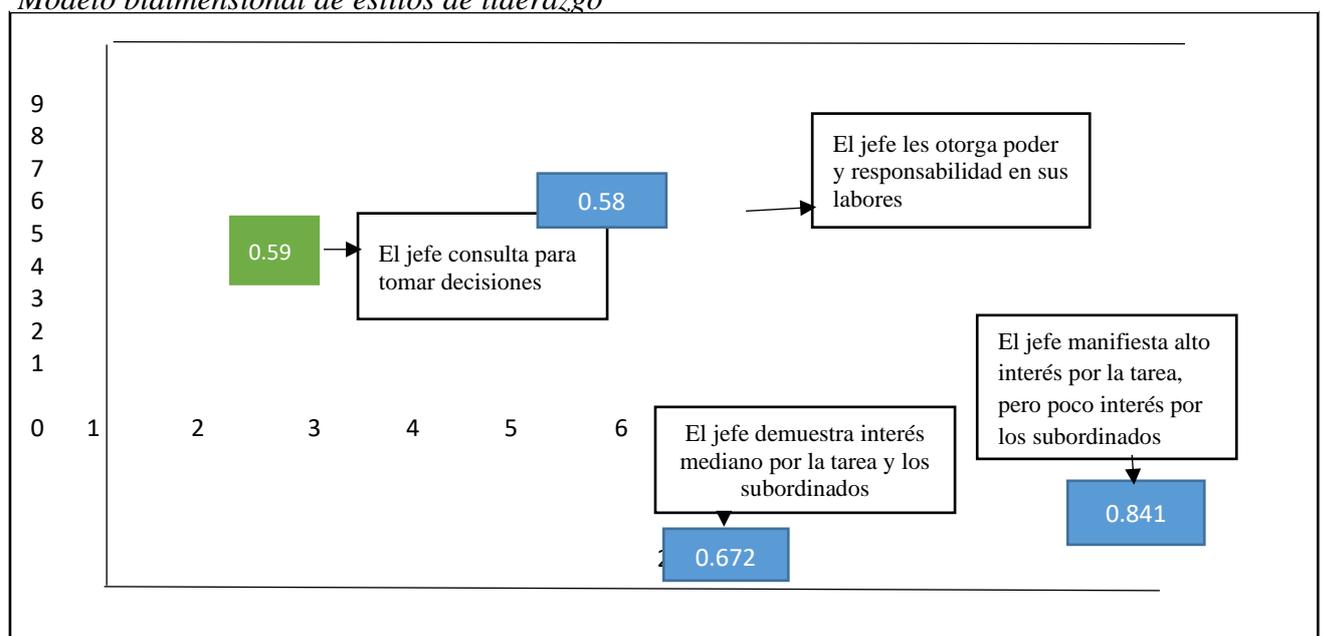
Para la realización de esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta realizada a todos los trabajadores de las 25 MyPes de los restaurantes menú distrito de tumbes, 2019.

Instrumentos

Según Kurt Lewin aplico un cuestionario para que respondan los trabajadores según el modelo bidimensional de Blake y Mouton extraído de Vázquez (1990) para los estilos de liderazgo y para la satisfacción laboral usaremos el test de maslach y Jackson(1986), (Meliá y Peiró, 1989) Para la recolección de los datos se utilizados dos cuestionarios cerrados estructurados de acuerdo a la definición operacional de las variables, la primera consistió de 4 preguntas sobre los estilos de liderazgo que emplean los empresarios en las mypes y la segunda de 14 preguntas sobre la caracterización de la satisfacción laboral.

Tabla 3

Modelo bidimensional de estilos de liderazgo



Vertical: Grado de consulta para la toma de decisiones y grado de responsabilidad

Horizontal: Grado de orientación a la tarea y subordinados

4.5. Plan de análisis

Es fundamental para la evaluación de la investigación es la descripción del plan de análisis de los datos y el porqué de su selección. El nivel de análisis debe ser coherente con los objetivos y con la hipótesis. En particular si se usan técnicas estadísticas, se debe hacer mención de las mismas y justificar convenientemente su uso. Es decir, qué técnicas se piensan emplear y qué resultados se espera obtener mediante su aplicación. Se recogerá los datos mediante el instrumento (encuesta) se tabularán y graficarán de manera ordenada de acuerdo a cada variable (los estilos de liderazgo que emplean los empresarios en las mypes y la caracterización de la satisfacción laboral) y sus dimensiones.

Se aplicara estadística descriptiva calculando las frecuencias y porcentajes se usó mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, encuestas recurriendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como Word, Excel para el procesamiento de datos, valorado por expertos mediante la técnica de métodos.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 4

Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL:	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION	DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION
Establecer los estilos de liderazgo que e son empleados por los empresarios y caracterizar a satisfacción laboral en las mypes del sector servicios-rubro	¿Cuál es la caracterización de los estilos de liderazgo que emplean los empresarios y caracterizar la satisfacción laboral de las mypes del sector servicios- rubro restaurante menú distrito Tumbes ,2019	Determinar los estilos de liderazgo son empleados por los empresarios y caracterizar la satisfacción laboral en las mypes del sector servicio – rubro, restaurante menú distrito tumbes, 2019 OBJETIVO ESPECÍFICOS	Las investigaciones de tipo descriptivas no necesariamente se formulan hipótesis (Hernández et al. 2017).	Establecer los estilos de liderazgo son empleados por los empresarios y caracterizar la satisfacción laboral	Cuantitativa Nivel-descriptivo	No experimental trasversal	Población: El universo con la que se realiza la investigación está conformado los 25 mypes de los restaurantes menú del distrito de tumbes, 2019. Con la finalidad de aplicar un cuestionario a 65 trabajadores y

restaurante
menú distrito
de tumbes,
2019”

Determinar las
características de
los estilos de
liderazgo que son
empleados por los
empresarios en la
mypes del sector
servicio-rubro
Restaurante menú
distrito de tumbes,
2019.

Determinar la
caracterización de
la satisfacción
laboral en las
mypes del sector
servicio-rubro
restaurante menú
distrito de tumbes,
2019

conocer los
estilo de
liderazgo
so
n empleados por
los empresarios
y caracterizar la
satisfacción
laboral
qu
e
Tienen
lo
s trabajadores.

Muestra:
Por ser una
población finita,
se considera el
100% de la
población como
muestra.

Fuente: Elaboración propia

4.7.Principios éticos

Para desarrollar esta investigación se tomó observancia de los principios éticos que rigen la investigación en la Universidad Uladech católica.

Principio de protección a las personas

La persona en toda la investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determina de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio el cual se cumple con el acuerdo del consentimiento informado.

Principio de beneficencia y no maleficencia

La presente investigación no compromete a ningún prejuicio a los entrevistados tampoco por el investigador, durante el surtido de datos, los participantes de la muestra fueron informados. Siempre se buscó ampliar las ventajas para la investigación.

Principio de justicia

Los efectos posteriores en esta investigación serán accesibles después de la finalización de esta investigación. Si las personas involucradas en nuestro estudio están interesadas en los resultados, los datos les serán entregados.

Principio de integridad científica

Los datos de identidad de los participantes de esta investigación, serán confidenciales y anónimos, también se les informo de ello a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos o médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad.

Principio de libre participación y derecho a estar informado

A cada uno de los miembros se mencionó explícitamente el consentimiento informado con respecto a cada miembro, asimismo, se pidió a los participantes que presenten cada una de sus inquietudes o preguntas con respecto a la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad

La presente investigación no tuvo ni tiene una muestra a niños o plantas, ni se influirá en la biodiversidad como característica de la investigación, posteriormente no se detallan los daños, peligros o ventajas esperadas que pudieran tener sobre ellos.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla de evaluación según kurt Lewin de estilos de liderazgo

Tabla 5:

Tabla de evaluación

ESTILO 1	ESTILO 2	ESTILO 3
25	22	10
17	20	26
18	18	34

ESTILO 1: estilo autoritario

ESTILO 2: Estilo democrático

ESTILO 3: Estilo laissez-faire

Tabla 6:

Escala de Valoración

SIEMPRE	FRECIENTEMENTE	OCACIONALMENTE
Menos -0.70	0.71 – 0.80	0.81 – 0.90 mas

VARIABLE: ESTILOS DE LIDERAZGO

Tabla 7:

Dimensión - Autoritario

¿El jefe les consulta para tomar decisiones?						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Promedio
Válidos	OCACIONALMENTE	7	10.77	10.77	10.77	33.33
	FRECUENTEMENTE	9	13.85	13.85	24.62	33.33
	SIEMPRE	49	75.38	75.38	100.00	33.33
	Total	65	100.0	100.0		

FUENTE: elaboración propia

INTERPRETACION: De las 65 personas encuestadas en los restaurantes menú tiene una puntuación de 10.77 considerando ocasionalmente, el 13.85 consideran frecuentemente y el 75.38 consideran que siempre les consulta en la toma de decisiones, habiendo un bajo nivel de autoritarismo.

