



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LOS
ESTILOS DE LIDERAZGO Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO IMPRENTAS, DISTRITO
CHIMBOTE, 2016”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Bach. PEGUY RUBEN DIAZ RAVELLO

ASESOR:

Dr. JOSÉ GERMAN LINARES CAZOLA

CHIMBOTE – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

DR. JOSE GERMAN SALINAS GAMBOA

PRESIDENTE

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

Miembro

Ms. LUIS FERNANDO SÁNCHEZ VERA

MIEMBRO

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios, Padre Santo, quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto; quien en todo momento está conmigo ayudándome para aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez, Dios, eres quien guía el destino de mi vida.

Hijo tu eres mi gran orgullo, mi gran amor y motivación; me impulsas a superarme cada día mas en la carrera de ofrecerte siempre lo mejor. No es fácil, lo sé, pero tal vez si no te tuviera no lo habría logrado tantas grandes cosas

La vida se encuentra plagada de retos y una de ellas es la universidad. Tras verme dentro de ella me he dado cuenta, que más allá de ser un reto esta maestría, es una base no solo para mi entendimiento en el campo que me he visto inmerso, sino para lo que concierne a mi vida y mi futuro.

DEDICATORIA

A mi padre y madre por haberme apoyado en todo momento por, sus consejos, valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mis amigos y compañeros por el apoyo su comprensión que siempre me brindaron para poder cumplir con este proyecto.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo y la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016. La investigación fue correlacional - aplicada, de diseño no experimental – transversal, para el recojo de la información se utilizó el 100% de la población es decir por 24 representantes y 48 trabajadores de las micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 40 preguntas en medición de escala de Likert. Obteniéndose los siguientes resultados. El 54,2% siempre muestra interés por mejorar las relaciones con su personal, el 95,8% a veces su jefe, le permite en ocasiones comunicarse con sus compañeros, sobre temas o asuntos que no tengan que ver con su trabajo, el 45,8% siempre demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones, el 43,8% siempre soluciona los problemas de manera eficaz, el 79,2% siempre le mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo, el 39,6% siempre en su puesto de trabajo se pueden desarrollar sus habilidades, el 68,8% considera que casi siempre la empresa valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso.

Conclusión: se observan los resultados de la correlación entre estas dos variables el estilo de Liderazgo y la satisfacción laboral, esta tiene un valor de significancia (sig.) de 0,013 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, por ende, se acepta la hipótesis general del trabajo de investigación, y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,499, el cual significa que existe una correlación positiva débil.

Palabras clave: Micro y pequeñas empresas, Liderazgo, Satisfacción Laboral

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between quality management under the leadership styles approach and job satisfaction in micro and small companies in the service sector, printing industry, Chimbote district, 2016. The research was correlational - applicative, of non-experimental design - transversal, for the collection of the information 100% of the population was used, that is, by 24 representatives and 48 workers of the micro and small companies, to whom a questionnaire of 40 questions was applied in Likert scale measurement. Obtaining the following results. 54.2% always show interest in improving relationships with their staff, 95.8% sometimes their boss, sometimes allows him to communicate with his colleagues, on issues or issues that have nothing to do with their work, the 45,8% always shows a technical mastery or knowledge of their functions, 43.8% always solves problems effectively, 79.2% always keeps you informed about the issues that affect my work, 39.6% always in their job position can develop their skills, 68.8% believes that almost always the company values their work and offers opportunities for promotion.

Conclusion: we observe the results of the correlation between these two variables, the Leadership style and the job satisfaction, this has a significance value (sig.) Of 0.013 which is less than 0.05 the level of significance, therefore, the general hypothesis of the research work is accepted, and its correlation coefficient according to Spearman is 0.499, which means that there is a weak positive correlation.

Keywords: Micro and small businesses, Leadership, Job Satisfaction.

ÍNDICE

1. Título de la tesis	i
2. Hoja de firma del jurado y asesor	ii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iii
4. Resumen y Abstract	v
5. Índice	vii
6. Índice de Tablas y Figuras	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 Bases teóricas relacionadas con el estudio.....	5
2.3 Marco conceptual.....	21
2.4 Hipótesis.....	23
2.5 Variables	23
III. Metodología	25
3.1 El tipo y el nivel de la investigación	25
3.2 Diseño de la investigación	25
3.3 Población y muestra	26
3.4 Técnicas e instrumentos	26
3.5 Plan de análisis.....	28
3.6 Matriz de consistencia.....	29
3.7 Principios éticos	29
IV Resultados	30
4.1.1 Presentación de resultados de la V1	30
4.1.2 Presentación de resultados de la V2	52
4.1.3 Prueba de hipótesis	72
4.2 Análisis de resultados	75
V. Conclusiones y recomendaciones	78
Referencias bibliográficas	80
Anexos	82

ÍNDICE DE TABLAS

a) Presentación de resultados de la Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo

Tabla N° 01: Solicita opinión del personal	30
Tabla N° 02: La decisión es informada al personal	31
Tabla N° 03: Interés a la mejora de la relación del personal	32
Tabla N° 04: Promueve el aprendizaje al personal	33
Tabla N° 05: Personal activo y fijación de metas	34
Tabla N° 06: Personal en la autodirección.....	35
Tabla N° 07: Disfrutan en el aprendizaje y comprensión y capacidad	36
Tabla N° 08: Los colaboradores ejecutan sin participar en la decisión	38
Tabla N° 09: Obtención de lo que desea, por el poder	39
Tabla N° 10: Determinación de las normas	40
Tabla N° 11: Toma de decisiones sin consultar al jefe	41
Tabla N° 12: Permiso para comunicarse con el equipo	42
Tabla N° 13: Comunicación solo para darle ordenes.....	43
Tabla N° 14: Medidas disciplinarias.....	44
Tabla N° 15: Abastecimiento de materiales y apoyo bajo pedido?	45
Tabla N° 16: Participación en conversaciones de trabajo.....	46
Tabla N° 17: Comentario sobre el desempeño de los miembros	47
Tabla N° 18: Confianza en las capacidades del personal	48
Tabla N° 19: Resolución de las diferencias o problemas en su equipo	49
Tabla N° 20: Objetivos, repartición de los trabajos y determinación de la forma de llevarlos a cabo	50

b) Presentación de resultados de la Satisfacción laboral

Tabla N° 21: Demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones	52
--	----

Tabla N° 22: Solución de los problemas de manera eficaz.....	53
Tabla N° 23: Información sobre los asuntos que afectan a mi trabajo	54
Tabla N° 24: Condiciones de trabajo	55
Tabla N° 25: Instalaciones y servicios prestados a los usuarios	56
Tabla N° 26: Equipos y materiales adaptadas a las necesidades de mi trabajo	57
Tabla N° 27: Capacitaciones.....	58
Tabla N° 28: Capacitaciones van de acuerdo a sus necesidades de aprendizaje ..	59
Tabla N° 29: Mejoramiento del desempeño mediante las capacitaciones	60
Tabla N° 30: Cargas de trabajo repartidos.....	61
Tabla N° 31: Desarrollo de habilidades	62
Tabla N° 32: Información sobre el desempeño de trabajo.....	63
Tabla N° 33: Relación con los compañeros del trabajo	64
Tabla N° 34: Colaboración para sacar adelante las tareas	65
Tabla N° 35: Formación de un equipo de trabajo	66
Tabla N° 36: Respeto a las opiniones	67
Tabla N° 37: Motivación para realizar el trabajo.....	68
Tabla N° 38: Reconocimiento adecuado de las tareas que realizo	69
Tabla N° 39: Reconocimiento por la mejora en mi trabajo	70
Tabla N° 40: Valoración del trabajo y oportunidades de ascenso	71

ÍNDICE DE FIGURAS

a) Presentación de resultados de la Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo

Figura N° 01: Solicita opinión del personal	30
Figura N° 02: La decisión es informada al personal.....	31
Figura N° 03: Interés a la mejora de la relación del personal.....	32
Figura N° 04: Promueve el aprendizaje al personal	33
Figura N° 05: Personal activo y fijación de metas	34
Figura N° 06: Personal en la autodirección	35
Figura N° 07: Disfrutan en el aprendizaje y comprensión y capacidad	36
Figura N° 08: Los colaboradores ejecutan sin participar en la decisión.....	38
Figura N° 09: Obtención de lo que desea, por el poder.....	39
Figura N° 10: Determinación de las normas.....	40
Figura N° 11: Toma de decisiones sin consultar al jefe	41
Figura N° 12: Permiso para comunicarse con el equipo	42
Figura N° 13: Comunicación solo para darle ordenes	43
Figura N° 14: Medidas disciplinarias	44
Figura N° 15: Abastecimiento de materiales y apoyo bajo pedido?.....	45
Figura N° 16: Participación en conversaciones de trabajo	46
Figura N° 17: Comentario sobre el desempeño de los miembros.....	47
Figura N° 18: Confianza en las capacidades del personal	48
Figura N° 19: Resolución de las diferencias o problemas en su equipo.....	49
Figura N° 20: Objetivos, repartición de los trabajos y determinación de la forma de llevarlos a cabo	50

b) Presentación de resultados de la Satisfacción laboral

Tabla N° 21: Demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones	52
Figura N° 22: Solución de los problemas de manera eficaz.....	53

Figura N° 23: Información sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.....	54
Figura N° 24: Condiciones de trabajo	55
Figura N° 25: Instalaciones y servicios prestados a los usuarios	56
Figura N° 26: Equipos y materiales adaptadas a las necesidades de mi trabajo...57	
Figura N° 27: Capacitaciones	58
Figura N° 28: Capacitaciones van de acuerdo a sus necesidades de aprendizaje.59	
Figura N° 29: Mejoramiento del desempeño mediante las capacitaciones	60
Figura N° 30: Cargas de trabajo repartidos	61
Figura N° 31: Desarrollo de habilidades	62
Figura N° 32: Información sobre el desempeño de trabajo	63
Figura N° 33: Relación con los compañeros del trabajo	64
Figura N° 34: Colaboración para sacar adelante las tareas.....	65
Figura N° 35: Formación de un equipo de trabajo	66
Figura N° 36: Respeto a las opiniones.....	67
Figura N° 37: Motivación para realizar el trabajo	68
Figura N° 38: Reconocimiento adecuado de las tareas que realizo	69
Figura N° 39: Reconocimiento por la mejora en mi trabajo.....	70
Figura N° 40: Valoración del trabajo y oportunidades de ascenso.....	71

I. INTRODUCCIÓN

La importancia de las micro y pequeñas empresas, radica en que son unidades de producción de bienes y servicios, en nuestro país, ya que en la casi totalidad de las economías de mercado MYPES, incluidos los micro emprendimientos, constituyen una parte sustancial de la economía, pero sus limitados conocimiento en temas de gestión de calidad, a ocasionado que no sepan liderar, por ende no dirige adecuadamente a su personal, no se preocupan por mejorar su productividad, de este modo la mayoría de las micro y pequeñas empresas llegan a fracasar, pero este problema se está dando en todas parte del mundo

Por otro lado las cifras de fracaso y cierre de las micro y pequeña empresas son muy altas en España, diversos estudios y estadísticas indican que alrededor de un 80% de las MYPES fracasa antes de los cinco años, y las causas de ese fracaso son principalmente originadas por la deficiente gestión que tienen los microempresarios, por la cual existe una ausencia de Liderazgo, falta de personal competente, falta de planificación, falta de procesos productivos y de servicios, falta de gestión de indicadores (los resultados se van observando intuitivamente en el día a día por mera observación del dueño o por comentarios de mandos intermedios, sin seguir una tendencia mensual o hacer un análisis de los desvíos frente a los objetivos planteados) y falta de un proceso de mejora continua (los problemas se van dejando a un lado y solo se resuelven cuando ya no queda otra opción, de manera intuitiva y sin un análisis profundo de los hechos y tendencias reales) entre otros. **(Fernández, 2017)**

En México las micro y pequeñas empresas quiebran debido a que en su gestión no están aplicando el Liderazgo empresarial, por lo cual no se están tomando buena decisiones para el crecimiento de los negocios, se puede decir que lo que hace exitosa a una empresa es el recurso humano con visión de liderazgo. **(Bolio, 2012)**

Por otra parte en República dominicana las empresas triunfan porque tienen personas exitosas, que se identifican, aman y se sienten orgullosa de trabajar en ella, pero la falta de liderazgo y las competencias gerenciales son algunos de los problemas que

enfrentan estos pequeños negocios lo cual se traduce en la baja productividad y falta de competitividad en el mercado nacional e internacional. **(Frías, 2014)**

En el caso de Latinoamérica, específicamente en Colombia, las micro y pequeñas empresas, cuentan con problemas en su gestión, generando así diversos errores que ocasionan su fracaso, ya que en una encuesta aplicada por la Universidad del Rosario se determinó que uno de los factores por los que fracasan las MYPES en Colombia son los problemas organizacionales (19,9%), de mercadeo (17%), de recursos humanos (14,4%), de entorno (13,6%), entre otros. En cuanto a los problemas organizacionales destacan las fallas en ejecución (17,1%), planeación (14,7%), falta de indicadores de gestión (14,5%) y los conflictos entre accionistas (12,6%). **(Universidad del Rosario, 2015)**

Por otro lugar en el Perú las micro y pequeñas son importantes, por ser un potente motor económico para el país, pero estas cuentan con problemas de gestión, y uno de los errores que los llevan al fracaso es la falta del liderazgo, ya que la dirección normalmente tiene una visión incompleta de todos los componentes de la empresa y su interrelación, el foco suele estar en las áreas que nos atraen, se fomenta sin querer el individualismo por tener que resolver las cuestiones “rápidamente” y falla cada vez más el trabajo en equipo, los líderes tienen miedo a involucrar a los empleados en las decisiones y les cuesta manejar la frustración cuando factores externos impactan el negocio. **(Paulise, 2015)**

Por último a nivel local en el caso del distrito del Chimbote, existen muchas MYPES dedicadas al rubro de imprentas, pero estas carecen del liderazgo empresarial, esto muchas veces implica la desmotivación del trabajador es por ello que no se adaptan a los cambios, no son competentes esto genera problemas como pérdidas de cliente, pérdida de ingresos ya que los clientes insatisfechos deciden irse a la competencia es por ello que se apoyara a las MYPES para que mejoren su desarrollo y crecimiento. Por todo lo expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo y la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del**

sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016?. Para resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo y la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016. Para cumplir con el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Determinar en qué medida el estilo de Liderazgo democrático, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.
- Determinar en qué medida el liderazgo autocrático, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.
- Determinar en qué medida el liderazgo liberal, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.

Finalmente la presente investigación se justifica porque permite conocer la influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos del liderazgo en la satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016. Asimismo, esta investigación se justifica por que proporcionara información válida para las autoridades políticas, para que apoyen con programas motivacionales empleando el tema Liderazgo empresarial; a la sociedad civil y los empresarios de Chimbote y región Ancash, para que tomen decisiones con respecto a los estilos de liderazgo y de esta manera se promueva el cambio en las personas que integran la organización. Y por último para que sirva como base para futuras investigaciones y como apoyo para los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH, sobre la gestión de calidad en el liderazgo y la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro imprentas.

La presente tesis tiene los siguientes capítulos:

Capítulo I: Introducción, donde se precisa la caracterización, el problema, los objetivos y justificación. **Capítulo II:** Revisión de la literatura, donde se precisan los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual. **Capítulo III:** Metodología, donde se precisan la metodología utilizada en el proyecto de investigación, en la segunda sección la población y la muestra y en la tercera sección las técnicas e instrumentos empleados en el informe. **Capítulo IV:** Resultados, Donde se precisan los resultados de la investigación y el análisis de los mismos. **Capítulo V:** describe la metodología, es decir el diseño de la investigación, población y muestra así, como las técnicas e instrumentos empleados. **Capítulo VI:** Referencias Bibliográficas, donde se consideran los autores que permitieron la realización del presente trabajos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Olivares, (2015): En su tesis titulada: “*Estilo de Liderazgo y satisfacción laboral en el club campestre Puma de piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015*”. Concluye que: En cuanto a los resultados obtenidos de la correlación entre la V1 estilo de liderazgo y la V2 satisfacción laboral, se muestra en la tabla N° 16, que se obtuvo un valor de significancia (sig.) de 0,000 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,594, el cual significa que existe una correlación positiva media, entre la variable estilo de liderazgo y la variable satisfacción laboral, aceptado así la hipótesis general del trabajo de investigación. En cuanto a los resultados obtenidos de la correlación entre la D2 liderazgo autoritario benevolente y la V2 satisfacción laboral, en el Club Campestre Puma de Piedra S.A.C. Andahuaylas, 2015, se muestra en la tabla N° 18, que se obtuvo un valor de significancia (sig.) de 0,021 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,395 lo cual significa que existe una correlación positiva débil, entre la dimensión estilo de liderazgo autoritario benevolente y la variable satisfacción laboral, por ende se acepta la hipótesis específica 2 (H2).

Esparza, (2016). En su tesis titulada: “El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Rocio S.A. Año 2016 – Trujillo”. Concluye que: El efecto que tiene el estilo de liderazgo sobre el desempeño laboral del personal del área de contabilidad tiene una relación escasa entre sí, el coeficiente de determinación $R^2 = 0.1751$, indica la baja relación entre las variables estudiadas que el desempeño laboral depende poco del estilo de liderazgo en área de contabilidad.

2.2 Bases teóricas

Gestión como procesos

De acuerdo con **Pinto, (2013)**, nos dice que una Organización tiene sentido si puede satisfacer con sus productos o servicios las necesidades de los clientes. En la

organización también hay otros grupos de interés (empleados, proveedores, administración, etc.) a cuyas necesidades y expectativas también hay que dar respuesta. Es por ello que es necesario identificar y gestionar adecuadamente los siguientes procesos:

a) **La planeación**

Elementos

- **Objetivos:** es el punto de partida de la planeación. saber a dónde se pretende llegar, para saber en qué forma puede llegarse hasta allá.
Plan: es un curso anticipado de acción que se realiza con el fin de alcanzar unos objetivos.
- **Toma decisiones:** en la medida en que se debe seleccionar entre diversos cursos de acción futuros, es decir, decidir lo que va a hacerse y como se va a realizar antes de que se necesite actuar.
- **Previsión:** visualizar el futuro y dentro de las limitaciones humanas encontrar los factores que puedan influir favorable o desfavorablemente en el mismo futuro, sobre la marcha de la empresa.

b) **Organización**

- **División del trabajo,** es la separación y delimitación de las actividades con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y mínimo de esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento del trabajo.
- **Jerarquización,** se refiere a la disposición de funciones por orden de rango, grado o importancia.
- **Departamentalización,** es la división o agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas con base en su similitud.

c) Dirección

- **Toma de decisiones**, una decisión es la elección de un curso de acción entre varias alternativas y la responsabilidad más importante del administrador es la toma de decisiones.
- **Integración**, el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes. Comprende recursos materiales así como humanos, estos últimos, son los más importantes para su ejecución. Sus reglas son, que debe estar el hombre adecuado en el puesto adecuado, toda persona debe tener la provisión de los elementos adecuados para realizar sus funciones, el proceso de inducción debe ser adecuado.
- **Motivación**, no es un concepto sencillo, surge de diversos impulsos, deseos, necesidades, anhelos y otras fuerzas. Los administradores motivan cuando proporcionan un ambiente que induzca a los miembros de la organización a contribuir. La cadena de necesidad-deseo-satisfacción en cierta forma se ha simplificado de manera exagerada. Ciertamente con frecuencia los motivos son opuestos.
- **Comunicación**, es el proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social. La comunicación en una empresa comprende múltiples interacciones que abarcan desde las conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de información más complicados. Para poner en marcha sus planes se necesitan sistemas de información eficaces; cualquier información desvirtuada origina confusiones y errores, que disminuyen el rendimiento del grupo.
- **Supervisión**, consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente. Este nivel aplica por lo general a niveles jerárquicos inferiores, aunque todo administrador, en mayor o menor grado, lleva a cabo esta función;

por esto, de acuerdo con el personal criterio de los autores, se considerará la supervisión, el liderazgo y los estilos gerenciales como sinónimos, aunque referidos a diversos niveles jerárquicos.

- **Liderazgo**, es la influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente para lograr las metas del grupo.

d) Control

- **Relación con lo planeado**, el control siempre existe para verificar el logro de los objetivos que se establecen en la plantación.
- **Medición**, para controlar es imprescindible medir y cuantificar los resultados.
- **Detectar desviaciones**, una de las funciones inherentes al control es descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación.
- **Establecer medidas correctivas**, el objeto del control es prever y corregir los errores.

Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o un servicio) en una salida (la entrega del bien o el servicio), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros).

Calidad en la Gestión empresarial

La calidad se alza, cada vez más, como un objetivo estratégico que ofrece un valor añadido y distingue a unas organizaciones de otras, por lo que aquéllas que quieran ser competitivas deberán aplicar la calidad en su gestión, de acuerdo con **Bañeras, (2014)**, nos dice que la calidad en la gestión:

ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones

normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos

Por lo tanto la gestión dentro del mundo empresarial supone una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ya no sólo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad o su país.

