



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DE LIDERAZGO EN LAS
MYPES DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO EMPRESAS DE
SEGURIDAD, DISTRITO TRUJILLO 2017 Y PROPUESTA DE
MEJORA.**

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

AUTOR

Bach. CASTILLO ENRIQUEZ, WALTER GILDEJARDO

ASESOR

Mgtr. LANDERS MOSCOL, MARIO ARTURO

TRUJILLO – PERÚ

2018

TÍTULO DE LA TESIS

Gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios rubro
empresas de seguridad, distrito Trujillo 2017 y propuesta de mejora.

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Dr. Jose German Salinas Gamboa

Presidente

Dra. Gisela Benites Pacherras De Soto

Miembro

Ms. Carolina Esther Castellares Jhonson

Miembro

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido realizar este proyecto que contribuirá a alcanzar un escalón más en mi profesión y ser un aporte para el bienestar de mi sociedad.

A mi esposa y mis hijos por ser el motor por tenerme paciencia y comprenderme para hacer realidad mis sueños y objetivos trazados.

A mi asesor por su motivación y valioso apoyo para poder elaborar esta tesis.

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante los problemas que se me presentaron en el camino, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayudarme en los momentos difíciles y poder ayudarme con los recursos necesarios para estudiar, me han dado lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para seguir mis objetivos.

Gracias tambien a mis queridos compañeros, que me apoyaron y me permitieron contar con ellos brindándome su amistad en estos cuatro meses del curso de titulación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de gestión basada en liderazgo en las micro pequeñas empresas del sector de servicios del rubro empresas de seguridad, en el distrito de Trujillo 2017. El diseño de la investigación del presente proyecto fue no experimental de corte transversal y descriptivo. La información que se recabo de una muestra de 20 PYMES el cual comprendió un cuestionario de 16 preguntas utilizándose como técnica la encuesta obteniéndose los siguientes resultados que el 45% de gerentes encuestados menciona que no conoce de herramientas de gestión empresarial el 75% menciona que su gestión si está enfocada completamente al cliente el 70% de gerentes menciona que sus colaboradores si lo ven como un líder y el 45% menciona que algunas veces integra a todos sus colaboradores al momento de dar indicaciones para la mejora del servicio y un 30% menciona que la forma de motivar es brindándole un ambiente agradable de trabajo y un 55% menciona que la gestión de la gerencia si esta enfocada al liderazgo. Se concluye que los gerentes en su mayoría no conocen de Herramientas de Gestión Empresarial para valerse el logro de objetivos, en cuanto a su gestión si está enfocada completamente al cliente, que se sienten lideres y que algunas veces integra a todos los colaboradores al momento de dar indicaciones para la mejora de servicios y la forma de motivar que utiliza para que los empleados logren sus metas es brindándoles un ambiente agradable de trabajo

Palabra clave Gestión, Liderazgo, Micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The main objective of this research was to describe the main characteristics of management based on leadership in the micro-enterprises of the service sector of the security companies sector, in the district of Trujillo 2017. The research design of the present project was non-experimental. cross section and descriptive. The information that was collected from a sample of 20 SMEs which comprised a questionnaire of 16 questions using the survey as technique, obtaining the following results that 45% of managers surveyed mention that they do not know about business management tools 75% mentions that their getion if it is completely focused on the client, 70% of managers mention that their collaborators see it as a leader and 45% mention that sometimes it includes all its collaborators when giving instructions for improving the service and 30% mentions that the way to motivate is providing a pleasant work environment and 55% mentions that management management is focused on leadership. It is concluded that most managers do not know about Business Management Tools to be able to achieve objectives, in terms of their management if they are completely focused on the client, that they feel they are leaders and that sometimes integrates all the collaborators at the moment of giving indications for the improvement of services and the way of motivating that it uses for employees to achieve their goals is providing them with a pleasant work environment

Keyword Management, Leadership, Micro and small businesses.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases teóricas.....	23
Gestión	23
Etimología de la Administración	29
Liderazgo	30
Teorías de los rasgos	30
Teorías conductuales.....	32
Teorías de la contingencia y situacional.....	33
Teoría del intercambio entre líder y miembros	34
Teoría de la trayectoria meta.....	35
Modelo de participación del líder.....	35
Capacidad de liderazgo	36

III.	HIPÓTESIS.....	38
IV.	METODOLOGÍA.....	39
4.1.	Diseño de la Investigación.....	39
4.1.1.	Tipo y Nivel de la Investigación.....	39
4.2.	Población y muestra.....	39
4.2.1	Población.....	39
4.2.2	Muestra.....	40
4.3.	Definición y operacionalización de variables.....	41
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
4.5.	Plan de análisis.....	43
4.6.	Matriz de consistencia.....	44
4.7.	Principios éticos.....	45
V.	RESULTADOS.....	46
5.1.	Resultados.....	46
5.2.	Análisis de resultados.....	61
5.2.1.	Con respecto a Gestión.....	61
V.	CONCLUSIONES.....	65
	En relación objetivo general.....	65
	En relación objetivo específicos.....	65
	Gestión.....	65
	Liderazgo.....	65
	Aspectos Complementarios.....	66
I.	TÍTULO.....	66

II. INTRODUCCIÓN	66
III. ACTIVIDADES PROPUESTAS.....	67
DESCRIPCIÓN	67
3.1. Objetivos:.....	67
General.....	67
Específicos	67
IV. CUADRO RESUMEN.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Herramientas de Gestión Empresarial.....	46
Tabla 2: Gestión está enfocada al cliente.....	48
Tabla 3: Los colaboradores a su cargo lo ven como un líder	49
Tabla 4: Integra a todos los colaboradores al momento de dar	50
Tabla 5: Qué formas de motivar utiliza para que los empleados logren sus metas u objetivos	51
Tabla 6: La gestión de la gerencia enfocada en liderazgo.....	52
Tabla 7: Los líderes son importantes en gestión de la empresa	53
Tabla 8: Liderazgo que se reconoce en la gestión de la gerencia.....	54
Tabla 9: Que tipo de liderazgo influencia en el clima organizacional de la empresa.....	55
Tabla 10: Habilidades gerenciales que reconocen en la gestión del gerente de la empresa ...	56
Tabla 11: Se siente libre para hablar con los superiores sobre el trabajo	57
Tabla 12: Si tuviera la oportunidad de asumir una posición de liderazgo en cualquier ámbito, lo haría	58
Tabla 13: Ha recibido reconocimiento de parte de su jefe en el tiempo que.....	59
Tabla 14: Su supervisor le brinda la motivación necesaria para realizar con éxito su trabajo	60

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Herramientas de gestión empresarial, se vale usted para asegurar el logro de objetivos	47
Figura 2: Su gestión está enfocada completamente al cliente	48
Figura 3: Los colaboradores a su cargo lo ven como un líder	49
Figura 4: Integra a todos los colaboradores al momento de dar indicaciones para la mejora de servicios	50
Figura 5: Qué formas de motivar utiliza para que los empleados logren sus metas u objetivos	51
Figura 6: La gestión de la gerencia enfocada en liderazgo	52
Figura 7: Los líderes son importantes en gestión de la empresa.....	53
Figura 8: Liderazgo que se reconoce en la gestión de la gerencia.....	54
Figura 9 : Que tipo de liderazgo influencia en el clima organizacional de la empresa.....	55
Figura 10: Habilidades gerenciales que reconocen en la gestión del gerente de la empresa .	56
Figura 11: Se siente libre para hablar con los superiores sobre el trabajo	57
Figura 12: Si tuviera la oportunidad de asumir una posición de liderazgo en cualquier ámbito, lo haría	58
Figura 13 : Ha recibido reconocimiento de parte de su jefe en el tiempo.....	59
Figura 14: Su supervisor le brinda la motivación necesaria para realizar con éxito su trabajo	60

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los grandes sectores que mueve la dinámica de la economía de la nación es de la seguridad privada a través de ésta las empresas pueden invertir diversos servicios que satisfacen las necesidades de organizaciones en busca de protección de sus finanzas así como de sus locales. Existen 600 empresas de seguridad privada a nivel nacional y se calcula que este sector mueve alrededor de S/.3.000 millones al año, además, las mismas siguen buscando otros nichos de negocio para ampliar cobertura. Hoy en día el servicio que brinda la micro y pequeña empresa en seguridad permite el desarrollo de la ciudades y pueblos que buscan satisfacer sus necesidades protección interna y externa de sus organizaciones.

Según Organización internacional del Trabajo menciona que de los 10 millones de micro y pequeñas empresas que existen en América Latina y el Caribe tienen una “importancia crítica” para el futuro de la región pues generan la mayor parte del empleo, pero al mismo plantean un desafío estratégico para los países pues son los principales nichos de informalidad y baja productividad. El informe de OIT “Pequeñas empresas, grandes brechas” ofrece un panorama del empleo y los desafíos del trabajo decente de acuerdo a la estructura de las unidades productivas. Según las cifras contenidas en este documento, las MYPE son absolutamente mayoritarias en una región donde el total de empresas suma unos 11 millones, de las cuales, menos de un millón son empresas medianas y grandes.

El liderazgo es aun uno de los principales problemas de las empresas de nuestra región, cuando éstas realizan un análisis de su cultura organizacional, la cual, integra sus valores y costumbres organizacionales orientadas a lograr un buen clima organizacional, la gran mayoría encuentra que la falta de liderazgo continúa siendo una de sus principales debilidades.

Precisamente, para cubrir este vacío es importante desarrollar una efectiva gestión de liderazgo que nos permita lograr las metas y objetivos con un liderazgo moderno, orientado a contribuir con un mejor clima laboral dentro de sus organizaciones.

Hoy en día se considera un verdadero líder no es el que grita, presiona o atemoriza a sus colaboradores si no que aquel que sabe relacionarse que sonríe que sabe transmitir mensajes con un timbre de voz adecuado que trabaja mucho la empatía al mismo tiempo motiva al trabajador y realza sus cualidades y eleva su autoestima y guía para que logre sus meta no solo profesionales, si no personales es por ello la gran problemática del liderazgo en la región de Trujillo es encontrar el liderazgo adecuado para medir el desempeño laboral de sus colaboradores y a si logrará una imagen de posicionamiento en las empresas y elevar la productividad de los colaboradores.

La ciudad de Trujillo está creciendo y está siendo conformado por muchos micro y pequeñas empresas: así mismo la dirección regional de trabajo y promoción de empleo ha implantado mecanismo adecuados de coordinación, ejecución y supervisión de las políticas dictadas del sector en concordancia con la política de estado con los planes sectoriales y regionales, para apoyar a la micro y pequeña empresa que van a brindar trabajo a la población. En la ciudad de Trujillo existen micro y pequeñas empresas dedicadas a la seguridad privada, las cuales se constituyen en su mayoría como personas naturales.

La práctica de gestión de liderazgo en el distrito de Trujillo se enfoca en la realidad que las pequeñas y medianas empresas que tienen que sobrevivir en mercados globalizados y ambientes turbulentos donde se producen constantes cambios en la preferencia de los clientes, nuevos métodos de procesos de innovación son por esto que las empresas necesitan estructuras flexibles que se adapten a las demandas requeridas por dichos mercados.

Con el desarrollo del proyecto en el distrito de Trujillo se pretende contribuir a una mejor comprensión de la gestión de liderazgo de las micro y pequeñas empresas con su aplicación a nivel local, regional y nacional , para lo cual se ha considerado la deficiencia en la gestión de liderazgo en el tiempo que se ofrece el servicio a los clientes , por lo observado en las MYPES del distrito de Trujillo esta deficiencia influye en los ingresos por servicios prestados son muy importantes en las MYPES dado que es la única manera de ingresos que poseen. Se planteará la solución de satisfacer al cliente con lo cual diariamente nos repondrá un ingreso para la

MYPE. Como hemos visto anteriormente la importancia de la MYPE no solo es a nivel mundial, continental y/o nacional. Así mismo, el tema de gestión de liderazgo tiene la misma relevancia en la actualidad en el Perú, las micro y pequeñas empresas (MYPES) aportan, aproximadamente. El 40% Producto Bruto Interno (PBI) son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del País.

En la ciudad de Trujillo donde se desarrolló la investigación, existen micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de servicios de vigilancia privada que tiene una deficiencia en su gestión de liderazgo. Esto está dando como resultado la falta de productividad y más adelante el cierre de la empresa. Es por ello que se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión basada en liderazgo en las micro pequeñas empresas del sector servicios rubro de empresas de seguridad, en el Distrito de Trujillo 2017?

Para lo cual se plantea como objetivo general: Describir las principales características de gestión basada en liderazgo en las micro pequeñas empresas del sector servicios rubro empresas de seguridad, en el Distrito Trujillo 2017.

Como objetivos específicos tenemos tres que son: Describir las características de gestión en la micro pequeñas empresas del sector comercio, rubro empresas de seguridad, en el Distrito de Trujillo 2017. : Describir las características de gestión en la micro pequeñas empresas del sector comercio, rubro empresas de seguridad, en el Distrito de Trujillo 2017. Proponer un plan de mejora para el uso del liderazgo en la micro pequeñas de seguridad, en el Distrito de Trujillo 2017.

El presente trabajo de investigación se justifica porque permite demostrar que tanto la gestión bajo el enfoque de liderazgo puede facilitar tomar mejores decisiones con respecto a la administración y así pueda mejorar la atención de los clientes de las empresas de seguridad, la cual permitirá que las necesidades de las personas tengan satisfacción en la relación directa o indirecta con personal administrativo de la empresa. A la vez permitirá confirmar la teoría que sustenta la relación entre las variables de gestión y liderazgo, en el rubro de empresas y seguridad.

El análisis de resultados conclusiones y recomendaciones de la presente investigación servirán de utilidad para otros investigadores que realicen estudios similares o del mismo tema por el cual existe gran demanda del servicio de seguridad y a su vez desconfianza y quejas por parte del personal que laboran en dichas empresas, por lo que el desarrollo, de esta investigación se sentaron las bases para investigaciones futuras y sean tomadas en cuenta no solo por estas mypes sino por las demás pequeñas y mediana empresas en dicho distrito que genera expectativa de la gestión basada en el liderazgo que es muy necesario y genera beneficios para el distrito de Trujillo, se justifica de forma metodológica, debido a que la presente investigación se aplicara la metodología científica censaron fuentes primarias y secundarias para obtener los datos y así mismo utilizaremos como instrumento de recolección de la información a la encuesta y cuestionario.

A lo que se quiere llegar con esta investigación o estudio permitirá que las mypes del rubro seguridad privada en la provincia de Trujillo para que se pueda realizar una mejor conducción del liderazgo en el servicio de seguridad que le permita ser más competitiva, ampliando su cobertura en diferentes partes del Perú.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Kairuz (2004) en su tesis sobre *Documentación para la implantación de un sistema de gestión de calidad, en la empresa tecnologías integrales de seguridad de Colombia 2004*, cuyo objetivo general es estructurar la documentación necesaria para la implantación de gestión de un sistema de calidad en la empresa tecniseg, que le permita obtener la certificación con la norma ISO 9001:2000. Concluye que “los fenómenos de globalización han desencadenado una intensificación de la competitividad en todos los sectores de la economía. Ello significa que, cada vez más, los oferentes de bienes y servicios están obligados a mantener puesta su mirada en la gestión de calidad y en la mejora continua para ser elegidos por los clientes, esto explica la preocupación tan acentuada en el mundo entero por todo lo referente a la calidad y su implantación en los sistemas productivos.