Tabla 8:

Dimensión - Democrático

¿El jefe les otorga poder y responsabilidad en sus labores?						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Promedio
Válidos	OCACIONALMENTE	11	16.9	16.9	16.9	33.33
	FRECUENTEMENTE	13	20.0	20.0	36.9	33.33
	SIEMPRE	41	63.1	63.1	100.0	33.33
	Total	65	100.0	100.0		

FUENTE: elaboración propia

INTERPRETACION: en la encuesta realizada a 65 personas del restaurante menú el 16.92 consideran ocasionalmente, el 20 consideran frecuentemente y el 63.08

consideran siempre se otorga poder, por lo tanto, hay un excelente liderazgo democrático.

Tabla 9:

Dimensión - Lisses-Faire

¿El jefe manifiesta alto interés por la tarea, pero poco interés por los subordinados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Promedio
Válidos	OCACIONALMENTE	11	16.9	16.9	16.9	33.33
	FRECUENTEMENTE	11	16.9	16.9	33.8	33.33
	SIEMPRE	43	66.2	66.2	100.0	33.33
	Total	65	100.0	100.0		

FUENTE: elaboración propia

INTERPRETACION: en la encuesta realizada a 65 personas del restaurante menú el 16.9 consideran ocasionalmente, el 16.9 consideran frecuentemente y el 66.2 consideran siempre hay un alto interés por las tareas, encontrando un excelente liderazgo leisses-faire.

Tabla 10:

Dimensión - Lisses-Faire 2

¿El jefe demuestra interés mediano por la tarea y los subordinados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Promedio
Válidos	OCACIONALMENTE	8	12.3	12.3	12.3	33.33
	FRECUENTEMENTE	11	16.9	16.9	29.2	33.33
	SIEMPRE	46	70.8	70.8	100.0	33.33
	Total	65	100.0	100.0		

FUENTE: elaboración propia

INTERPRETACION: en la encuesta realizada a 65 personas del restaurante menú el 12.31 consideran ocasionalmente, el 16.92 consideran frecuentemente y el 70.77 siempre, considerando un nivel mediano de interés por la tarea y el subordinado.

Tabla 11:

Dimensión - Motivación

¿Aprovecha las oportunidades para mejorar como empresa?						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Promedio
Válidos	OCACIONALMENTE	12	18.5	18.5	18.5	33.33
	FRECUENTEMENTE	13	20.0	20.0	38.5	33.33
	SIEMPRE	40	61.5	61.5	100.0	33.33
	Total	65	100.0	100.0		

FUENTE: elaboración propia

INTERPRETACION: en la encuesta realizada a 65 personas del restaurante menú el 18.5 consideran ocasionalmente, el 20 consideran frecuentemente y el 61.5 consideran que se aprovecha las oportunidades para mejorar.

Tabla 12:

Dimensión – Motivación 2

¿Dedica tiempo para capacitar a sus trabajadores?						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Promedio
Válidos	OCACIONALMENTE	17	26.2	26.2	26.2	33.33
	FRECUENTEMENTE	21	32.3	32.3	58.5	33.33
	SIEMPRE	27	41.5	41.5	100.0	33.33
	Total	65	100.0	100.0		

FUENTE: elaboración propia

INTERPRETACION: en la encuesta realizada a 65 personas del restaurante menú el 26.2 consideran ocasionalmente, el 32.3 consideran frecuentemente y el 41.5 siempre, lo cual si se dedica parte del tiempo para capacitar al personal,

Tabla 13:*Dimensión - Empoderamiento***¿Delega responsabilidades para alcanzar objetivos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Promedio
OCACIONALMENTE	1	12.3	12.3	13.8	33.00
FRECUENTEMENTE	15	23.1	23.1	36.9	33.00
SIEMPRE	41	63.1	63.1	100.0	33.00
Total	65	100.0	100.0		

FUENTE: elaboración propia

INTERPRETACION: en la encuesta realizada a 65 personas del restaurante menú el 12.3 consideran ocasionalmente, el 23.1 consideran frecuentemente el 63.1 consideran excelente la delegación de responsabilidades para alcanzar objetivos.

Tabla 14*Dimensión - Empoderamiento 2***¿Toma en cuenta las decisiones de los demás?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Promedio
Válidos OCACIONALMENTE	11	16.9	16.9	16.9	33.33
FRECUENTEMENTE	13	20.0	20.0	36.9	33.33
SIEMPRE	41	63.1	63.1	100.0	33,33
Total	65	100.0	100.0		

FUENTE: elaboración propia

INTERPRETACION: en la encuesta realizada a 65 personas del restaurante menú el 16.9 consideran ocasionalmente, el 20 consideran frecuentemente, el 63.1 consideran siempre, lo que implica que se toma en consideración las decisiones de los demás.

Tabla 15:*Dimensión - Estructura***¿Me hacer sentir orgulloso/o trabajar con él?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Promedio
OCACIONALMENTE	8	12.3	13.3	13.3	33.00
FRECUENTEMENTE	16	24.6	24.6	36.9	33.00
SIEMPRE	41	63.1	63.1	100.0	33.00
Total	65	100.0	100.0		

FUENTE: Elaboración propia.

INTERPRETACION: en la encuesta realizada a 65 personas del restaurante menú, el 12.3 consideran ocasionalmente, el 24.6 consideran frecuentemente, el 63.1 consideran siempre, lo que implica que están orgullosos de trabajar para la empresa.

Tabla 16:*Dimensión - Estructura 2***¿Incentiva a hacer más de lo que se tenía previsto?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Promedio
Válidos OCACIONALMENTE	8	12.3	12.3	12.3	33.33
FRECUENTEMENTE	12	18.5	18.5	30.8	33.33
SIEMPRE	45	69.2	69.2	100.0	33.33
Total	65	100.0	100.0		

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: en la encuesta realizada a 65 personas del restaurante menú el 12.3 consideran ocasionalmente, el 18.5 consideran frecuentemente, y el 69.2 consideran siempre, lo que implica un alto compromiso del colaborador.

Tabla 17:*Dimensión - Estructura 3***¿Da a conocer las reglas y principios más importantes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Promedio
Válidos	OCACIONALMENTE	6	9.2	9.2	9.2	33.33
	FRECUENTEMENTE	7	10.8	10.8	20.0	33.33
	SIEMPRE	52	80.0	80.0	100.0	33.33
Total		65	100.0	100.0		

FUENTE: elaboración propia.

INTERPRETACION: en la encuesta realizada a 65 personas del restaurante menú el 9.2 consideran ocasionalmente, el 10.8 consideran frecuentemente, y el 80 consideran siempre, lo que implica que se dan las reglas y principios mas importantes.

Tabla 18:*Dimensión - Estructura 4***¿Consigue que la organización sea eficaz?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Promedio
Válidos	OCACIONALMENTE	9	13.8	13.8	13.8	33.33
	FRECUENTEMENTE	9	13.8	13.8	27.7	33.33
	SIEMPRE	47	72.3	72.3	100.0	33.33
Total		65	100.0	100.0		

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: en la encuesta realizada a 65 personas del restaurante menú el 13.8 consideran ocasionalmente, el 13.8 consideran frecuentemente, y el 72.3 consideran siempre, lo que implica que se consiguen una eficacia en los resultados.