Liderazgo empresarial

Hoy en día el liderazgo empresarial se ha convertido en un factor determinante para el crecimiento de las empresas, de acuerdo con **Soto, (2016)**, nos explica que:

El liderazgo empresarial consiste en la habilidad o proceso por medio del cual el líder de la empresa es capaz de influir en los demás para poder conseguir los objetivos y satisfacer las necesidades de la empresa. Busca desarrollar el máximo potencial en empresa y trabajadores. Por eso, las empresas ya no solo necesitan jefes sino también líderes

Por su parte Robbins (2013) define al liderazgo como “habilidad, de influir al grupo y dirigiéndolo a lograr un objetivo en conjunto. La fuente de esta influencia es proporcionada por la jerarquía administrativa de la organización”.
(p. 369)

Por lo tanto se puede decir que el liderazgo empresarial es aquel que es ejercido por una persona (jefe) dentro de una empresa que tiene la capacidad de comunicarse exitosamente con los empleados a la hora de realizar recomendaciones o sugerencias, creando un vínculo con los trabajadores y el objetivo de la empresa.

Habilidades de líder

Para que una empresa alcance el éxito dependerá que el líder tenga habilidades que les permite influir de manera positiva en la organización, de acuerdo con **Cobian, (2016)**, nos dice que es necesario que el líder tenga las siguientes habilidades:

- **Capacidad para motivar a otros.** Sin duda, esta es una de las competencias de liderazgo más mencionadas en las encuestas. Para que un proyecto salga y haga la diferencia no es suficiente con que el jefe crea en él. Primero hace falta que el equipo entero esté motivado, que entienda de qué se trata el proyecto y el beneficio que brinda a los clientes. Cuando se emprende no todo es color de rosa, por lo tanto hay que saber mantener al equipo motivado y alineado.
- **Ser honesto.** La transparencia es un gran valor, especialmente cuando se trata de liderazgo empresarial. Para conseguir que un equipo trabaje con ganas y en la misma dirección, un jefe necesita ser claro, honesto y que sus acciones sean consecuentes con sus palabras. Muchas veces el equipo de trabajo tendrá dudas sobre su trabajo o proyecto y es responsabilidad del líder aclararlas. El jefe debe ser franco y decir la verdad aunque no todo el mundo esté de acuerdo. Esta sinceridad será una gran herramienta para resolver los conflictos.
- **Analizar y resolver.** La capacidad de análisis y de resolución de problemas es central en un buen líder, forma parte de las competencias más importantes que definen su rol en la empresa. Porque dos de las principales tareas de las posiciones de liderazgo son, identificar oportunidades y resolver los problemas que surgen en la organización. Y para esto hace falta una combinación de gran poder de análisis y don de gentes.
- **Buscar resultados.** La actitud proactiva es otro rasgo indispensable de los grandes líderes que saben que los resultados no se consiguen solos. Para llegar a las metas hace falta perseverancia, trabajo y resiliencia. Una visión amplia del proyecto no es suficiente si lo que se busca es el éxito: es

necesario trabajar duro para hacer que las cosas sucedan. Bien lo dijo Thomas Edison, “Visión sin ejecución es solo alucinación”.

- **Ser un buen comunicador.** Esta habilidad de liderazgo está íntimamente relacionada con los puntos 1 y 2. Sin una buena comunicación, un jefe nunca llegará a ser un gran líder. Debe saber comunicar sus ideas y metas en diferentes formas y utilizando diferentes medios. Puede ser mediante reuniones individuales o grupales, a través de conversaciones presenciales o a través de correos, llamadas, un blog, medios sociales etc.
- **Fortalecer las relaciones.** Los resultados de un negocio, en gran parte, están ligados a las relaciones que los emprendedores han desarrollado a lo largo del tiempo. El desarrollo de las relaciones interpersonales es un trabajo al que hay que dedicarle tiempo y esfuerzo para que den resultados. Es importante cultivar una red de contactos de calidad. Es importante crear vínculos, tanto con el equipo como con los jefes, los clientes, los proveedores, la comunidad, los intermediarios y hasta la competencia.
- **Adquirir experiencia.** La experiencia se construye paso a paso con los años y es fundamental para liderar una empresa. Pero debe ser una experiencia lo más integral posible, que demuestre un conocimiento de la industria o sector, y que sirva para guiar al resto del equipo. Algunas personas llegan a posiciones directivas luego de una trayectoria muy marcada en ventas, diseño, gestión, etc., y con ese bagaje pretender dirigir la empresa, pero sin conocer las diferentes facetas del trabajo necesarias en el proyecto es difícil liderar.
- **Tener una perspectiva estratégica.** Para poder diseñar un plan o una estrategia exitosa a mediano o largo plazo es fundamental tener una visión de futuro, saber hacia dónde se va, cuáles son los posibles obstáculos que habrá que evitar. Solo con una mirada panorámica se podrán tomar decisiones adecuadas que conduzcan al éxito.

- **Ayudar al desarrollo de otros.** Un gran líder sabe que su proyecto no saldrá adelante sin un buen equipo que lo respalde. Por eso, además de dedicarle tiempo y esfuerzo a su propia formación, no dudará en reservar tiempo y recursos para invertir en el desarrollo de su equipo. Seguramente, entre los mejores empleados que tenga hoy estarán algunos de los líderes que guiarán el futuro de la compañía.
- **Innovar y reinventarse.** Aunque la innovación no es un valor nuevo, sí que ha cobrado cada vez más importancia considerando el ritmo al que se mueve el mundo en la actualidad, que requiere una capacidad constante de reinventarse. En el sector empresarial la importancia de ser innovador es especialmente importante y se ha transformado en una cualidad de liderazgo básica. Quien triunfa, es por lo general, quien lleva un paso por delante de los demás, quien encuentra nuevos caminos, quien descubre una nueva solución, un nuevo producto, un nuevo canal de ventas, una nueva estrategia.

El líder debe tener las habilidades mencionadas, ya que está claro que el desempeño productivo y eficiente en lo administrativo y operativo en los negocios surge por la calidad de líderes que integran la empresa, desde los fundadores, socios-directores, ejecutivos, directivos, gerentes, supervisores y operativos.

Líder y el Trabajo en equipo

El líder es el encargado de fomentar el trabajo en equipo, por ende deberá transmitir a todos los miembros de la empresa la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo con **Mena, (2013)**, nos dice que:

EL trabajo en equipo puede definirse como aquella actividad que para concretarse, imperiosamente, requiere la participación de diferentes personas; lo que implica una necesidad mutua de compartir habilidades y conocimientos; donde debe existir una relación de confianza que permita delegar en el

compañero parte del trabajo propio, con la seguridad de que éste cumplirá cabalmente su cometido

Hoy en día, lograr y mantener el éxito en las organizaciones requiere capacidades o talentos de muchos profesionales, por ello, es importante la cooperación de un conjunto de personas, en la que todos los participantes aportan conocimientos, forman un todo y son responsables de las metas comunes.

Característica para un buen trabajo en equipo

Del mismo modo **Mena, 2013**), nos dice que trabajar en equipo no quiere decir que trabajemos mejor, sólo es una forma de trabajar, para que un equipo sea realmente eficiente tendría que cumplir estas características:

- Esfuerzo, conductas flexibles y adaptables: es necesario que los componentes se esfuercen y tengan conductas, conocimientos y actitudes flexibles y adaptables, con una predisposición positiva a la crítica constructiva.
- Comunicación clara, concisa y en doble sentido: debe existir una comunicación en doble sentido entre los componentes y entre estos y los directivos. Esta comunicación ascendente y descendente debe ser clara y concisa para que sea útil, comprensible y no sature el tiempo del que disponen los componentes.
- Competencias complementarias: los miembros del equipo deben complementarse entre sí, no solamente en términos de sus capacidades profesionales, sino también de su estilo de trabajo.
- Liderazgo y coordinación de la actividad colectiva interdependiente: la coordinación del equipo pasa por la construcción de modelos mentales compartidos y relaciones interpersonales. También es necesario un liderazgo que facilite la planificación, coordinación y dirección de las

actividades de modo que los componentes estén motivados para esforzarse en las tareas.

- Apoyo entre los miembros durante la tarea y cohesión: si entre los miembros del equipo se observa un esfuerzo, unas conductas adecuadas, existe apoyo durante la ejecución de las tareas y se fomenta la cohesión, entonces se desarrollará un espíritu de equipo.

Es necesario que los líderes formen equipos productivos, y para ellos los equipos de trabajo deben reunir las características mencionadas, de todas maneras hay que trabajar en todos esos puntos continuamente para seguir cultivando esa buena cultura de trabajo.

Liderazgo democrático

Por otra parte es necesario dar a conocer los tipos de liderazgo que pueden ser utilizados en las empresas según sea el caso, de acuerdo con **Noriega, (2015)**, nos dice que los líderes democráticos son:

Los que se toman el tiempo para compartir con sus empleados y motivan su participación en la toma de decisiones. De esta manera un líder participativo o democrático cree que enfrenta mejor toda situación al incluir a las personas involucradas en la toma de decisiones. (párr. 4)

Por su parte Robbins y Coulter (2005) define al estilo de liderazgo como:

Es el estilo de liderazgo en el cual se da la participación de los miembros del grupo, comentando los puntos a debatir y posteriormente el líder es quien toma la decisión luego de haber escuchado las opiniones de los demás, por lo que se percibe la unidad de equipo en la que se toman decisiones y la participación en conjunto con los compañeros. (p. 52)

En pocas palabras el líder democrático es quien toma las opiniones de los miembros de la empresa, y los motiva a ser más creativos, este hecho resulta muy beneficioso para las micro y pequeñas empresas, puesto que no es una herramienta costosa, sino de que los dueños sean conscientes de que hay que ser un ejemplo para los subordinados.

Ventajas del Liderazgo democrático

De acuerdo con **Nicuesa, (2017)**, nos dice que:

Ayuda a crear un buen clima laboral en la oficina puesto que todos los integrantes tienen la misma importancia, del mismo modo hace diferencias entre un favorito y los demás, así también un liderazgo democrático, los empleados se sienten valorados en la organización porque saben que su opinión también cuenta. (párr. 6)

Sin duda el liderazgo democrático es primordial para mejorar la satisfacción de los trabajadores, pues través de este estilo se crea un ambiente agradable donde todos se comprometen a trabajar en equipo.

Liderazgo Autocrático

Así también existe el liderazgo autoritario, que aun se sigue aplicando en las empresas, de acuerdo Robbins y Coulter (2005) lo define al líder autócrata como:

Es quien no da lugar a tomar decisiones, él es quien decide ante todo acontecimiento que suceda dentro de la empresa sin pedir opiniones de los demás. Es quien concentra el poder dentro de las organizaciones, por ello un liderazgo unidireccional, ya que los colaboradores solamente deben obedecer órdenes que establece el líder. (p. 54)

Del mismo modo Noriega, (2015), nos dice que el estilo de liderazgo autocrático:

Se da cuando los administradores tienen un control completo sobre la toma de decisiones, lo cual está opuesto al liderazgo democrático, en donde los subordinados son animados a participar en la toma de decisiones al proveer sus opiniones. (párr. 4)

Beneficios del liderazgo autocrático

Así también Noriega, (2015), nos da a conocer ciertos beneficios del liderazgo autocrático:

- Es útil cuando se necesita tomar decisiones inmediatas; muchas veces en los negocios nos enfrentamos a tener que tomar una decisión en este mismo momento y se espera que el líder autoritario con su experiencia pueda satisfacer esa necesidad.
- Un líder autocrático es especialmente útil o necesario en tiempos de crisis, de emergencia o de alto nivel de estrés, donde el resto está ocupado o confuso, el líder autocrático mantiene la calma y pone a todos a trabajar para solucionar la situación.

Liderazgo Liberal

De acuerdo con Soto, (2014), nos dice que el liderazgo liberal se da cuando el “líder tiene un papel pasivo y son los trabajadores los que tienen un mayor poder de decisión, es un líder que hace y deja hacer, (...), ya que los trabajadores o el grupo son los que tienen el poder”.

Por su parte Robbins y Coulter (2005) lo define como:

De ésta, el este estilo de liderazgo se caracteriza por libertad en la toma de decisiones que se deben tomar dentro de la empresa por parte del grupo de colaboradores ya que en este caso el líder tiene una mínima participación, dejando a criterio la toma de decisiones a tercero, y no se responsabiliza. (p. 54)

Ventajas del liderazgo liberal

Del mismo modo **Soto, (2014)**, nos da a conocer las siguientes ventajas del líder liberal:

- Aunque el líder tenga que ausentarse un poco la empresa sigue funcionando
- Los trabajadores se sienten mejor porque tienen mayor poder de decisión
- Los empleados trabajan con más libertad y sin presiones
- Los jefes pueden delegar tareas más fácilmente
- Los trabajadores pueden tener más posibilidades de promoción empresarial en caso de haber vacantes

Satisfacción Laboral

De acuerdo con **Márquez, (2002)**, nos dice que la satisfacción laboral es “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”. (párr. 5)

Por su parte **Camacaro, (s.f)**, nos dice que la satisfacción laboral puede ser determinada por el

Tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente (como en el caso de la organización a investigar) o que expresen

situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-organización, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren. (párr. 2)

Satisfacción Laboral en la productividad

Por otra parte la satisfacción laboral es directamente proporcional al compromiso del trabajador con la empresa, a la motivación y a la productividad, de acuerdo con **Oliveras, (s.f)** nos dice que:

Es decir que cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo de una persona, mayor será su compromiso, motivación y productividad. Ante trabajadores insatisfechos laboralmente nos encontraremos lo contrario, que el compromiso, motivación y productividad decrecen en la misma medida que su insatisfacción laboral.

Claves para mejorar la satisfacción laboral

Del mismo modo **Oliveras, (s.f)**, nos dice que ahora que podemos conseguir que nuestros trabajadores sean más productivos mejorando su grado de satisfacción laboral, a traves de las siguientes claves:

- Cada puesto debe estar ocupado por la persona adecuada. ¿Te imaginas a una persona tímida encargándose de la recepción de tu empresa? Seguramente no se sienta muy a gusto atendiendo diariamente a todas las personas que entran por la puerta, ¿verdad?
- En la empresa debe haber un buen clima laboral. A nadie le gusta trabajar en un sitio en el que haya tensiones y conflictos o falta de compañerismo.
- Flexibilidad de horarios que permita una conciliación de la vida laboral y familiar. Esta es una de las medidas que más valoran los trabajadores.
- Retribuciones económicas justas, acordes con el puesto y la valía de cada profesional.
- Reconocimiento del trabajo realizado. A todo el mundo le gusta que valoren su trabajo de una manera positiva, eso hace que el trabajador se sienta útil

y orgulloso de lo que hace.

- Planes de formación. Esto permite a los trabajadores seguir aprendiendo y no estancarse. Adquirirán nuevas competencias que le harán mejor profesional y aumentarán su motivación.
- Los jefes. La figura del líder es muy importante de cara al bienestar de una persona en su puesto de trabajo. A cuánta gente le has preguntado que qué tal está en su trabajo, y su respuesta es: Odio a mi jefe.
- El lugar de trabajo. A todos nos gustan los espacios bien acondicionados, limpios, que cumplan con las normativas de seguridad laboral. ¿Te gustaría trabajar ocho horas diarias en un sótano? O ¿estar en una oficina a cuarenta grados y sin aire acondicionado?
- Motivación de los trabajadores. Los trabajadores motivados son trabajadores que están a gusto con lo que hacen. (párr. 8)

Factores que afectan a la Satisfacción Laboral

Según **Hill, (2017)**, nos dice que los factores que influyen en la satisfacción laboral son:

- Condiciones de trabajo. Debido a que los empleados pasan tanto tiempo en su entorno laboral cada semana, es importante que las empresas traten de optimizar las condiciones de trabajo.
- Oportunidad de ascenso. Los empleados están más satisfechos con su trabajo actual si ven un camino disponible para escalar posiciones en la empresa y que se les da más responsabilidad junto con una mayor compensación.
- Carga laboral y el nivel de estrés. Hacer frente a una carga laboral demasiado pesada y a plazos que son imposibles de alcanzar puede causar que la satisfacción en el trabajo erosione, incluso para el empleado más dedicado.

- El respeto de los compañeros de trabajo. Los empleados buscan ser tratados con respeto por aquellos con quienes trabajan.
- Relación con los supervisores. Los gerentes eficientes saben que sus empleados necesitan reconocimiento y elogios por sus esfuerzos y logros.
- Recompensas financieras. La satisfacción laboral se ve afectada por las opiniones de un empleado acerca de la imparcialidad de la escala salarial de la empresa, así como la compensación actual que pueda estar recibiendo.

Beneficios de la satisfacción Laboral

De acuerdo con **Zurita, (2010)**, nos dice que los beneficios de la satisfacción laboral son:

- **Para la persona.** Un mecanismo importante de desarrollo personal si se canaliza y utiliza adecuadamente. Un elemento de salud y bienestar (enfoque positivo de la salud en el trabajo). Una palanca para impulsar la implicación en el proyecto y en la calidad de servicio. Un elemento fundamental en la generación de capital relacional y confianza.
- **Para el equipo de trabajo y los compañeros.** Contribución a un clima positivo. Potenciación del trabajo en equipo. Relaciones basadas en la confianza y en “el medio/largo plazo. Generación de conexiones positivas que son la base del “capital social” de una organización
- **Para la organización.** Necesaria para un logro adecuado de los objetivos (en especial la intrínseca) y la vinculación afectiva. La satisfacción dinamizadora ha de ser una palanca para el cambio y un punto fuerte para la mejora.
- **Para los clientes y destinatarios de los servicios.** Mejora la calidad del servicio. Mejor atención a las quejas. Mayor capacidad de ponerse en el lugar del cliente. Facilita la empatía y la interacción con los usuarios.

En definitiva podemos decir que la satisfacción laboral está relacionada con el compromiso y la productividad de los trabajadores, por ello es las organizaciones

modernas están buscando mejorar su capital humano, a través de nuevas estrategias, dinámicas que faciliten que ellos se encuentren totalmente motivados.

2.3 Marco conceptual

Las Micro y pequeñas empresas

Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Unico Ordenado), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente.

Características de la nueva ley MYPE N° 30056

Según el **Artículo N°5**. Las características de la micro, pequeñas y medianas empresas. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales.

- **Microempresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias.
- **Pequeña empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Mediana empresa:** Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (**Ley N° 30056, 2013**).

Importancia

En la actualidad las MYPES representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas. Según datos del Ministerio de Trabajo, las

MYPES brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso (**Vázquez, 2013**)

Por todo lo mencionado claro está que la MYPE es un elemento clave para guiar el desarrollo del país, razón por la cual el Estado debe concentrarse en su promoción y otorgarle los medios adecuados para que tengan una mayor competitividad.

Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo empresarial.

El liderazgo es el proceso de persuasión o de ejemplo por medio del que un individuo (o equipo de liderazgo) induce a un grupo a alcanzar objetivos planteados por el líder o compartidos por el líder y sus seguidores.

Satisfacción Laboral

Es el grado de satisfacción que siente el empleado en sus puesto de trabajo, y la relación que tiene con los miembros de la empresa.

2.4. Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Hi: La Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo empresarial, se relaciona significativamente con La satisfacción Laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.

Ho: La Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo empresarial, no se relaciona significativamente con La satisfacción Laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.

2.4.2 Hipótesis específicas

H₁: El de Liderazgo democrático, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.

H₂: El Liderazgo autocrático, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.

H₃: El liderazgo liberal, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.

2.5. Variables

Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilo de liderazgo.

Es el uso de los diferentes estilos de liderazgo para lograr cumplir con los objetivos de la empresa.

Satisfacción Laboral

Es el grado de satisfacción que siente el empleado en su puesto de trabajo, y la relación que tiene con los miembros de la empresa.

V.1. (Independiente) X = Gestión de calidad bajo enfoque de los estilos de Liderazgo empresarial

V.2. (Dependiente) Y = Satisfacción Laboral

III. METODOLOGÍA

3.1. El tipo de investigación

El tipo de tesis es correlacional, porque se pretende relacionar el comportamiento de la Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral con relación causa - efecto.

3.1.1. Nivel de la investigación

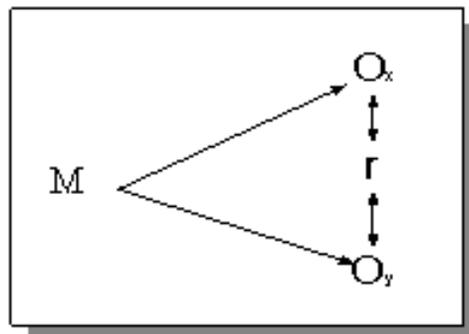
El nivel de investigación es aplicada, porque busca poner en práctica los resultados encontrados con respecto a la Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral.