La gestión de calidad es hoy un imperativo para cualquier empresa que aspire a mantenerse vigente en los mercados. Miles de empresas en el mundo entero dedican esfuerzos humanos y financieros para organizar, gestionar, asegurar, mantener y mejorar la calidad de sus procesos y productos. Esto se ve reflejado en el número de empresas que han alcanzado certificación a través de diferentes Normas. La certificación de calidad genera confianza entre el público, le confiere credibilidad y prestigio.

Existe una fuerte competencia en el mercado de las compañías de vigilancia, así como una normatividad estricta por parte del gobierno, lo cual las obliga a mantener control sobre sus procesos y una mejora continua en su atención a los clientes.

Dada la importancia del recurso humano en las empresas de vigilancia, el modelo de gestión humana se considera neurálgico para dar mayor valor a los sistemas de gestión de calidad que usualmente se aplican (p.89).

González (2017) en su tesis sobre *Detección del liderazgo como factor detonante de*

un buen clima organizacional en Educación Media Superior, cuyo objetivo general es determinar el estilo de liderazgo idóneo para la institución mediante la aplicación de un instrumento de investigación a fin de aportar una recomendación para mejorar el trabajo, teniendo como resultado. Del total de docentes encuestados en cuanto a las medidas de dispersión en la aplicación estadística tenemos que la moda se encuentra en el rango de 36 a 41 años en términos generales, son adultos jóvenes y adultos maduros. El menor corresponde a las edades de 18 a 23 años, siendo el grupo más joven. Con respecto al nivel jerárquico, el 82.14% son de nivel dos, es decir no tiene personal a su cargo, 17.86% si tiene personal a su cargo, son de nivel uno. En cuanto a la antigüedad en el empleo el 60.71% tiene de 5 a 9 años laborando, cabe aclarar que la escuela tiene 6 años de creación por lo que es joven y el 39.28% tiene hasta 4 años máximo de haberse integrado. Los profesores entrevistados muestran que les gusta trabajar en la escuela por las instalaciones y prestaciones, ya que es un empleo seguro, el cual quieren conservar, tienen gusto por su profesión; siendo idóneos con una correcta dirección, si el líder es el adecuado. Los resultados muestran una enorme inconformidad en los docentes. Ubicamos dos bloques, a saber, un grupo de maestros beneficiados por decisiones del director y otro que se siente excluido en la mayoría de los aspectos de la vida académica. Sin embargo, estos profesores manifiestan la disposición para colaborar, lo cual habla de la posibilidad de restablecer un buen clima laboral.

Otro punto relevante a mencionar es que los profesores entrevistados también muestran gusto de trabajar en la escuela por las instalaciones y prestaciones, es un empleo seguro, el cual quieren conservar, tienen gusto por su profesión; siendo idóneos con una correcta dirección, si el líder es el adecuado. La optimización del recurso humano parte de un buen liderazgo lo cual implica capacidad para saber resolver las diversas situaciones con apoyo de la organización y sus integrantes por medio de conocimiento y relaciones eficientes sin fracturas ni 40 preferencias. Por lo anterior se necesita capacitar y preparar a los directivos al ritmo de la modernidad, ya que no es suficiente la experiencia que conlleva su práctica en el proceso directivo – educativo. Actualmente se necesitan líderes con una actitud propositiva y participativa. Lo que es

más los mismos profesores encuestados hacen referencia a comportamientos poco propias de un líder como son la segregación, la transgiversación de la información y el ser prejuicioso. Esto conlleva a que el ambiente laboral se torne más hostil y poco productivo. Dado lo anterior, se puede observar que el clima laboral se ha visto afectado en el aspecto psicológico individual y organizacional.

Zhinin (2011) en su tesis sobre *Auditoria de gestión al talento humano del departamento de operaciones de la empresa L&M seguridad privada CIA. LTDA. De la ciudad de Riobamba, para evaluar el desempeño laboral por el periodo 2011*, cuyo objetivo general es: Realizar una Auditoria de Gestión al Talento Humano del departamento de operaciones de la empresa L&M Seguridad Privada Cia. Ltda de la ciudad de Riobamba, para evaluar el desempeño laboral por el periodo 2011. Concluye que:” mediante la aplicación de la evaluación del sistema de control interno se determinó que el departamento de operaciones no mantiene un control eficiente debido a que no proporciona un grado de seguridad razonable, basado en el análisis del funcionamiento de sus componentes en su conjunto.

Mediante la aplicación de pruebas de auditoría, suficientes y pertinentes en el departamento de operaciones, se determinaron los hallazgos que permitieron identificar las debilidades existentes.

Cahuancama (2011) en su tesis sobre *Liderazgo generacional y su impacto en el comportamiento en los colaboradores de la empresa Macroabastecimiento S.A. rubro retail*, cuyo objetivo general es: Identificar las motivaciones y lo que valoran los colaboradores de la generación Millennials en el rubro retail, teniendo como resultado: del total de empleados encuestados el 25.97% tiene como motivación trabajar en una empresa por la responsabilidad del progreso familiar. Otros de los móviles que refieren los encuestados son los beneficios sociales, referidos precisamente a la atención gratuita de salud y el sistema previsional representado por el 22.08%; así mismo el 20.78% refiere su motivación orientado al ahorro para continuar su educación. En el caso del 18.48% refiere que el móvil para permanecer en la empresa es determinante que exista un buen clima laboral; y por último el 11.69% representa la menor cantidad

de personas motivadas por la necesidad económica individual. Del total de empleados encuestados el 48.05% considera de gran valor que el supervisor o jefe le brinde retroalimentación sobre su desempeño; por otro lado, el 29.87% valora que el jefe le ayude a solucionar el problema conversando con ellos y motivándolos; sin embargo, el 22.08% indica que el jefe o supervisor solo le proporciona una amonestación escrita o verbal. Del total de empleados encuestados en la relación con el jefe directo el 45.45% respondió que un aspecto importante para mejorar la relación con su jefe es recibir mejor trato y comprensión, refiriéndose a una comunicación cercana, empatía y reconocimiento, el 35.06% considera importante que su jefe tenga un trato justo con el personal, y que muestre disposición para enseñar, por otro lado el 16.88% considera que el jefe les brinde mayor retroalimentación, lo que implica que los oriente hacia los aspectos que deben mejorar. Del total de empleados encuestados el 35.06% se desmotiva por las condiciones físicas del ambiente laboral; esto nos hace suponer que existe ciertas deficiencias en cuanto a la infraestructura del espacio físico de la empresa, el 25.97% atribuye su falta de motivación para seguir laborando a causas exógenas a la organización y por ende a la influencia del liderazgo que se tiene dentro de la organización, el 23.38% refiere que las actividades diarias o rutinarias son la causa de su falta de motivación para laborar, aquí podríamos inferir que dichas actividades no generan algún reto para este grupo de colaboradores, quienes en su mayoría pertenecen a la generación Millennials, por otro lado el 9.09% no se siente motivado trabajando con el jefe, a pesar de no ser un porcentaje representativo, esto lo podemos interpretar por la poca influencia positiva del estilo de liderazgo que existe en estos colaboradores, y el 6.49% considera que las relaciones interpersonales con sus compañeros son la principal fuente de su no motivación para laborar. Del total de los encuestados el 47.45% califica la gestión de su jefe como “Buena”, podemos interpretar este resultado con conductas del jefe direccionadas a sus colaboradores con el fin de cumplir con el rol que le corresponde; en cambio un 27.04% considera que es “muy buena” la gestión de su jefe, esto sugiere que se preocupa por las motivaciones y expectativas de sus colaboradores. Asimismo, un 19.39% lo califica como regular y un (12) 6.12% mala, aquí podemos observar que la percepción de la gestión es pobre, que no hay preocupación alguna por las expectativas de los colaboradores.

Del total de empleados encuestados el 40.31% considera que el jefe tiene buena comunicación, podemos inferir que el jefe brinda y pide información suficiente para que los objetivos se alcancen, sin embargo, el 27.04% considera que la comunicación no es suficientemente efectiva para desarrollar las actividades y alcanzar los objetivos; se limita a dar indicaciones y revisar las tareas, observamos también que el 25.51% percibe que el jefe se preocupa por mantener una comunicación fluida, constante y bidireccional, enfocándose no solo en el resultado sino también en cómo es que el colaborador llega a la meta. Pero también existe que el 7.14% de los colaboradores no percibe una comunicación de parte del jefe, sugiriendo que enfoca a desarrollar conductas propias de un líder autoritario.

Horna (2017) en su tesis sobre *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de artículos de ferretería, de la ciudad de Otuzco 2016*, cuyo objetivo general es: Determinar las características de gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de artículos de ferretería., de la ciudad de Otuzco 2016. Teniendo como resultado:

Del 100% de los encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 60% de los representantes legales de la Mediana y pequeña empresa son adultos de 40-49 años. Del 100% de los encuestados diremos lo siguiente: el 70 % de los representantes legales de la mediana y pequeña empresa son del sexo masculino. Del 100% de los encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 50% de los representantes legales de la mediana y pequeña empresa poseen grado de instrucción superior técnica; el 20% poseen grado de instrucción superior universitaria. Del 100% de los encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 50% de la mediana y pequeña empresa, posee hasta 5 años de creación.

La mayoría de empresas posee un trabajador permanente esto nos demuestra que son pequeñas y es congruente con lo anterior dado que son empresas nuevas. Del 100% de los encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 60% de las micro y pequeñas empresas no posee trabajadores eventuales. Del 100% de los encuestados podemos

visualizar lo siguiente: el 60% de las micro y pequeñas empresas se formó por emprendimiento; el 40% de las micro y pequeñas empresas se formó por falta de empleo. Del 100% de los encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 50% de las micro y pequeñas empresas si conoce sobre gestión de calidad. Del 100% de los encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 100% de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de artículos de ferretería de la ciudad de Otuzco 2016 si desea saber más sobre la gestión de calidad. Asimismo, las MYPES llegarán a conocer más sobre gestión de calidad si se someten aceptar cambios dados en el tiempo. Del 100% de los encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 80% de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de artículos de ferretería de la ciudad de Otuzco 2016 estaría de acuerdo en implantar la gestión de calidad.

Agreda (2011) en su tesis sobre *El liderazgo de los directivos y las relaciones Interpersonales de los colaboradores de la Empresa starbucks s.a ubicada en la real plaza de La ciudad de Trujillo en el 2014*, cuyo objetivo general es: Determinar la relación que existe entre el liderazgo de los directivos y las relaciones interpersonales de los colaboradores de la Empresa Starbucks S.A ubicada en el Real Plaza de la ciudad de Trujillo en el 2014.

Teniendo como resultado: Del total de los directivos encuestados el 50% consideran que a veces delegan responsabilidades a los trabajadores de la empresa Starbucks S.A., un 50% consideran que casi nunca. Del total de los directivos encuestados el 50% consideran que casi siempre ofrecen ayuda a sus colaboradores en la empresa Starbucks S.A., un 50% consideran que a veces. Del total de los directivos encuestados el 50% consideran que casi siempre trabaja en conjunto con sus colaboradores para alcanzar los objetivos comunes en la empresa Starbucks S.A., un 50% consideran que a veces. Del total de los directivos encuestados el 100% consideran que a veces dan oportunidades para que la gente ponga en prueba su talento en la empresa Starbucks S.A. Del total de los directivos encuestados el 100% consideran que a veces se potencia la confianza del personal en sus propias habilidades en la empresa Starbucks S.A. Del total de los directivos encuestados el 50% consideran que siempre da charlas a sus colaboradores en la empresa Starbucks S.A., un 50% consideran que a veces. Del total

de los directivos encuestados el 100% consideran que a veces se respetan las opiniones e ideas de los colaboradores de la empresa Starbucks S.A. Del total de los directivos encuestados el 50% consideran que casi siempre dan el mismo trato a todos los colaboradores de la empresa Starbucks S.A, un 50% consideran que a veces. Del total de los directivos encuestados el 50% consideran que casi siempre proporciona incentivo y recompensa a sus trabajadores en la empresa Starbucks S.A., un 50% considera que a veces. Del total de colaboradores encuestados el 40% consideran que casi siempre reciben ayuda de su jefe para el desempeño de su trabajo en la empresa Starbucks S.A., un 60% consideran que a veces. Del total de colaboradores encuestados el 40% consideran que casi siempre su jefe brinda confianza para lograr una buena relación en la empresa Starbucks S.A., un 60% consideran que a veces. Del total de colaboradores encuestados el 30% consideran que casi siempre tiene capacidad para influir en las acciones de su jefe en la empresa Starbucks S.A., un 70% consideran que a veces son considerados en la toma de decisiones.

2.2. Bases teóricas

Gestión

Según Hernandez. (2011) en su obra “Fundamentos de gestión empresarial” analiza la adecuada Gestión y administración de organismos sociales productivos bajo un entorno altamente voluble:

Según la Real Academia Española, proviene del verbo gestionar: “hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. Por su parte, la administración como ciencia o técnica se centra en el diseño de las estructuras, procedimientos y sistemas de información para planear, organizar, dirigir y controlar. En pocas palabras, la gestión es el software y la administración es el hardware de un organismo social productivo. La gestión o gerencia según el autor menciona que es un proceso intelectual y permanente que le permite a una persona preparada con habilidades, competencias laborales y gerenciales, guiar un organismo social productivo a las circunstancias del entorno altamente cambiante en el que operan los

organismos sociales productivos, dirigiéndolos por medio de una serie de políticas y estrategias de largo plazo. Así, el gerente gestor debe comprender el entorno y la misión o función de la empresa en la satisfacción de necesidades y en la cadena productiva, y a su vez tener la capacidad administrativa de definir objetivos claros, organizacionales, así como las estructuras, sistemas de información, procedimientos de operación y controles para evaluar el desempeño, y motivar a los agentes internos y externos para que logren sus resultados deseados. Así, la gestión es definida como el proceso intelectual que permite a un individuo diseñar y ejecutar las directrices y procesos estratégicos y tácticos de una unidad productiva, mediante la comprensión, conceptualización y conocimiento de la esencia de su quehacer, y al mismo tiempo coordinar los recursos para alcanzar sus propósitos u objetivos.

Enseguida analizaremos los elementos de la definición anterior.

La gestión es un proceso intelectual involucra actividades de reflexión, pensamiento crítico y análisis ante las circunstancias cambiantes del entorno en que se desenvuelven los organismos sociales productivos. La gestión debe ser creativa, es decir, original para obtener la preferencia de los consumidores; La creatividad aplicada a los productos y procesos es fundamental en mercados muy competitivos a fin de satisfacer a clientes y mercados cada vez más exigentes.