Tabla 19:*Dimensión - Estructura 5***¿Comunica los fracasos con el fin de superarlos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Promedio
Válidos	OCACIONALMENTE	3	4.6	4.6	4.6	33.33
	FRECUENTEMENTE	20	30.8	30.8	35.4	33.33
	SIEMPRE	42	64.6	64.6	100.0	33.33
Total		65	100.0	100.0		

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: en la encuesta realizada a 65 personas del restaurante menú el 4.6 consideran ocasionalmente, el 30.8 consideran frecuentemente, y el 64.6 consideran siempre, lo que implica que se comunican los fracasos con el fin de superarlos.

Tabla 20:*Dimensión - Estructura 6***¿está presente en la solución de problemas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Promedio
	OCACIONALMENTE	4	5.2	4.6	6.1	33.00
	FRECUENTEMENTE	9	13.8	13.8	18.5	33.00
	SIEMPRE	53	81.5	81.5	100.0	33.00
Total		65	100.0	100.0		

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: en la encuesta realizada a 65 personas del restaurante menú, el 5.2 consideran ocasionalmente, el 13.8 consideran frecuentemente y el 81.5 consideran que siempre el jefe está presente en la solución de un problema.

5.2. Análisis de resultados

VARIABLE: Estilos de liderazgo

Luego de aplicar la encuesta y recoger los datos obtenidos de las respuestas emitidas por los 65 trabajadores de las PyMes pertenecientes al sector servicios rubro restaurante- menú del distrito de tumbes, 2019, se pudo llegar a la conclusión que el 75% del total de encuestado expresa que el estilo de liderazgo por el cual son guiado siempre es el autoritario, es decir, el líder o empresario es quien toma solo las decisiones y da órdenes visualizando de muy cerca las obligaciones de sus seguidores sin tener en cuenta las opiniones de todos sus colaboradores, lo que usualmente podemos observar en la mayoría de empresas de nuestro distrito, donde no saben emplear el liderazgo más adecuado que conlleve al éxito de su organización, sino que sólo buscan sobresalir y elogiarse ellos mismos, sin pensar que detrás de un líder existen colaboradores que lo apoyan y ayudan, es importante mencionar que del tipo de liderazgo que se desarrolle dependerá mucho el trabajo que realicen sus seguidores; esto lo podemos corroborar con la investigación realizada por (Castillo Espinoza 2016) quien estudio en qué medida la satisfacción laboral de los trabajadores se ve influenciada por los diferentes estilos de liderazgo que pueden coexistir en las empresas, por lo que esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral, donde se llegó a la conclusión que los colaboradores realizaban sus tareas de acuerdo al trato y confianza que le daban sus líderes, es por ello, que se debe tener en cuenta que el éxito de los trabajadores en gran manera de la importancia y dedicación que le brinde el líder. Asimismo, se llegó a corroborar que el 63% de los colaboradores encuestados afirmaron que dentro de sus MyPes siempre se da un liderazgo democrático, esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores siente que el líder apoya y alienta sus decisiones, y siempre está

involucrado con ellos en sus labores para alcanzar las metas y objetivos no visualizándolos muy de cerca (Hernandez 2021). Si observamos y analizamos a las MyPes en nuestro departamento nos daremos cuenta que son pocas las empresas que utilizan éste tipo de liderazgo democrático, debido a la falta de conocimiento y formación de sus empleados, lo que lleva a centralizar el poder en el líder, sin embargo, esto no debería ser así, lo más apropiado sería empoderar y capacitar a sus colaboradores de tal forma que todos sean eficientes y respondan activamente a las tareas diarias. Desde otro punto de vista, con el más elevado porcentaje, un 70% de los colaboradores manifestaron que la mayoría de sus jefes utilizan el liderazgo Laissez-faire o comúnmente llamado como liderazgo liberal, donde su jefe inmediato les da la libertad y deja hacer lo que sus trabajadores crean que sea conveniente, tal como nos dice (Margarita and Echía 2013) que éste tipo de liderazgo se caracteriza siempre por su ausencia del líder en las actividades, es decir, el líder no tienen iniciativa para orientar al grupo y asumir responsabilidades, es pasivo y también es conocido como rinda suelta; este tipo de liderazgo lo podemos visualizar de manera más clara en la investigación realizada por (Guerrero, 2016) quien estudio la relación entre los estilos de liderazgo, la satisfacción laboral y su efecto en el compromiso organizacional, este estudio pretende ayudar a encontrar si existiría diferencia en el compromiso organizacional presente en las empresas si los jefes o líderes aplican en mayor medida el liderazgo Laissez-faire para guiar a sus equipos de trabajo, y si esto afectaría el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. Según diferentes autores el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores hacia la organización podría ser una causa de los resultados obtenidos por el tipo de liderazgo que aplique su líder, razón en la que se encontraría su importancia, para lo cual se llegó a la conclusión que el

compromiso que tenían los colaboradores con la empresa dependía mucho del tipo de liderazgo que utilice su líder, en este caso como se utiliza un liderazgo Laissez-faire el compromiso por parte de los trabajadores era mínimo, incluso casi nada, esto se debe al modelo que siguen de su líder, quien no tienen iniciativa para orientar al grupo y asumir responsabilidades, por el contrario, deja que los colaboradores hagan lo que mejor les parezca, llevando así a tener al fracaso organización.

VARIABLE: Satisfacción laboral

Como segunda variable de estudio analizaré la satisfacción laboral que presentan los trabajadores de las PyMes pertenecientes al sector servicios rubro restaurante- menú del distrito de Tumbes, 2019, para lo cual se llegó a la siguiente conclusión, en el componente primera, que es la motivación, un 62% de los encuestados aseveraron que siempre aprovechan las oportunidades que se presenten dentro de la empresa, lo que nos permite identificar que la mayoría de empleados están predispuestos a realizar una buena labor, en otras palabras, se encuentran motivados; tal como nos manifiesta (Chiang, 2014) quien asegura que la satisfacción laboral o ánimos de superación son importantes en cualquier centro de trabajo para el bienestar del trabajador, lo que nos lleva a tener una elevada productividad y calidad en la empresa, por ello, es importante que en la organización todos puedan tener las comodidades suficientes para poder desarrollar sus labores adecuadamente, lo que permitirá obtener los resultados esperados, incluso, sobrepasar los resultados propuestos. Esto lo podemos comprobar en la investigación realizada por (Del Rosario Fachin, Huaman Yanet 2018) quien estudio la motivación y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes – Región Tumbes, 2017, debido al importante rol de las municipalidades distritales o gobiernos locales en el desarrollo y

a economía del país, para lo cual debe contarse con el personal idóneo, motivado y satisfecho. El estudio consistió en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con la variable motivación que tuvo como indicadores a la recompensa, reconocimiento y condiciones laborales. Se llegó a la conclusión que la motivación tiene una influencia de nivel alto en la satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes. El factor reconocimiento y recompensa genera ciertos estímulos en los colaboradores, lo que eleva las expectativas de mejoras por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes. Desde otro punto de vista, se comprobó que sólo un 42% del total de encuestados, aseguraron que son capacitados constantemente, lo que me permite identificar un grado de desmotivación en ellos, debido a que no se sienten importantes dentro de la empresa, ya que, no los están actualizando siempre. Como segundo componente de la satisfacción laboral, se encuentra el empoderamiento, para lo cual el 63% de los colaboradores encuestados, afirmaron que sus ideas, opiniones y sugerencias siempre son tomadas en cuenta para las decisiones finales dentro de las MyPes, es decir, los individuos de la organización se encuentran en la capacidad de reaccionar con autonomía y decisión propia para tomar decisiones en su centro de labor y área en que se desenvuelve, dentro de ello encontramos que es muy importante el trabajo en equipo por áreas, el cumplimiento de las metas a corto plazo y el desarrollo de sus actividades diarias. Finalmente, como último componente, pero no menos importante, tenemos a la estructura, (Chiang, 2014) define a la estructura como la percepción que tiene el trabajador de las tareas y actividades que se dan en la organización para poder desenvolverse en su área, desarrollar habilidades y destrezas para un crecimiento mejor personal y organizacional. De acuerdo a la encuesta aplicada, se llegó a la conclusión

que el 69% de los 65 trabajadores encuestados, afirmaron que sus líderes o jefes siempre los incentivan a hacer más de lo que se tenía previsto, dejando en evidencia, que desean una superación para todos, donde puedan llegar más allá de lo que se les pide, asimismo, un 80% de los colaboradores aseguraron que sus dirigentes siempre les dan conocer las reglas y principios más importantes de la empresa, lo que deja en claro lo permisible y no permisible dentro de la empresa, evitando que se puedan desarrollar algunos sucesos futuros que vayan en contra de las políticas de la empresa y conlleve a sanciones al personal de trabajo. Por otro lado, un 65% de los encuestados opinan que sus directivos siempre les comunican los fracasos suscitados dentro de la empresa con el fin de superarlos y mejorar día a día. Por último, gran número representado por un 82% de los trabajadores encuestados testificaron que sus líderes siempre están presente en la solución de los problemas presentados dentro de la empresa, lo que me lleva a la conclusión que existe una buena estructura dentro de las MyPes, dejando en evidencia el buen trabajo y la buena gestión que se viene realizando dentro de ellas.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Respecto al objetivo N° 1.