3.2. Diseño de la investigación

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal-correlacional.

No experimental.- Porque se utilizó sin manipular deliberadamente la Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo y la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

Transversal.- Porque el estudio “Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo y la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016”. Se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin (1 año)



M = Muestra de estudio

O x = Observación de las variable (X) Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo.

O y = Observación de las variable (Y) Satisfacción Laboral

R = Coeficiente de correlación entre las variables

3.3. Población y muestra.

a) Población

La población objetivo está conformada por los 24 gerentes y 48 trabajadores de las micros y pequeñas empresas del sector servicio – rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016. La cual se obtuvo mediante un sondeo (Ver Anexo n° 3)

b) Muestra

La muestra está conformada totalidad de la población, es decir por 24 los gerentes y 48 trabajadores de las micros y pequeñas empresas del sector servicio – rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016. (Ver Anexo n° 3)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

En esta investigación, el instrumento empleado para evaluar la gestión directiva fue el cuestionario el cual consta de 40 ítems, 20 ítems para la variable: Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilo de Liderazgo y 20 ítems, para la variable: Satisfacción laboral. (Ver anexo n°4)

Validez

En cuanto a su validez, se utilizó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a docentes especialistas en el tema, con el fin de validar los instrumentos de recolección de datos en este caso el cuestionario sobre el nivel de Gestión de calidad y el grado de satisfacción del cliente. (Ver anexo n°5)

Confiabilidad

El instrumentó está compuesto por 40 ítems, siendo el tamaño de la muestra piloto a 72 encuestados, gerentes (24) y trabajadores (48). El nivel de confiabilidad de la investigación es de 95%. Para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el software estadístico SPSS versión 22, cuyos resultados se presentan a continuación:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	72	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	72	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	40

Interpretación

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.914, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, valiendo su uso para la recolección de datos.

3.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis correlacional de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas. Se utilizaron los siguientes programas: Microsoft Word: Es un procesador de textos de

Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft, con este software se hizo posible la redacción digital y servirá para las posteriores modificaciones; Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permite leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual; Microsoft Excel: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que se utilizó para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados que se obtuvieron en las encuestas; y el programa estadístico SPSS 22 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y figuras y el análisis estadístico.

Por último se obtuvo del análisis de datos, resultados representados en tablas y figuras, y para la contratación de las hipótesis se utilizó el método estadístico del coeficiente de Spearman. En donde:

- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = Correlación positiva perfecta.

3.6. Matriz de consistencia

Se elaboró una matriz de consistencia, ya cual permitió consolidar los elementos claves de todo el proceso de investigación, además posibilita evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el título, el problema, la hipótesis, los objetivos, las variables,

el diseño de investigación seleccionado, los instrumentos de investigación, así como la población y la muestra del estudio. (Ver anexo n° 7)

3.7. Principios éticos

Para la investigación se tomaron en cuenta los siguientes principios éticos

- **Confiabilidad:** La investigación se llevó a cabo basándose en el principio de fiabilidad porque se buscó y ubicaron datos reales para posteriormente tomarlas como fuentes 100% confiables. Así mismo se respetó el derecho de autor, ya que no hubo apropiación ilícita de la información de la fuente y se hizo uso de la misma sin alteraciones y/o modificaciones.
- **Respeto a la dignidad humana:** Se respetó la dignidad humana de todos los involucrados directos e indirectos en el desarrollo del trabajo de investigación, sin hacer distinción de su nacionalidad, raza, credo o estatus económico y social. Todo aporte requerido y ubicado es valioso e inviolable.
- **Confidencialidad:** Se respetó el derecho de confidencialidad de los encuestados, asegurándoles que no habría ningún tipo de conflicto de interés por parte de la información brindada por las fuentes, así como su protección mediante el anonimato para no perjudicar directa o indirectamente a los representantes de las MYPES encuestadas.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se presentará los resultados obtenidos de las variables de estudio (V1 Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo y V2 Satisfacción laboral y en segundo lugar los análisis de la correlación de ambas variables aplicando el método estadístico del coeficiente de Spearman.

4.1 .1 Presentación de resultados de la V1 Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo

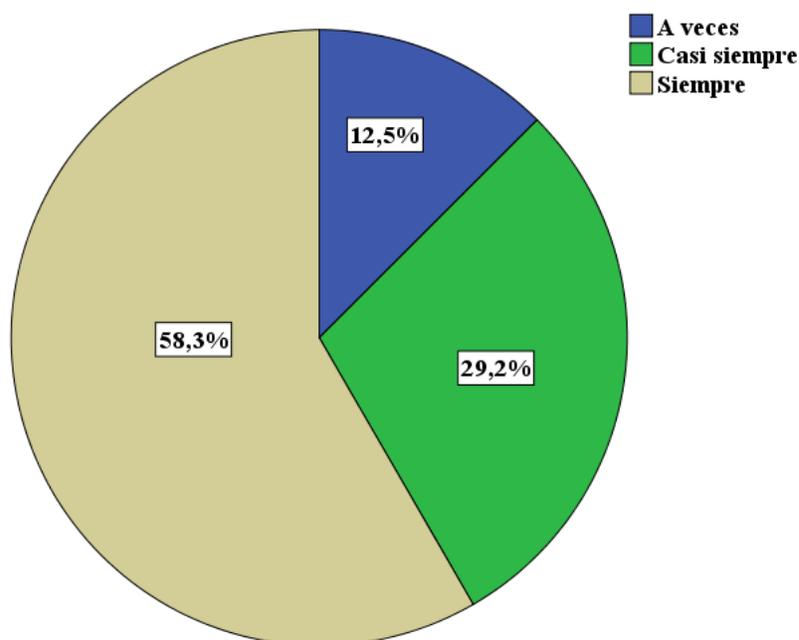
Tabla 1: D1 Liderazgo democrático Solicita opinión del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	12,5	12,5

Casi siempre	7	29,2	41,7
Siempre	14	58,3	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 1: D1 Liderazgo democrático Solicita opinión del personal



Fuente: tabla 1

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 58,3% siempre solicita la opinión de su personal, el 29,2% casi siempre y el 12,5% a veces.

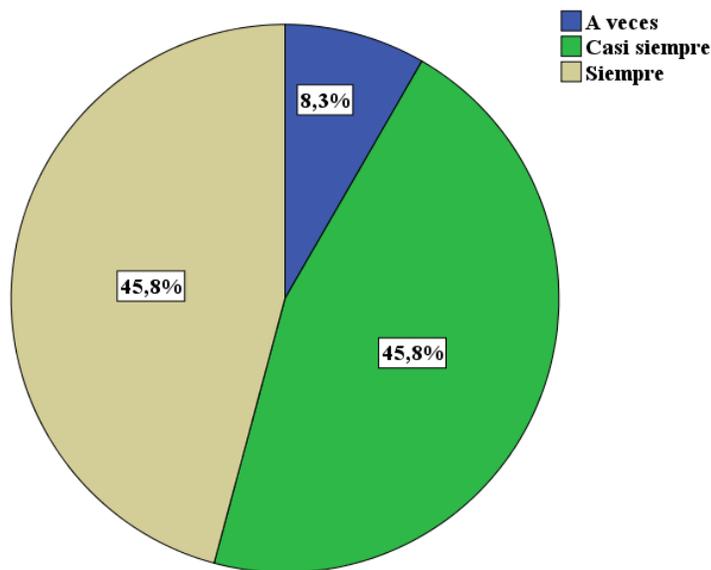
Tabla 2: D1 Liderazgo democrático La decisión es informada al personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	2	8,3	8,3
Casi siempre	11	45,8	54,2
Siempre	11	45,8	100,0

Total	24	100,0
-------	----	-------

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 2: D1 Liderazgo democrático La decisión es informada al personal



Fuente: tabla 2

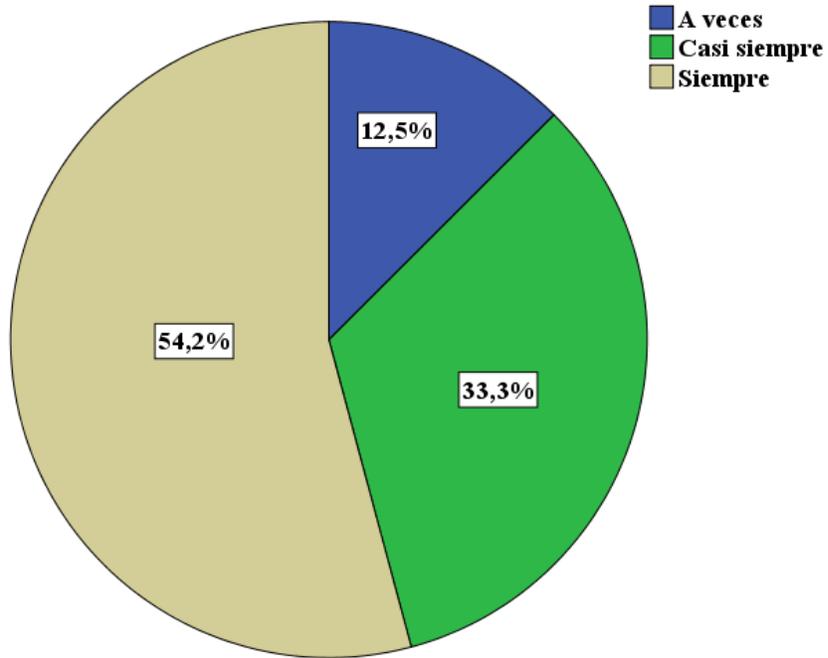
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar el 45,8% siempre al tomar una decisión informa a su personal de su contenido, el 45,8% casi siempre, y el 8,3% a veces.

Tabla 3: D1 Liderazgo democrático Interés a la mejora de la relación del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	12,5	12,5
Casi siempre	8	33,3	45,8
Siempre	13	54,2	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 3: D1 Liderazgo democrático Interés a la mejora de la relación del personal



Fuente: tabla 3

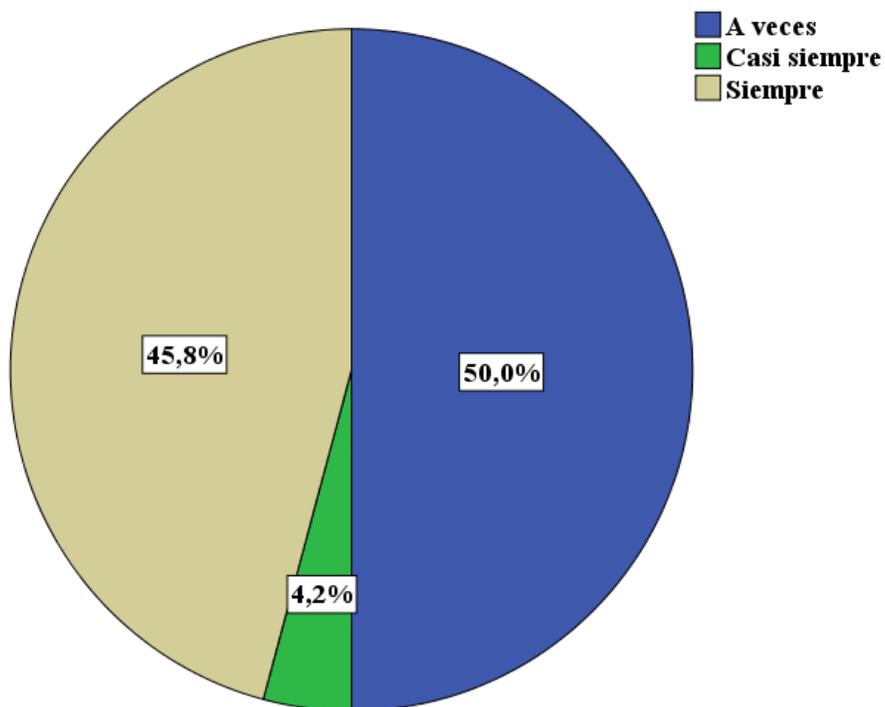
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 54,2% siempre muestra interés por mejorar las relaciones con su personal, el 33,3% casi siempre, y el 12,5% a veces.

Tabla 4: D1 Liderazgo democrático Promueve el aprendizaje al personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	12	50,0	50,0
Casi siempre	1	4,2	54,2
Siempre	11	45,8	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 4: D1 Liderazgo democrático Promueve el aprendizaje al personal



Fuente: tabla 4

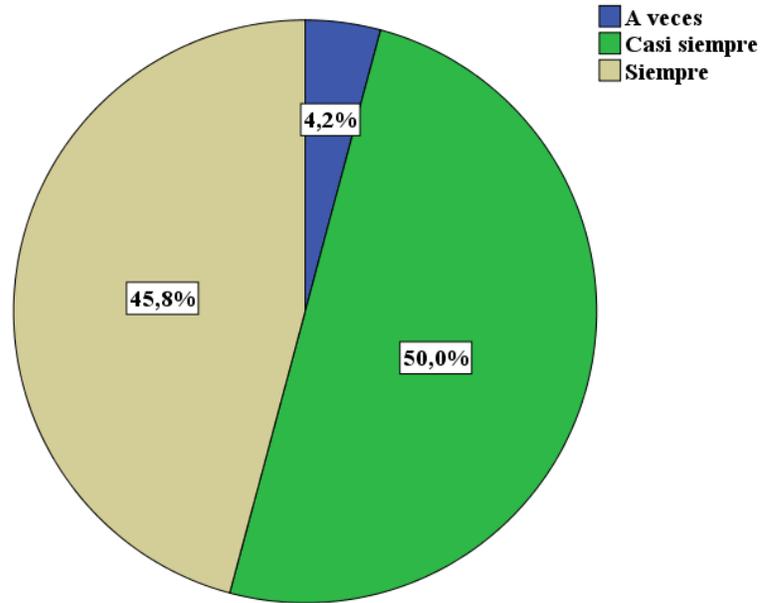
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 50% a veces promueve el aprendizaje en su personal, el 45,8% siempre, y el 4,2% a veces.

Tabla 5: D1 Liderazgo democrático Personal activo y fijación de metas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	1	4,2	4,2
Casi siempre	12	50,0	54,2
Siempre	11	45,8	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Figura 5: D1 Liderazgo democrático Personal activo y fijación de metas



Fuente: tabla 5

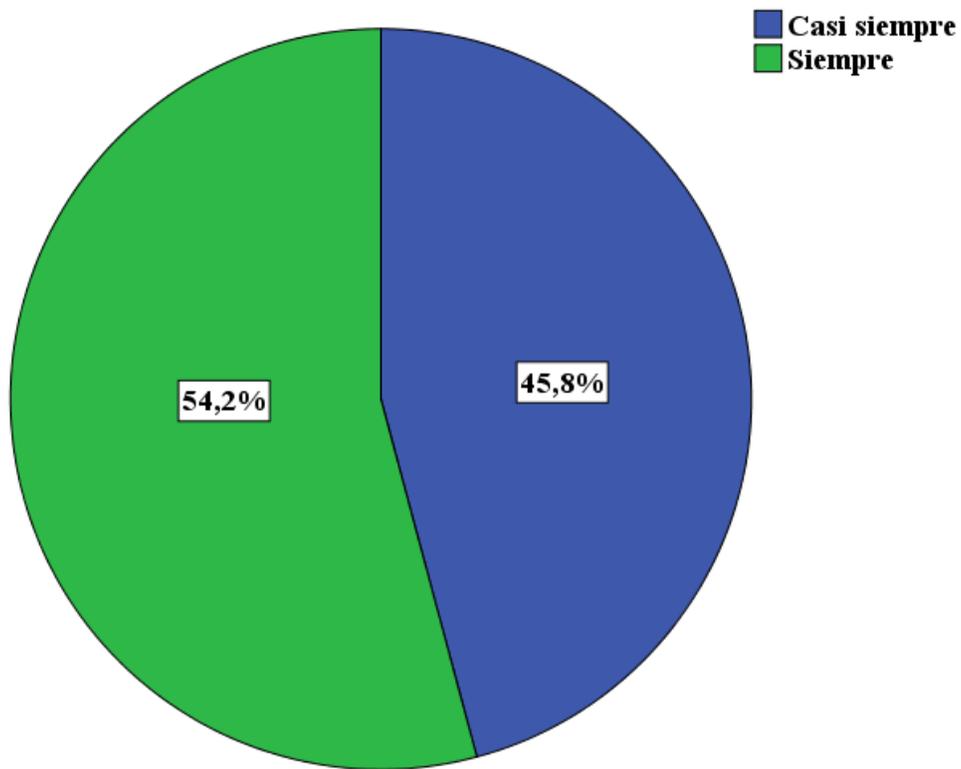
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 50,0% casi siempre el personal es activo, se fijan metas, y disfrutan en su trabajo, el 45,8% siempre y el 4,2% a veces.

Tabla 6: D1 Liderazgo democrático Personal en la autodirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	11	45,8	45,8
Siempre	13	54,2	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 6: D1 Liderazgo democrático Personal en la autodirección



Fuente: tabla 6

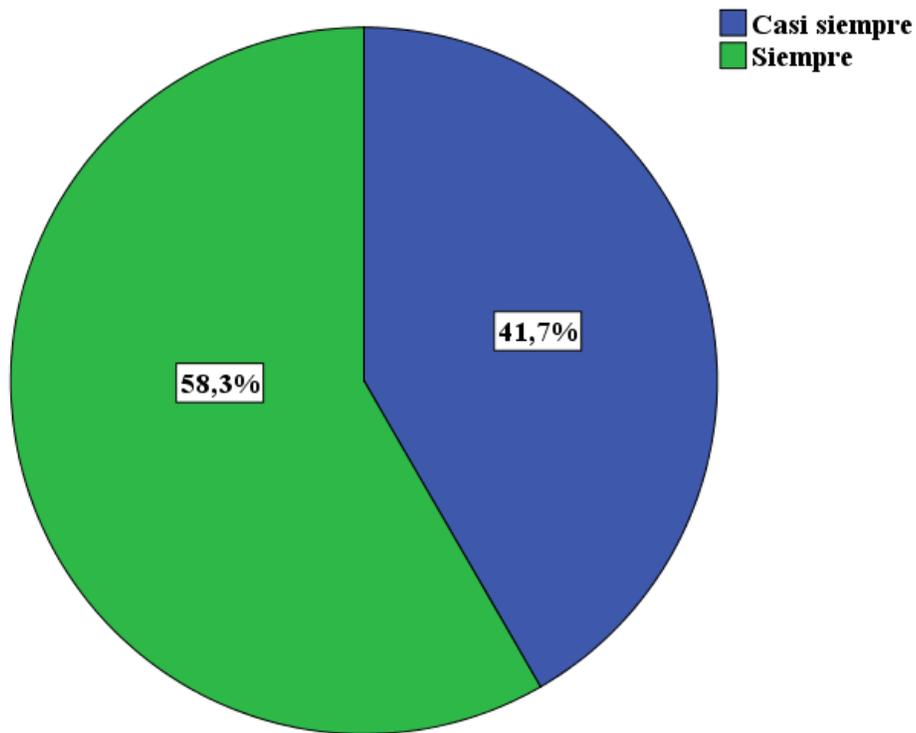
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que 54,2% siempre son capaces de auto dirigirse, y el 45,8% casi siempre.

Tabla 7: D1 Liderazgo democrático Disfrutan en el aprendizaje y comprensión y capacidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	10	41,7	41,7
Siempre	14	58,3	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 7: D1 Liderazgo democrático Disfrutan en el aprendizaje y comprensión y capacidad



Fuente: tabla 7

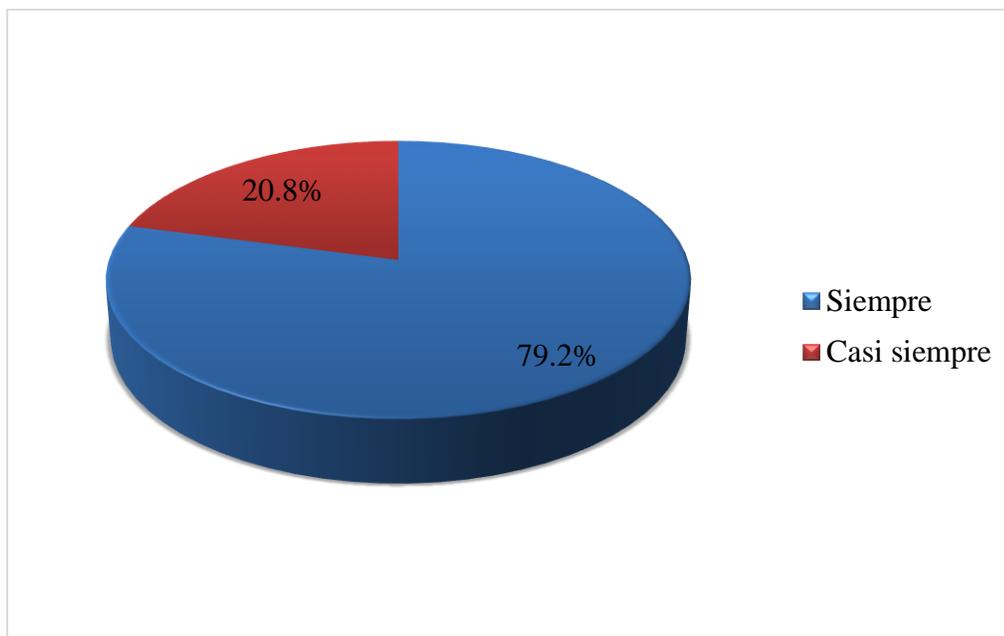
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 58,3% siempre disfrutan aprendiendo y aumentando su comprensión y capacidad y 41,7% casi siempre.

**Análisis e interpretación de resultados descriptivos de la
D1 liderazgo Democrático**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	19	20,8	20,8
Casi siempre	5	79,2	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

**Análisis e interpretación de resultados de la
D1 liderazgo Democrático**



Fuente: Elaboración propia

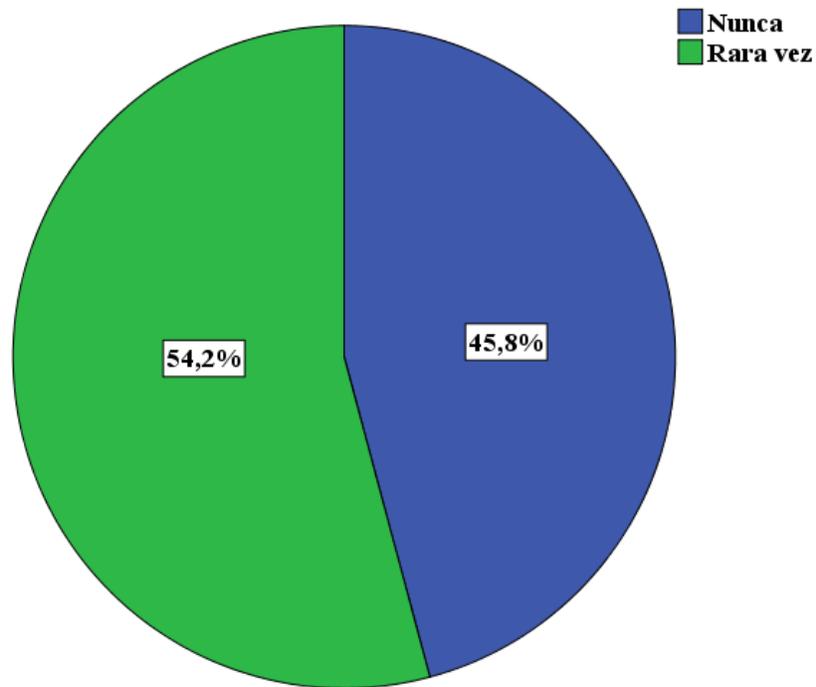
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se muestra que 79,2% casi siempre aplica el liderazgo democrático, y el 20,8% siempre.

Tabla 8: D2 Liderazgo autocrático Los colaboradores ejecutan sin participar en la decisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	11	45,8	45,8
Rara vez	13	54,2	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 8: D2 Liderazgo autocrático Los colaboradores ejecutan sin participar en la decisión



Fuente: tabla 8

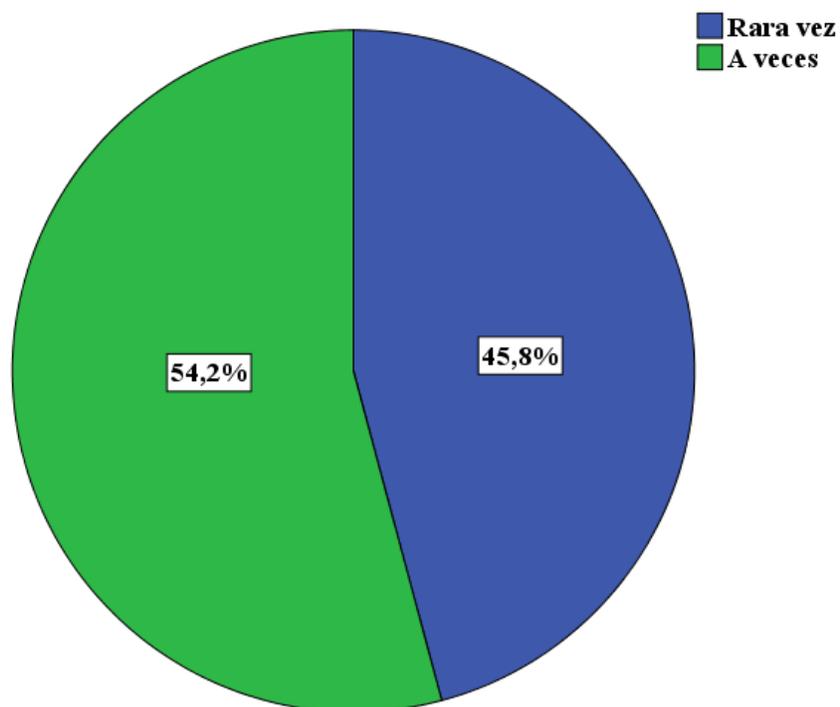
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 54,2% rara vez decide, los colaboradores ejecutan sin participar en la decisión, y el 45,8% nunca.

Tabla 9: D2 Liderazgo autocrático Obtención de lo que desea, por el poder

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rara vez	11	45,8	45,8
A veces	13	54,2	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 9: D2 Liderazgo autocrático Obtención de lo que desea, por el poder



Fuente: tabla 9

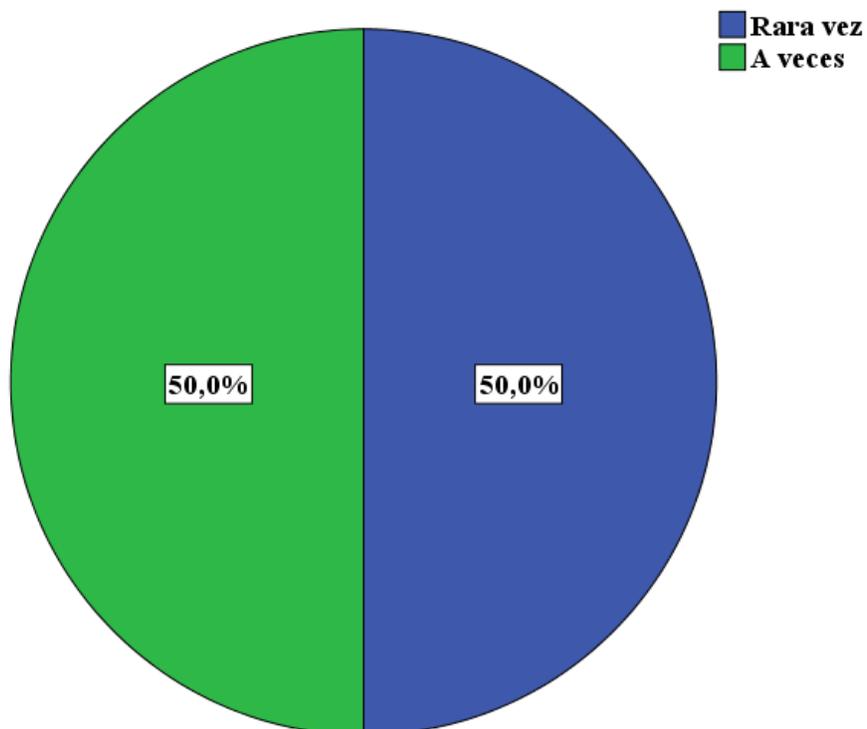
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 54,2% a veces obtiene lo que quiere por el poder que ostenta, es decir por imposición y el 45,8% rara vez.

Tabla 10: D2 Liderazgo autocrático Determinación de las normas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rara vez	12	50,0	50,0
A veces	12	50,0	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 10: D2 Liderazgo autocrático Determinación de las normas



Fuente: tabla 10

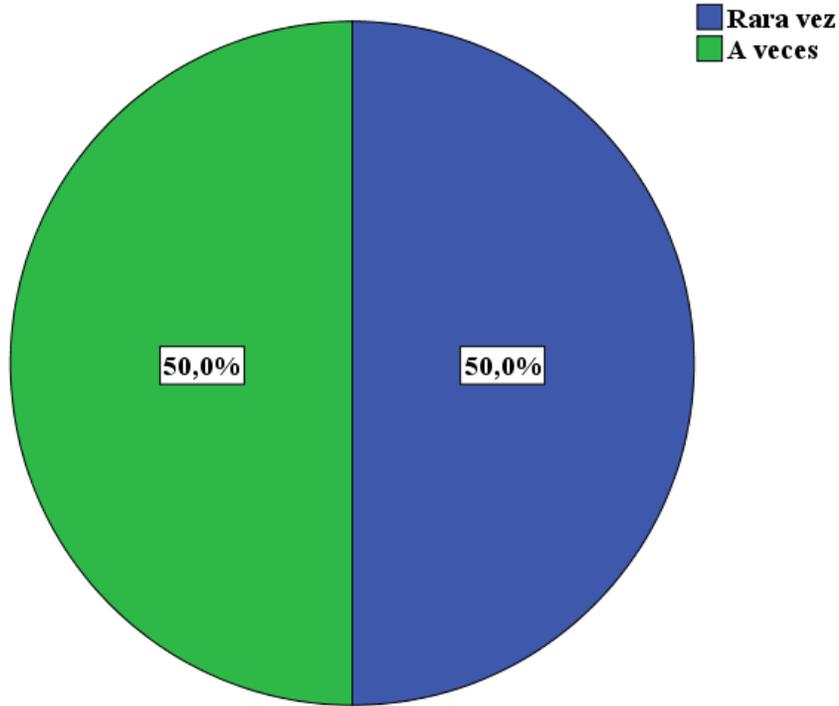
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que 50,0% a veces determina todas las normas y el 50% rara vez.

Tabla 11: D2 Liderazgo autocrático Toma de decisiones sin consultar al jefe

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rara vez	12	50,0	50,0
A veces	12	50,0	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Figura 11: D2 Liderazgo autocrático Toma de decisiones sin consultar al jefe



Fuente: tabla 11

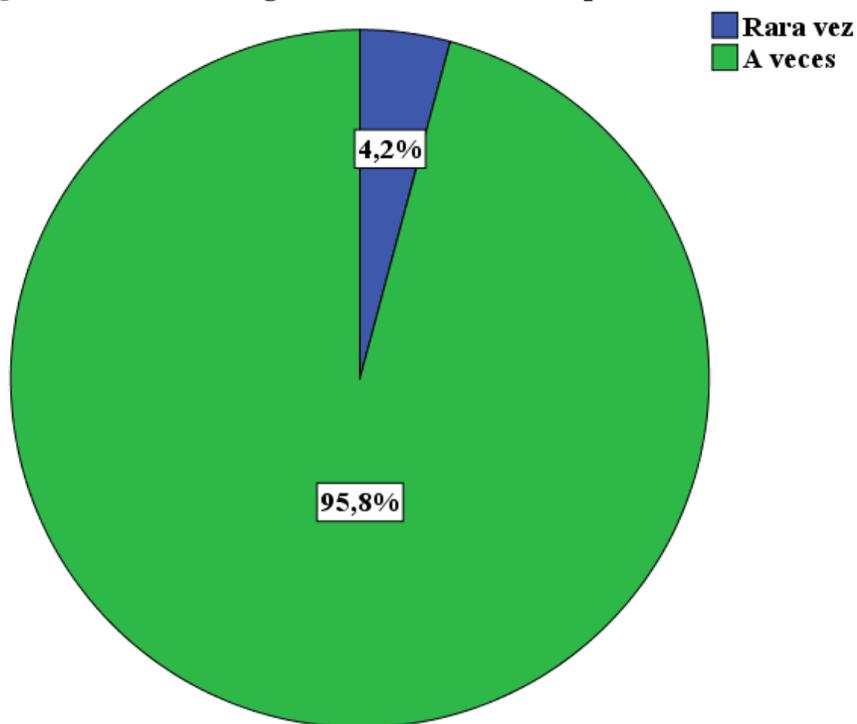
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que 50,0% a veces se le es permitido tomar decisiones rutinarias o frecuentes en su cargo sin necesidad de consultar con su jefe; pero las decisiones importantes y el 50,0% rara vez.

Tabla 12: D2 Liderazgo autocrático Permiso para comunicarse con el equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rara vez	1	4,2	4,2
A veces	23	95,8	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Figura 12: D2 Liderazgo autocrático Permiso para comunicarse con el equipo



Fuente: tabla 12

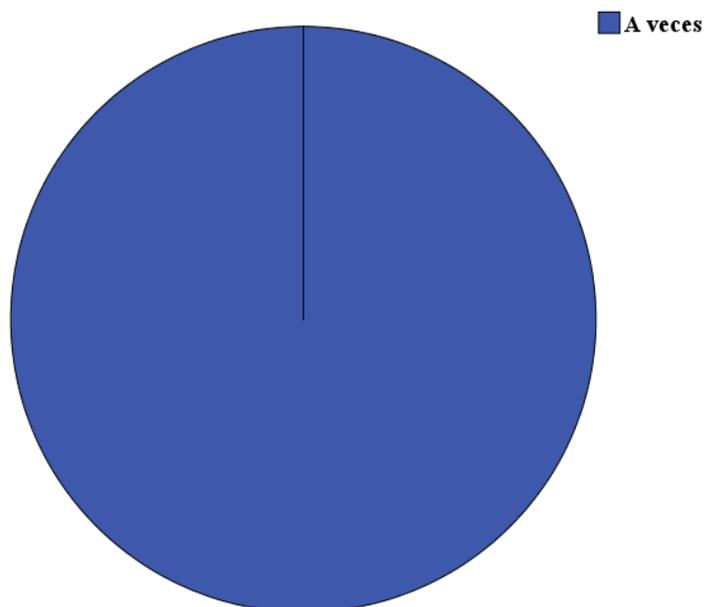
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 95,8% a veces su jefe, le permite en ocasiones comunicarse con sus compañeros, sobre temas o asuntos que no tengan que ver con su trabajo y el 4,2% rara vez.

Tabla 13: D2 Liderazgo autocrático Comunicación solo para darle ordenes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	24	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Figura 13: D2 Liderazgo autocrático Comunicación solo para darle ordenes



Fuente: tabla 13

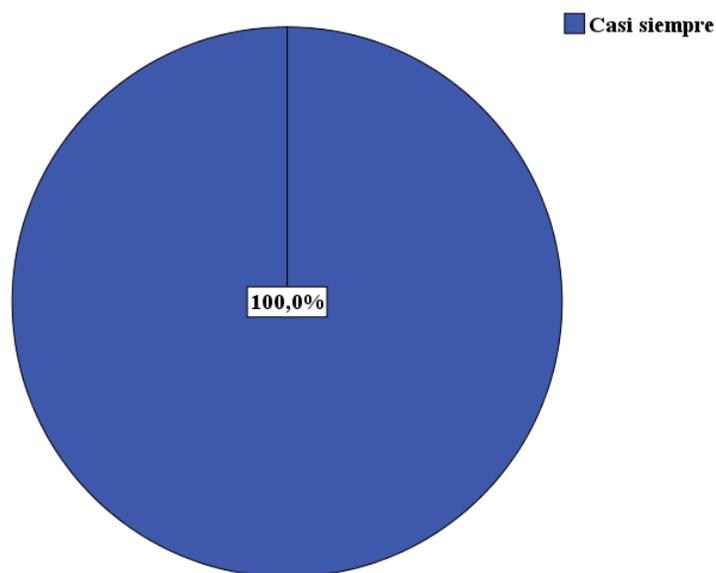
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 100,0% a veces se comunica solo para darle órdenes

Tabla 14: D2 Liderazgo autocrático Medidas disciplinarias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	24	100,0	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote.

Figura 14: D2 Liderazgo autocrático Medidas disciplinarias



Fuente: tabla 14

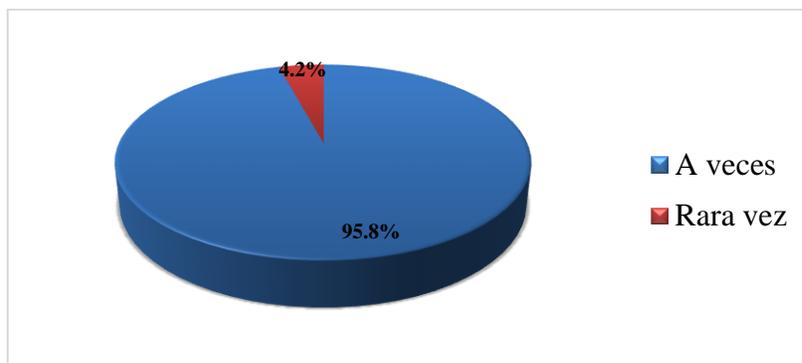
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que 100,0% casi siempre frente a una falta o error cometido por el personal, toma medidas disciplinarias.

Análisis e interpretación de resultados descriptivos de la D2 liderazgo Autocrático

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rara vez	1	4,2	4,2
A veces	23	95,8	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Análisis e interpretación de resultados descriptivos de la D2 liderazgo Autocrático



Fuente: Elaboración propia

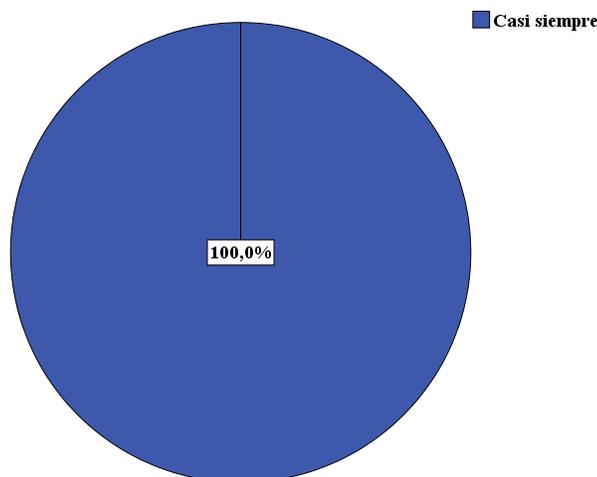
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se muestra que 95,8% a veces aplica el liderazgo autocrático y el 4,2% rara vez.

Tabla 15: D3 Liderazgo liberal Abastecimiento de materiales y apoyo bajo pedido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	24	100,0	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote.

Tabla 15: D3 Liderazgo liberal Abastecimiento de materiales y apoyo bajo pedido



Fuente: tabla 15

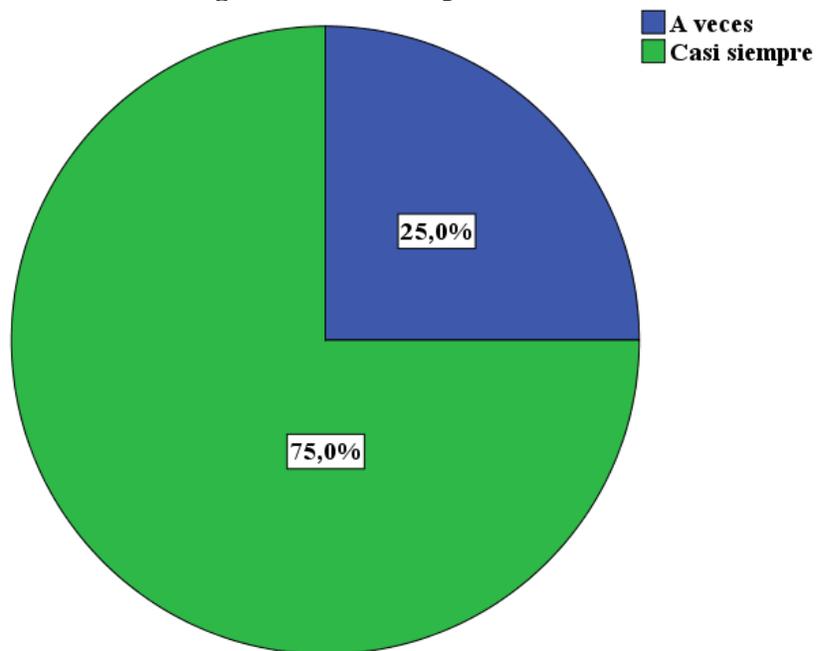
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 100% casi siempre provee materiales y ofrece ayuda sólo bajo pedido.

Tabla 16: D3 Liderazgo liberal Participación en conversaciones de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	6	25,0	25,0
Casi siempre	18	75,0	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Figura 16: D3 Liderazgo liberal Participación en conversaciones de trabajo



Fuente: tabla 16

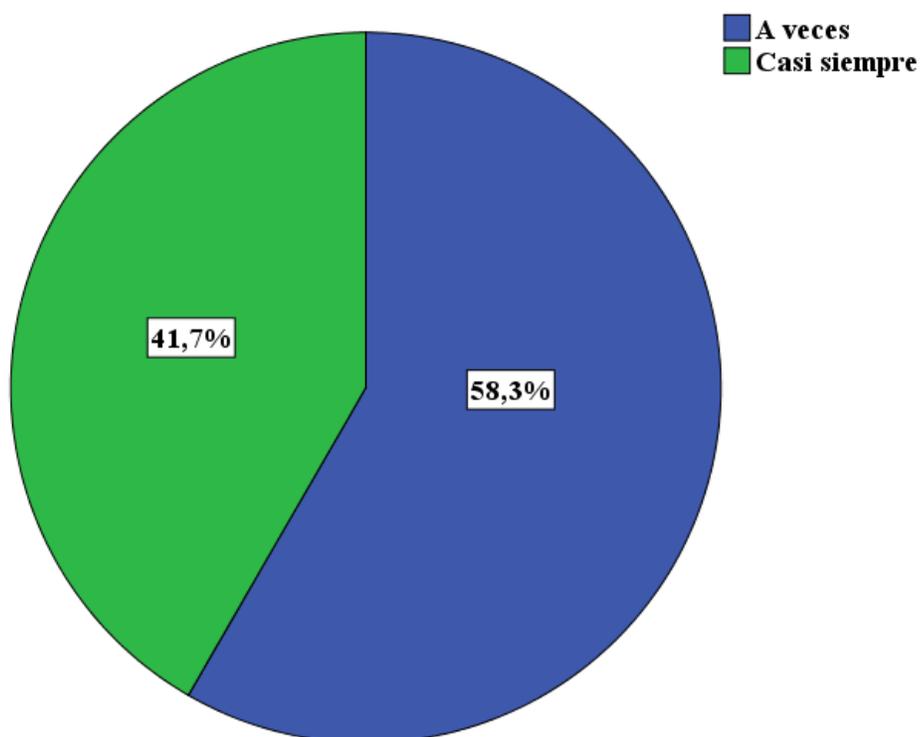
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 75,0% casi siempre participa en conversaciones de trabajo o tareas de grupo y el 25,0% a veces.

Tabla 17: D3 Liderazgo liberal Comentario sobre el desempeño de los miembros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	14	58,3	58,3	58,3
Casi siempre	10	41,7	41,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote.

Figura 17: D3 Liderazgo liberal Comentario sobre el desempeño de los miembros



Fuente: tabla 17

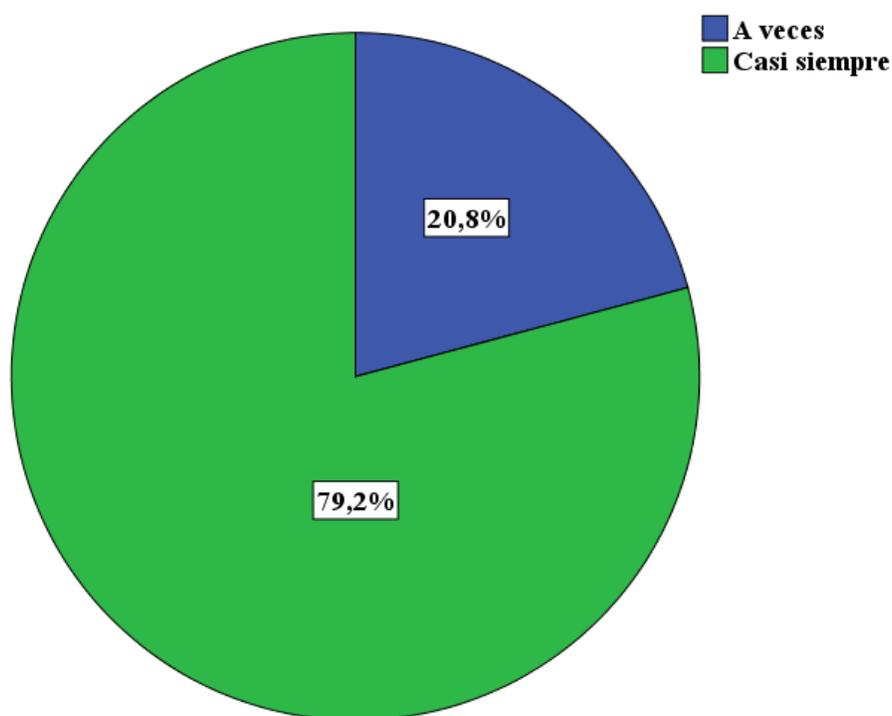
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 58,3% a veces Ofrece comentarios sobre el desempeño de los miembros a menos que se le pregunte directamente y el 41,7% a veces.

Tabla 18: D3 Liderazgo liberal Confianza en las capacidades del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	5	20,8	20,8
Casi siempre	19	79,2	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 18: D3 Liderazgo liberal Confianza en las capacidades del personal



Fuente: tabla 18

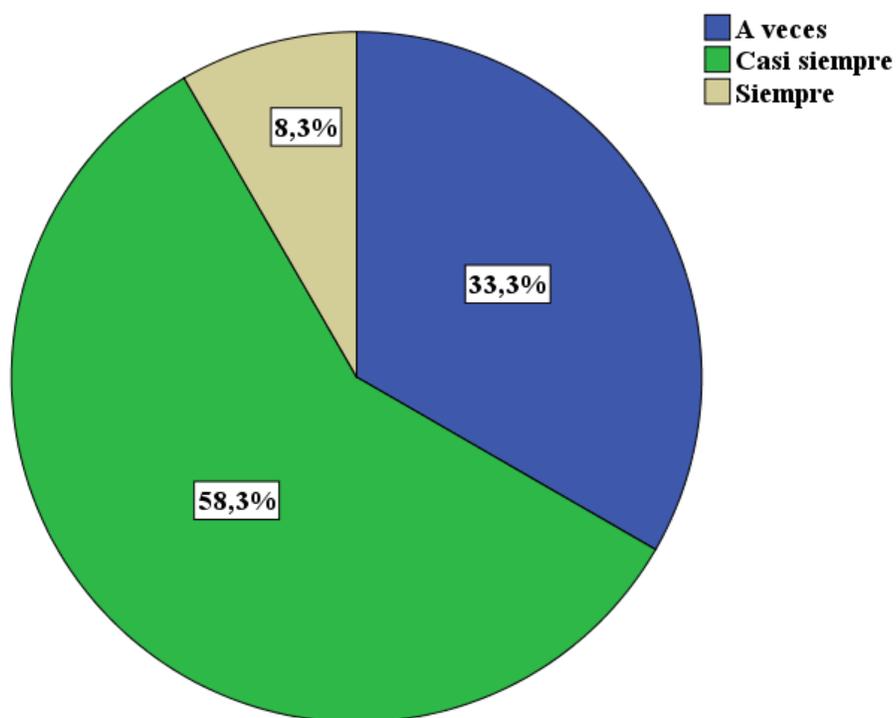
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 79,2% casi siempre confía plenamente las capacidades de su personal y el 20,8% a veces.

Tabla 19: D3 Liderazgo liberal Resolución de las diferencias o problemas en su equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	8	33,3	33,3
Casi siempre	14	58,3	91,7
Siempre	2	8,3	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 19: D3 Liderazgo liberal Resolución de las diferencias o problemas en su equipo



Fuente: tabla 19

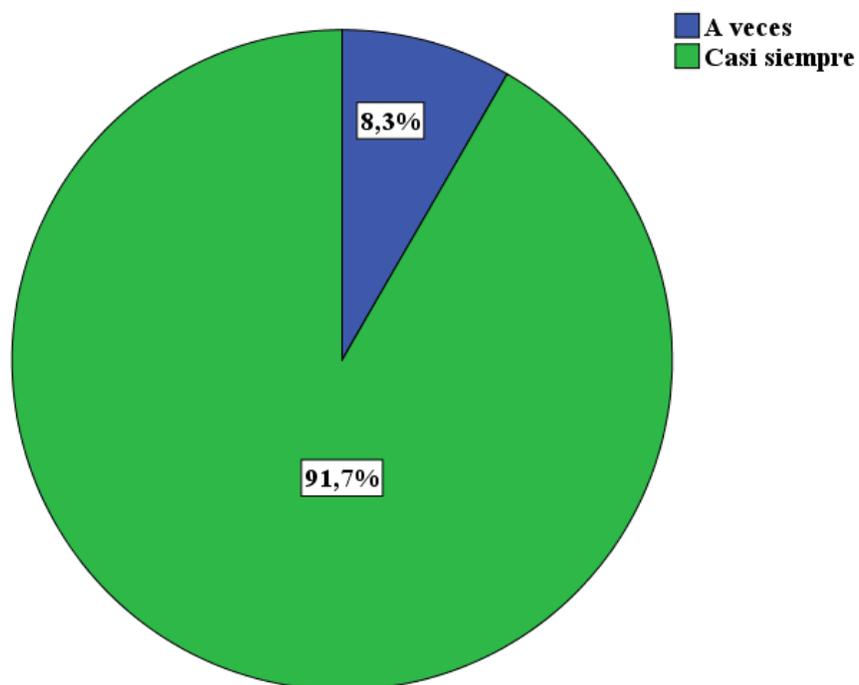
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 58,3% casi siempre Resuelven sus diferencias o problemas en su equipo de una manera autónoma, el 33,3% a veces y el 8,3% siempre.

Tabla 20: D3 Liderazgo liberal Objetivos, repartición de los trabajos y determinación de la forma de llevarlos a cabo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	2	8,3	8,3
Casi siempre	22	91,7	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 20: Liderazgo liberal Objetivos, repartición de los trabajos y determinación de la forma de llevarlos a cabo



Fuente: tabla 20

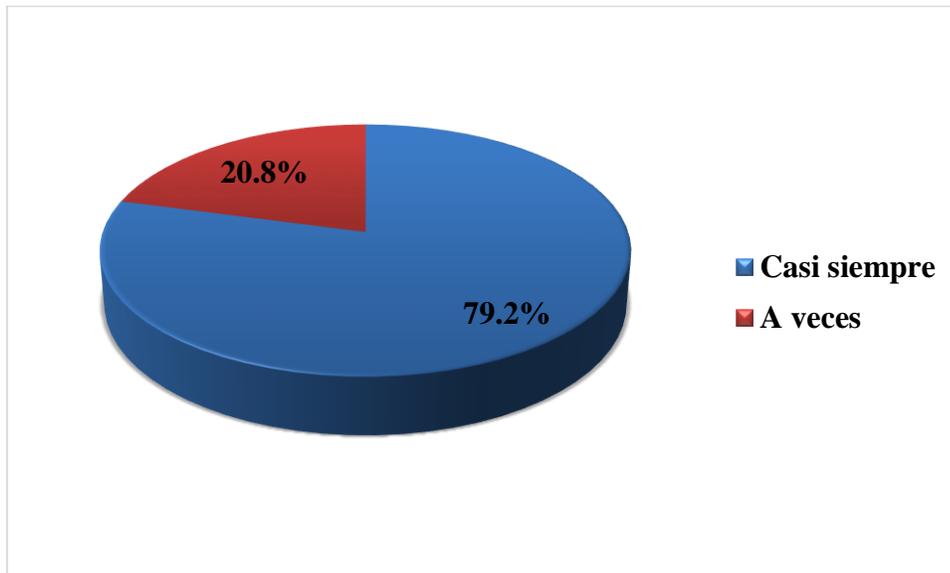
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 91,7% casi siempre al establecer objetivos, ellos se reparten los trabajos y determinen la forma de llevarlos a cabo, y el 8,7% a veces.

Análisis e interpretación de resultados de la D3 liderazgo Liberal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	19	79,2	79,2
A veces	5	20,8	100,0
Total	24	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Análisis e interpretación de resultados de la D3 liderazgo Liberal



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se muestra que 79,2% casi siempre aplica un liderazgo liberal y el 20,8% a veces.

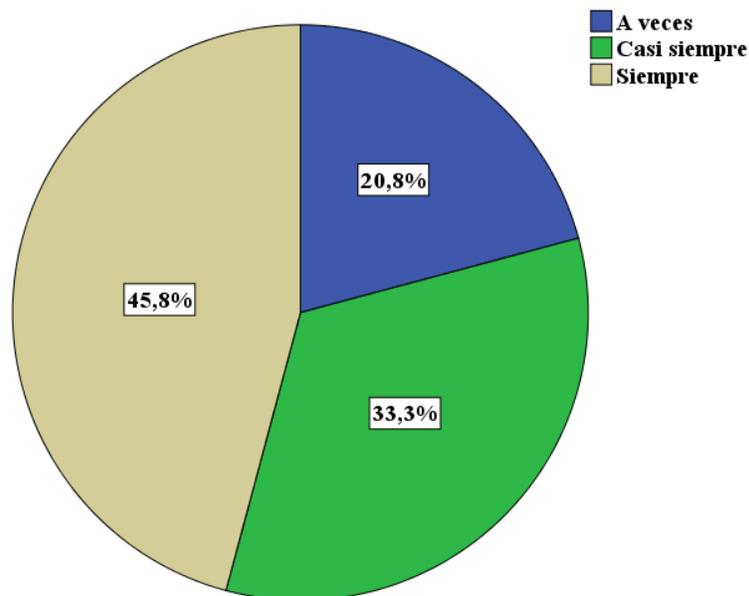
4.1.2 Presentación de resultados de la V2 Satisfacción Laboral

**Tabla 21: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos
Demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	10	20,8	20,8
Casi siempre	16	33,3	54,2
Siempre	22	45,8	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote.

Figura 21: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos
Demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones



Fuente: tabla 21

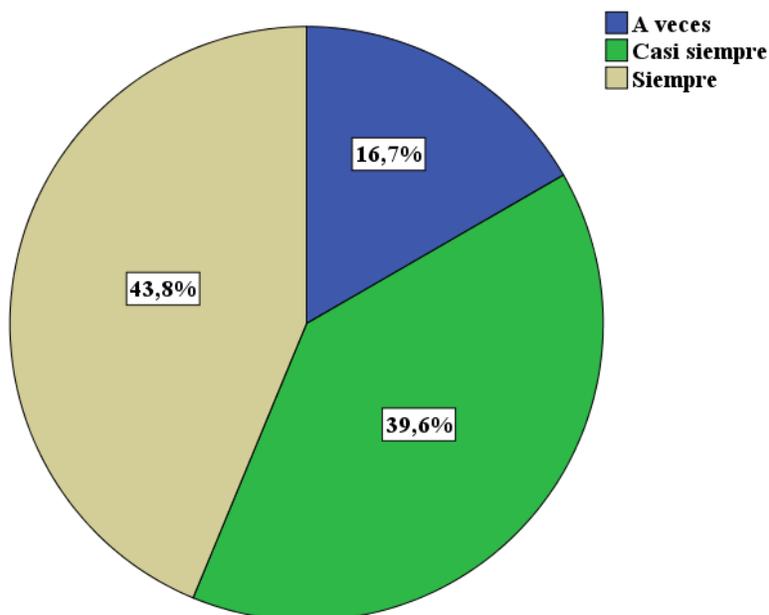
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 45,8% siempre demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones, el 33,3% casi siempre y el 20,8% a veces.

Tabla 22: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos
Solución de los problemas de manera eficaz

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	8	16,7	16,7
Casi siempre	19	39,6	56,3
Siempre	21	43,8	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

**Tabla 22: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos
Solución de los problemas de manera eficaz**



Fuente: tabla 22

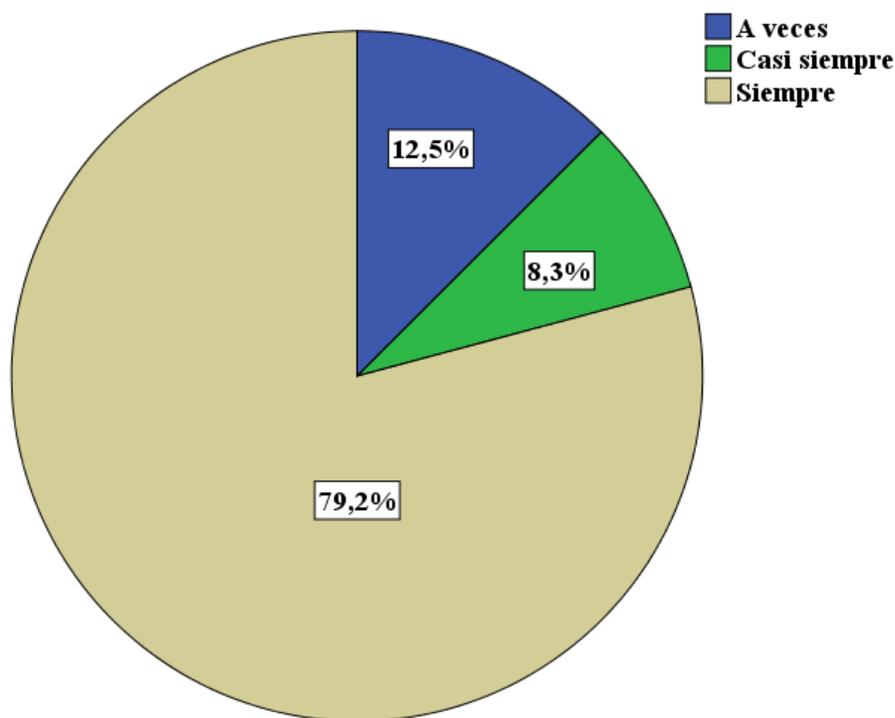
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 43,8% siempre soluciona los problemas de manera eficaz, el 39,6% casi siempre y el 16,7% a veces.

**Tabla 23: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos
Información sobre los asuntos que afectan a mi trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	6	12,5	12,5
Casi siempre	4	8,3	20,8
Siempre	38	79,2	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote.

Tabla 23: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos
Información sobre los asuntos que afectan a mi trabajo



Fuente: tabla 23

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 79,2% siempre le mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo, el 12,5% a veces y el 8,3% casi siempre.

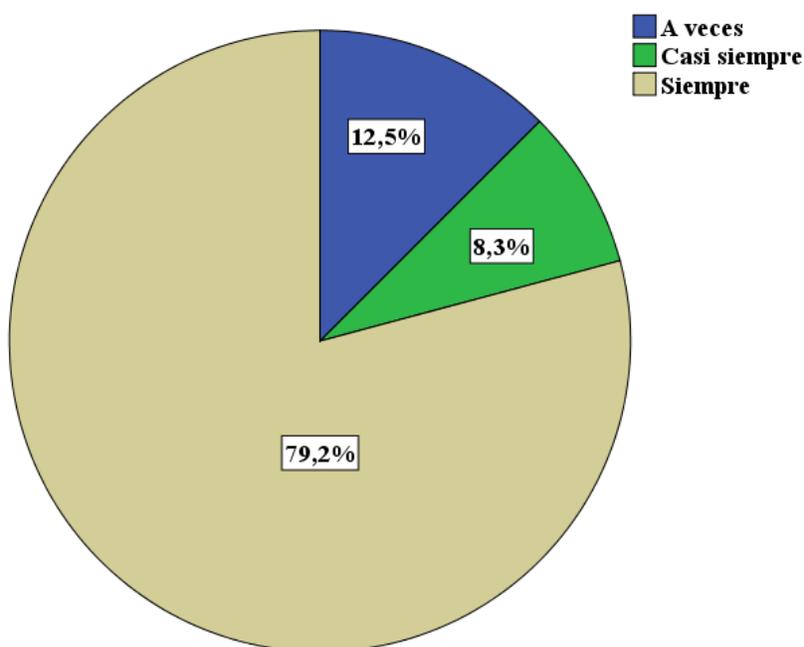
Tabla 24: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos
Condiciones de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	6	12,5	12,5
Casi siempre	4	8,3	20,8
Siempre	38	79,2	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 24: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos

Condiciones de trabajo



Fuente: tabla 24

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 79,2% siempre considera que las condiciones de trabajo de su Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud), el 12,5% a veces y el 8,3% casi siempre.

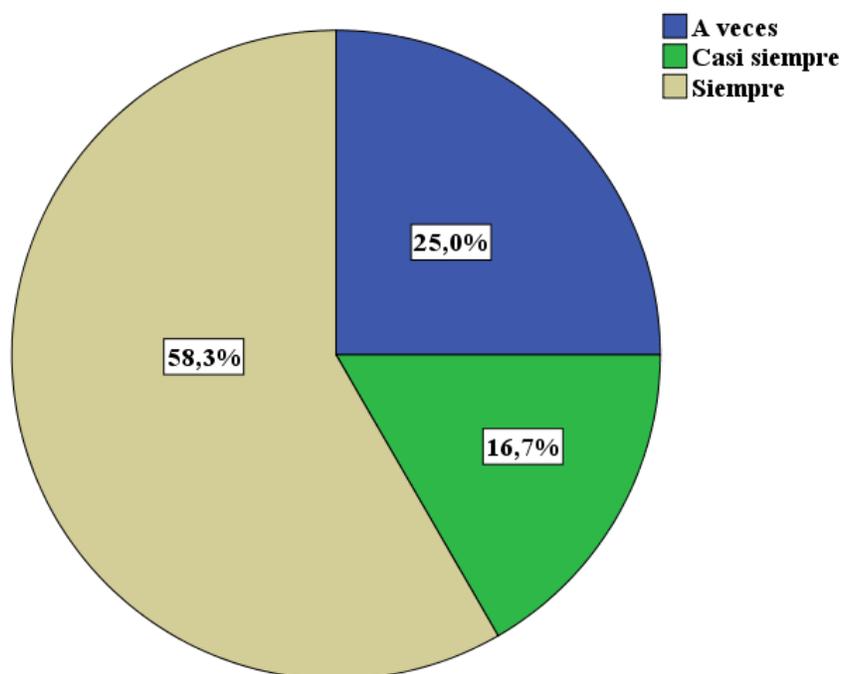
Tabla 25: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos

Instalaciones y servicios prestados a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	12	25,0	25,0
Casi siempre	8	16,7	41,7
Siempre	28	58,3	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

**Tabla 25: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos
Instalaciones y servicios prestados a los usuarios**



Fuente: tabla 25

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 58,3% siempre consideran que las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan su trabajo y los servicios prestados a los usuarios, el 25,0% a veces y el 16,7% casi siempre.

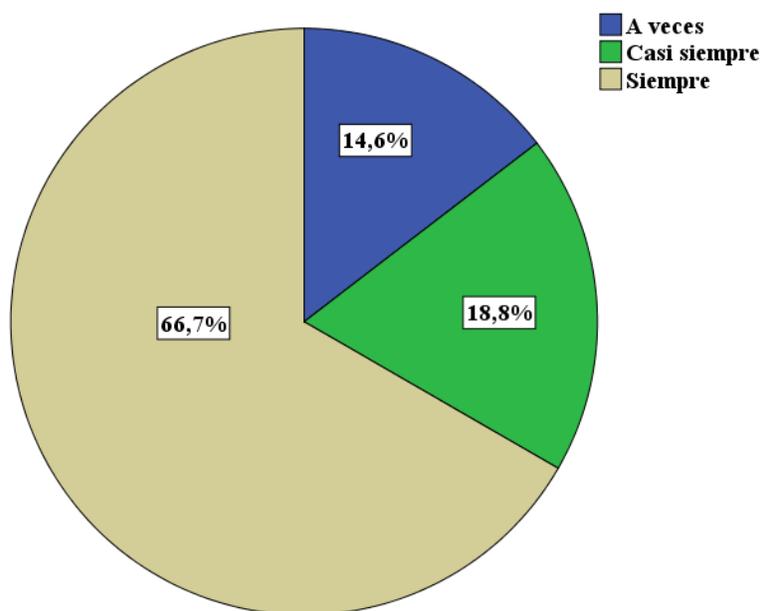
**Tabla 26: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos
Equipos y materiales adaptadas a las necesidades de mi trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	7	14,6	14,6
Casi siempre	9	18,8	33,3
Siempre	32	66,7	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 26: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos

Equipos y materiales adaptadas a las necesidades de mi trabajo



Fuente: tabla 26

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 66,7% siempre considera que los equipos y materiales que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo, el 18,8% casi siempre y el 14,6% a veces.

Tabla 27: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos

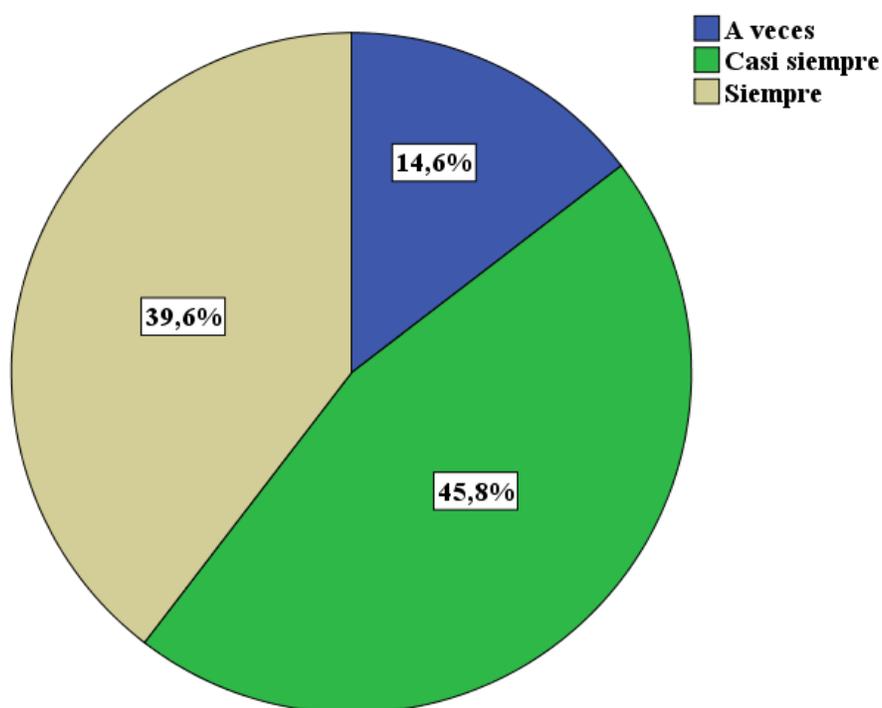
Capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	7	14,6	14,6
Casi siempre	22	45,8	60,4
Siempre	19	39,6	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 27: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos

Capacitaciones



Fuente: tabla 27

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 45,8% casi siempre la empresa brinda capacitaciones, el 39,6% siempre y el 14,6% a veces.

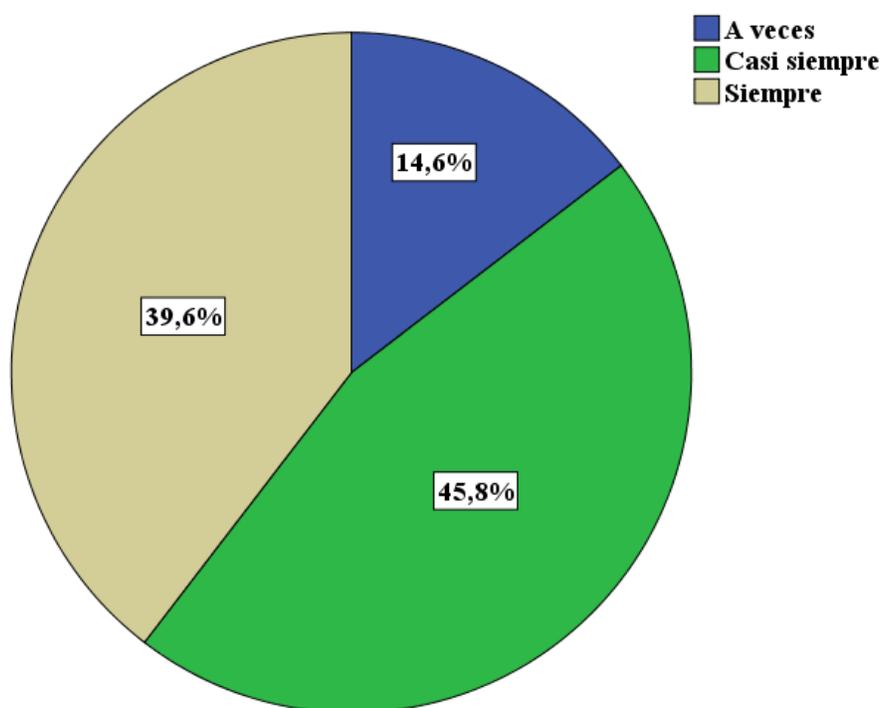
Tabla 28: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos

Capacitaciones van de acuerdo a sus necesidades de aprendizaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	7	14,6	14,6
Casi siempre	22	45,8	60,4
Siempre	19	39,6	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote.

Tabla 28: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos
Capacitaciones van de acuerdo a sus necesidades de aprendizaje



Fuente: tabla 28

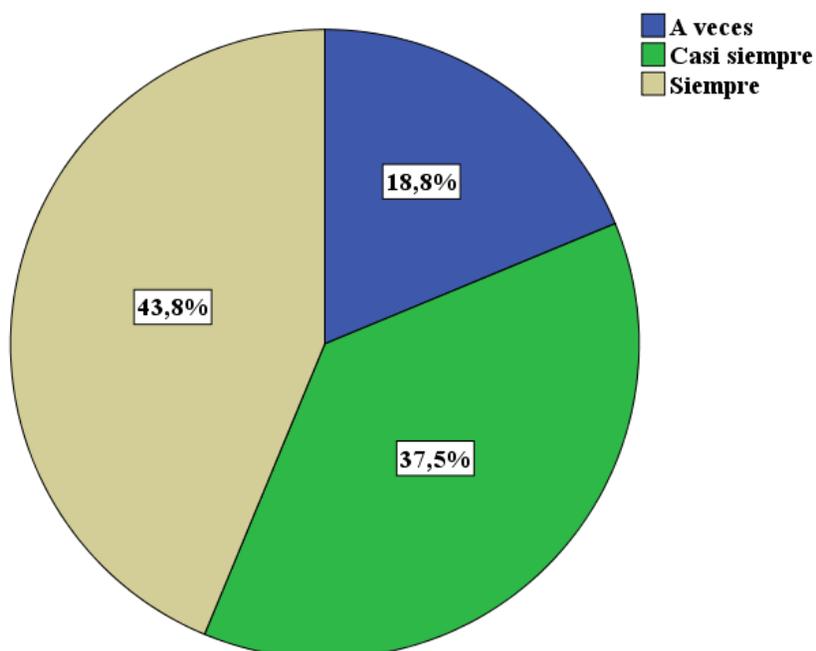
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 45,8% casi siempre considera que las capacitaciones van de acuerdo a sus necesidades de aprendizaje, el 39,6% siempre y el 14,6% a veces.

Tabla 29: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos
Mejoramiento del desempeño mediante las capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	9	18,8	18,8
Casi siempre	18	37,5	56,3
Siempre	21	43,8	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

**Tabla 29: D1 Factores de mantenimiento o extrínsecos
Mejoramiento del desempeño mediante las capacitaciones**



Fuente: tabla 29

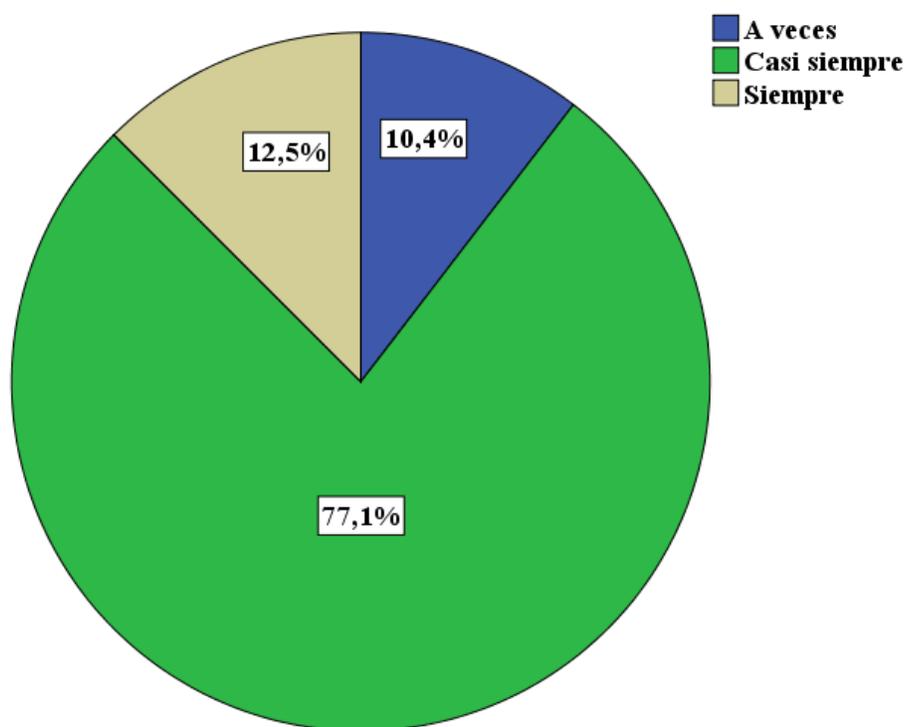
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 43,8% siempre ha conseguido mejorar su desempeño a través de estas capacitaciones, el 37,5% casi siempre y el 18,8% a veces.

Tabla 30: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Cargas de trabajo repartidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	5	10,4	10,4
Casi siempre	37	77,1	87,5
Siempre	6	12,5	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Figura 30: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Cargas de trabajo repartidos



Fuente: tabla 30

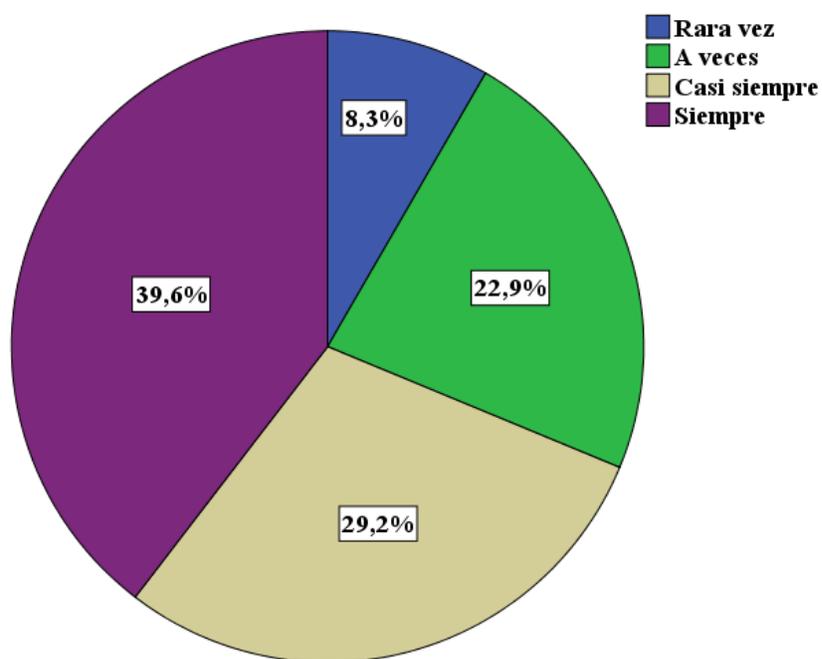
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 77,1% casi siempre en su unidad se tiene las cargas de trabajo bien repartidas, 12,5% siempre, y el 10,4% a veces.

Tabla 31: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Desarrollo de habilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rara vez	4	8,3	8,3
A veces	11	22,9	31,3
Casi siempre	14	29,2	60,4
Siempre	19	39,6	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 31: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Desarrollo de habilidades



Fuente: tabla 31

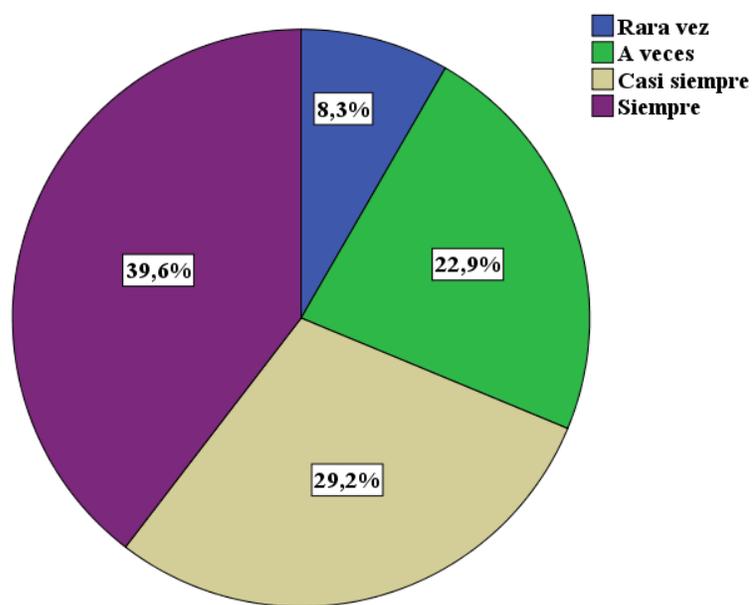
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 39,6% siempre en su puesto de trabajo se pueden desarrollar sus habilidades, el 29,2% casi siempre, el 22,9% a veces y el 8,4% rara vez.

Tabla 32: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Información sobre el desempeño de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rara vez	4	8,3	8,3
A veces	11	22,9	31,3
Casi siempre	14	29,2	60,4
Siempre	19	39,6	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 32: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Información sobre el desempeño de trabajo



Fuente: tabla 32

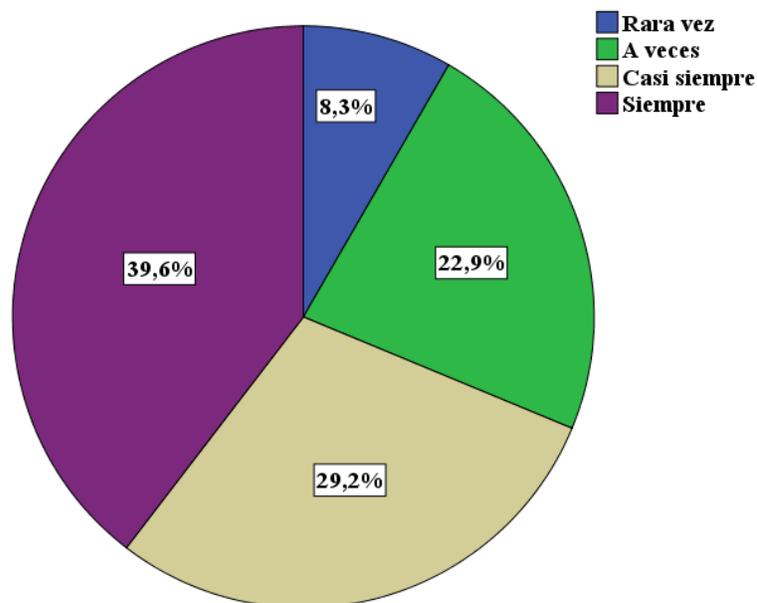
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 39,6% siempre recibe información de cómo desempeño mi puesto de trabajo, el 29,2% casi siempre, el 22,9% a veces y el 8,4% rara vez.

Tabla 33: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Relación con los compañeros del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rara vez	4	8,3	8,3
A veces	11	22,9	31,3
Casi siempre	2	4,2	35,4
Siempre	31	64,6	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote.

Tabla 33: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Relación con los compañeros del trabajo



Fuente: tabla 33

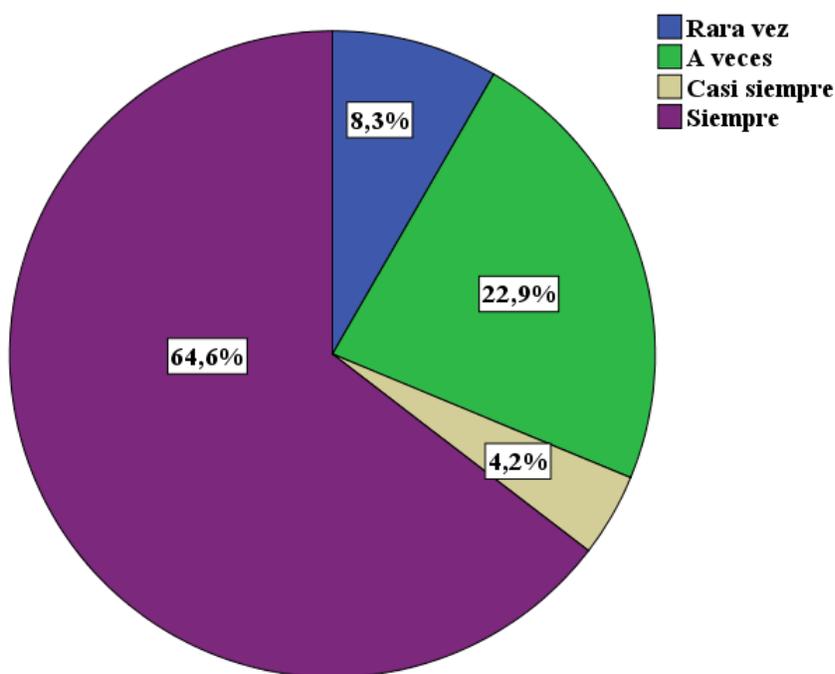
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 39,6% siempre la relación con los compañeros de trabajo es buena, el 29,2% casi siempre, el 22,9% a veces y el 8,4% rara vez.

Tabla 34: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Colaboración para sacar adelante las tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rara vez	4	8,3	8,3
A veces	11	22,9	31,3
Casi siempre	3	6,3	37,5
Siempre	30	62,5	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 34: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Colaboración para sacar adelante las tareas



Fuente: tabla 34

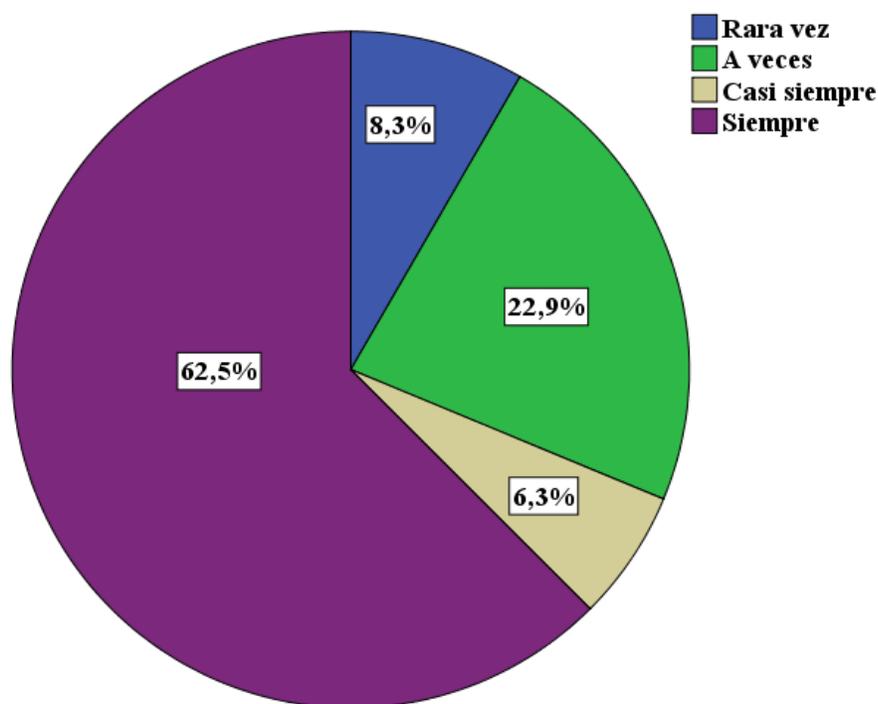
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 64,6% siempre es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas, el 22,9% a veces, el 8,3% rara vez y el 4,2% casi siempre.

Tabla 35: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Formación de un equipo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rara vez	4	8,3	8,3
A veces	11	22,9	31,3
Casi siempre	3	6,3	37,5
Siempre	30	62,5	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 35: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Formación de un equipo de trabajo



Fuente: tabla 35

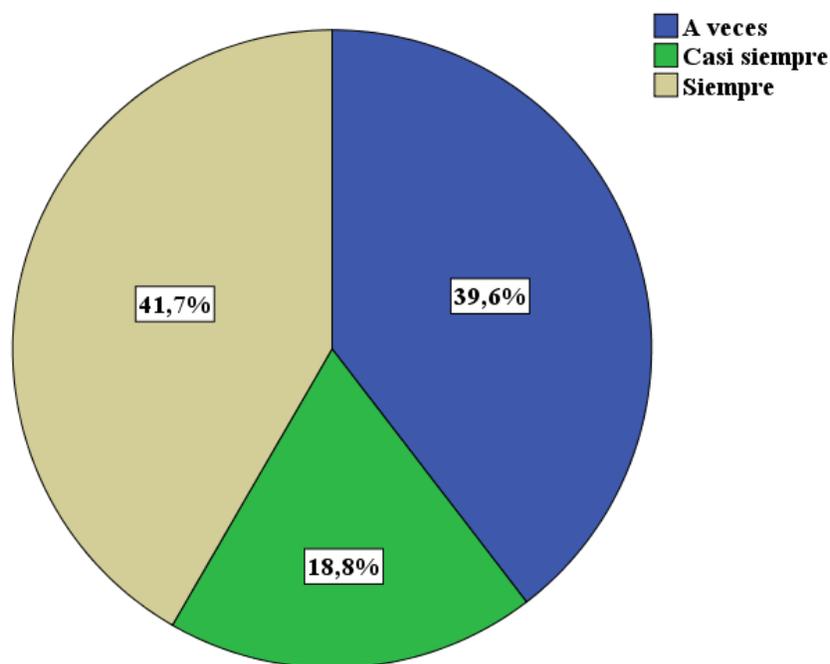
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 62,7% siempre se siente parte de un equipo de trabajo, el 22,9% a veces, el 8,3% rara vez y el 6,3% siempre.

Tabla 36: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Respeto a las opiniones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	19	39,6	39,6
Casi siempre	9	18,8	58,3
Siempre	20	41,7	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Figura 36: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Respeto a las opiniones



Fuente: tabla 36

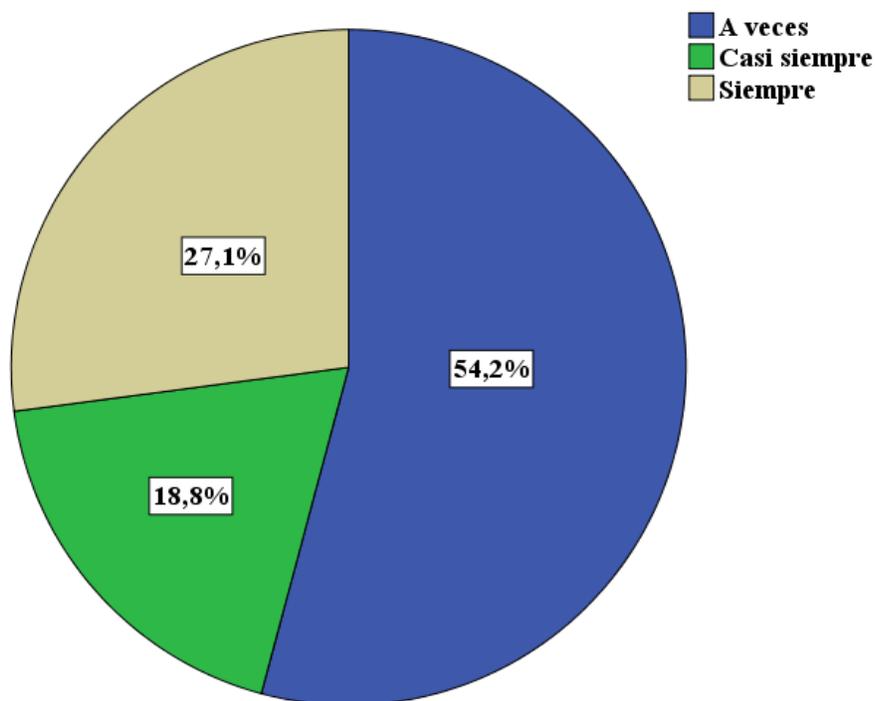
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 41,7% siempre me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo, el 39,6% a veces, y el 18,8% casi siempre.

Tabla 37: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Motivación para realizar el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	26	54,2	54,2
Casi siempre	9	18,8	72,9
Siempre	13	27,1	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote

Tabla 37: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Motivación para realizar el trabajo



Fuente: tabla 37

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 54,2% a veces está motivado para realizar mi trabajo, el 27,1% siempre, y el 18,8% casi siempre.

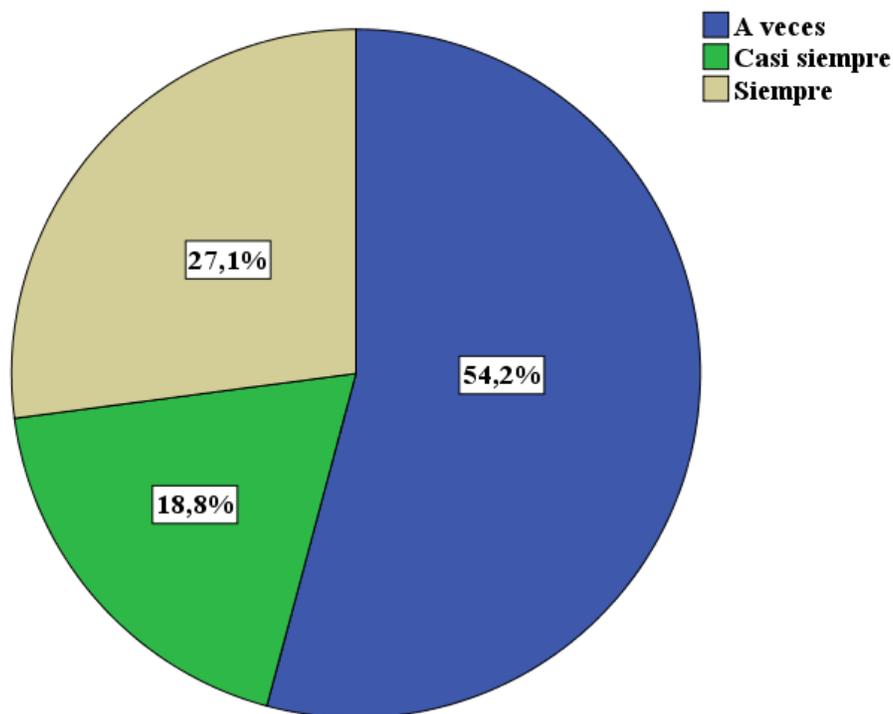
Tabla 38: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Reconocimiento adecuado de las tareas que realizo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	----------------------

A veces	26	54,2	54,2
Casi siempre	9	18,8	72,9
Siempre	13	27,1	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote.

Tabla 38: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Reconocimiento adecuado de las tareas que realizo



Fuente: tabla 38

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 54,2% siempre consideran que se reconocen adecuadamente las tareas que realizan, el 27,1% siempre y el 18,8% casi siempre.

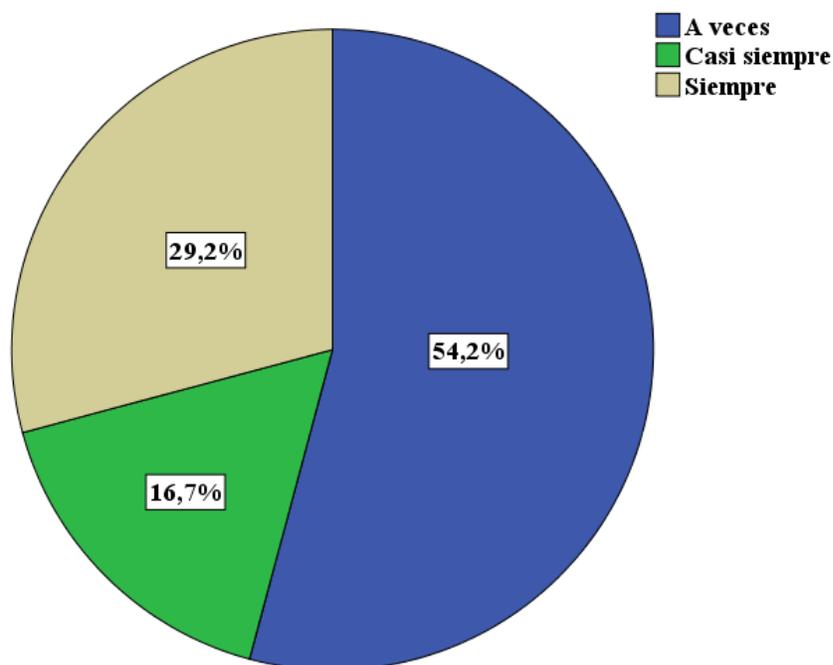
Tabla 39: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Reconocimiento por la mejora en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	----------------------

A veces	26	54,2	54,2
Casi siempre	8	16,7	70,8
Siempre	14	29,2	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote.

Tabla 39: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Reconocimiento por la mejora en mi trabajo



Fuente: tabla 39

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 54,2% a veces cuando introduce una mejora de su trabajo se le reconoce, el 29,2% siempre y el 16,7% casi siempre.

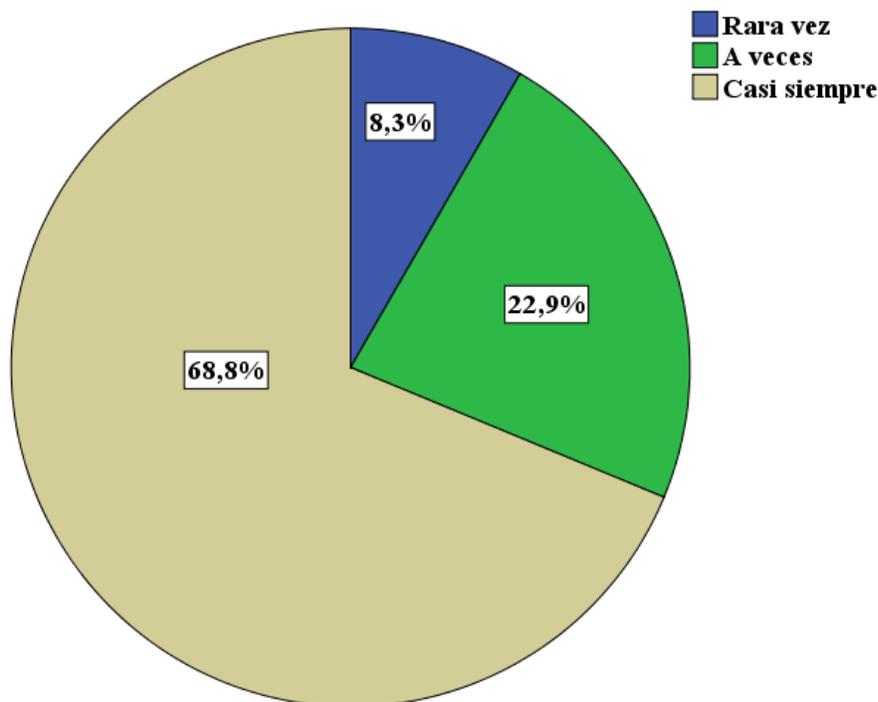
Tabla 40: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Valoración del trabajo y oportunidades de ascenso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rara vez	4	8,3	8,3

A veces	11	22,9	31,3
Casi siempre	33	68,8	100,0
Total	48	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote.

Tabla 40: D2 Factores motivacionales o intrínsecos Valoración del trabajo y oportunidades de ascenso



Fuente: tabla 40

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, en estudio, se pudo identificar que el 68,8% considera que casi siempre la empresa valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso, el 22,9% a veces y el 8,3% rara vez.

4.1.3. Prueba de Hipótesis

- a) **Análisis e interpretación de los resultados de la correlación entre la V1 estilo de liderazgo y V2 satisfacción laboral (Hipótesis General)**

Hi: La Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo empresarial, se relaciona significativamente con el Clima Organizacional de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.

Ho: La Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo empresarial, no se relaciona significativamente con el Clima Organizacional de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.

Tabla N° 41: Método estadístico para contraste de hipótesis general

		Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de liderazgo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de liderazgo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 24
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,499* ,013 24
			0,499* . 24

Fuente: encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote.

Interpretación:

La contrastación de hipótesis se realizó mediante el Criterio del Valor $p = 0.05$. Si en la colecta y procesamiento de los datos se halla un

- **Valor $p \geq 0.05$** , se aceptara la hipótesis nula (Ho).
- **Valor $p < 0.05$** , se aceptara la hipótesis alternativa (Hi).

Análisis e interpretación: En la tabla N° 45, se observan los resultados de la correlación entre estas dos variables el estilo de Liderazgo y la satisfacción laboral, esta tiene un valor de significancia (sig.) de 0,013 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, por ende, se acepta la hipótesis general del trabajo de investigación, y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,499, el cual significa que existe una correlación positiva media.

b) Análisis e interpretación de los resultados de la correlación entre la D1 Liderazgo Democrático y V2 satisfacción laboral

Tabla N° 42: Método estadístico para contraste de hipótesis específica 1

			Liderazgo democrático	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo democrático	Coefficiente de correlación	1,000	,507*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	24	24
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,507*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	24	24

Fuente: encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote.

Análisis e interpretación: En la tabla N° 44, se aprecia los resultados obtenidos de la correlación entre la dimensión liderazgo autoritario benevolente y la variable satisfacción laboral, en el cual se obtuvo un valor de significancia (sig.) de 0,011 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,507, el cual significa que existe una correlación positiva media, por ende, se acepta la hipótesis específica 1 (H1).

c) Análisis e interpretación de los resultados de la correlación entre la D2 Liderazgo autocrático y V2 satisfacción laboral (Hipótesis Especifica)

Tabla N° 43: Método estadístico para contraste de hipótesis específica 2

			Liderazgo Autoritario	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo Autocrático	Coefficiente de correlación	1,000	,466*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	24	24
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,466*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	24	24

Fuente: encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote.

Análisis e interpretación: En la tabla N° 45, se aprecia los resultados obtenidos de la correlación entre la dimensión liderazgo autoritario benevolente y la variable satisfacción laboral, en el cual se obtuvo un valor de significancia (sig.) de 0,022 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de

Spearman de 0,466, el cual significa que existe una correlación positiva débil, por ende, se acepta la hipótesis específica 2 (H2).

d) Análisis e interpretación de los resultados de la correlación entre la D3 Liderazgo Liberal y V2 satisfacción laboral (Hipótesis Específica)

Tabla N° 44: Método estadístico para contraste de hipótesis específica 3

			Liderazgo liberal	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo liberal	Coefficiente de correlación	1,000	,411*
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	24	24
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,411*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	24	24

Fuente: encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote.

Análisis e interpretación: En la tabla N° 45, se aprecia los resultados obtenidos de la correlación entre la dimensión liderazgo liberal y la variable satisfacción laboral, en el cual se obtuvo un valor de significancia (sig.) de 0,046 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,411, el cual significa que existe una correlación positiva media, por ende, se acepta la hipótesis específica 3 (H3).

4.2 Análisis de resultados

a) Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo y la satisfacción laboral en las micro y pequeñas

empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016. En la tabla N° 43, se observan los resultados de la correlación entre estas dos variables el estilo de Liderazgo y la satisfacción laboral, esta tiene un valor de significancia (sig.) de 0,013 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, por ende, se acepta la hipótesis general, y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,499, el cual significa que existe una correlación positiva media, esto parcialmente coincide con **Esparza, (2016)**, el cual concluye que efecto que tiene el estilo de liderazgo sobre el desempeño laboral del personal tiene una relación escasa entre sí, esto demuestra que los estilos de liderazgo, independientemente de cual se aplique, se relacionan con la satisfacción laboral, del mismo modo esto contribuye a mejorar el desempeño o rendimiento del personal.

En el objetivo específico N° 1: Determinar en qué medida el estilo de Liderazgo democrático, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016. Se muestra los resultados obtenidos en cuanto a la hipótesis. En cuanto a la correlación de la D1 y V2, se obtuvo un valor de significancia (sig.) de 0,011 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,507, el cual significa que existe una correlación positiva media, el cual significa que existe una correlación positiva media, por ende, se acepta la hipótesis específica 1 (H1), esto parcialmente coincide con **Olivares, (2015)**, el cual índice que, el estilo de liderazgo participativo, guarda una relación positiva débil con la variable satisfacción laboral, del mismo modo con **Nicuesa, (2017)**, el cual nos dice que el liderazgo democrático, ayuda a crear un buen clima laboral en la oficina puesto que todos los integrantes tienen la misma importancia, del mismo modo hace diferencias entre un favorito y los demás. Esto demuestra que el liderazgo democrático, es un estilo que influye positivamente en la satisfacción, puesto que cuando todos participan en las ideas y propuesta de los objetivos, el rendimiento de la empresa mejorara significativamente.

Se demuestra que prevalece un liderazgo democrático en la **Tabla N° 8**, en donde el 79,2% casi siempre aplica el liderazgo democrático, y el 20,8% siempre. Esto demuestra que los líderes democráticos, se enfocan en respetar las opiniones de los miembros de la empresa y motivar al trabajo en equipo, por lo cual esto impacta positivamente en la satisfacción laboral.

En el objetivo específico N° 2: Determinar en qué medida el liderazgo autocrático, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016. En cuanto a la correlación de la D2 y V2, se obtuvo que con un valor de significancia (sig.) de 0,011 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,466, el cual significa que existe una correlación positiva débil, por ende, se acepta la hipótesis específica 2 (H2), esto coincide con **Olivares, (2015)**, el cual nos muestra que, el estilo de liderazgo autoritario benevolente, se relacionan directamente con la variable satisfacción laboral, esto demuestra que el líder autoritario, influye e la satisfacción, puesto que el personal, puede sentirse desmotivado y disminuir su desempeño, si se aplica frecuentemente la autoridad.

Se demuestra relativamente no prevalece un liderazgo autocrático, en la **Tabla N° 16**, en donde el 95,8% a veces aplica el liderazgo autocrático y el 4,2% rara vez, esto demuestra que los líderes, no suelen usar la autoridad, pero de alguna manera lo aplican en situaciones de problema, lo cual influye significativamente en el personal, puesto que ellos no se sienten satisfechos, cuando se impone la autoridad, y no se trabaja en equipo, en este sentido no pueden aportar de alguna opinión o estrategia, para mejorar continuamente.

En el objetivo específico N° 3: Determinar en qué medida el liderazgo liberal, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016. En cuanto a la correlación de la

D3 y V2, se obtuvo que con un valor de significancia (sig.) de 0,046 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,411, el cual significa que existe una correlación positiva débil, por ende, se acepta la hipótesis específica 3 (H3). Esto demuestra que el liderazgo liberal permite que el personal pueda asumir las responsabilidades mientras obtienen su propia motivación, guía y control alcanzando así una mayor satisfacción.

Se demuestra que prevalece un liderazgo liberal en la **Tabla N° 24**, en donde el 79,2% casi siempre aplica un liderazgo liberal y el 20,8% a veces, esto quiere decir que en ocasiones el líder, deja libremente que su equipo, tome las decisiones de la empresa, de mismo modo plantea estrategias para conseguir los objetivos diarios, de esta manera impacta positivamente a incrementar la satisfacción del personal.

V. CONCLUSIONES

- ✓ **Para el objetivo específico n° 1.** Se concluye que el Liderazgo democrático y la

satisfacción laboral se relacionan, ya que con un valor de significancia (sig.) de 0,011 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,507, el cual significa que existe una correlación positiva media, el cual significa que existe una correlación positiva media, por ende, se acepta la hipótesis específica 1 (H1), esto parcialmente coincide con **Olivares, (2015)**, el cual índice que, el estilo de liderazgo participativo, guarda una relación positiva débil con la variable satisfacción laboral, del mismo modo con **Nicuesa, (2017)**, el cual nos dice que el liderazgo democrático, ayuda a crear un buen clima laboral en la oficina puesto que todos los integrantes tienen la misma importancia, del mismo modo hace diferencias entre un favorito y los demás.

- ✓ **Para el objetivo específico n° 2:** Se concluye que el Liderazgo Autocrático y la satisfacción laboral se relacionan, ya que con un valor de significancia (sig.) de 0,011 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,466, el cual significa que existe una correlación positiva débil, por ende, se acepta la hipótesis específica 2 (H2), esto coincide con **Olivares, (2015)**, el cual nos muestra que, el estilo de liderazgo autoritario benevolente, se relacionan directamente con la variable satisfacción laboral, esto demuestra que el líder autoritario, influye en la satisfacción, puesto que el personal, puede sentirse desmotivado y disminuir su desempeño, si se aplica frecuentemente la autoridad.
- ✓ **Para el objetivo específico n°3:** Se concluye que el Liderazgo Liberal y la satisfacción laboral se relacionan, ya que con un valor de significancia (sig.) de 0,046 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,411, el cual significa que existe una correlación positiva débil, por ende, se acepta la hipótesis específica 3 (H3).

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los líderes de las micro y pequeñas empresas realizar una comunicación precisa y oportuna con todos los miembros de la empresa, para ello se necesita obtener información importante de todos los empleados en forma oportuna y luego puede recoger las opiniones para tomar una decisión, se puede decir que mejorando la red de comunicación dentro de una estructura de liderazgo, los gerentes podrán permitir un intercambio eficiente de información que mejorará las relaciones líder – empleado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Universidad del Rosario, (2015). 4 razones por las que los emprendedores colombianos fracasan en el intento. Recuperado el 15 de Setiembre del 2016, de Diario gestión: <http://www.grandespymes.com.ar/2016/03/07/cuatro-razones-por-las-que-los-emprendedores-colombianos-fracasan-en-el-intento/>
- Vásquez, J. (2013). Importancia de las MYPES en el Perú. Recuperado el 15 de Setiembre del 2016, de Pymes Peruanas: <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Pinto, M. (2013). Planificación, organización, dirección y control. Recuperado el 15 de Setiembre del 2016, de Administración.com: <http://administrarconcalidad.blogspot.pe/2013/11/planificacion.html>
- Bañeras, J. (S.f). La importancia de la calidad en la Gestión. Recuperado el 15 de Setiembre del 2016 de, Business School Empresarial. <http://www.informacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>
- Soto, B, (2016). El liderazgo empresarial. Recuperado el 15 de Setiembre del 2016, de GESTION.ORG <http://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/45937/el-liderazgo-empresarial/>
- Oliveras, E. (s.f). La satisfacción laboral hace que las empresas sean más productivas. Recuperado el 24 de Enero del 2018, de Grupo P y A: <http://blog.grupopya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-las-empresas-sean-mas-productivas/>
- Márquez, M. (2002). Satisfacción Laboral. Recuperado el 24 de Enero del 2018, de Gestipolis.com: <https://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral/>
- Hill, B. (2017). ¿Cuáles son los factores que afectan la satisfacción laboral?. Recuperado el 24 de Enero del 2018, de la Voz: <https://pyme.lavoztx.com/cules-son-los-factores-que-afectan-la-satisfaccion-laboral-5679.html>
- Camacaro, R. (s.f). Satisfacción laboral. Recuperado el 24 de Enero del 2018, de Eumend.net: <http://www.eumend.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>

- Cobian, C. (2016). 10 habilidades fundamentales de liderazgo empresarial. Recuperado el 15 de Setiembre del 2016, de Cobián media: <http://www.cobianmedia.com/2015/01/28/habilidades-de-liderazgo-empresarial/>
- Piqueras, C. (2016). Las 4 etapas del liderazgo. Recuperado el 03 de Diciembre del 2016, de LIDER.COM: <https://www.cesarpiqueras.com/las-4-etapas-del-liderazgo/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). Administración. México: Editorial Pearson.
- Robbins, S. P. (2013). Comportamiento organizacional. 15 Ed, Pearson educación.
- Mane, N. (2013). liderazgo y trabajo en equipo. Recuperado el 03 de Diciembre del 2016, de LIDER.COM: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/liderazgo-y-trabajo-en-equipo/>
- Nicuesa, M. (2017). Qué es el liderazgo democrático y qué beneficios ofrece. Recuperado el 16 de Marzo del 2018, de Empresariados.com: <https://empresariados.com/que-es-el-liderazgo-democratico-y-que-beneficios-ofrece/>
- Noriega, A. (2015). Estilos de liderazgo: Laissez-faire, democrático y autocrático. Recuperado el 16 de Marzo del 2018, de Learn.net: <https://2-learn.net/director/estilos-de-liderazgo-laissez-faire-democratico-y-autocratico/>
- Soto, B. (2014). El liderazgo laissez faire. Recuperado el 16 de Marzo del 2018, de Gestion.org: <https://www.gestion.org/el-liderazgo-laissez-faire/>

ANEXOS

Anexo N°1

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES PROGRAMADAS ONFI	SESIONES														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Introducción del Informe de Investigación	x	x	X												
Marco teórico				X	x										
Metodología						x									
Resultado de Investigación							x	x							
Análisis de Resultado de Investigación									x	x	x				
Conclusiones y Recomendaciones												x	x		
Referencias Bibliográficas														x	
Anexos															x

Anexo N°2

Recursos Necesarios

- Recurso humano.
- Recurso económico.
- Computadora.
- Unidades de almacenamiento (USB).

Concepto	Valor
Pasajes	S/. 400.00
Internet	S/. 400.00
Impresión del proyecto	S/. 20.00
Otros	S/. 50.00
Total	S/. 870.00

Anexo 3

Representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro de imprentas del distrito de Chimbote

N°	RAZON SOCIAL	Representantes	Dirección
1	CORPORACIÓN Y SERVICIOS ARIANA E.I.R.L	Oscar	Av. José Gálvez N 451
2	ALDIR E.I.R.L	García	Leoncio prado N 383
3	INVERSIONES E IMPRENTA NUEVO HORIZONTE	Jonatán	Jr. Alfonso Ugarte N 645
4	HS IMPRESORES E.I.R.L	Alex	Av. José Gálvez N 861
5	CREACIONES E IMPRENTA SAN FRANCISCO E.I.R.L	Señora luisa	Mz. 27 lt 8 Zn. A 21 de Abril
6	SERVICIOS GRÁFICOS S.A.C	Elvira Ponce	Av. José Gálvez N 486
7	GRAFICAS BORJAS E.I.R.L	Raquel	Jr. Elías Aguirre N 576
8	PUNTOS GRÁFICOS E.I.R.L	Emerson	Jr. Elías Aguirre N 537
9	GRAPHIC CHIMBOTE S.A.C	Señor Vásquez	Jr. Elías Aguirre 593
10	IMPRENTA Y REPRESENTACIÓN DESARROLLO S.I.R.L	Basilio	Jr. Ladislao Espinar N 418
11	CORPORATIONS GRAFICAS S.R.L	Armas	Jr. Alfonso Ugarte N 471
12	GRUPO ACUERLLA S.A	Sánchez	Mariano Melgar N 173
13	IMPRENTA ARIAS	Zurita Gómez	Alfonso Ugarte N 612
14	DISEÑOS Y CONFECCIONES SAN CARLOS	Melody	Av Pardo esquina de Pirani
15	TODO DISEÑO CHIMBOTE	Carmen	Av Pardo esquina de Pirani
16	IMPRENTA NUESTRO SEÑOR	Julio	Av Ruiz 7 cuadra
17	IMPRENTA GENERALES	Anónimo	Av Pardo esquina de Pirani
18	IMPRENTA ADRIANA E.I.R.L	Anónimo	Av Pardo esquina de Pirani
19	IMPRENTA JULIUS	Anónimo	Jr. Elias Aguirre 599
20	GRAFICA LEONCITO	André	Jr. Elias Aguirre 534

21	IMPRESA BORJA	Anónimo	Jr. Elias Aguirre 689
22	IMPRESOS ORION E.I.R.L	Anónimo	Jr. Elias Aguirre 564
23	IMPRESA FRANK	Javier	Jr. Elias Aguirre 598
24	IMPRESA MONCAYO	Anónimo	Jr. Elias Aguirre 569

Fuente: Elaboracion propia

ENCUESTA

Anexo 4

VI: LIDERAZGO EMPRESARIAL

INSTRUCCIONES: Marque por favor lo que a su criterio es la alternativa correcta

1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSION: Liderazgo democrático				
Relación con las personas				
1. ¿Solicita la opinión de su personal?			3	
2. ¿Al tomar una decisión informa a su personal de su contenido?				4
3. ¿Muestra interés por mejorar las relaciones con su personal?				5
4. ¿Promueve el aprendizaje en su personal?				5
Personal a cargo				
5. ¿El personal es activo, se fijan metas, y disfrutan en su trabajo?				5
6. ¿Son capaces de auto dirigirse?			3	
7. ¿Disfrutan aprendiendo y aumentando su comprensión y capacidad?			3	
DIMENSION: Liderazgo autoritario				
Relación con las personas				
8. ¿Usted decide, los colaboradores ejecutan sin participar en la decisión?			3	

9. ¿Obtiene lo que quiere por el poder que ostenta, es decir por imposición?			2		
10. ¿Usted determina todas las normas?				4	
Personal a cargo					
11. ¿Se le es permitido tomar decisiones rutinarias o frecuentes en su cargo sin necesidad de consultar con su jefe; pero las decisiones importantes?				4	
12. ¿Su jefe, le permite en ocasiones comunicarse con sus compañeros, sobre temas o asuntos que no tengan que ver con su trabajo?				4	
13. ¿Su jefe se comunica con usted solo para darle órdenes?			3		
14. ¿Su jefe frente a una falta o error cometido por el personal, toma medidas disciplinarias?			2		
DIMENSION: Liderazgo Liberal					
Relación con las personas					
15. ¿Provee materiales y ofrece ayuda sólo bajo pedido?			3		
16. ¿Participa en conversaciones de trabajo o tareas de grupo?				4	
17. ¿Ofrece comentarios sobre el desempeño de los miembros a menos que se le pregunte directamente?			3		
Personal a cargo					
18. ¿Confía plenamente las capacidades de su personal?			3		
19. ¿Resuelven sus diferencias o problemas en su equipo de una manera autónoma?				4	

20. ¿Al Establecer objetivos, ellos se reparten los trabajos y determinen la forma de llevarlos a cabo				4	
--	--	--	--	---	--

VD: Satisfacción Laboral

INSTRUCCIONES: Marque por favor lo que a su criterio es la alternativa correcta

			4	5
Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSION: Factores de mantenimiento o extrínsecos				5
Dirección de la unidad				
21. ¿El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones?			3	
22. ¿El responsable soluciona los problemas de manera eficaz?			3	
23. ¿El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo?			3	
Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos			2	
24. ¿Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).			3	

25. ¿Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.				4	
26. ¿Los equipos y materiales que utilizo están bien adaptados a las necesidades de mi trabajo.					5
Formación					5
27. ¿La empresa brinda capacitaciones?					5
28. ¿Las capacitaciones van de acuerdo a sus necesidades de aprendizaje?				4	
29. ¿A conseguido mejorar su desempeño a través de estas capacitaciones?				4	
DIMENSION: Factores motivacionales o intrínsecos Puesto de trabajo				4	
30. ¿En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas?			3		
31. ¿En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades?				4	
32. ¿Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo?			3		
Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros					

33. ¿La relación con los compañeros de trabajo es buena?				4	
34. ¿Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas?				4	
35. ¿Me siento parte de un equipo de trabajo?			3		
36. ¿Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo?				4	
Motivación y reconocimiento					
37. ¿Estoy motivado para realizar mi trabajo?			3		
38. ¿Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo?			3		
39. ¿Cuándo introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce?			3		
40. ¿La empresa valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?		2			

Anexo 5

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO												
Valoración de respuesta: Buena = 5; Regular = 3; Mala = 1												
Evaluación de Coherencia: Excelente = 5; Buena = 4; Regular = 3; Malo = 1												
Puntaje máximo por ítem = 25												
Para obtener el punta máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por ítems multiplicado por el número total de ítems, nos dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos.												
Puntaje Mínimo por ítem = 5												
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA			EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				BUENA	REGULAR	MALA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							VALOR	VALOR	VALOR	VALOR		
Estilos de Liderazgo	Liderazgo democrático	Relación con las personas				5	5	5	5	20		
		Personal a cargo				5	5	5	5	20		
										0		
	Liderazgo autoritario	Relación con las personas				5	5	5	5	20		
		Personal a cargo				5	5	5	5	20		
										0		
	Liderazgo Liberal	Relación con las personas				5	5	5	5	20		
		Personal a cargo				5	5	5	5	20		
										0		
Satisfacción laboral	Factores extrínsecos	Dirección de la unidad				4	4	4	4	16		
		Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos				5	4	4	4	17		
		Formación				4	5	5	5	19		
	Factores intrínsecos	Puesto de trabajo				5	5	4	5	19		
		Interacción con los compañeros				5	5	5	5	20		
		Motivación y reconocimiento				5	5	4	5	19		
	PROMEDIO DE VALORACIÓN										14.38	

Resumen consolidado de valoración de expertos y valoración total

TABLA DE CONSOLIDACIÓN DE VALORACIÓN DE EXPERTOS				
CRITERIOS DE VALORACIÓN	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	PUNTAJE PROMEDIO
Promedio de valoración Relación entre variable y dimensión	5	5	4	5
Promedio de Valoración de Relación entre la dimensión y el indicador	4	4	4	4
Promedio de Valoración de Relación entre el indicador y el Item	4	5	5	5
Promedio de valoración de Relación entre el indicador y la opciónb de respuesta	4	5	4	4
VALOR PROMEDIO DE LOS TRES EXPERTOS				5

Calificación total del instrumento:

CONDICIÓN DEL INSTRUMENTO	Calificación
Debe modificar totalmente, el instrumento no es posible aplicarlo	Pésimo
El instrumento debe ser modificado de acuerdo con las observaciones del experto	Regular
El instrumento esta muy bien confeccionado y puede ser aplicado	Excelente

Procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS versión 22

a) Datos de las encuestas

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1	P3	P4																
2	4		4	3	4	4	1	2	3	2	2	3	4	4	3	4	5	4
3	4	5	5	4	5	5	1	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
4	4	5	5	5	4	5	1	2	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4
5	4	5	5	5	4	5	1	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
6	4	5	5	5	4	5	1	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
7	4	5	5	5	4	4	1	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
8	4	5	5	5	4	4	1	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4
9	4	5	5	5	5	4	1	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4
10	5	5	5	5	5	4	1	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4
11	5	5	5	5	5	4	1	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	1	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	5	5	5	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	5	5	5	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
16	5	3	4	5	5	5	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	4	5	4	4	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
18	5	3	4	5	4	4	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4
19	5	3	4	5	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4
20	5	3	4	5	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4
21	5	3	4	5	5	5	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4
22	5	3	4	4	4	5	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4
23	5	3	4	4	4	5	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4
24	5	3	4	4	4	5	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4
25	5	3	4	4	4	5	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4
26																		

b) Procesamiento de los datos el programa SPSS versión 22, para la elaboración de las tablas de frecuencia y figuras

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Númérico	8	1	¿El responsabl	(1,0, Nunca)	Ninguna	4			
2	VAR00002	Númérico	8	1	¿El responsabl	(1,0, Nunca)	Ninguna	4			
3	VAR00003	Númérico	8	1	¿El responsabl	(1,0, Nunca)	Ninguna	4			
4	VAR00004	Númérico	8	1	¿Las condicione	(1,0, Nunca)	Ninguna	4			
5	VAR00005	Númérico	8	1	¿Las instalacio	(1,0, Nunca)	Ninguna	4			
6	VAR00006	Númérico	8	1	¿Los equipos y...	(1,0, Nunca)	Ninguna	4			
7	VAR00007	Númérico	8	1	¿La empresa br...	(1,0, Nunca)	Ninguna	4			
8	VAR00008	Númérico	8	1	¿Las capacitac	(1,0, Nunca)	Ninguna	4			
9	VAR00009	Númérico	8	1	¿A conseguido	(1,0, Nunca)	Ninguna	4			
10	VAR00010	Númérico	8	1	¿En mi Unidad	(1,0, Nunca)	Ninguna	4			
11	VAR00011	Númérico	8	1	¿En mi puesto	(1,0, Nunca)	Ninguna	4			
12	VAR00012	Númérico	8	1	¿Recibo inform	(1,0, Nunca)	Ninguna	4			
13	VAR00013	Númérico	8	1	¿La relación co	(1,0, Nunca)	Ninguna	4			
14	VAR00014	Númérico	8	1	¿Es habitual la	(1,0, Nunca)	Ninguna	4			
15	VAR00015	Númérico	8	1	¿Me siento part	(1,0, Nunca)	Ninguna	4			
16	VAR00016	Númérico	8	1	¿Me resulta fác	(1,0, Nunca)	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Númérico	8	1	¿Estoy motivad	(1,0, Nunca)	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Númérico	8	1	¿Se reconocen	(1,0, Nunca)	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VAR00019	Númérico	8	1	¿Cuándo introd	(1,0, Nunca)	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR00020	Númérico	8	1	¿La empresa v...	(1,0, Nunca)	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
21											
22											
23											
24											

c) Prueba de Hipotesis con Spearman

Resultado8 [Documentos] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Legenda
- Correlaciones no paramétricas
 - Títulos
 - Notas
 - Correlaciones

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=V1 V2
/PRINT=SPEARMAN, /TOTAL, /MONTE
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Orden de calidad bajo el enfoque de los estilos de liderazgo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Orden de calidad bajo el enfoque de los estilos de liderazgo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 24	,499 [*] ,013 24
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,499 [*] ,013 24	1,000 24

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Anexo 7

Matriz de consistencia

"GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO IMPRENTAS, DISTRITO CHIMBOTE, 2016"												
TÍTULO	PROBLEMA	OBJE GENE	OBJ ESPCI	HIPOTESIS	HIP ESPECI	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ITEMS
"GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO IMPRENTAS, DISTRITO CHIMBOTE, 2016"	¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo y la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.	Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo y la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.	• Determinar en qué medida el estilo de Liderazgo democrático, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.	Hi: La Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo empresarial, se relaciona significativamente con la satisfacción Laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.	H1: El Liderazgo democrático, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.	Estilos de liderazgo	El liderazgo es el proceso de persuasión o de ejemplo por medio del que un individuo (o equipo de liderazgo) induce a un grupo a alcanzar objetivos planteados por el líder o compartidos por el líder y sus seguidores	Implementar los procesos de liderazgo, reconociendo la importancia de satisfacer la necesidades de los empleados para una mayor motivación en el trabajo.	Liderazgo democrático	Relacion con las personas, Personal a cargo	Nominal	1,2,3,4,5,6,7
			• Determinar en qué medida el liderazgo autocrático, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.		H2: El Liderazgo autocrático, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.				Liderazgo Autoritario	Relacion con las personas, Personal a cargo		8,9,10,11,12,13,14
			• Determinar en qué medida el liderazgo liberal, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.		H3: El Liderazgo liberal, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.				Liderazgo Liberal	Relacion con las personas, Personal a cargo		15,16,17,18,19,20
			• Determinar en qué medida el liderazgo autocrático, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.		H4: El Liderazgo autocrático, se relaciona con la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016.				Satisfacción Laboral	la satisfacción laboral es "la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo"		Implementar técnicas para mejorar la satisfacción laboral del personal, tales como las encuestas, focus group.
									Factores motivacionales o intrínsecos	Puesto de trabajo, Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, motivación y reconocimiento	Nominal	30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40