Según Joseph A. Schumpeter (2009), manifiesta que la innovación es necesaria para que la economía se dinamice. Para él, existe paralización de una economía cuando no hay innovación, considerando en ella el motor el crecimiento económico.

La gestión establece directrices estratégicas en tanto fija los elementos constantes que permiten adaptar la empresa a las circunstancias cambiantes sin perder su rumbo, destino final y esencia. La gestión debe ser táctica, es decir, debe generar la comprensión y conciencia de todos los elementos humanos de la organización; esto incluye definir la forma y el momento de la acción. La gestión se encarga de la coordinación y aprovechamiento de los recursos (capitales) económico, humano, tecnológico, social, etc., de la empresa, Esto implica el alineamiento de cada recurso

en la misma dirección y con propósitos comunes, sin conflictos por visiones divergentes. De ahí que la gestión implique la generación de una visión compartida y motivadora de la acción. La gestión y la administración guardan una relación estrecha. La gestión, por un lado, implica conocer el entorno, conceptualizarlo y generar las directrices estratégicas; a su vez, se requiere que la administración contribuya a la organización interna. Esta conjunción de gestión y administración permite que los organismos sociales productivos aprovechen sus recursos con eficiencia y logren sus objetivos con eficacia.

Según el autor menciona que el conocimiento de una empresa es su tecnología aplicada a las políticas, sistemas, procedimientos y estructuras que la soportan, de manera que refleje su “saber hacer”, de la misma manera, su capacidad competitiva original. El conocimiento no debe ser información almacenada, sino la se debe comprenderlo y utilizarlo en la obtención de los objetivos de una empresa.

Al respecto Peter Drucker (2012), expresó que “el conocimiento es el negocio de los negocios, y por tanto, la gestión de una empresa en realidad debe denominarse gestión del conocimiento”. Para él, la gestión del conocimiento tiene por objetivo expresar, en un sistema administrativo, informático y de negocios, todo lo que es valioso para la empresa, sus productos, clientes y proveedores, en el cual, se puedan desarrollar y fundamentar sus principales decisiones, planes y estrategias.

Desde un punto de vista empresarial, los periodos productivos han sido:

- El descubrimiento de la agricultura.
- La iniciativa de los métodos industriales con base en el trabajo manual organizado.
- La época del conocimiento, en la cual, las personas en una organización apoyan con su actividad intelectual al logro de sus objetivos.

La técnica en la gestión administrativa es según el autor: poner en práctica el conocimiento mediante un método para producir un bien o servicio. De esta definición

se concluye que la ciencia y la técnica no son excluyentes, sino complementarias. El conocimiento de las causas de los fenómenos no implica su manipulación, por lo que debe desarrollarse un procedimiento práctico para lograrlo. La técnica demanda mucha práctica.

EL arte en la gestión administrativa es la creación de soluciones innovadoras a problemas de la realidad en una ciencia o técnica.

El gerente gestor debe desarrollar habilidades conceptuales para solucionar problemas en forma diferente, es decir, de manera innovadora y creativa, con el establecimiento de nuevas formas. La gestión requiere mucha imaginación, obviamente, nutrida por un fundamento técnico, práctico y teórico, porque los problemas en la práctica siempre son diferentes.

Quien ejerce una profesión u ocupa un puesto en un organismo social productivo-empresa debe poseer competencias laborales para ejercer o actual, por lo que un gestor o gerente con experiencia, listo para trabajar, requiere adquirir competencias laborales o gerenciales durante su formación o su experiencia. El autor menciona que las capacidades laborales son aquellas que miden en términos de desempeño en un determinado contexto laboral y reflejo los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de buena calidad.

Con base en la definición de la OIT, una competencia laboral es: La capacidad productiva para obtener un resultado exigido.

Una competencia consta de tres elementos:

- Saber hacer
- Querer hacer
- Poder

Las empresas establecen niveles de autoridad y responsabilidad denominadas jerarquías. La administración se ejerce por medio de niveles gerenciales que varían

según la capacidad otorgada o delegada al gerente en relación con su jerarquía organizacional.

La alta dirección tiene a su cargo el logro de los objetivos y resultados establecidos por los fundadores, tiene la función de la toma de decisiones con base en la misión y objetivos de la empresa, en congruencia con las políticas, recursos de la organización.

La gerencia media lo constituye el staff directivo, que son ejecutivos eficaces de las diferentes áreas clave de la empresa. Por lo general, son profesionales competentes, formados en sistemas de educación superior y con experiencia práctica. Su función es ejecutar las decisiones estratégicas de la alta dirección, observando el cumplimiento de objetivos y políticas conforme a los presupuestos autorizados.

El nivel operativo se ubica en la base de la organización, encontramos en ellas a los supervisores y empleados que dan la cara a los clientes, su trabajo consiste en aplicar los procedimientos mediante políticas, normas y calidad. Los resultados de este nivel se evalúan por la eficiencia y el cumplimiento de metas respecto de los recursos asignados.

Es importante reconocer que hoy en día el nivel operativo tiene más capacidades, por esto es necesario que los supervisores de nivel operativo y mando medio permitan que los operarios analicen los problemas y generen sugerencias para mejorar la calidad de los procesos, siempre y cuando sean pertinentes y los autorice la empresa.

Las capacidades del gerente están establecidas por el tamaño y recursos de la empresa, así como, por el nivel jerárquico que ocupa en ella un experto en gestión empresarial. A continuación, se señalan las principales competencias de un gestor o gerente empresarial:

- a. Comprender y conceptualizar el contexto local y global en donde actúa la organización y su función en términos de sus productos y servicios, y de la satisfacción de las necesidades de clientes primarios y secundarios.
- b. Definir en términos económicos el valor del mercado en donde actúa la empresa.

- Describir la capacidad económica, productiva y proporcional de los participantes y competidores del mercado en que participa la empresa.
 - Describir la composición de los consumidores en términos de segmentos, el valor económico de cada uno y sus formas de adquirirlos.
 - Describir a los principales proveedores y su capacidad de producción.
 - Describir la capacidad de producción y distribución de la empresa para facilitar la alineación de producción y distribución respecto de la capacidad de sus proveedores y distribuidores.
 - Describir la cadena productiva en que opera la empresa, así como los valores agregados de cada parte y el papel de la empresa en dicha cadena, así como las partes interesadas en su desarrollo.
 - Definir el nivel de competitividad de la empresa en el mercado en que opera, así como su rentabilidad en relación con los recursos utilizados.
- c. Ser competente y hábil para operar estructuras organizacionales o diseñarlas conforme a las estrategias, visión y misión de la empresa, según el siguiente axioma: “la estrategia determina la estructura organizacional y de los procesos productivos, y no a la inversa”
- d. Conceptualizar y definir las problemáticas externas en términos de fuerzas y oportunidades presentes y futuras para diseñar estrategias competitivas que permitan a la empresa un correcto desenvolvimiento.
- e. Analizar y sintetizar la problemática interna de la organización en términos de debilidades y amenazas para definir programas tendientes a generar la eficiencia, la eficacia y la efectividad que requiere la competitividad de la empresa y su desarrollo de mediano y largo plazos.
- f. Estar al tanto de la capacidad tecnológica en el ramo de la industria en que opera

la empresa, mantenerse actualizado sobre los avances continuos en la materia, y fomentar la innovación y el desarrollo internos.

- g. Conocer el nivel de productividad de su planta en la relación con sus recursos y el nivel de sus competidores. La productividad debe medirse en la razón del capital invertido, la tecnología aplicada, procesos productivos, y distributivos.
- h. Contar con la capacidad para motivar al staff directivo a su cargo, con la capacidad técnica y moral que le genere el liderazgo que obtiene por los resultados de su gestión.
- i. Contar con la capacidad para administrar el tiempo y recursos económicos mediante el establecimiento de prioridades y delegación de responsabilidades, sin perder el control de los objetivos encomendados.
- j. Contar con la capacidad para analizar y sintetizar problemas, y establecer alternativas de solución sin olvidar su impacto económico y social.
- k. Contar con la capacidad para tomar decisiones oportunas sin perder de vista los objetivos, la visión y las estrategias de desarrollo de la empresa.
- l. Desarrollar proyectos de inversión sustentables dentro de los marcos de responsabilidad social, locales y globales para establecer nuevas oportunidades de negocios. Dominguez.P (2006) sobre “Introducción a la Gestión empresarial” analiza:

Etimología de la Administración

Podemos decir que la función de la administración se entiende como cumplir una función bajo el mando de otra persona, el cual dará un servicio al cumplimiento de una orden o tarea, en ese sentido la administración como subordinado es la que va a coordinar. Los medios para desarrollar un bien común ante una empresa o un equipo de trabajo con el mismo objetivo.

La doctrina de la administración.

Evolución del procedimiento administrativo de las operaciones existen muchas opiniones de autores que han dado distintos resultados. La gran mayoría han logrado desarrollar temas y técnicas con enfoques para gestión administrativa del trabajo y uno de los más destacados es Henry Fayol, quien fue considerado como el “Padre de la Teoría Administrativa Moderna”, fue el que dividió las actividades administrativas en 6 grupos: Técnicas, Comerciales, Financieras de seguridad, contables y administrativas y en donde dio más énfasis de enseñanza de la administración, temas referentes a la autoridad y responsabilidad, unidad de mando, la cadena jerárquica y el espíritu del cuerpo.

En la Gestión administrativa o funcional de la gerencia, surgió a principios del siglo XXI, cuya dirección y gestión empresarial se consideró como un proceso continuo que abarca las funciones de planificar, organizar y controlar de parte de la gerencia.

- La Planeación. Abarca todas las actividades que generan un curso en acción por lo que nos guían y nos orienta en la toma de decisiones de los Gerentes a corto y largo plazo.
- La organización, son actividades que dan origen a la estructura de tareas y niveles con responsabilidad en el ámbito empresarial.
- El control. Se refiere aquellas diligencias que nos va a permitir lograr el desempeño total de una organización según el procedimiento implantado inicialmente.

Liderazgo

Según Bonifaz. (2012) en su obra sobre liderazgo empresarial analiza los diferentes enfoques sobre el liderazgo:

Teorías de los rasgos

Los rasgos son características que distinguen a las personas y la personalidad es una combinación de rasgos de definen el comportamiento de un individuo.

Las teorías de los rasgos de liderazgo se refieren a los estudios que se realizaron (y que

aún siguen en proceso) sobre las principales características de los líderes; destacan las físicas, sociales, de personalidad, así como los aspectos esenciales sobre la forma de trabajar. De acuerdo con estas aportaciones, es común que los líderes posean rasgos físicos como una estatura significativa y mirada imponente; entre los rasgos sociales destacan la diplomacia, estudios, ímpetu y seguridad; los atributos de personalidad están representados por cierto grado de madurez, la iniciativa y aceptación de la responsabilidad.

Lo más importante de estas investigaciones son los rasgos similares que han encontrado en los líderes eficaces, los cuales se explican a continuación:

Dominio. Los buenos líderes quieren ser directivos y asumir grandes responsabilidades, pero no intimidan a las personas que están bajo su mando; trabajan para desarrollar y disfrutar las habilidades de su equipo y en el proceso hacen crecer al resto de las personas.

Gran energía Los líderes excelentes son entusiastas, nunca se cansan y trabajan demasiado para lograr sus objetivos y enfrentar las adversidades que se presenten.

Confianza en sí mismos. Los líderes usan su autoconfianza como indicador de la eficacia, no dudan en que se pueden resolver cualquier problema. Las personas a su cargo no los ven como arrogantes; al contrario. Los admiran por su capacidad.

- **Locus de control.** El verdadero líder no cree en la mala suerte, confía en su conocimiento, destreza, astucia y habilidad para el logro de los objetivos.
- **Estabilidad.** Los líderes conocen sus debilidades y fortalezas, por lo que están orientados a mejorar las cosas y no ponerse a la defensiva. Siempre procuran no desequilibrarse emocionalmente.
- **Integridad.** Los buenos líderes se orientan hacia la práctica de la honestidad y la ética. Para sus seguidores, son un ejemplo de rectitud y valores.
- **Inteligencia.** Los líderes tienen un coeficiente intelectual arriba del promedio y

obtienen grados académicos; pero ya no sólo se considera este tipo de inteligencia relevante, sino también lo que se denomina inteligencia emocional. Se dice que el primer factor consigue el empleo y el segundo, ascensos.

- Flexibilidad. El líder siempre se podrá adaptar a cualquier cambio situacional y se mantiene a la vanguardia de lo que sucede en el mundo.
- Sensibilidad. El líder excelente se preocupa por lo que les sucede a las personas y por el crecimiento de ellas en lo profesional; antepone los intereses de los demás al suyo propio. Obtiene, a cambio obediencia y lealtad indiscutibles.

Teorías conductuales

Este grupo de teorías tiene como característica principal establecer la diferencia de comportamiento entre quienes son líderes y quienes sólo son jefes o gerentes.

- a) Los estudios de la Universidad de Ohio hacen referencia a que los líderes orientan a las personas; respecto a la actitud que demuestran y su forma de trabajar; tal dirección logra contribuir al trabajo diario, además de que ayuda a tomar en cuenta la confianza, respeto y empatía.
- b) Rejilla o Grid gerencial. Este estilo clasifica a los líderes de acuerdo con la forma en que demuestran su mayor preocupación; algunos tienen mayor interés por la gente y otros por la producción.
- c) Teoría XY. Clasifica a los líderes de acuerdo con su nivel de cooperación y compromiso.
- d) Los estudios de la Universidad de Michigan marcan estilos de acuerdo con la orientación, que puede ser hacia los empleados o a la producción, Estos trabajos son similares a los que ofrecen los investigadores sobre la rejilla o Grid gerencial.
- e) Estudios de Escandinavia. Los resultados indican de los estudiosos de las universidades de los países escandinavos indican que los líderes relacionados con el mejor desempeño están orientados al desarrollo; es decir; a una mejor

preparación y adquisición de nuevos conocimientos; buscan nuevas ideas, generan grandes cambios y valoran también la experimentación.

Este grupo de teorías no ha tenido mucho éxito, entre los lectores porque no toma en cuenta los factores circunstanciales o sucesos que se puedan llegar a generar; por ejemplo, cómo debe actuar el líder de acuerdo con el carácter y estudio de las personas, los problemas que se presenten en la organización y hasta el entorno de la empresa con el que constantemente se interactúa; es decir; la relación con proveedores, clientes, gobierno, asociaciones, entre otros. Dichas líneas teóricas sólo hacen referencia a la conducta individual del líder; no a la forma en que esa conducta se orienta a su relación con otras personas y organizaciones.

Teorías de la contingencia y situacional

La contingencia básicamente es un riesgo, por lo que la conducta del líder, de acuerdo con estas teorías, depende de los subordinados, de las tareas y de las variables del grupo. Dentro de estas teorías se encuentran:

- a) Teoría de contingencia de Fiedler. En ella se explica que la conducta del líder depende de la situación favorable o desfavorable que presenten los subordinados. Propone tres dimensiones: las relaciones del líder, la estructura de la tarea y el poder del puesto.

Los líderes que conservan buenas relaciones con los empleados, tienen una mayor influencia sobre ellos. Asimismo, cuanto más estructurado esté el trabajo, más favorable será la situación y no presentará ningún problema. Por último, según estos presupuestos el líder con poder por posición ejerce mucha influencia sobre sus seguidores: cuanto mayor sea el poder que tenga, más favorable será la situación.

- b) Teoría situacional de Hersey y Blanchard. En este caso los niveles de conducta que tenga el líder al estar dirigiendo una organización, dependen de los niveles de disposición de los subordinados, quienes aceptarán o rechazarán al líder independientemente del comportamiento que éste posea. En este caso se toma en cuenta el grado de madurez del grupo, que puede entenderse según dos criterios, que

son:

- Cuando los colaboradores no están dispuestos a asumir su propia responsabilidad.
- Cuando los miembros están dispuestos a asumir su propia responsabilidad, pero no se sienten con las habilidades necesarias.
- Cuando los trabajadores están dispuestos a llevar a cabo sus actividades, pero no quieren hacer lo que el líder desea.
- Los subordinados se encuentran con una mayor disposición y se sienten lo suficientemente preparados para hacer la tarea encomendada.

La conducta del líder estará de acuerdo a estos grados de madurez de sus colaboradores, en ciertas situaciones será un apoyador, o una persona más participativa y en otras ocasiones será todo un directivo.

Las teorías situacionales y de contingencia son similares, la única diferencia es que las primeras se enfocan más en el comportamiento que el líder debe utilizar de acuerdo a la conducta que se presente su equipo de trabajo, mientras que las segundas son más completas que presente su equipo de trabajo, mientras que las segundas son más completas porque independientemente de que influyan factores de riesgo (por ejemplo. Problemas personales de los empleados, un desastre natural, o una nueva ley) la conducción de un líder incluye también variables situaciones, con fundamento en el comportamiento de los subordinados y las actividades que estos realizan.

Teoría del intercambio entre líder y miembros

Esta teoría divide a los subordinados en dos grupos, de acuerdo con las recompensas que reciben por parte del líder. Por un lado, existe un grupo interno con el cual el líder fomenta una gran relación: los empleados a su cargo bajo esquemas de confianza y atención; a ellos los hace gozar de grandes privilegios. Este equipo se desempeña de manera; a ellos los hace gozar de grandes privilegios. Este equipo se desempeña de manera más eficiente con menor rotación y mayor satisfacción. Por otra parte, se puede

llegar a constituir un grupo externo que obtiene menos atención y recompensas por parte del líder; las relaciones con él están basados mucho más en la autoridad formal, ya que es un núcleo que se desempeña con menor grado de eficiencia, por lo que sus calificaciones son más bajas que el primer conjunto. Como se observa, la teoría indica una diferenciación por parte del líder con base en el desempeño de los subordinados.

Teoría de la trayectoria meta

Esta teoría, propuesta por Robert House, sostiene que el líder es responsable de la motivación de los trabajadores para el logro de objetivos, por lo que se convierte en una guía y apoyo para ellos. Toma en cuenta las esperanzas y los sueños de la gente, así como las posibilidades que ofrece la organización para que estos anhelos se logren. Ayuda a determinar el estilo de liderazgo conveniente (los cuales pueden ser: el directivo, de apoyo, participativo y orientado al logro). Su iniciativa maximiza el desempeño y la satisfacción en el trabajo. En pocas palabras, esta teoría afirma que el líder es el encargado de apoyar y guiar a los trabajadores al cumplimiento de sus sueños; les indica la ruta a seguir para lograr sus objetivos y los motiva a dar resultados.

Modelo de participación del líder

Modelo desarrollado por Víctor Vroom y Phillip Yetton, relaciona el comportamiento y participación del líder en la toma de decisiones. Se trata de un árbol de decisión, ya que hace posible elegir, entre cuatro estilos de liderazgo:

- Decisorio. Corresponde con los dirigentes que toman la decisión sobre algún problema y lo dan a conocer entre los seguidores.
- Consulta individual. El líder da a conocer a sus empleados, de modo individual, el problema; obtiene información y sugerencias.
- Consulta al grupo. En una reunión grupal, el líder da a conocer el problema escucha soluciones y luego toma la decisión. Facilitador. En este caso, el líder toma a decisión bajo consenso, sin llegar a imponer sus propias ideas.

- Delegador. El líder deja que el grupo sea quien tome la decisión, únicamente interviene respondiendo preguntas y proporcionando los recursos necesarios.

Para determinar cuál de todos estos estilos es el correcto y poder aplicarlo, es necesario tomar en cuenta la importancia de la decisión, del compromiso, la pericia del líder, la probabilidad del compromiso por parte de los trabajadores, su apoyo a los objetivos empresariales; así como su pericia y competencia.

Según Robins .S (2012) en su obra Administración, analiza Temas De Liderazgo En El Siglo XXI .Para la mayoría de los líderes, es poco probable que en el ambiente actual deban ser eficaces en circunstancias tan dramáticas y traumáticas. Sin embargo, los líderes del siglo XXI sí enfrentan algunos aspectos de liderazgo importantes. En esta sección examinaremos algunos de ellos, como la capacidad de liderazgo el cultivo de la confianza, el liderazgo moral, el liderazgo en línea, el empowerment, a los empleados, el liderazgo multicultural, las diferencias sexuales en el liderazgo, el ocaso del líder heroico y cómo ser un líder eficaz.

Capacidad de liderazgo

¿De dónde obtienen los líderes su poder? Es decir, ¿su capacidad para influir en las acciones o decisiones laborales? Se han identificado cinco fuentes de poder del líder: legítimo, coercitivo, de recompensa, experto y referente.

El poder legítimo y la autoridad son lo mismo. El poder legítimo representa el poder que tiene un líder debido a su posición en la organización. Las personas en puestos de autoridad es muy probable que también tengan poder de recompensa y coercitivo, pero el poder legítimo es más amplio que el poder para ejercer coerción y recompensar.

El poder coercitivo es el poder que tiene un líder debido a su capacidad de castigar o controlar. Los seguidores reaccionan a este poder con temor a los resultados negativos que podrían ocurrir si no cumplieran una orden. Como gerente, usted comúnmente tiene cierto poder coercitivo, como poder suspender o degradar a los empleados o asignarles trabajo que consideren desagradable o indeseable.

El poder de recompensa es el poder para otorgar beneficios o recompensas positivas. Estas recompensas pueden ser cualquier cosa que la persona valora. En un contexto organizacional, las recompensas podrían incluir dinero, reconocimientos favorables al desempeño, promociones, asignaciones laborales interesantes, colegas amistosos y cambios a trabajos o territorios de ventas preferidos.

El poder experto es una influencia que se basa en la destreza, las habilidades especiales o el conocimiento. Conforme los trabajos se vuelven más especializados, los gerentes se han vuelto cada vez más dependientes de personal “experto” para lograr los objetivos de la organización. Si un empleado posee habilidades, conocimientos o destrezas que son decisivos para la operación de un grupo de trabajo, aumenta el poder experto de esa persona.

El poder referente es el poder que surge debido a los recursos deseables de una persona o sus características personales. Si yo lo admiro y me identifico con usted puede ejercer poder sobre mí porque yo deseo agradarlo. El poder referente se desarrolla debido a la admiración a otra persona y al deseo de ser como ella.

III. HIPÓTESIS

Por tratarse de un trabajo de tipo descriptivo de corte transversal y nivel de investigación cuantitativa, según los autores Hernández, Fernández y Baptista, (2010) no requiere incluir hipótesis pues se trata de una investigación es descriptiva, que consiste en caracterizar un hecho, un fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento, además mide y recoge la información de manera independiente (p.108).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación se refiere a la manera práctica y concreta de responder las preguntas de investigación para alcanzar los objetivos señalados.

El diseño que se utilizó en esta investigación fue **no experimental**.

➡ M O

Donde:

M= muestra conformada por los colaboradores de la MYPE y sus clientes potenciales encuestados.

O= observaciones de las variables: gestión y liderazgo.

Es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

4.1.1. Tipo y Nivel de la Investigación.

El tipo de investigación fue **descriptivo**, debido a que solo se ha limitado a describir, así mismo también es **trasversal**, debido a que todas las variables son medidas en una sola ocasión.

El nivel de investigación fue **cuantitativo**, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

4.2. Población y muestra

4.2.1 Población

La población está formada por las veinte “20” micro y pequeñas empresas dedicadas

ala rubro de la seguridad, ubicadas en el distrito de Trujillo, año 2017.

4.2.2 Muestra

Para nuestra investigación no se considerò una muestra probabilística debido a que se trabajo con toda la población es decir con la 20 MYPES dedicadas al rubro de brindar seguridad, Distrito Trujillo 2017, las cuales, cumplían con todos los requisitos de formalidad y cuentan con Licencia Municipal de Funcionamiento.

Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectò datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población

4.3. Definición y operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
GESTIÓN	Proceso intelectual, creativo y permanente que le permite a un individuo, preparado con habilidades y competencias laborales y gerenciales, conducir un organismo social productivo a las circunstancias del entorno altamente cambiante en el que operan los organismos sociales productivos (empresas), guiándolo y adaptándolo por medio de una serie de políticas y estrategias de largo plazo. Rodríguez (2011)	Planificación	- Misión - Objetivos - Herramientas de gestión empresarial. - Estrategía.	Nominal
		Dirección	- Comunicación - Liderazgo - Motivación	Nominal
		Control	- Preventivo - Correctivo	Nominal
		Organización	- Delegación de poder. - Autoridad. - Clima organizacional - Integración de personal.	Nominal

LIDERAZGO	Es el correcto ejercicio del mando, que se traduce en satisfacción del grupo de trabajo y de la empresa por haber cumplido con los objetivos encomendados. El líder es el motor de la actividad que se ejerce desde el vértice del mando, inspirando y estimulando al grupo para cumplir con el trabajo encomendado. Viveros (2003)	Estilo De Lider	-Carismático -Autocrático -Democrático -liberal -Transaccional	Nominal
		Clima Organizacional	- Satisfacción de los empleados. -Estructura -Identidad -Libertad -Reconocimiento	Nominal
		Poder	Coercitivo Recompensa -Experto -Referente -legitimo	Nominal
		Capacidad De Inspirar	-Habilidades humanas -Habilidades técnicas -Habilidades diseño	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La Técnica que se empleò es la encuesta aplicada a los representantes legales de las 20 MYPES con la finalidad de obtener información de la organización y, con èsta desarrollar nuestro estudio de investigación.

El instrumento que se utilizo es el cuestionario integrado por 16 preguntas cerradas solicitando para ello veracidad en las respuestas.

4.5. Plan de análisis.

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva y para la tabulación de los datos se tuvo como soporte el programa Excel. Los resultados se presentan en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, así como figuras estadísticas.

4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Metodología
Gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios rubro empresas de seguridad, Distrito Trujillo 2017 y propuesta de mejora	¿Cuáles son las principales características de la gestión de liderazgo en las micro pequeñas empresas del sector servicios rubro empresas de seguridad, en el Distrito Trujillo 2017?	¿Describir las principales características de gestión de liderazgo en las micro pequeñas empresas del sector servicios rubro empresas de seguridad, en el Distrito Trujillo 2017?	<p>Describir las características de gestión en las micro pequeñas empresas del sector comercio, rubro empresas de seguridad, en el Distrito Trujillo 2017</p> <p>Describir las características de liderazgo en las micro pequeñas empresas del sector comercio, rubro empresas de seguridad, en el Distrito Trujillo 2017</p> <p>Proponer un plan de mejora para el uso del liderazgo en la micro pequeñas de seguridad, en el Distrito Trujillo 2017.</p>	<p>1.- Gestión</p> <p>2.- Liderazgo</p>	<p>No experimental</p> <p>La investigación es no experimental porque, se realizó sin manipular deliberadamente variables. Lo que hizo es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.</p> <p>Transversal</p> <p>La investigación es corte transversal porque, los datos fueron estudiados con el fin de medir resultado en las MYPES dedicadas seguridad, en el distrito Trujillo 2017, a través de un cuestionario de 16 preguntas y una población de 20 micro empresas.</p>

4.7. Principios éticos

Este estudio se desarrolló conforme a los siguientes criterios:

- **Principio de confiabilidad de la información.** - Se ha considerado este principio en la medida que el cuestionario fue elaborado de manera anónima para evitar un mal uso de la información y así no perjudicar a los representantes legales respetando la confidencialidad de la información la cual ha sido utilizado para fines académicos.
- **Principio de autonomía.** - Cada persona (adulto) posee el derecho irrenunciable a determinar y conducir su vida plena y auto determinada. Este principio lo hemos usado dado que somos autónomos y nadie influyo sobre la tesis.
- **Principio de solidaridad.** - Esta condición del hombre que nace, vive, y se desarrolla en sociedad le da también un sentido de finalidad: el hombre está orientado de forma inmediata al servicio de los demás. Se ha empleado este principio porque contribuimos al bien común.
- **Principio de Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto objetivo específico 1:

1. ¿De qué herramientas de gestión empresarial se vale usted para asegurar el logro de objetivos?

Tabla 1: Herramientas de Gestión Empresarial

Alternativa	Nº Encuestados	%
Benchmarking	3	15
Reingeniería	3	15
Calidad Total	2	10
Empowerment	3	15
Outsourcing	0	0
El downsizing	0	0
N. A	9	45
Total	20	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Elaboración: Propia

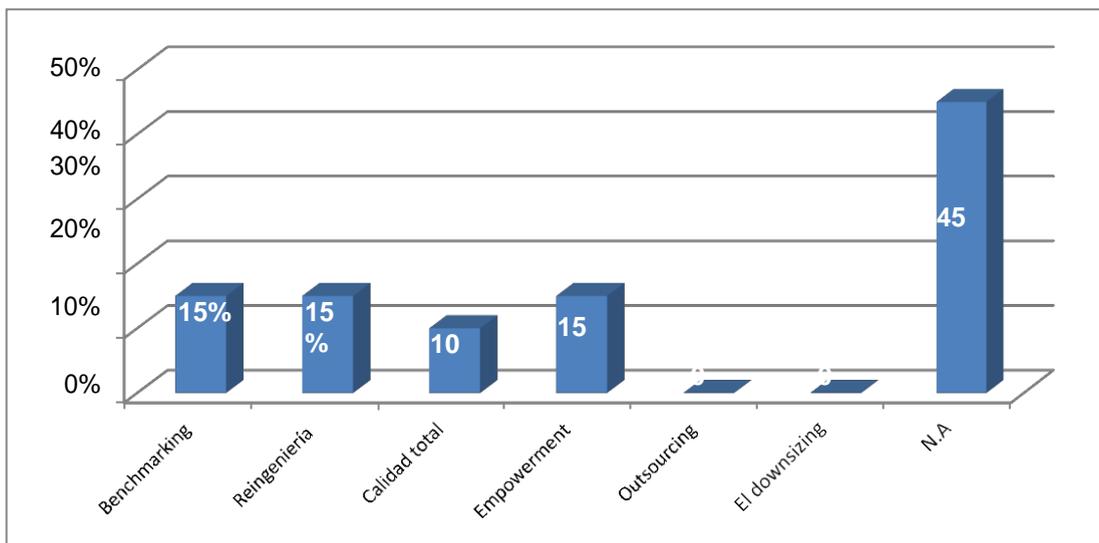


Figura 1: Herramientas de gestión empresarial, se vale usted para asegurar el logro de objetivos

Fuente: Tabla 1

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del 100% de los gerentes encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 45% menciona que no conoce Herramientas de Gestión Empresarial para valerse el logro de objetivos, seguidos de un 15 % que, si conoce de Benchmarking, Reingeniería y Empowerment.

2. ¿Cree usted que su gestión está enfocada completamente al cliente?

Tabla 2: Gestión está enfocada al cliente

Alternativa	Nº Encuestados	%
Si	15	75
No	5	25
Total	20	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Elaboración: Propia

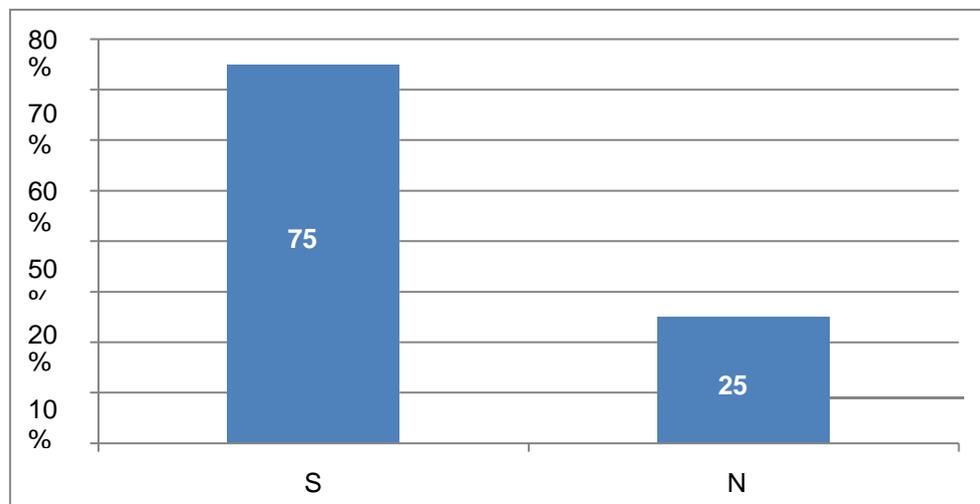


Figura 2: Su gestión está enfocada completamente al cliente

Fuente: Tabla 2

Elaboración: Propia

Del 100% de los gerentes encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 75% menciona que su gestión SI está enfocada completamente al cliente y un 25% NO se enfoca a los clientes.

3. ¿Considera que los colaboradores a su cargo lo ven como un líder?

Tabla 3: Los colaboradores a su cargo lo ven como un líder

Alternativa	Nº Encuestados	%
Si	14	70
No	6	30
Total	20	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Elaboración: Propia

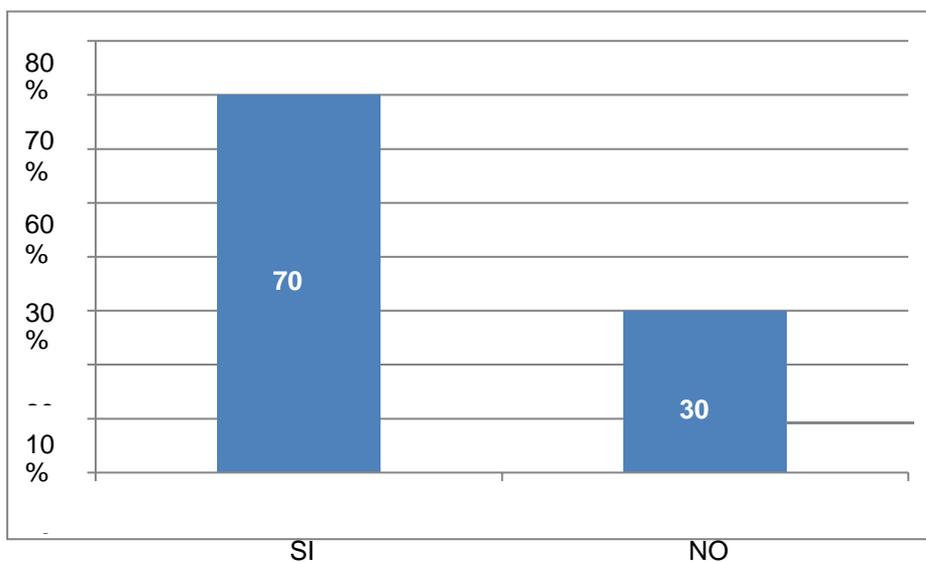


Figura 3: Los colaboradores a su cargo lo ven como un líder

Fuente: Tabla 3

Elaboración: Propia

Del 100% de los gerentes encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 70% menciona que sus colaboradores SI lo ven como un líder y un 30% NO lo ven como líder.

4. ¿Integra a todos los colaboradores al momento de dar indicaciones para la mejora de servicios?

Tabla 4: Integra a todos los colaboradores al momento de dar indicaciones para la mejora de servicios

Alternativa	Nº Encuestados	%
Siempre	1	5
Casi siempre	6	30
Algunas veces	9	45
Nunca	4	20
Total	20	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Elaboración: Propia

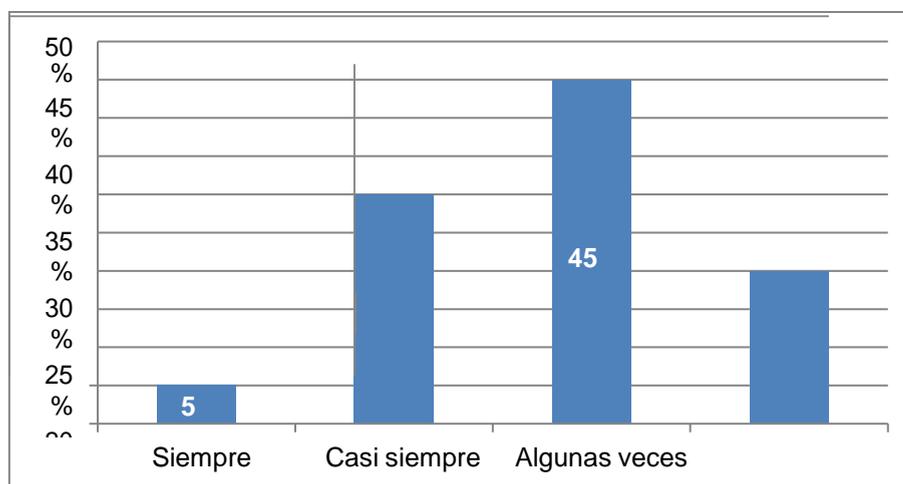


Figura 4: Integra a todos los colaboradores al momento de dar indicaciones para la mejora de servicios

Fuente: Tabla 4

Elaboración: Propia

Del 100% de los gerentes encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 45% menciona que algunas veces integra a todos los colaboradores al momento de dar indicaciones para la mejora de servicios, seguido de un 30% que menciona lo hace casi siempre.

5. ¿Qué formas de motivar utiliza para que los empleados logren sus metas u objetivos?

Tabla 5: *Qué formas de motivar utiliza para que los empleados logren sus metas u objetivos*

Alternativa	Nº Encuestados	%
Incentivos económicos	4	20
Vales de consumo	2	10
Festejar cumpleaños	5	25
Reconocimientos	3	15
Ambiente agradable de trabajo.	6	30
Total	20	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Elaboración: Propia

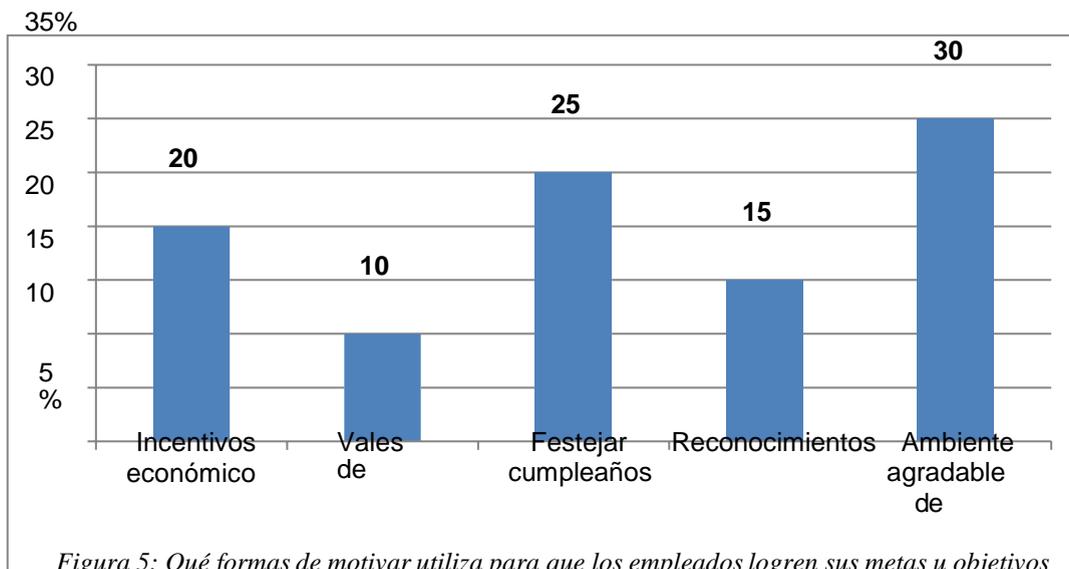


Figura 5: *Qué formas de motivar utiliza para que los empleados logren sus metas u objetivos*

Fuente: Tabla 5

Elaboración: Propia

Del 100% de los gerentes encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 30% menciona que la forma de motivar que utiliza para que los empleados logren sus metas es brindándoles un ambiente agradable de trabajo, seguido de festejar sus cumpleaños en un 25% e incentivos económicos en un 20 %.

Objetivo Específico N° 02:

6. La gestión de la gerencia enfocada en liderazgo

Tabla 6: La gestión de la gerencia enfocada en liderazgo

Alternativa	N° Encuestados	%
Si	9	45
No	11	55
Total	20	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Elaboración: Propia

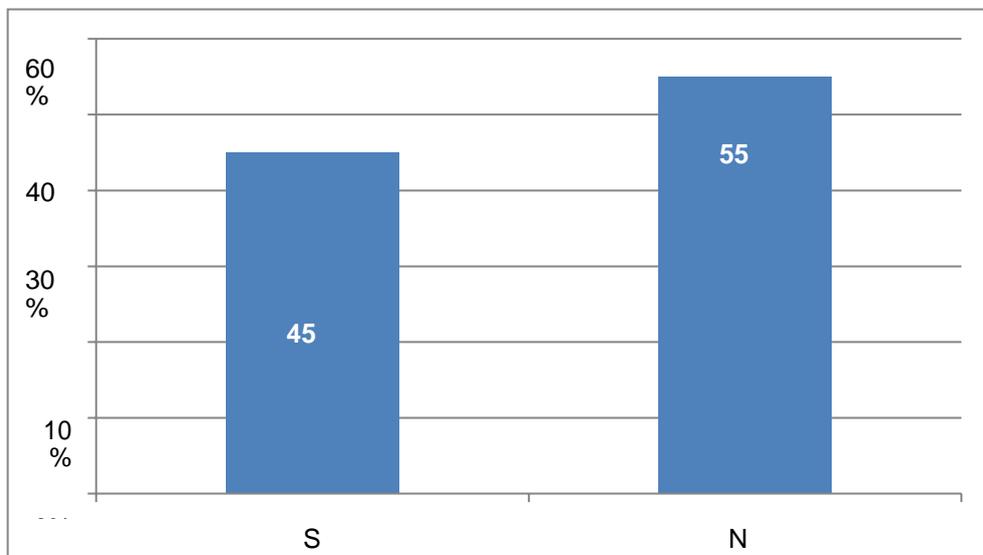


Figura 6: La gestión de la gerencia enfocada en liderazgo

Tabla 6

Elaboración: Propia

Del 100% de los empleados encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 55% menciona que la gestión de la gerencia SI está enfocada al liderazgo mientras un 25% menciona que la gestión NO está enfocada al liderazgo.

7. ¿Considera Ud. que los líderes son importantes en gestión de la empresa?

Tabla 7: Los líderes son importantes en gestión de la empresa

Alternativa	Nº Encuestados	%
Si	14	70
No	6	30
Total	20	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Elaboración: Propia

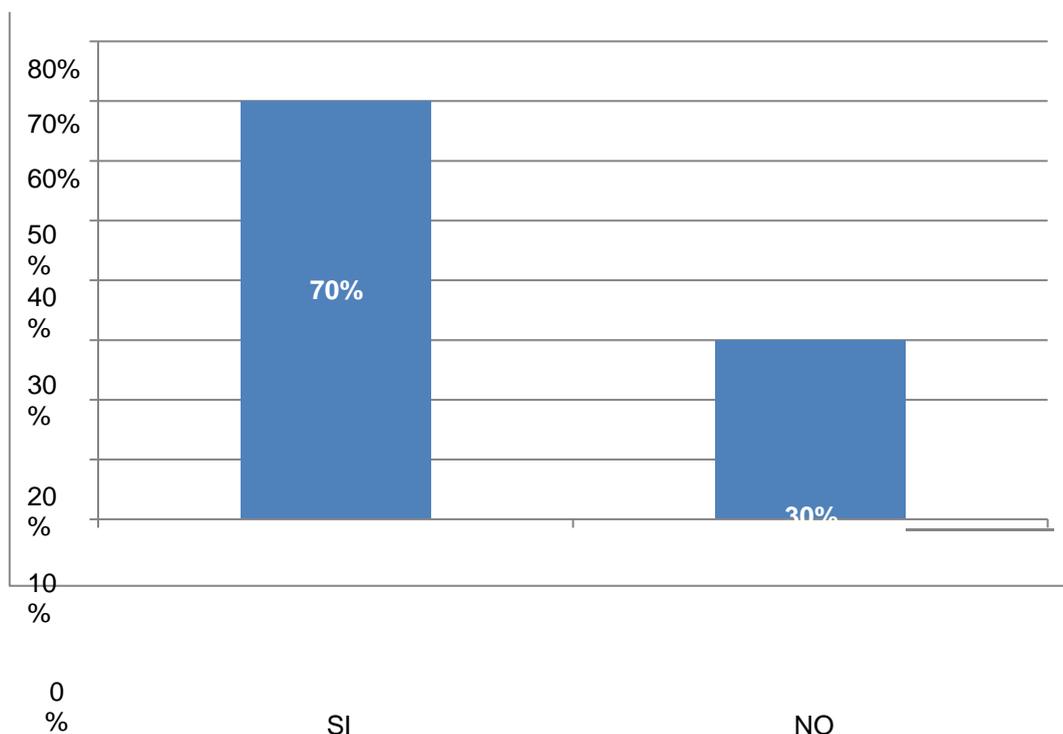


Figura 7: Los líderes son importantes en gestión de la empresa

Fuente: Tabla 7

Elaboración: Propia

Del 100% de los empleados encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 70% considera que los líderes SI son importantes en la gestión de la empresa mientras un 30% menciona que NO son importantes.

8. ¿Qué tipo de liderazgo reconoce en la gestión de la gerencia?

Tabla 8: Liderazgo que se reconoce en la gestión de la gerencia

Alternativa	Nº Encuestados	%
Democrático	3	15
Autoritario	5	25
Liberal	4	20
Transaccional	2	10
Carismático	6	30
Total	20	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Elaboración: Propia

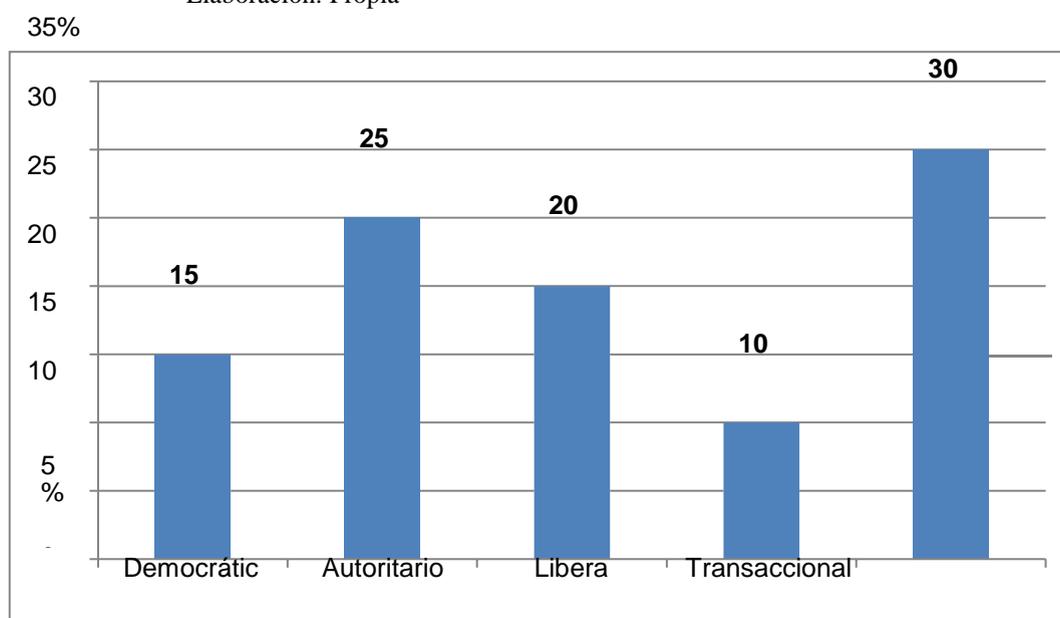


Figura 8: Liderazgo que se reconoce en la gestión de la gerencia

Fuente: Tabla 8

Elaboración: Propia

Del 100% de los empleados encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 30% reconoce al estilo de liderazgo carismático con mayor porcentaje, seguido del autoritario con un 25% y el liberal con 20%.

9. ¿Considera Ud. que el tipo de liderazgo influencia en el clima organizacional de la empresa?

Tabla 9: *Que tipo de liderazgo influencia en el clima organizacional de la empresa*

Alternativa	Nº Encuestados	%
Si	16	80
No	4	20
Total	20	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Elaboración: Propia

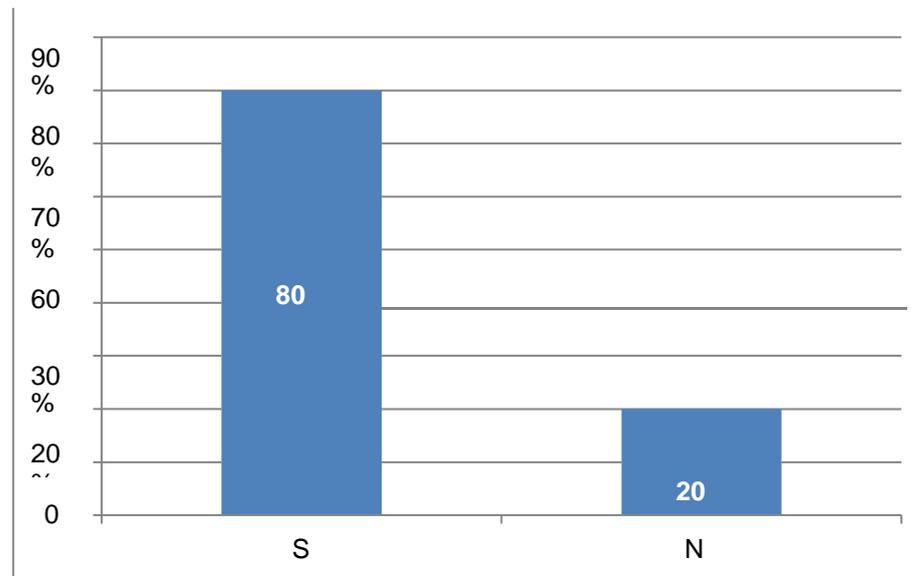


Figura 9 : *Que tipo de liderazgo influencia en el clima organizacional de la empresa*

Tabla 9

Elaboración: Propia

Del 100% de los empleados encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 80% considera que SI el tipo de liderazgo influencia en el clima organizacional de la empresa mientras un 20 % menciona que NO influencia en el clima organizacional.

10. ¿Qué habilidades gerenciales reconoce en la gestión del gerente de la empresa?

Tabla 10: Habilidades gerenciales que reconocen en la gestión del gerente de la empresa

Tabla 10: Habilidades gerenciales que reconocen en la gestión del gerente de la empresa

Alternativa	N° Encuestados	%
Humanas	7	35
Técnicas	6	30
Conceptuales	7	35
Total	20	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Elaboración: Propia

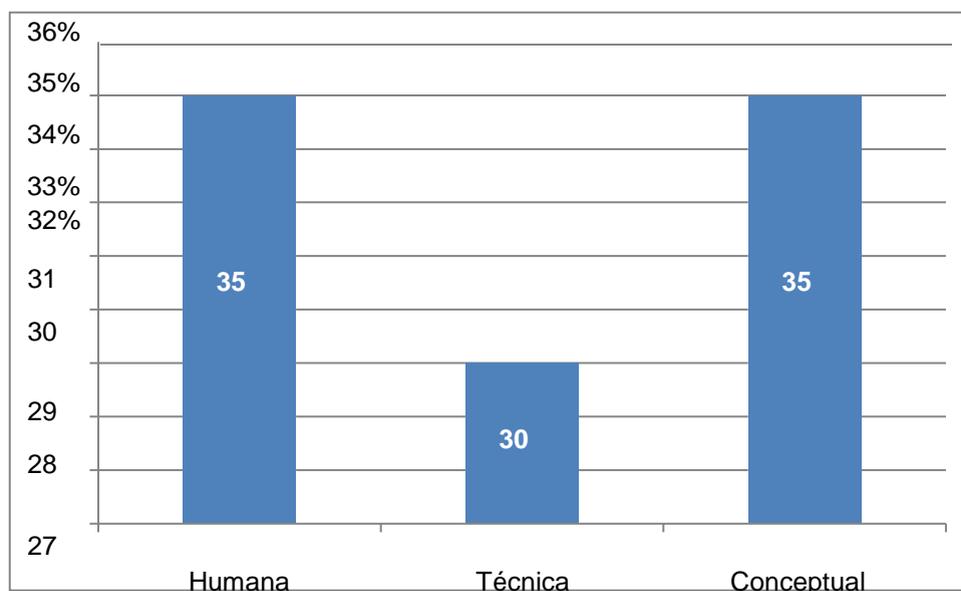


Figura 10: Habilidades gerenciales que reconocen en la gestión del gerente de la empresa

Fuente: Tabla 10

Elaboración: Propia

Del 100% de los empleados encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 35% considera que las habilidades conceptuales y humanas son las más reconocidas en la gestión del gerente de la empresa seguida del 30% con habilidades técnicas.

11. ¿Qué tan libre, piensa usted, se siente para hablar con los superiores sobre el trabajo?

Tabla 11: Se siente libre para hablar con los superiores sobre el trabajo

Alternativa	Nº Encuestados	%
No muy libre	6	30
Con alguna libertad	4	20
Bastantes libres	10	50
Muy libres	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Elaboración: Propia

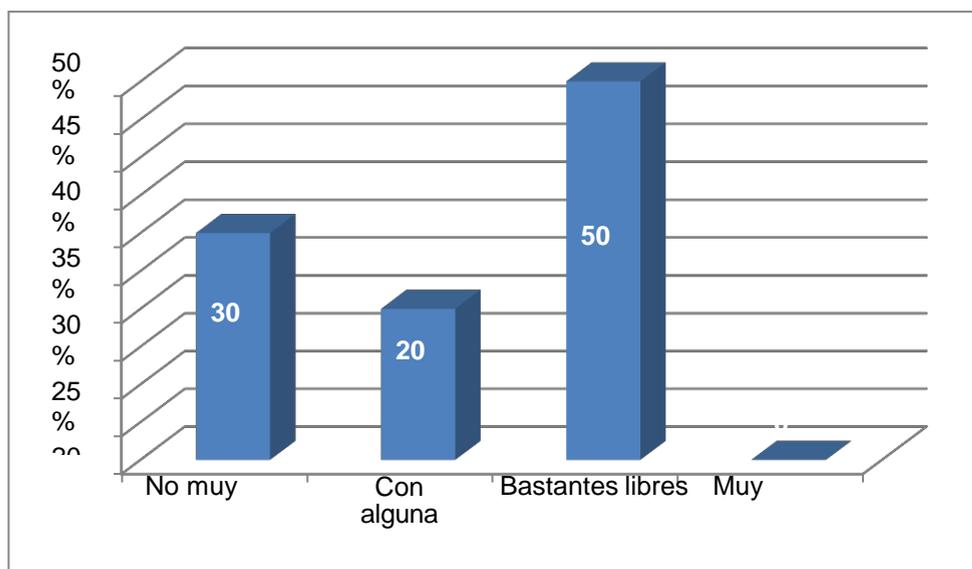


Figura 11: Se siente libre para hablar con los superiores sobre el trabajo

Fuente: Tabla 11

Elaboración: Propia

Del 100% de los empleados encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 50% se siente bastante libre para hablar con los superiores sobre el trabajo, mientras que un 30% manifestó que no muy libre.

12. ¿Si hoy tuviera la oportunidad de asumir una posición de liderazgo en cualquier ámbito, lo haría?

Tabla 12: Si tuviera la oportunidad de asumir una posición de liderazgo en cualquier ámbito, lo haría

Alternativa	Nº Encuestados	%
Si	20	100
No	0	0
Total	20	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Elaboración: Propia

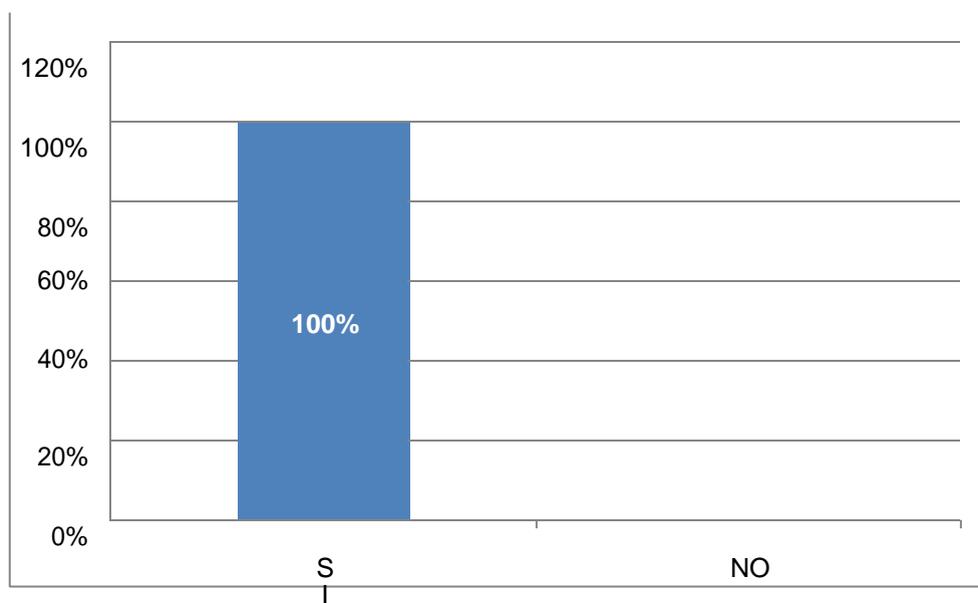


Figura 12: Si tuviera la oportunidad de asumir una posición de liderazgo en cualquier ámbito, lo haría

Fuente: Tabla 12

Elaboración: Propia

Del 100% de los empleados encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 100% manifestó que SI hoy tuviera la oportunidad de asumir una posición de liderazgo en cualquier ámbito lo haría.

13. ¿Ha recibido usted algún tipo de reconocimiento de parte de su jefe en el tiempo que ha laborado para la empresa?

Tabla 13: Ha recibido reconocimiento de parte de su jefe en el tiempo que ha laborado para la empresa

Alternativa	Encuestados	%
Si	6	30
No	14	70
Total	20	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Elaboración: Propia

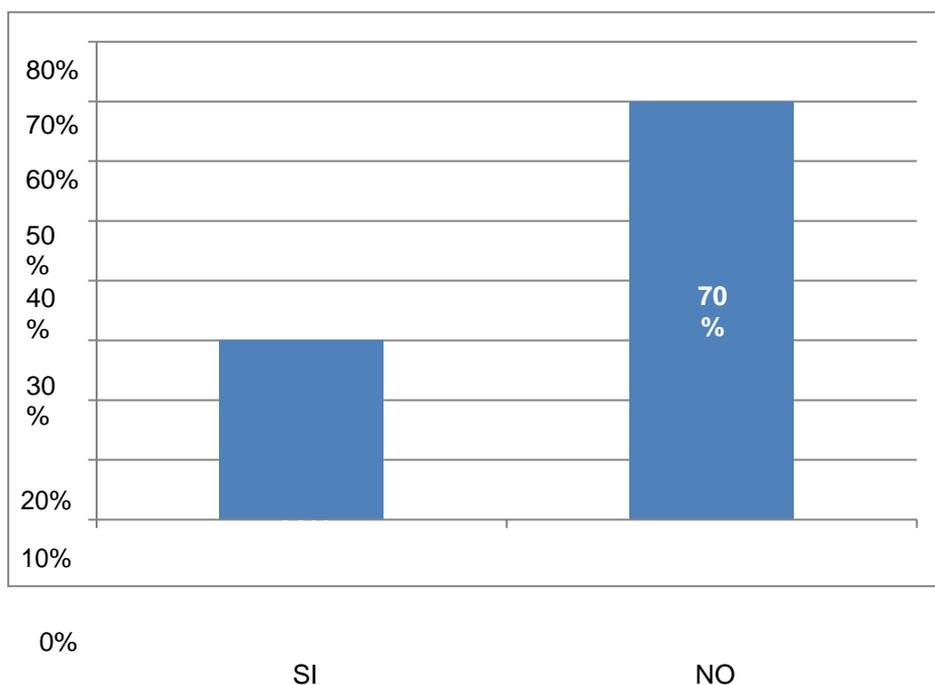


Figura 13 : Ha recibido reconocimiento de parte de su jefe en el tiempo que ha laborado para la empresa

Fuente: Tabla 13

Elaboración: Propia

Del 100% de los empleados encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 70% manifestó que NO ha recibido algún tipo de reconocimiento de parte de su jefe en el tiempo que ha laborado para la empresa mientras que un 30 % manifestó que SI

14. ¿Cree usted que su supervisor le brinda la motivación necesaria para realizar con éxito su trabajo?

Tabla 14: Su supervisor le brinda la motivación necesaria para realizar con éxito su trabajo

Alternativa	Encuestados	%
Si	10	50
No	10	50
Total	20	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Elaboración: Propia

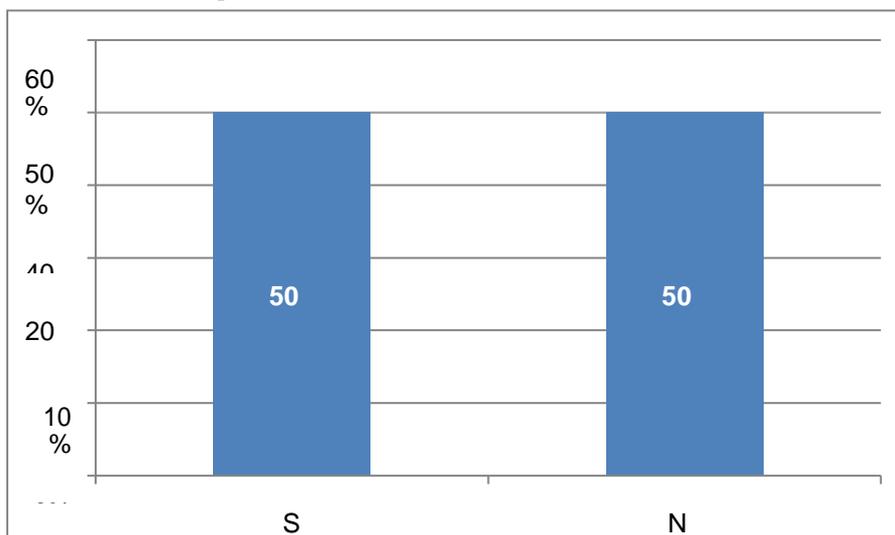


Figura 14: Su supervisor le brinda la motivación necesaria para realizar con éxito su trabajo

Fuente: Tabla 14

Elaboración: Propia

Del 100% de los empleados encuestados podemos visualizar lo siguiente: el 50% manifestó que, SI cree que su supervisor le brinda la motivación necesaria para realizar con éxito su trabajo, mientras que el otro 50% manifestó que NO.

5.2. Análisis de resultados:

5.2.1. Con respecto a Gestión

Según el estudio de investigación realizado por Bakouros & Demetriadou (2000) sobre Benchmarking y Reingeniería determino que “Las empresas pequeñas van a tener más dificultades para llevar a cabo una gestión exitosa. No obstante, con algunas técnicas sencillas y estructuradas y un buen facilitador, se incrementarán enormemente los cambios hacia el éxito, estas dificultades se pueden experimentar en diversos campos, entre ellos: el acceso a la información, las limitaciones en plazos cortos de tiempo, la necesaria aversión al riesgo, la reticencia a contar con ayudas y asesoramientos externos, cambios en el entorno empresarial y las limitaciones financieras, así mismo, indican que el liderazgo es fundamental, en el proceso de aplicación de reingeniería. Al respecto nuestro análisis nos permite coincidir con el autor ya que nuestra investigación determinó que el 45% de los gerentes no utiliza herramientas de gestión empresarial para asegurar el logro de objetivos; esto indica que los empresarios en su mayoría no conocen herramientas de gestión empresarial, debido a dificultades mencionadas por los autores.

De acuerdo a Kairuz (2004) menciona que existe una fuerte competencia en el mercado de las compañías de vigilancia, así como, una normatividad estricta por parte del gobierno, lo cual, las obliga a mantener control sobre sus procesos y una mejora continua en su atención a los clientes. Al respecto nuestro análisis nos permite coincidir con el autor ya que nuestra investigación determinó que el 75 % de los gerentes en estudio SI enfocan su gestión al cliente. Esto indica que los empresarios actualmente antes de iniciar un negocio se preparan y se preocupan por buscar información de los clientes, lo cual, le permita, desarrollar sus actividades, dando prioridad a la satisfacción de necesidades de sus clientes con la finalidad de fidelizarlo lo que le permitirá con el tiempo lograr posicionarse estratégicamente en la mente de los consumidores.

Nuestra investigación determinó que el 70 % de los gerentes en estudio SI se consideran líderes. Esto indica que los empresarios orientan su gestión en base a la comunicación y motivación, y que se preocupan por generar un ambiente de trabajo

positivo en el cual los colaboradores se sientan partícipes de la organización. Así mismo, este resultado refleja la identificación de valores por parte de los colaboradores en sus gerentes.

Nuestra investigación determinó que el 45 % de los gerentes en estudio, algunas veces integran a todos los colaboradores al momento de dar indicaciones para la mejora de servicios. Esto indica que los empresarios orientan su gestión en base a la comunicación y motivación y que se preocupan por realizar trabajo en equipo que contribuya a mejorar la efectiva comunicación, coordinación, confianza, compromiso y complementariedad ya que se considera que es la forma más idónea de llegar a soluciones innovadoras y creativas.

Según el estudio de investigación realizado por Cahuancama (2011) que trata de Identificar las motivaciones y lo que valoran los colaboradores en las organizaciones modernas mencionan que el 25.97% tiene como motivación trabajar en una empresa por la responsabilidad del progreso familiar, otros de los móviles que refieren los encuestados son los beneficios sociales representado por el 22.08%; así mismo el 20.78% refiere su motivación orientado al ahorro para continuar su educación. Al respecto nuestro análisis nos permite discrepar con el autor ya que nuestra investigación determinó que el 30 % de los gerentes en estudio, mencionó que la forma de motivar que utiliza para que los empleados logren sus metas es brindándoles un ambiente agradable de trabajo, seguido de festejar sus cumpleaños en un 25% e incentivos económicos en un 20 %. Esto indica que los gerentes orientan su gestión en base a motivaciones extrínsecas para conseguir que los empleados logren sus metas u objetivos, éstas motivaciones trata de todas aquellas recompensas que necesita el individuo para poner mayor interés y empeño, sin embargo, este tipo de motivación no asegura la efectividad laboral.

Nuestra investigación determinó que el 55 % de los empleados en estudio, mencionó que la gestión de la gerencia está enfocada en el liderazgo. Este resultado fortalece lo manifestado por los gerentes quienes en un 70% identifican su gestión es en base al liderazgo. Es importante mencionar que se está rompiendo el paradigma que para este servicio de desarrolla un liderazgo autoritario.

Nuestra investigación determinó que el 70 % de los empleados en estudio, reconocen la importancia de contar con líderes en la gestión empresarial. Esto indica que los empleados son conscientes que el liderazgo tiene mayores impactos en el logro de objetivos que contar con jefes autoritarios. El liderazgo en la organización es necesario porque es lo que define, en gran medida, el correcto rumbo de la misma.

Nuestra investigación determinó que el 30 % de los empleados en estudio, reconoce el estilo de liderazgo carismático con mayor porcentaje, seguido del autoritario con un 25%. Esto indica que los empleados reconocen que el estilo de liderazgo carismático produce una serie de efectos positivos, que les llevan a identificarse con la visión del líder y con sus objetivos, que hay una similitud muy arraigada entre las creencias y valores del seguidor y de los líderes, en la cual, los trabajadores estarán dispuestos a esforzarse aún más en su trabajo, pero para que esto sea posible un líder carismático debe contar con una serie de habilidades humanas, como por ejemplo, empatía, simpatía, comunicación y saber escuchar.

Según el estudio de investigación realizado por Cahuancama (2011) que trata de Identificar las motivaciones y lo que valoran los colaboradores de la generación Millennials en las organizaciones modernas mencionan que el 18.48% para que permanezcan en la empresa es determinante que exista un buen clima laboral.

Al respecto nuestro análisis nos permite discrepar con el autor ya que nuestra investigación determinó que el 80 % de los empleados en estudio, considera que el tipo de liderazgo SI influencia en el clima organizacional de la empresa. Esto indica que los empleados buscan organizaciones en la cual, el clima laboral sea positivo, es decir, un medio ambiente humano y físico en el que se desarrolle el trabajo cotidiano con satisfacción y por lo tanto tenga un impacto en la productividad.

Nuestra investigación determinó que el 35 % de los empleados en estudio, reconoce que las habilidades conceptuales y humanas son las más reconocidas en la gestión del gerente. Esto indica que los gerentes cuentan con habilidades conceptuales, es decir, aquellas que les permite reconocer y solucionar problemas, un gerente con habilidades conceptuales se encuentra apto para comprender las diversas funciones de la organización y complementarlas entre sí, puede entender cómo se relaciona la organización con el ambiente y cómo afectan los cambios en la organización. Las

habilidades humanas se relacionan con la sociabilidad con las personas, y se refieren a la destreza de relacionarse interpersonalmente y grupal.

Según el estudio de investigación realizado por **Morales (2016)** que trata de determinar los principales factores de liderazgo y la competitividad de las MYPE comerciales de la ciudad de Talara , indica que el 80% de los encuestados da respuesta que su líder no invita a participar aportando ideas. Al respecto nuestro análisis nos permite discrepar con el autor ya que Nuestra investigación determinó que el 50 % de los empleados en estudio, considera se siente bastante libre para hablar con los superiores sobre el trabajo. Esto indica que los empleados cuentan con la confianza y la comunicación suficiente para expresar sus aportes, sugerencias y opiniones a sus superiores sobre asuntos laborales, en gran medida ello habla del estilo de liderazgo que predomina en este servicio que es el liderazgo carismático.

Nuestra investigación determinó que el 100 % de los empleados en estudio, manifestó que SI hoy tuviera la oportunidad de asumir una posición de liderazgo en cualquier ámbito lo haría. Esto indica que los empleados se sienten con la confianza y la capacidad para poder desarrollar liderazgo en cualquier ámbito de la organización si se les diera la oportunidad.

Nuestra investigación determinó que el 50 % de los empleados en estudio, manifestó que SI cree que su supervisor le brinda la motivación necesaria para realizar con éxito su trabajo Esto indica que los empleados identifican el logro de objetivos de la organización están en base a las motivaciones intrínsecas y extrínsecas que les brinda su supervisor.

V. CONCLUSIONES

En relación objetivo general

- La gestión de los gerentes no está basada en el liderazgo en las micro pequeñas empresas del sector servicios rubro empresas de seguridad, en el Distrito Trujillo 2017.

En relación objetivo específicos

Gestión

- Los gerentes en su mayoría no conocen de Herramientas de Gestión Empresarial como: Benchmarking ,Reingeniería, Calidad total Empowerment, Outsourcing y el downsizing para valerse en el logro de objetivos, en cuanto a su gestión si está enfocada completamente al cliente, que se sienten líderes y que algunas veces integra a todos los colaboradores al momento de dar indicaciones para la mejora de servicios y la forma de motivar que utiliza para que los empleados logren sus metas es brindándoles un ambiente agradable de trabajo

Liderazgo

- Los empleados consideran que la gestión de la gerencia si está enfocada al liderazgo, que los líderes si son importantes en la gestión de la empresa, que el tipo de liderazgo que predomina en el sector es el carismático que tiene una influencia en el clima organizacional de la empresa, que la habilidad conceptual es la más desarrollada por los líderes y que los empleados encuestados se sienten bastante libre para hablar con los superiores sobre el trabajo que sus supervisores le brindan la motivación necesaria para realizar con éxito su trabajo.

Aspectos Complementarios.

Propuesta de la Investigación.

Esta parte de la investigación comprende detalladamente de características y componentes de la propuesta y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo.

I. TÍTULO

“Curso Taller Sobre Herramientas De Gestión Empresarial.”

II. INTRODUCCIÓN

Las empresas en la actualidad necesitan realizar permanentes cambios para adaptarse a los entornos con ello se busca mejorar la competitividad empresarial para poder mantenerse en el mercado, y donde las exigencias de los consumidores son muy cambiantes, las herramientas de gestión empresarial, se perfila como una solución clave para poder lograr de manera efectiva los objetivos organizacionales Logrando que las organizaciones eleven su productividad y utilidad.

De acuerdo con la investigación y a los resultados obtenidos, se ha llegado a la conclusión y a la necesidad de implementar un curso taller sobre herramientas de gestión empresarial, para incrementar gradualmente los conocimientos, criterios y habilidades administrativas para la correcta toma de decisiones que unido al eficiente liderazgo nos permitirá lograr de manera efectiva el logro de los objetivos organizacionales.

Dirigido a los gerentes, supervisores de seguridad, jefes de grupo y asistentes administrativos de las empresas del rubro seguridad corporativa del distrito de Trujillo 2017.

Por lo anterior mencionado y por lo observado en la investigación que los gerentes y empleados no tiene noción sobre herramientas de gestión empresarial, se plantea la propuesta de un curso taller, el periodo de ejecución será de tres (3) meses, al culminar el curso taller se pretende que las empresas empiecen aplicar herramientas de gestión empresarial en sus organizaciones.

Finalmente, la propuesta de mejora se justifica puesto que las herramientas de gestión empresarial en los últimos años han tomado una relevancia muy notoria y las grandes empresas de seguridad corporativa ya lo están aplicando y con muy buenos resultados, por tal motivo es necesario que las empresas de seguridad de nuestra localidad apliquen ya estas nuevas herramientas de gestión.

III. ACTIVIDADES PROPUESTAS

Dictar el curso taller sobre herramientas de gestión empresarial, a los gerentes, supervisores de seguridad, jefes de grupo y asistentes administrativos de las empresas del rubro seguridad corporativa del distrito de Trujillo 20117.

DESCRIPCIÓN

El curso taller sobre herramientas de gestión empresarial, se desarrollará en un periodo de tres (3) meses, el curso taller se dictará por un tiempo de 150 minutos cada 15 días. Se contratará a un especialista sobre herramientas de gestión empresarial, además se entregará información complementaria. Las actividades se llevarán a cabo en el Colegio de Obstetras de La Libertad, ubicada en la Calle Estambul 261 Urb. La Esmeralda.

N°	CCION DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO
1	Curso taller sobre herramientas de gestión empresarial.	Poca	Mediano	Bastante

3.1. Objetivos:

General

- Implementar herramientas de gestión empresarial en las organizaciones.

Específicos

- Incentivar a la especialización.
- Desarrollar nuevas capacidades.

IV. CUADRO RESUMEN

Actividad propuesta	Objetivo	Fecha	Responsable de la organización	Responsable de la ponencia	Recursos	Lugar
Taller de capacitación sobre Benchmarking.	Incentivar la especialización en Benchmarking en la gestión que realiza las empresas de rubro seguridad corporativa	10 de junio 2018	Empresario	Ponente especialista en el tema	Equipo multimedia, material impreso	Colegio de Obstetras de La Libertad
Taller de capacitación sobre Reingeniería	Incentivar la especialización en Reingeniería en la gestión que realiza las empresas de rubro seguridad corporativa	25de junio 2018	Empresario	Ponente especialista en el tema	Equipo multimedia, material impreso	Colegio de Obstetras de La Libertad
Taller de capacitación sobre Calidad total	Incentivar la especialización en Calidad total en la gestión que realiza las empresas de rubro seguridad corporativa	15de Julio 2018	Empresario	Ponente especialista en el tema	Equipo multimedia, material impreso	Colegio de Obstetras de La Libertad
Taller de capacitación sobre Empowerment	Incentivar la especialización en Empowerment en la gestión que realiza las empresas de rubro seguridad corporativa	05de agosto 2018	Empresario	Ponente especialista en el tema	Equipo multimedia, material impreso	Colegio de Obstetras de La Libertad

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agreda García, Maritina Del Rocío. (2016). *El liderazgo de los directivos y las relaciones Interpersonales de los colaboradores de la Empresa starbucks S.A. ubicada en la real plaza de La ciudad de trujillo en el 2014*. Perú. Universidad Privada Antenor Orrego

Airuz Correa, German Dario. (2004) *Documentación para la implantación de un sistema de gestión de calidad, en la empresa tecnologías integrales de seguridad*. Colombia. Pontificia Universidad Javeriana.

Boifaz, Cleopatra (2012). *Liderazgo Empresarial*. Red tercer milenio s.c. México. 2012

Cahuancama Bazan, Maria Nieves. (2017) *Liderazgo generacional y su impacto en el comportamiento en los colaboradores de la empresa Macroabastecimiento S.A. rubro retail*. Lima. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.

Camison, Cesar. (2006) *Gestión de la Calidad Concepto, Enfoques, Modelo y Sistemas*. PEARSON EDUCACION, S.A., Madrid. 2006.

Chambi Villanueva, Giesela Nila (2016). *La formalización de las Mypes de fabricación de muebles del parque industrial y su influencia en la rentabilidad del periodo*. Lima. Universidad Autónoma del Perú.

Escuela Europea De Management (2016). *Habilidades del liderazgo*. Recuperado de: <http://www.escuelamanagement.eu/habilidades-de-liderazgo-2/concepto-de-liderazgo-segun-los-principales-autores>

González Jaimes, Roberto (2017). *Detección del liderazgo como factor detonante de un buen clima organizacional en Educación Media Superior*. México. Universidad Tecnológica de Monterrey.

Horna Chavez, Clorinda Doris (2017). *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de artículos de ferretería, de la ciudad de Otuzco 2016*. Trujillo. Universidad Católica Los Ángeles de

Chimbote.

Gestion (2017). Produce creará ley para que Compras a MYPerú se convierta en un programa y amplíe su cartera. Recuperado de: [http://espresso.gestion.pe/economia/produce-creara-ley-que-compras-myperu-se-convierta-programa-y-amplie-su-cartera-2198753?href= multimedia](http://espresso.gestion.pe/economia/produce-creara-ley-que-compras-myperu-se-convierta-programa-y-amplie-su-cartera-2198753?href=multimedia).

Gestiopolis (3-12-2013). Liderazgo como base de nuevas estrategias. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/el-liderazgo-como-base-de-nuevas-estrategias-en-las-pymes/>.

Rufino Ochoa, Elio Ricardo (2009). *Las empresas de seguridad privada y la regulación laboral de sus servicios*. Guatemala. Universidad De San Carlos De Guatemala.

Gonzales Flores, Cristian Arturo (2015). *Propuesta de un molde de Gestión Estratégica del Pedido en una asociación mediante consorcio de Mypes del sector metalmecánico de Villa El Salvador para la mejora de la competitividad y un crecimiento sostenido*. Lima. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.

Huayaney Chauca, Liliana Marta. (2015). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro compra/venta de calzado de Chimbote, 2012-2013*. Chimbote. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Mundo Ejecutivo (2014) Seguridad Y Profesionalismo, Claves De Liderazgo. Recuperado de: <http://mundoejecutivo.com.mx/management/2014/07/14/seguridad-profesionalismo-claves-liderazgo>.

OIT (2014): La informalidad laboral en las micro y pequeñas empresas de América Latina y el caribe llega a 60%. Recuperado de: http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_319078/lang--es/index.htm.

Organización Para La Cooperación Y Desarrollo Económico (2012). *Latín American Economic Outlook 2013*. España. Recuperado de

<http://www.oecd.org/dev/Latin%20American%20Economic%20Outlook%202013%20coverage.pdf.pdf>.

Pymempresario. (2017). La transformación digital: una clave de supervivencia para las PyMEs. Recuperado de: <http://www.pymempresario.com /2017/11/29/>

UE (2014). La industria, clave para la recuperación económica. Recuperado de https://europa.eu/european-union/topics/enterprise_es

Universidad de Lima (2016). Liderazgo: ¿Las empresas hacen algo para desarrollarlo entre sus ejecutivos? Recuperado de: <http://www.ulima.edu.pe/instituto-de-investigacion-cientifica/noticias/liderazgo-las-empresas-hacen-algo-para-desarrollarlo>

Vilcarromero, Raul (2013). La gestión en la Producción. Fundación Universidad Andaluza Inca Garcilaso. España 2013.

Viva El Networkin (2015). Importancia del liderazgo. Recuperado de: <https://vivaenetworking.com/2015/09/la-importancia-del-liderazgo-en-un-negocio-segun-kiyosaki/>.

Zhinin Gualli, Maria Lorena (2013). *Auditoria de gestión al talento humano del departamento de operaciones de la empresa l&m seguridad privada cia. Ltda. De la ciudad de Riobamba, para evaluar el desempeño laboral por el periodo 2011*. Ecuador. Escuela superior politécnica de Chimborazo.

ANEXOS

ANEXO 1: Cronograma – actividades programadas

2018																
Actividades Programadas	Febrero				Marzo					Abril				Mayo		
	06	13	20	27	01	06	13	20	27	03	10	17	24	03	08	15
Presentación del proyecto																
Trabajo de campo, tabulaciones, resultados, análisis de los resultados y conclusiones																
Presentación de resultados – elaborar el informe																
Presentar el informe al asesor																
Presentación de informe estadístico y corrector de estilo																
Presentar el informe a la comisión																
Ingreso de informe al módulo Pre Banca																
Pre sustentación																
Sustentación																

ANEXO 2: Gastos realizados para la investigación del proyecto de tesis.

Presupuesto	Costo
Pasajes	120.00
Indagación y recopilación de información(internet)	90.00
Viáticos (almuerzo, etc.)	100.00
Impresiones	50.00
Copias	40.00
Útiles de escritorio	30.00
Total	430.00

Financiamiento: para el desarrollo y elaboración del trabajo de investigación, será autofinanciado por el estudiante.

ANEXO 3: RELACION DE EMPRESAS DE SEGURIDAD

N°	TITULAR	RUC	DIRECCION	NOMBRE COMERCIAL	GIRO
1	PROTECCION VIP SEGURIDAD Y VIGILANCIA S.A.C.	20545929652	AV. ESPAÑA N° 305, OF. 303 TERCER PISO - EDIFICIO SERVAT	VIPS GROUP SERVICE S.R.L.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
2	G-3 SEGURIDAD & PROTECCION CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	20524417732	CALLE 03 MZ. P-3, LOTE 10 PRIMER PISO URB. EL CARMEN	G-3 SEGURIDAD & PROTECCION CONSULTORES ASOCIADOS S.A.C.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
3	MAGNUM SECURITY S.A.C.	20539923740	AV. MOCHE N° 336 INT. 207 SEGUNDO PISO	MAGNUM SECURITY S.A.C.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
4	SEGURIDAD PRIVADA Y ELECTRONICA PERÚ S.R.L.	20487350452	ELVIRA GARCIA Y GARCIA N° 527 PRIMER PISO	SEGURIDAD PRIVADA Y ELECTRONICA PERÚ - SEPRE PERÚ S.R.L.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
5	GRUPO C PERÚ	20488001141	LA PERLA PSJE.	GRUPO C PERÚ	Servicios de

	S.A.C.		A, LOTE 3 N° 570 TERCER PISO URB. SANTA INÉS		seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
6	GRUPO ARTEGO S.R.L.	20539719620	AV. DEL EJERCITO N° 1154 INT. 06 SEGUNDO PISO	GRUPO ARTEGO S.R.L.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
7	ORELIA GROUP SOUTH AMERICAN SECURITY - ORELIA GROUP SAS S.A.C.	20481668817	MZ. A, LOTE 24 SEGUNDO PISO URB. LAS PALMERAS DE SAN ANDRÉS	ORELIA GROUP SAS S.A.C.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
8	EMPRESA MARAF S.A.C.	20539953657	CALLE SAN FRANCISCO DE BORJA N° 144 DPTO 201 - B URB. LA MERCED	SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO S.A.C.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
9	BUNKER SECURITY S.A.C.	20478026014	AV. AMÉRICA SUR MZ. L, LOTE 14 SEGUNDO PISO URB.	BUNKER SECURITY (OF. ADMINISTRATIVA)	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por

			MONSERRATE		alarmas
10	A & T SECURITY NATIONAL S.A.C.	20493433025	PJE. INAMBAR N° 191 PRIMER PISO URB. EL MOLINO	A & T SECURITY NATIONAL S.A.C.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
11	PROTEKTOR SEGURIDAD INTEGRAL S.A.C.	20539721870	JOSÉ INCLAN N° 352 SEGUNDO PISO URB. SANTA MARÍA	PROTEKTOR SEGURIDAD INTEGRAL S.A.C.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
12	CENTINELAS DEL ORDEN S.A.C.	20540021733	AV. LOS INCAS N° 657 SEGUNDO PISO URB. CHICAGO	CENTINELAS DEL ORDEN S.A.C.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
13	AVANCE S.R.L.	20440471448	MZ. P3 LOTE 01 SEGUNDO Y TERCER PISO URB. EL CARMEN	AVANCE S.R.L.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
14	ONSITE PERU S.A.C.	20514343153	MANUEL TEJADA N° 733 PRIMER PISO URB. SAN	ONSITE PERU S.A.C.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto

			FERNANDO		satelital y por alarmas
15	MAXIMA SEGURIDAD ATENAS S.A.C.	20559622193	CALLE PEDRO URRACA N° 491, URB. SAN ANDRÉS	MAXIMA SEGURIDAD ATENAS S.A.C.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
16	ALVICEM S.A.C.	20477652580	PORRAS BARRENECHEA RAUL N° 652 PRIMER PISO URB. PALERMO	ALVICEM S.A.C.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
17	DEFENSE S.A.	20117793525	MZ. C LOTE 07 URB. LOS GIRASOLES DE SAN ISIDRO	DEFENSE S.A.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
18	GRUPO ODISEA S.A.C.	20451806972	AV. CESAR VALLEJO OESTE MZ. D LT. 10 - URB. SAN ELOY	GRUPO ODISEA S.A.C.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
19	GRUPO DE RESGUARDO Y SEGURIDAD	20408109605	CA. CIRO ALEGRÍA N° 391 INT. 202, 2°	GRUPO DE RESGUARDO Y SEGURIDAD S.A.C.	Servicios de seguridad para empresas y

	S.A.C.		PISO URB. LAS QUINTANAS		hogares excepto satelital y por alarmas
20	SEGURIDAD & PROTECCION ELITE S.R.L.	20360611389	CALLE TUPAC YUPANQUI N° 528 - 2° PISO - URB. CHICAGO	ELITE S.R.L.	Servicios de seguridad para empresas y hogares excepto satelital y por alarmas
TOTAL EMPRESAS DE SEGURIDAD:					20

ANEXO 4: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

Reciba usted mi cordial saludo y hare el presente cuestionario que tiene la finalidad recoger información importante de los gerentes o administradores y empleados, sobre Gestión bajo el enfoque de Liderazgo de las Micro y pequeñas empresas del sector Servicio Rubro seguridad, año 2017.

Instrucciones: le solicito leer bien la pregunta, responder cada interrogante marcando con una (x) en la alternativa correspondiente. Gracias.

I.-RESPECTO A LA GESTION

- 1.- ¿De qué herramientas de gestión empresarial se vale usted para asegurar el logro de objetivos?
 - a) Benchmarking
 - b) Reingeniería
 - c) Calidad total
 - d) Empowerment
 - e) Outsourcing
 - f) El downsizing
 - g) N.A
- 2.- ¿Cree usted que su gestión está enfocada completamente al cliente?
(Sí) (No)
- 3.- ¿Considera que los colaboradores a su cargo lo ven como un líder?
(Sí) (No)
- 4.- ¿Integra a todos los colaboradores al momento de dar indicaciones para la mejora de servicios?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Nunca
- 5.- ¿Qué formas de motivar utiliza para que los empleados logren sus metas u objetivos?
 - a) Incentivos económicos
 - b) Vales de consumo
 - c) festejar cumpleaños
 - d) Reconocimientos
 - e) ambiente agradable de trabajo.


Antonio Bocanegra Cruzado
LIC. ADMINISTRACIÓN
CLAD - 8399

IV. RESPECTO A LIDERAZGO :responder personal

6.- ¿Considera ud. que la gestión de la gerencia está enfocada en liderazgo?

(Sí) (No)

7.- ¿Considera ud. que los líderes son importantes en gestión de la empresa?

(Sí) (No)

8.- ¿Qué tipo de liderazgo reconoce en la gestión de la gerencia?

- a) Democrático
- b) Autoritario
- c) Liberal
- d) Transaccional
- e) Carismático

9.- ¿considera que el tipo de liderazgo influencia en el clima organizacional de la empresa?

(Sí) (No)

10.- ¿Qué habilidades gerenciales reconoce en la gestión del gerente de la empresa?

- a) Humanas
- b) Técnicas
- c) Conceptuales

11.- ¿Qué tan libre, piensa usted, se siente para hablar con los superiores sobre el trabajo?

- a) no muy libre
- b) con alguna libertad
- c) Bastantes libres
- d) Muy libres

12.- ¿Si hoy tuviera la oportunidad de asumir una posición de liderazgo en cualquier ámbito, lo haría?

(Sí) (No)

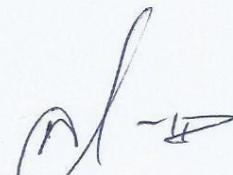
13.-¿Ha recibido usted algún tipo de reconocimiento de parte de su jefe en el tiempo que ha laborado para la empresa?

(Sí) (No)

14.-¿Cree usted que su supervisor le brinda la motivación necesaria para realizar con éxito su trabajo?

(Sí) (No)

MUCHAS GRACIAS.


Antonio Bocanegra Cruzado
LIC. ADMINISTRACIÓN
CLAD - 8399