Se determinó que el principal estilo de liderazgo aplicado por los empresarios de las MyPes del rubro restaurante-menú pertenecientes al distrito de Tumbes es el liderazgo autoritario, donde los encargados de la empresa son los que toman las decisiones sin tener en cuenta las opiniones de sus colaboradores, lo cual muchas veces no genera una plena satisfacción laboral en sus colaboradores; asimismo, también se utiliza en menor medida el liderazgo lisses-faire (dándole una libertad plena al colaborador) y democrático (Donde toma decisiones el empresario conjuntamente con sus colaboradores).

2. Respecto al objetivo N° 2.

Se logró conocer que las principales características de los estilos de liderazgo empleados por los empresarios de las MyPes del sector servicio-rubro Restaurante menú del distrito de Tumbes, son la dictadura o soberanía del líder (Autoritario), el exceso de libertad o libertinaje (Lisses-faire) y en ocasiones la confianza y libertad de opinión que tienen los colaboradores (Democrático).

3. Respecto al objetivo N° 3.

Se identificó que los trabajadores de las MyPes del sector servicio-rubro restaurante-menú del distrito de Tumbes están satisfechos laboralmente en un nivel medio, esto se puede observar por el nivel motivación que poseen, el poco empoderamiento que reciben y la estructura con la que están organizados.

Recomendaciones

Se recomienda a las MyPes del sector servicio-rubro restaurante-menú del distrito de Tumbes lo siguiente:

- Los líderes de cada MyPes utilicen el un liderazgo democrático, donde cada colaborador se sienta capaz de aportar algo para la empresa, lo que permita que se sientan importantes dentro de ella, pues, de esa forma se convertirían en líderes que inspiren, motiven, tengan metas trazadas, posean una visión y misión que desean cumplir junto con sus trabajadores.
- Los empresarios de las MyPes deben brindarles un trato adecuado y un buen ambiente laboral a todos sus colaboradores que forman parte de su empresa, porque de esto, depende gran parte de la producción de la empresa, pues de esa forma sus colaboradores pueden tener una buena satisfacción laboral y están cómodos de pertenecer a esa empresa.
- Los dirigentes de las MyPes deben organizar conversatorios, foros o reuniones entre todos sus colaboradores, de tal forma que se fortalezcan los lazos laborales entre todos, buscando motivarlos y hacerlos sentir parte importante de la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Andrés, Jorge, and Naranjo Agudelo. 2014. *Desarrollo de Las Teorias Del Liderazgo*.
- Becerra Sahamanta. 2017. "Clima Laboral y Satisfacción Laboral de Los Trabajadores de La Universidad Alas Peruanas Filial Tumbes, 2017." facultad de medicina humana y ciencias de la salud escuela profesional de farmacia y bioquimica tesis.
- Castillo Espinoza, Juan Emilio. 2016. "Estilo de Liderazgo y Su Influencia En La Satisfacción Laboral de Los Colaboradores Del Cineplanet Real Plaza - Trujillo 2015." *Universidad Nacional de Trujillo* 1–70.
- Chiang, Maria, Nelly Gómez, and Carlos Salazar. 2014. "Satisfacción Laboral y Estilos de Liderazgo En Instituciones Públicas y Privadas de Educación En Chile." *Cuadernos de Administración*, 65.
- cuadra alejando, veloso constansa. 2007. "liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones." 43–58.
- Cuenta Rosa, Silva kelyy. 2016. "Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral En Enfermeras Del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa - 2016." Universidad nacional de san Agustín de Arequipa facultad de enfermería escuela profesional de enfermería.
- Franco María, Reyes Lorena, and Cuadrado Lorena. 2017. "Incidencia de Los Estilos de Liderazgo En La Satisfacción de Los Colaboradores En Empresas de Servicios Del Ecuador." *PODIUM* 41–64.
- Hernandez, Hector. 2021. "Economia TIC." Retrieved (<https://economytic.com/liderazgo/#:~:text=Un líder será capaz de,lograr un objetivo en común.&text=En pocas palabras%2C la importancia,la supervivencia de cualquier organización.>).
- Hernández, Roberto, Carlos Fernández, and Lucio Baptista. 2010. "Metodología de La Investigación." (1986):368.
- Hernández, Roberto, Carlos Fernández, and Pilar Baptista. 2017. *Metodología de La Investigación*. Sexta. México: Mc Graw Hill.
- Hosteleria Site. 2021. "Hosteleria Site." Retrieved (<https://www.hosteleria.site/definicion/restaurants/>).
- Luis, Medina. 2015. "Relación Entre Satisfacción Laboral Y estilos de Liderazgo En

- Docentes En Una Institución Educativa Privada de La Ciudad de Trujillo,2015.”
cesar vallejo.
- Lupano, Maria, and Alejandro Castro. 2003. “Estudios Sobre El Liderazgo: Teorias y Evaluacion.”
- Margarita, Esteban, and Betsaida Echía. 2013. “Estilo de liderazgo en la municipalidad distrital de san ramón y la satisfacción laboral de los trabajadores, periodo 2012.”
Universidad nacional del centro del peru.
- Maria, Guerrero. 2016. “La Relación Entre Los Estilos de Liderazgo, La Satisfacción Laboral y Su Efecto En El Compromiso Organizacional.” *INNOVA Research Journal*, October, 134–44.
- Mejía, Estrada. 2007. “Disponible En:
[Http://Www.Redalyc.Org/Articulo.Oa?Id=84934058.](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84934058)”
- pablo perez, susana anzzollini. 2013. “Liderazgo , Equipos y Grupos de Trabajo – Su Relación Con La Satisfacción Laboral.” *Revista de Psicología (PUCP)* 31(1):18.
- Peñarreta, Dunia. 2014. “La Influencia de Los Estilos de Liderazgo En Los Niveles de Satisfacción Laboral de Los Empleados Del GAD Municipal de Loja.” 1–115.
- Perez, Amalia. 2018. “Caracterización Del Financiamiento y Liderazgo de Las Mypes Del Sector Servicio Rubro Restaurantes En El Distrito de Tumbes, 2018.”
Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.
- Porras Diego, Rivera, ; Yoli, and carrillo Berbesi Ramírez Piedrahita Margarita. 2018. “Georreferenciación y Su Influencia En El Liderazgo Organizacional: Una Mirada Desde El Desarrollo de Las Habilidades Directivas.” 2018.
- Pujol-cols, Lucas J. 2018. “Satisfacción Laboral: Una Revisión de La Literatura Acerca de Sus Principales Determinantes.” 34(146):3–18.
- Del Rosario Fachin, Huaman Yanet, Solila Estefany. 2018. “Motivación y satisfacción laboral del personaL.” universidad nacional de tumbes, Tumbes.

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento

Estimado colaborador:

En nuestro intento por mejorar y crecer, le pedimos que nos ayude a conocer las expectativas que tiene usted o la experiencia que esta por vivir en el restaurante –menú.

Le pedimos que responda este cuestionario de manera sincera, evaluando cada pregunta en una escala del 1 al 3 siendo 1 siempre, y 3 ocasionalmente.

Cuestionario 01 de **estilos de liderazgo**

Referente a los estilos de liderazgo	ESCALA		
	Siempre	frecuentemente	ocasionalmente
Preguntas			
1.- El jefe les consulta para tomar decisiones?			
2.- El jefe les otorga poder y responsabilidad en sus labores			
3.-¿El jefe manifiesta alto interés por la tarea, pero poco interés por los subordinados?			
4¿ El jefe demuestra interés mediano por la tarea y los subordinados			

Fuente: Elaboración propia

Estimado colaborador:

En nuestro intento por mejorar y crecer, le pedimos que nos ayude a conocer las expectativas que tiene usted o la experiencia que esta por vivir en el restaurante –menú.

Le pedimos que responda este cuestionario de manera sincera, evaluando cada pregunta en una escala del 1 al 5 siendo 1 nunca, y 5 siempre.

Cuestionario de satisfacción laboral

Referente a satisfacción laboral	ESCALA		
	Siempre	frecuentemente	ocasionalmente
Preguntas			
1.- Aprovecha las oportunidades para mejora como empresa?			
2.-dedica tiempo para capacitar a sus trabajadores?			
3. delega responsabilidades para alcanzar objetivos?			
4.- Toma en cuenta las decisiones de los demás?			
5.-me hace sentir orgulloso/a trabajar con él?			
6.-da a conocer las reglas y principios más importantes?			
7.-Concigue que la organización sea eficaz?			
8.-Comunica los fracasos con el fin de superarlos?			
9.-Eata presente en la situación de problemas?			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 02: Validación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Guerrero García Galvani
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en Dirección de personas y organizaciones
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** ULADECH
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente investigador
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** Noly Neira Peña
- 1.8. **Carrera:** Administración

VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Referente a los estilos de liderazgo							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
Respecto a la satisfacción laboral							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
09	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		

Otras observaciones generales:

No muestra observación alguna, los indicadores contribuyen a desarrollar las dimensiones a investigar.



Mg. DPO. Galsari Guerrero Garcia
CLAD: 09883

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

1.9. Apellidos y nombres del informante (Experto): Salinas Gamboa, José German

1.10. Grado Académico: Doctor en Administración

1.11. Profesión: Administración

1.12. Institución donde labora: ULADECH

1.13. Cargo que desempeña: Docente

1.14. Denominación del instrumento: Cuestionario de Estilos de Liderazgo y Satisfacción laboral en los restaurantes menu distrito de Tumbes, 2019

1.15.

1.16. Autor del instrumento: Noly Neira Peña

1.17. Carrera: Administración

Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Autoritario							
¿El jefe les consulta para tomar decisiones?	X		X		X		
Dimensión 2: Democrático							
¿El jefe les otorga poder y responsabilidad en sus labores?	X		X		X		
Dimensión 3: Laissez-faire							
¿El jefe manifiesta alto interés por la tarea, pero poco	X		X		X		

interés por los subordinados?							
¿El jefe demuestra interés mediano por la tarea y los subordinados?	X		X		X		

Satisfacción Laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Motivación							
¿Aprovecha las oportunidades para mejora como empresa?	X		X		X		
¿Dedica tiempo para capacitar a sus trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 2: Empoderamiento							
¿Delega responsabilidades para alcanzar objetivos?	X		X		X		
¿Toma en cuenta las decisiones de los demás?	X		X		X		
Dimensión 3: Estructura							

¿Me hacer sentir orgulloso/o trabajar con el?	X		X		X		
¿Incentiva a hacer más de lo que se tenía previsto?	X		X		X		
¿Da a conocer las reglas y principios más importantes?	X		X		X		
¿Consigue que la organización sea eficaz?	X		X		X		
¿Comunica los fracasos con el fin de superarlos?	X		X		X		
¿está presente en la solución de problemas?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

No muestra observación alguna, los indicadores contribuyen a desarrollar las dimensiones a investigar.

Firma



.....
Dr. José Germán Salinas Gamboa

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 181411423

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

1.18. Apellidos y nombres del informante (Experto): José Fernando Escobedo Galvez

1.19. Grado Académico: Mg. Gestión Pública

1.20. Profesión: Administrador

1.21. Institución donde labora: ULADECH

1.22. Cargo que desempeña: Docente investigador

1.23. Denominación del instrumento: Cuestionario de Estilos de Liderazgo y Satisfacción laboral en los restaurantes menu distrito de Tumbes, 2019

1.24. Autor del instrumento: Noly Neira Peña

1.25. Carrera: Administración

Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

Estilos de Liderazgo

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Autoritario							
¿El jefe les consulta para tomar decisiones?	X		X		X		
Dimensión 2: Democrático							
¿El jefe les otorga poder y responsabilidad en sus labores?	X		X		X		
Dimensión 3: Laissez-faire							
¿El jefe manifiesta alto interés por la tarea, pero poco	X		X		X		

interés por los subordinados?							
¿El jefe demuestra interés mediano por la tarea y los subordinados?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2

Satisfacción Laboral

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Motivación							
¿Aprovecha las oportunidades para mejora como empresa?	X		X		X		
¿Dedica tiempo para capacitar a sus trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 2: Empoderamiento							
¿Delega responsabilidades para alcanzar objetivos?	X		X		X		
¿Toma en cuenta las decisiones de los demás?	X		X		X		

Dimensión 3: Estructura							
¿Me hacer sentir orgulloso/o trabajar con el?	X		X		X		
¿Incentiva a hacer más de lo que se tenía previsto?	X		X		X		
¿Da a conocer las reglas y principios más importantes?	X		X		X		
¿Consigue que la organización sea eficaz?	X		X		X		
¿Comunica los fracasos con el fin de superarlos?	X		X		X		
¿está presente en la solución de problemas?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

No muestra observación alguna, los indicadores contribuyen a desarrollar las dimensiones a investigar.


 Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 44632438

Anexo 03: Figuras

Figura 1:

Dimensión - Autoritario

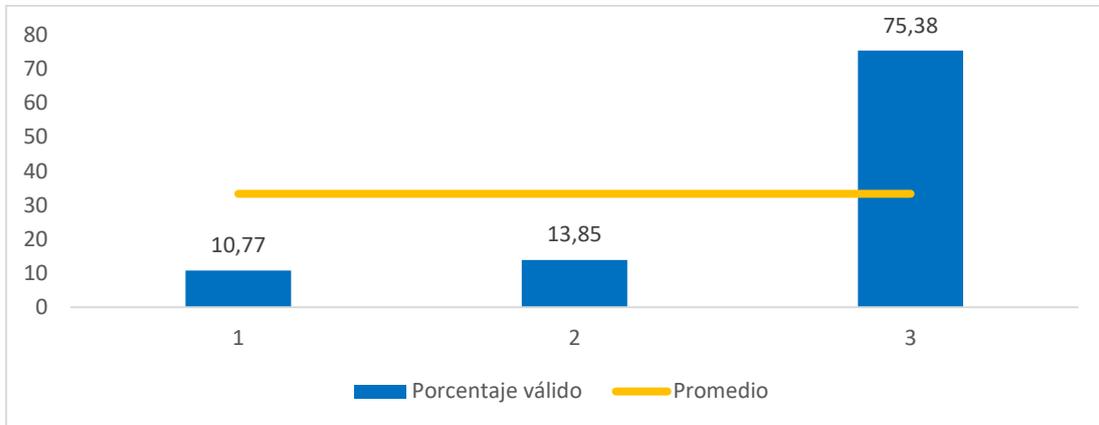


Figura 2:

Dimensión - Democrático

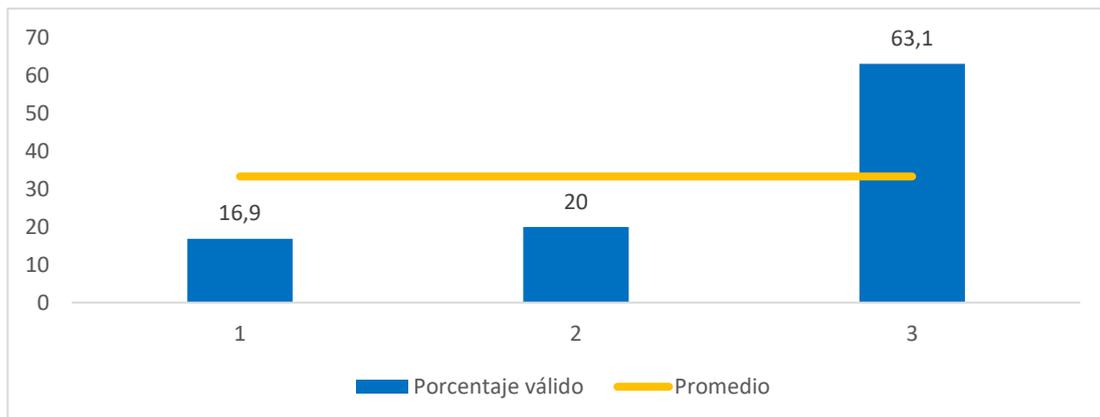


Figura 3:

Dimensión - Lisses-Faire

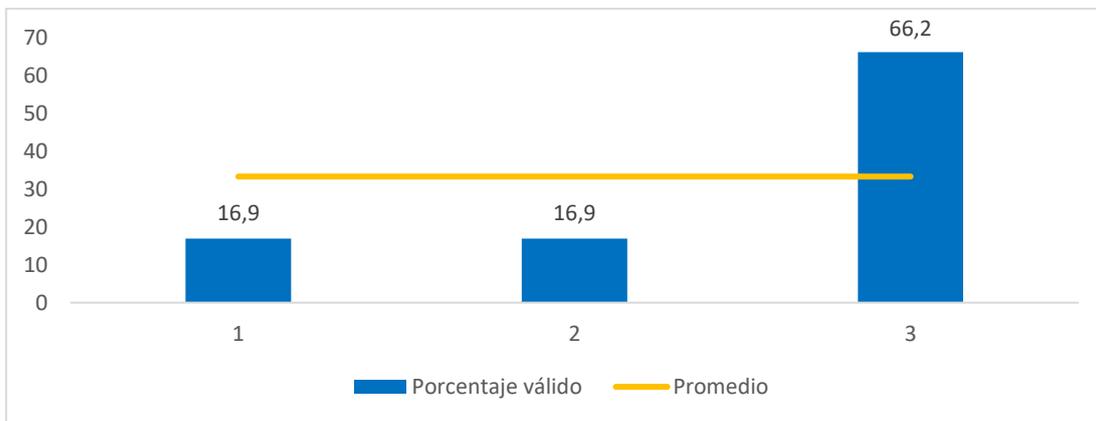


Figura 4:

Dimensión - Lisses-Faire 2

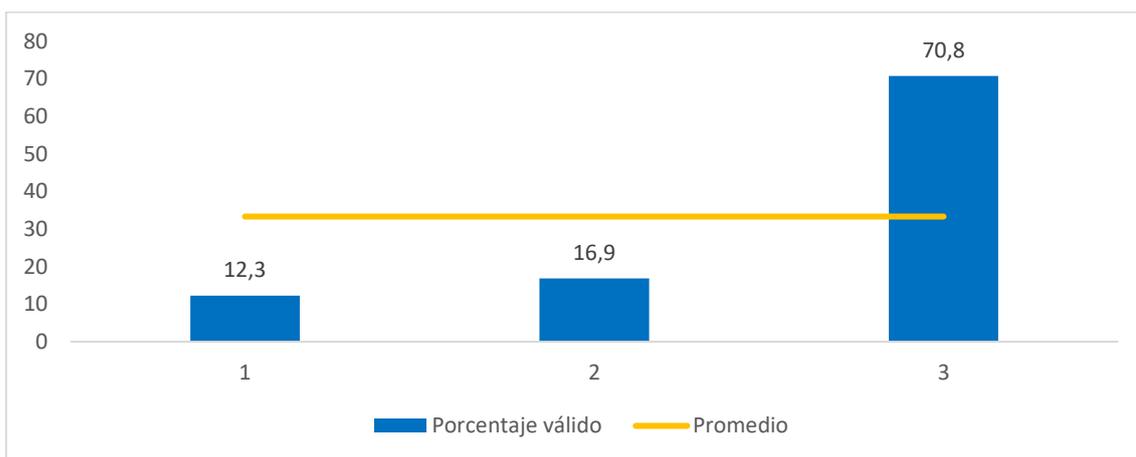


Figura 5:

Dimensión - Motivación

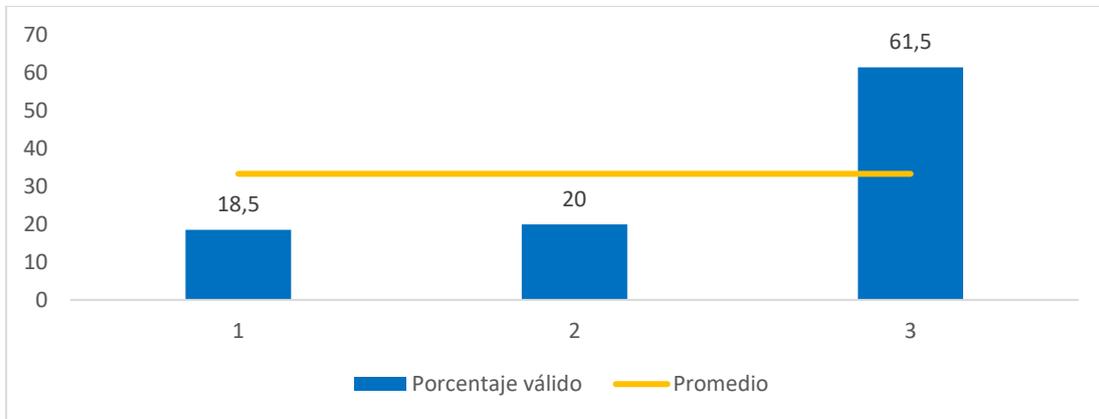


Figura 6:

Dimensión – Motivación 2

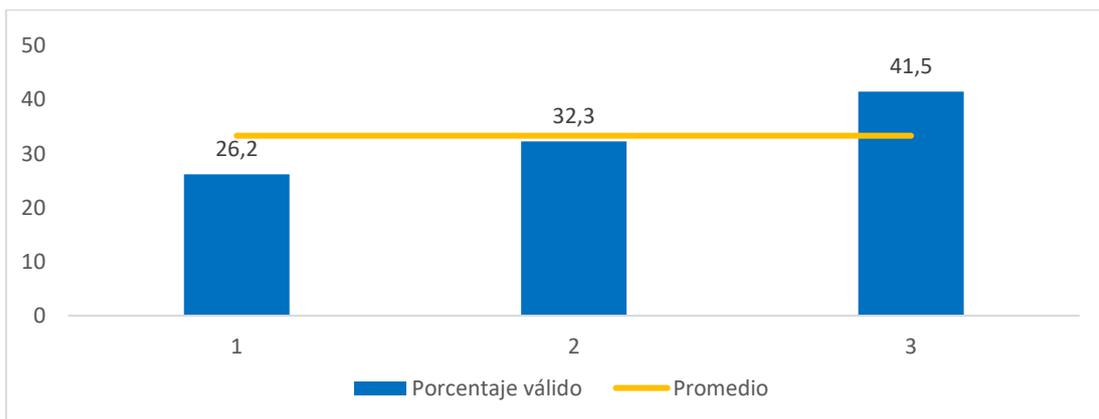


Figura 7:

Dimensión - Empoderamiento

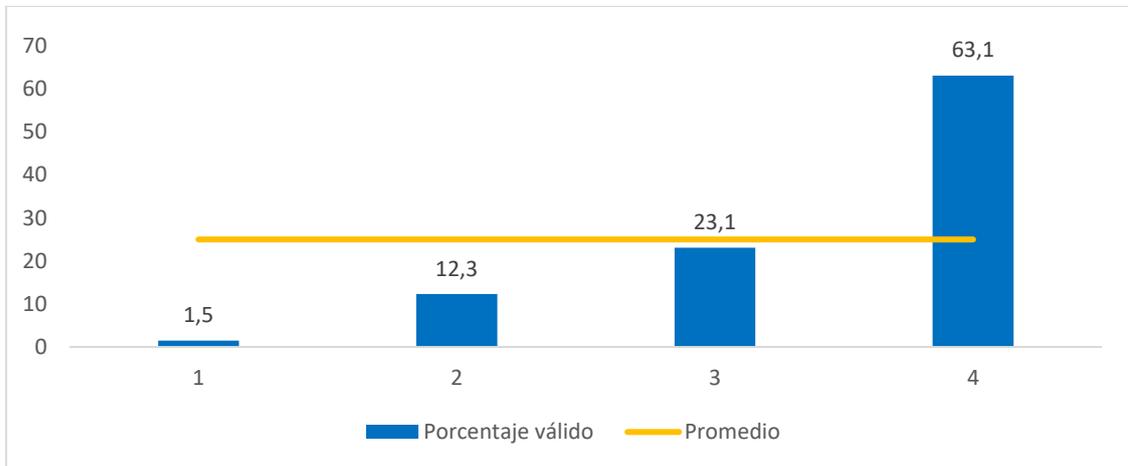


Figura 8:

Dimensión - Empoderamiento 2

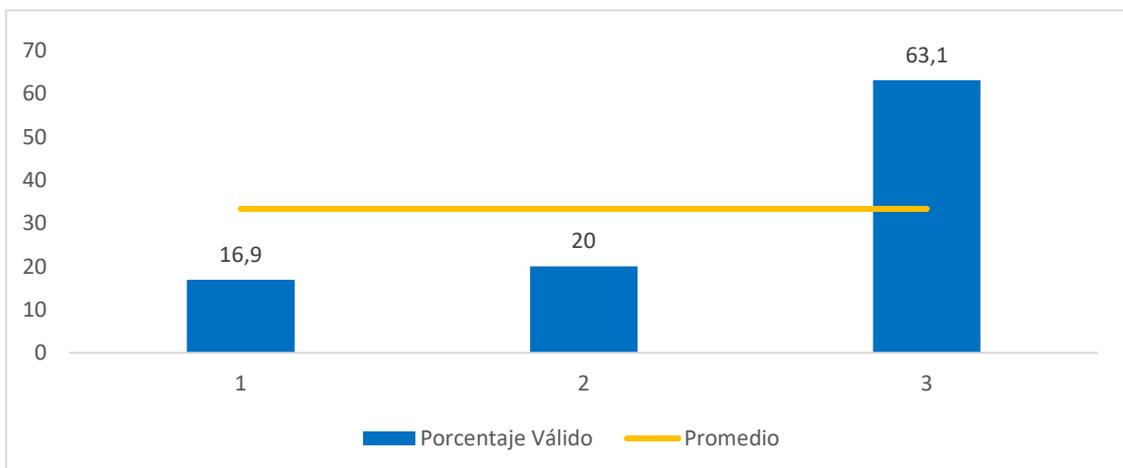


Figura 9:

Dimensión - Estructura

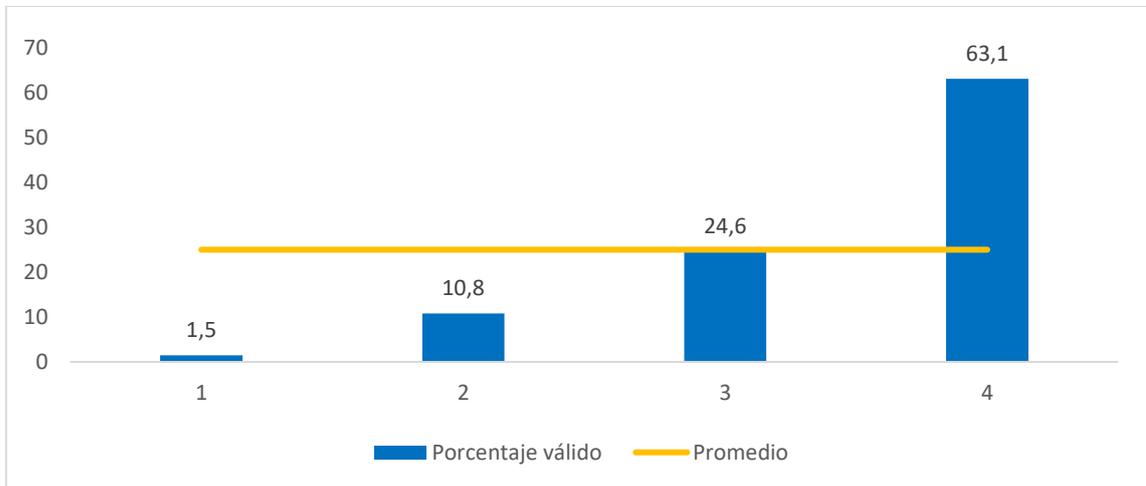


Figura 10:

Dimensión - Estructura 2

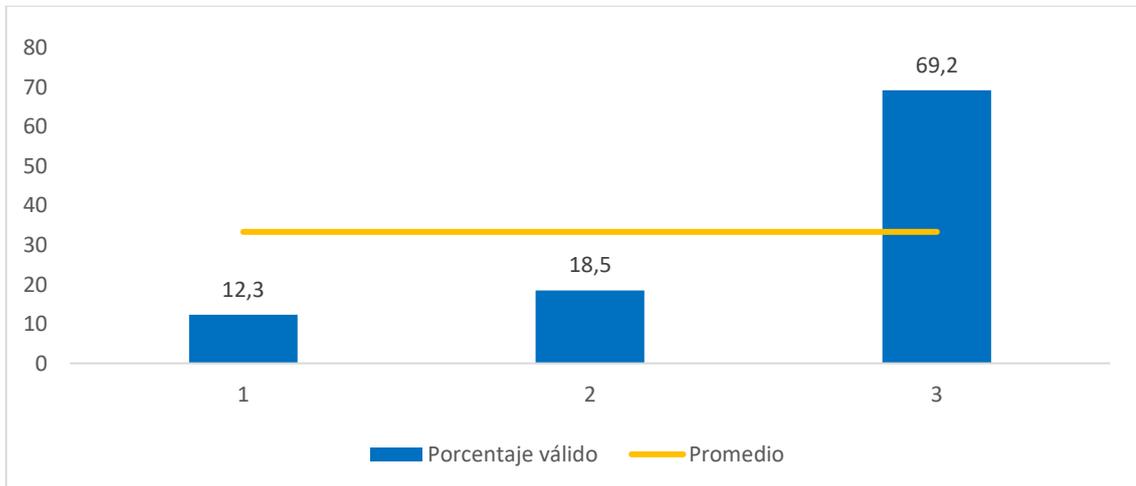


Figura 11:

Dimensión - Estructura 3

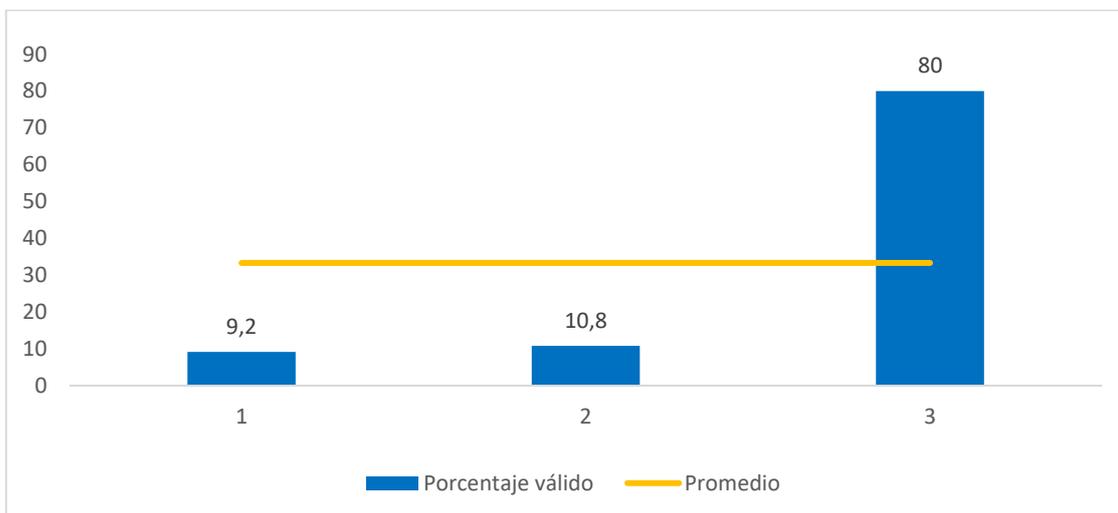


Figura 12:

Dimensión - Estructura 4

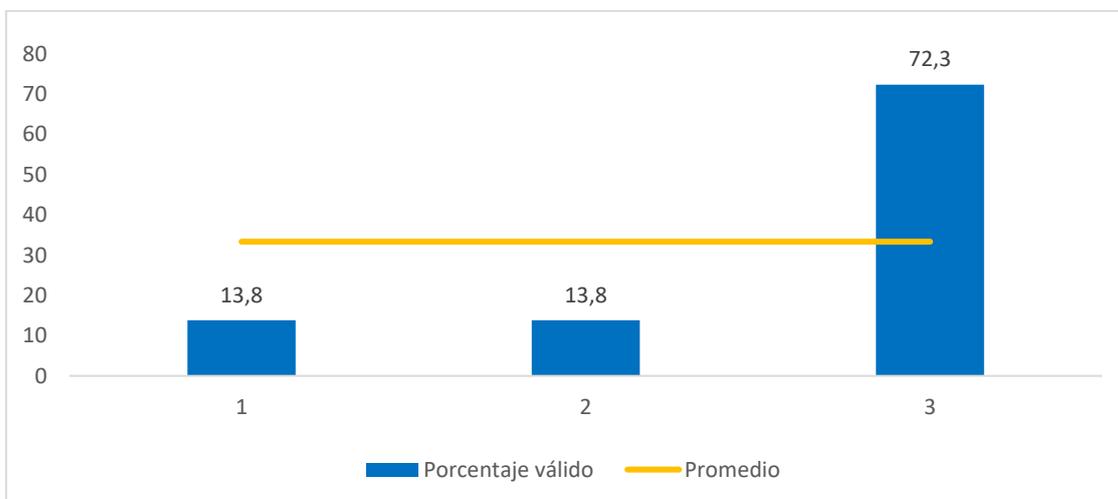


Figura 13:

Dimensión - Estructura 5

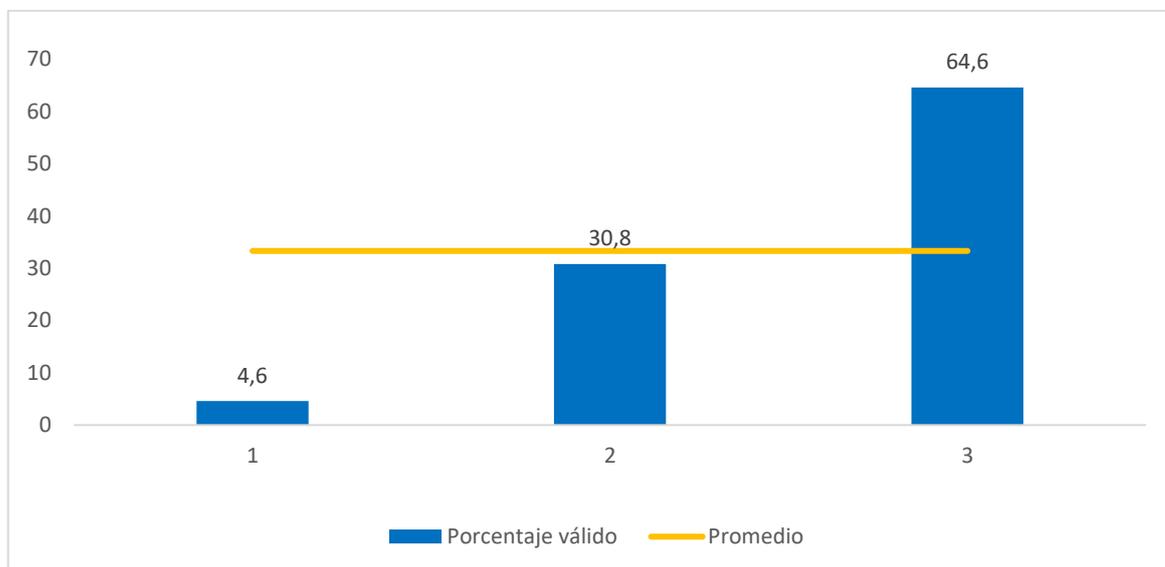
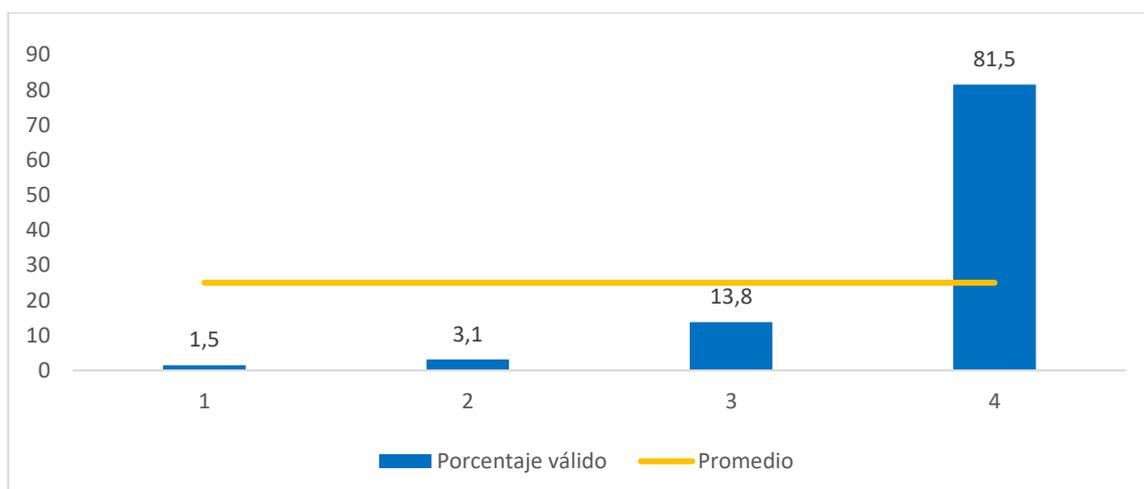


Figura 14:

Dimensión - Estructura 6



Anexo 04:



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(ciencias sociales)**

La finalidad de este protocolo, 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 **Caracterización de los estilos de Liderazgo que son empleados por los empresarios y caracterizar la Satisfacción laboral en las mypes sector servicios rubro restaurante menu distrito de Tumbes, 2019** y es dirigido por Neira Peña Noly, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los etilos de Liderazgo y la satisfacción laboral en los restaurantes menu Distrito de Tumbes, 2019, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios.

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 medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo nolyneira1@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: Guerrero campos lucinda

Fecha: 26-04-21

Correo electrónico: Guerrero04@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador:

Anexo 05: Reporte Turnitin

The screenshot displays a Turnitin report interface. At the top, the browser address bar shows the URL: `ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1581339192&u=1115430973&student_user=1&lang=es&s=1`. The Turnitin logo is on the left, and the user name 'NOLY NEIRA PEÑA' and 'TALLER 4' are on the right. The main content area shows the document text under the heading 'I. INTRODUCCION'. The text discusses leadership and entrepreneurship, mentioning figures like Mahatma Gandhi, Juan Pablo II, Adolf Hitler, Bill Gates, Carlos Slim, and Steven Jobs. On the right side, a red box indicates a 'Resumen de coincidencias' (Summary of similarities) with a '0 %' score. Below this, it states 'No existen fuentes coincidentes para este informe.' (No matching sources exist for this report). The bottom status bar shows 'Página: 1 de 22', 'Número de palabras: 4286', and 'Text-only Report | High Resolution Activado'. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text 'Escribe aquí para buscar' and the system tray with the date '09/05/2021' and time '17:01'.

I. INTRODUCCION

El liderazgo a lo largo de la historia, se ha visto caracterizado por factores relevantes de influencia de un personaje o individuo, cuyos ideales sobresalen e influyen sobre el resto de personas. Casos a citar como Mahatma Gandhi, Juan Pablo II, Adolf Hitler, etc.

En el mundo del empresariado hemos visto casos muy relevantes que han sobresalido con sus ideales y han repercutido en la economía, Bill Gates, Carlos Slim, Steven Jobs y otros, que con sus formas y métodos de trabajo hicieron grandes industrias donde sus colaboradores hablan muy bien de la forma de orientar y dirigir los objetivos de sus compañías.

Resumen de coincidencias **0 %**

No existen fuentes coincidentes para este informe.

Página: 1 de 22 Número de palabras: 4286 Text-only Report | High Resolution Activado

Escribe aquí para buscar 17:01 09/05/2021

TALLER 4

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo