



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DE LIDERAZGO EN
LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, AGENCIAS DE
VIGILANCIA Y SEGURIDAD, DISTRITO DE
CALLERÍA, AÑO 2018**

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

AUTOR:

BACH. ROBERTO ZUMAETA DEL CASTILLO

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA – PERÚ

2018

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Sergio O. Ortiz García

Secretario

Mgtr. José Luis Meza Salinas

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a la Universidad Los Ángeles de Chimbote por haberme aceptado ser parte de ella y abrirme las puertas de su seno para poder estudiar mi carrera, así como también a los docentes que brindaron sus conocimientos y apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco también a mi asesor de tesis el Mba. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Mi agradecimiento también va dirigido para todas las microempresas de seguridad y vigilancia que me ayudaron en el desarrollo de recolección de datos para lograr culminar mi tesis.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante todos los niveles de la universidad ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado un gran porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres: Lucrecia Del Castillo Tananta y Roy Zumaeta Díaz que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser un profesional de la patria.

A mis hermanos y demás familiares en general, por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

Roberto Zumaeta Del Castillo.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, distrito de Callería, año 2018. Como características de la metodología de investigación se refiere que es del tipo mixta (cuantitativa y cualitativa), nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 21 preguntas se entrevistó a los propietarios y/o gerentes de las agencias en estudio, obteniendo como resultados: Respecto al microempresario, en su mayoría (50,0%) están representados por el rango de edad de “41 a 50 años”; predomina el género masculino (87,5%) y nivel de formación militar/policial (57,1%). Respecto a la gestión de la mype: el 64,3% viene operando en el distrito de Callería de “3 a 6 años”, el 71,4% están comprometidos con la calidad, tiene elaborado su organigrama funcional (85,7%) y mantienen estandarizados sus procesos clave. Respecto al liderazgo: los microempresarios del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, en su mayoría (64,3%) se consideran “jefe” y 35,7% “líder”. Asimismo, el tipo de liderazgo que se ejerce es “autoritario” (64,3%); “participativo” (21,4%); “transformacional” y “paternalista” 7,1%, respectivamente. Por otro lado, la gerencia promueve un clima laboral favorable; se fomenta en su organización el tipo de comunicación “monodireccional”. En la investigación se evidenció también que los microempresarios conocen las consecuencias de un mal liderazgo y que esto conlleva a un “bajo desempeño” en los colaboradores (50,0%); “alta rotación de personal” (28,6%); y “21,4%” un “mal clima organizacional”.

Palabras clave: Gestión de calidad, liderazgo, agencias, autoritario, desempeño.

ABSTRACT

The objective of this research has been to determine the management under the leadership approach in the mypes of the service sector, surveillance and security agencies, Callería district, year 2018. The characteristics of the research methodology are that it is of the mixed type (quantitative and qualitative), descriptive level, non-experimental design, transversal, descriptive and correlational. With the application of the survey technique and a structured questionnaire of 21 questions, the owners and/or managers of the agencies under study were interviewed, obtaining the following results: Regarding the microentrepreneur, the majority (50.0%) are represented by the age range "41 to 50 years"; masculine gender predominates (87.5%) and level of military/police training (57.1%). Regarding mype management: 64.3% have been operating in the Callería district for "3 to 6 years", 71.4% are committed to quality, have elaborated their functional organization chart (85.7%) and keep their key processes standardized. Regarding leadership: microentrepreneurs in the service sector, surveillance and security agencies, the majority (64.3%) consider themselves "chief" and 35.7% "leader". Likewise, the type of leadership exercised is "authoritarian" (64.3%); "participative" (21.4%); "transformational" and "paternalistic" (7.1%), respectively. On the other hand, management promotes a favourable working climate; the type of "one-way" communication is encouraged in its organisation. The research also showed that microentrepreneurs are aware of the consequences of poor leadership and that this leads to "low performance" in employees (50.0%); "high staff turnover" (28.6%); and "21.4%" a "bad organizational climate".

Keywords: Quality management, leadership, agencies, authoritarian, performance.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA TESIS	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	3
1.1.1 Caracterización del problema.....	3
1.1.2 Enunciado del problema	4
1.2 Objetivos de la investigación	4
1.2.1 Objetivo general	4
1.2.2 Objetivos específicos.....	4
1.3 Justificación de la investigación	5
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	7
2.1.3 Antecedentes regionales	10
2.2 Bases teóricas de la investigación	10
2.2.1 Calidad	10
2.2.2 Calidad de las agencias de vigilancia y seguridad	12
2.2.3 Clima organizacional.....	13
2.2.4 Estilos de gestión.....	14
2.2.4.1 Estilo interpersonal	14
2.2.4.2 Estilo administrativo	14
2.2.4.3 El estilo político.....	15
2.2.4.4 Estilo antagónico.....	15

2.2.5	Enfoque de liderazgo	16
2.2.6	Estilos de liderazgo	16
2.3	Marco conceptual	18
CAPITULO III. HIPÓTESIS.....		21
3.1	Hipótesis general	21
3.2	Hipótesis específicos	21
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		22
4.1	Diseño de investigación	22
4.1.1	Tipo de investigación	22
4.1.2	Nivel de investigación	23
4.2	Población y Muestra.....	23
4.2.1	Población.....	23
4.2.2	Muestra	23
4.3	Definición y operacionalización de las variables	25
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
4.4.1	Técnicas	26
4.4.2	Instrumentos	26
4.5	Plan de análisis	26
4.6	Matriz de consistencia	27
4.7	Principios éticos	30
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....		31
5.1	Resultados	31
A:	Perfil del microempresario	31
B.	De la empresa.....	34
C.	Del Liderazgo.....	41
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		58
6.1	Conclusiones	58
6.2	Recomendaciones	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		60
ANEXOS.....		60
1.-	Cronograma de actividades	63
2.-	Presupuesto	64
3.-	Encuesta	65
4.-	Vistas fotográficas de la investigación.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de variables.....	25
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación	27
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	31
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?	32
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	33
Tabla 6: ¿Cuántos años tiene operando la agencia en el distrito de Callería?	34
Tabla 7: ¿Cuántos colaboradores tiene la agencia de vigilancia y seguridad?	35
Tabla 8: ¿La gerencia está comprometida con la calidad?	36
Tabla 9: ¿Se gerencia la agencia de acuerdo a la misión, visión y valores?.....	37
Tabla 10: ¿Tiene diseñado su organigrama funcional?.....	38
Tabla 11: ¿La empresa utiliza herramientas para monitorear el crecimiento y desarrollo empresarial?	39
Tabla 12: ¿Se tiene estandarizado los procesos clave de la agencia de vigilancia y seguridad?	40
Tabla 13: ¿Ud. se considera líder o Jefe?	41
Tabla 14: ¿Qué tipo de liderazgo ejerce en la empresa?.....	42
Tabla 15: ¿Cómo establece la armonía laboral entre su personal?.....	43
Tabla 16: ¿La gerencia promueve un clima laboral favorable?.....	44
Tabla 17: ¿La gerencia es de "puertas abiertas" a su personal?.....	45
Tabla 18: ¿Cómo motiva a su personal?.....	46
Tabla 19: ¿Qué tipo de comunicación fomenta en su organización?.....	47
Tabla 20: ¿Los colaboradores están organizados para presentar sus reclamos?.....	48

Tabla 21: ¿El liderazgo gerencial, trasciende en liderazgo empresarial?	48
Tabla 22: ¿Conoce las consecuencias de un mal liderazgo?	50
Tabla 23: ¿Existe alta rotación de personal en la agencia de vigilancia y seguridad?51	
Tabla 24: Cronograma de actividades	63
Tabla 25: Presupuesto general	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?	31
Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	32
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	33
Figura 4: ¿Cuántos años tiene operando la agencia en el distrito de Callería?.....	34
Figura 5: ¿Cuántos colaboradores tiene la agencia de vigilancia y seguridad?	35
Figura 6: ¿La gerencia está comprometida con la calidad?	36
Figura 7: ¿Se gerencia la agencia de acuerdo a la misión, visión y valores?	37
Figura 8: ¿Tiene diseñado su organigrama funcional?	38
Figura 9: ¿La empresa utiliza herramientas para monitorear el crecimiento y desarrollo empresarial?	39
Figura 10: ¿Se tiene estandarizado los procesos clave de la agencia de vigilancia y seguridad?	40
Figura 11: ¿Ud. se considera líder o Jefe?	41
Figura 12: ¿Qué tipo de liderazgo ejerce en la empresa?	42
Figura 13: ¿Cómo establece la armonía laboral entre su personal?.....	43
Figura 14: ¿La gerencia promueve un clima laboral favorable?.....	44
Figura 15: ¿La gerencia es de "puertas abiertas" a su personal?	45
Figura 16: ¿Cómo motiva a su personal?.....	46
Figura 17: ¿Qué tipo de comunicación fomenta en su organización?	47
Figura 18: ¿Los colaboradores están organizados para presentar sus reclamos?	48
Figura 19: ¿El liderazgo gerencial, trasciende en liderazgo empresarial?.....	49
Figura 20: ¿Conoce las consecuencias de un mal liderazgo?	50

Figura 21: ¿Existe alta rotación de personal en la agencia de vigilancia y seguridad?51

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El actual contexto de seguridad de nuestra ciudad se caracteriza por un alto índice de inseguridad generado por la delincuencia y la disminución de capacidad de la autoridad para ejercer el control. Ante este escenario, las mypes de agencia de vigilancia y seguridad privada han visto una oportunidad de mercado muy atractiva. Sin embargo, se halla que todas las empresas de seguridad están en condiciones óptimas y de calidad para realizar un servicio tanto al cuidado de activos (empresas) como la vida de los clientes (usuarios).

Existe un marco legal vigente que norma la actividad de las agencias de seguridad privadas, se trata de la Ley de Servicios de Seguridad Privada N° 28879, que conceptualiza a las iniciativas empresariales en seguridad como “Son aquellas actividades destinadas a cautelar y proteger la vida e integridad física de las personas, así como dar seguridad a patrimonios de personas naturales o jurídicas; realizadas por personas naturales o jurídicas bajo alguna de las modalidades normadas en la presente ley y debidamente autorizadas y registradas ante la autoridad competente”.

En nuestro medio, las agencias de vigilancia y seguridad presentarían no solo dificultades de gestión de calidad sino también en la conducción de su personal, es decir el liderazgo que ejercen sus gerentes no motivaría un buen desempeño.

El papel fundamental de las agencias de seguridad privada se fundamenta en tres ámbitos estratégicos que son: previsión, prevención y respuesta, de las cuales las empresas fijan prestar servicios particulares con la finalidad de brindar protección a instalaciones, patrimonio y personas.

Sin embargo, existen quejas, abuso y sobreexplotación del agente de seguridad privada, con jornadas laborales de 12 horas por día o 72 horas por semana, sin tener ningún beneficio social, que solo favorecería al empresario sin importar el bienestar general y condiciones de trabajo, ocurriendo en contrario, descuentos indebidos sin explicación; lo que evidencia falta de liderazgo y un consecuente mal clima laboral.

Estas mypes son generadores de trabajo inmediato para muchos jóvenes sin embargo el servicio está por debajo del estándar en cuanto a eficiencia se refiere y carecen de certificaciones de calidad como Isos, Basc, y otros. La falta de gestión de calidad y un enfoque en liderazgo perjudica seriamente a sus integrantes.

Nuestra investigación se enfocó en identificar qué tipo de gestión realizan las mypes de Agencia de Vigilancia y Seguridad en el distrito de Callería y si el ejercicio de un conveniente liderazgo influye positivamente en el desempeño del personal de la organización.

1.1 Planteamiento del problema

En la presente investigación, se conjugan dos temas importantes: el liderazgo y su impacto en la gestión de las mypes del sector servicios, Agencias de Vigilancia y Seguridad, en el distrito de Callería. Para un mercado de bienes y servicios competitivos, la calidad no es exclusividad de las grandes empresas, para ellas la directiva de gestionar con calidad proviene inclusive desde su propia matriz; por el contrario, integra a las mypes cuyo propósito debe ser la búsqueda de la mejora continua permanente y generar competitividad, eficiencia en el costo, tiempo óptimo etc. En segundo lugar, el liderazgo porque influye en el desempeño y motivación de los integrantes de la organización para brindar el mejor aporte individual.

Consideramos que la problemática del sector es la informalidad en la gestión y la aplicación de estilos de liderazgo que no contribuyen a mejorar los estándares de desempeño esperados los que a su vez impiden que el clima laboral de la agencia de vigilancia y seguridad sea visto como una organización de oportunidades de desarrollo y crecimiento personal de sus colaboradores.

1.1.1 Caracterización del problema

El tema de la problemática que se expone podría tener sus antecedentes en el desconocimiento -al parecer en la mayoría de los empresarios de las mypes en estudio- respecto a los alcances del liderazgo empresarial. Incluso algunos no reconsideran su existencia y también desconocen lo que representa el servicio. No es extraño en estas agencias que prime el régimen militarizado, en razón que tanto sus directivos como personal operativo, han pertenecido a las fuerzas armadas y

policiales, y como reflejo existe la política de un liderazgo militar. Este liderazgo militar, tiene características de un liderazgo autoritario, donde las ordenes se acatan “sin dudas ni murmuraciones”, pero al tratarse de una empresa, los mejores resultados no siempre los acompañan. Esta situación tiene una influencia negativa en el desempeño de los colaboradores y en consecuencia un impacto en el nivel del servicio a los clientes. Inclusive se refleja en la rentabilidad.

Para detallar más, las organizaciones, al no reconocer un liderazgo en sus autoridades tampoco contribuye a un buen clima organizacional, situación que deviene en el aumento de la rotación laboral.

1.1.2 Enunciado del problema

¿El desconocimiento de los estilos de liderazgo como estrategia gerencial de dirección, genera mal clima organizacional y bajo desempeño en el personal de las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, distrito de Callería, año 2018?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Identificar si las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad del distrito de Callería, año 2018, cuentan con sistema de gestión de calidad y ejercen la dirección con estilos de liderazgo.

1.2.2 Objetivos específicos

- Investigar si las microempresas del sector servicios, Agencias de Vigilancia y Seguridad del distrito de Callería, son gestionadas con sistemas de calidad.
- Identificar si las microempresas del sector servicios, Agencias de Vigilancia y

Seguridad del distrito de Callería, son dirigidas con estilo de liderazgo.

1.3 Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación se fundamenta en la necesidad de conocer cómo gestionan y que estilo de liderazgo practican los microempresarios de las Agencias de Vigilancia y Seguridad del distrito de Callería.

La investigación también se justifica porque aportará aspectos teóricos relacionados a la gestión de calidad y generar reflexiones y debate académico sobre los conocimientos existentes y contrastar los resultados con la teoría existente y como también aporte a futuras investigaciones.

No menos importante es investigar, identificar y demostrar la importancia de contar con un Sistema de Gestión de Calidad en las empresas de seguridad privada, que en la práctica no les interesa a sus directivos por poseer una cultura de calidad pobre.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Rodríguez, S. (2015). Tesis “Automatización de las Operaciones de Transportes de valores, en la empresa de Seguridad Sevisa en la ciudad de Loja”, para optar el título profesional de Ingeniería en Seguridad Pública y Privada, Universidad de las Fuerzas Armadas. Objetivos, proponer un sistema automatizado, para garantizar las operaciones de transporte de valores en la empresa de Seguridad SEVISA. En el presente estudio, se utilizó el tipo de investigación descriptiva con fuentes y técnicas de información primaria y secundaria. Entre sus conclusiones, se menciona que el transporte de valores de esta empresa Sevisa es segura, porque cuenta con servicio de vigilancia y seguridad, estos servicios que brinda esta mype da confianza a los usuarios, porque ayuda a disminuir el riesgo de asalto, ya que esto sucede a diario en la ciudad de Loja. Asimismo, la empresa Sevisa tiene la necesidad de proteger su dinero contra cualquier tipo de asaltos o robos, por eso contratan a personal de seguridad para realizar este trabajo, pero para que realicen una buena labor, los microempresarios se preocupan por el bienestar de sus trabajadores y les somete a cursos de capacitación, estas empresas tiene ciertas cantidades de trasportes que esta valorizado de \$ US\$50.001 a US\$100.00, por estos valores es que las empresas tiene altos niveles de seguridad. Las empresas Sevisa cuentan con un horario donde ellos pueden retirar cantidades de dinero, y donde esto puede ser aprovechado por la delincuencia, por eso en su mayoría (100.0%) de las mypes

brindan el servicio de transportes de valores, con vigilancia y seguridad altamente cubierta.

Giron, S. (2004), en su tesis “Diagnóstico de necesidades de Capacitación de Agentes de Seguridad en custodia de vehículos en ruta”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Rafael Landívar; cuyo objetivo general es determinar las necesidades de capacitación de los agentes en custodia de vehículos en ruta en una empresa de seguridad privada. Metodología, se utilizó el tipo de investigación descriptiva. Conclusiones, se determinó que las necesidades de capacitación en los agentes de seguridad es constante, ya que ellos necesitan capacitarse en los temas de: uso y manejo de armas de fuego, elaboración de informes y reporte de informaciones, etc. Por lo tanto, los agentes de seguridad necesitan capacitarse para poder hacer un buen trabajo, la capacitación que los agentes solicitan solo lo realizan con la persona que labora más de un año, por eso mismo es que existe mucha delincuencia en ciertas ciudades, porque los que brindan vigilancia y seguridad no saben hacer uso de su arma de fuego y sobre cualquier circunstancia incomoda que ellos puedan estar pasando, no saben cómo reaccionar ni a quién acudir. Por otro lado, las personas encargadas de realizar capacitaciones son los mismos jefes de operaciones y supervisores, pero estos no se preocupan en todos los agentes de seguridad que brindan vigilancia en vehículos de ruta.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Acosta, C. (2016), en su tesis “Propuesta de un Sistema de Costeo por órdenes específicas y la Rentabilidad en la empresa de Seguridad Avance S.R.L., Trujillo”, para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo; cuyo objetivo es describir la manera como la propuesta de

implementación de un sistema de costeo por órdenes específicas incide en la rentabilidad de la empresa de seguridad AVANCE S.R.L, Trujillo. En el presente estudio, se empleó un diseño no experimental de tipo transversal. Conclusiones, se menciona que el sistema de costeo por órdenes incide positivamente en la rentabilidad de las mypes de seguridad y vigilancia, esto se genera por los servicios y costos elaborado por los mismos microempresarios. Por otro lado, la rentabilidad actual de la empresa de seguridad Avance S.R.L, ha ido en aumento por la calidad de servicio que brinda y por el buen trabajo que desempeñan los vigilantes de seguridad, este buen servicio ha sido muy beneficioso para esta mype y el crecimiento que obtuvieron se debe al buen desempeño de los colaboradores. Finalmente, se mostró que la propuesta de mejora basada en un sistema de costos por órdenes específicas, fueron solicitadas por los mismos clientes para beneficioso propio.

Vidal, M. (2015), en su tesis “Las normas laborales y su influencia en la situación económica financiera en las empresas en general: caso de la empresa de Seguridad y Vigilancia Full Security S.A.C Trujillo, 2013”, para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Objetivos, determinar y describir la influencia de las normas laborales en la situación económica financiera de las empresas en general y de la empresa de seguridad y vigilancia “Full Security S.A.C”. El estudio se desarrolló bajo el diseño de investigación no experimental, descriptiva, bibliográfica y documental. Entre sus conclusiones, se menciona que las empresas de seguridad y vigilancia “Full Security S.A.C” no tienen conocimiento respecto a las normas laborales vigentes, esto pasa por la falta de asesoramiento y capacitación por parte de los trabajadores y propietarios, esto sería un problema constante porque algunos microempresarios no

se preocupan en realizar talleres de capacitación, simplemente porque no les interesa, y en muchos casos se comete injusticias con los trabajadores. En la actualidad, la situación económica de la empresa de seguridad y vigilancia, no cubre los gastos de la empresa, pero algunos microempresarios tratan de brindar todos los beneficios a sus trabajadores, ya que otros incumplen con las normas laborales por falta de conocimiento, sino también por beneficiar a su empresa y tratar de explotar a sus trabajadores.

Espinoza, M. (2013), en su tesis titulada “Planeamiento estratégico como instrumento de gestión para el desarrollo de las empresas de Seguridad y Vigilancia de Lima Metropolitana”, para optar el Grado Académico de Magister en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola. Teniendo como objetivo, determinar que el plan estratégico basado en un modelo de excelencia del Premio Nacional a la calidad del Perú, permita el alineamiento de la organización contribuyendo a mejorar la gestión y desarrollo de las empresas de Seguridad y Vigilancia Privada en Lima Metropolitana. En metodología, se tuvo al tipo de investigación descriptiva y aplicada. Entre sus conclusiones, se menciona que en su mayoría (51,0%) los ciudadanos de Lima Metropolitana dejaron de estar insatisfechos con el desarrollo de las empresas de seguridad y vigilancia, mientras un 49,0% no están de acuerdo con el servicio que brindan, con lo que conlleva a una falta de política de servicios hacia los clientes, un 60% de los encuestados señala que estas empresas muestran un mejoramiento continuo y un 40% no percibe eso. Por otro lado, la rentabilidad que ellos obtuvieron en los años 2008, 2009 y 2010 ha crecido en los últimos años, cuya utilidad perteneciente es de US\$ 14,595 en miles. Finalmente, la aplicación del plan estratégico influyó positivamente en las empresas

de seguridad y vigilancia, esto por la organización que se adecuó a un modelo de excelencia en la gestión, donde pudo mejorar, desarrollar y ser sostenible a lo largo de los años.

2.1.3 Antecedentes regionales

Guaylupo, S. (2017), en su tesis “Evaluación Situacional del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo-caso Electro Oriente S.A.-Iquitos 2017”, para optar el título profesional de Ingeniero en Gestión Ambiental, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; cuyo objetivo es evaluar el estado situacional del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de la empresa Electro Oriente S.A, basados en el principio de prevención de la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo-Ley 29783. Metodología, se utilizó el tipo de investigación descriptivo no experimental. Conclusiones, se menciona que la implementación de un sistema de gestión de Seguridad y Salud, desarrolla una política de SST, estas empresas tienen la necesidad de establecer objetivos, para que los reglamentos y herramientas de gestión tenga una mejora continua. En algunos casos este sistema carece de procedimientos en los registros de control de cambios, en lo cual los trabajadores deben realizar una labor desempeñada a los beneficios de la empresa. Por otro lado, las capacitaciones que realizan sobre temas de seguridad está representado a un 4.0% por lo que muestra que esta empresa de seguridad y salud en el trabajo no cuenta con personal altamente calificados para realizar esta labor.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Calidad

Existen varias definiciones que detallan el significado de la palabra calidad, citando a los autores más conocidos podemos darnos cuenta que esta definición es

bastante amplia, subjetiva y que viene variando a medida que pasa el tiempo:

- Un grado predecible de uniformidad y dependencia a un bajo costo y de acuerdo al mercado (Deming).
- Adecuado a su uso (Juran).
- La mínima pérdida provocada por el producto a la sociedad desde que se envía el mismo (Taguchi).
- Una manera de gestionar la organización (Feigembaun).
- Corregir y prevenir fallas, no convivir con ellas (Hoshin).
- Adecuación a los requerimientos, concordancia con los requisitos (Crosby).

Un resumen que nos aproximó a atender y englobar los diferentes conceptos que se pueden encontrar en las bibliografías nos dice que es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado.

El concepto actual de calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos, es por ello que o bajo la óptica del sector analizado, existen diversas razones objetivas que justifican este interés por la calidad y que hacen pensar que las empresas competitivas de este sector son aquellas que comparten, fundamentalmente, estos tres objetivos:

- Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas (haciéndose eco de nuevas especificaciones para satisfacerlos).

- Orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten.
- Motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad.

2.2.2 Calidad de las agencias de vigilancia y seguridad

Aunque macroscópicamente la seguridad privada puede ser vista como un solo negocio, en realidad contiene múltiples segmentos y nichos, mucho de los cuales (pese a su valor económico) son “invisibles” para personas ajenas al sector. Cada uno de estos segmentos tiene una dinámica propia, con fuertes variaciones locales y regionales, y requiere un expertise específico para su abordaje. Los principales segmentos del mercado de la seguridad privada en el mundo son: vigilancia física, seguridad electrónica, transporte de valores, seguridad personal, asesorías y consultorías, además también se considera otras modalidades conexas entre los que se encuentran: Capacitación y docencia, circuitos cerrados de televisión, blindaje de edificios y vehículos, cerrajería y afines, comunicaciones, investigaciones, etc.

Las certificaciones y normas comúnmente aplicadas en el rubro de la seguridad privada tanto en el Perú como en otros países del mundo son las siguientes:

- **BASC:** Esta norma está destinada a ayudar a las organizaciones en el desarrollo de una propuesta de gestión en control y seguridad en el comercio internacional, que proteja a las empresas, a sus empleados y otras personas cuya seguridad puedan verse afectadas por sus actividades.
- **ISO 9001:2008:** Es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una

norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

- **ISO 14001:2004:** Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental que le permita a una organización desarrollar e implementar una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y la información sobre los aspectos ambientales significativos.
- **OSHAS 18001:** Esta norma establece los requisitos mínimos de las mejores prácticas en gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- **DGAC:** Norma que regula la aeronáutica en el Perú con las regulaciones aeronáuticas latinoamericanas.
- **ISO 27001:** Norma que especifica los requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la seguridad de la información.
- **ISO 28000:** Sistemas de gestión de seguridad de la cadena de suministro.
- **COSO ERM:** Norma que trata de sector privado cuya misión es mejorar la calidad de la información financiera mediante la ética en los negocios, los controles internos efectivos y el gobierno corporativo.(Gurreonero, Morales, & Villalaz, s. f.)

2.2.3 Clima organizacional

Martín (1990) describe al clima organizacional como: “conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta” (pág.97).

Con respecto a Werther y Davis (1989), mencionan que es probable que el clima se perciba tanto de manera directa o indirecta por los colaboradores de una organización, y que este tendrá una influencia en el comportamiento y rendimiento laboral. Esta definición es importante, ya que menciona el impacto, tanto positivo como negativo, que tiene el clima tanto en la conducta como en la productividad o desempeño de los colaboradores.

2.2.4 Estilos de gestión

Desde un enfoque contextual y a partir del análisis de estudios de casos, y entrevistas realizadas a los gerentes de las mypes tenemos la “**Teoría Socio Crítica**” de **Ball S.** (1989), pueden distinguirse tres estilos principales que son el interpersonal, el administrativo y el político, subdividiendo el estilo político en estilo antagonista y estilo autoritario.

2.2.4.1 Estilo interpersonal

Este estilo tiene siempre las puertas abiertas de la gerencia, porque prefiere consultar directamente con las personas y demás actores, en lugar de hacer reuniones. Con este estilo demuestra flexibilidad en la consideración de las personas, por lo que se observa una ausencia de estructura, procedimientos y método.

2.2.4.2 Estilo administrativo

Ball, afirma que el gerente con estilo de gestión es el jefe ejecutivo de la empresa, que generalmente trabaja con el apoyo de un equipo administrativo. El gerente que presenta este estilo, a diferencia del anterior, en lugar de consultar directamente a las personas, prefiere hacer reuniones, basadas generalmente en un orden del día y en actas formales que registran los acuerdos; esto lo convierte en un

ejecutivo, que planifica, organiza, ordena, controla. La comunicación entre el personal y el gerente se realiza de abajo hacia arriba, en las reuniones y de arriba hacia abajo en el caso de anuncios formales y/o para la ejecución de órdenes, fijadas desde su administración.

2.2.4.3 El estilo político

Ball S. (1989), presenta este estilo, porque considera que el proceso político es reconocido como un elemento importante de la organización aunque este reconocimiento puede ser expresado a través de una participación abierta y legítima, a la que identifica como estilo antagónico; o en caso contrario se intentará eludir o desviar esta participación a la que identifica como estilo autoritario.

2.2.4.4 Estilo antagónico

Para Ball S. (1989) el gerente que representa este estilo de gestión propicia el debate público en el que es un destacado participante, pues la gerencia es en gran medida, una actuación pública. En estos debates se suscitan diálogos y enfrentamientos que giran alrededor de las acciones educativas en las que se pone mayor énfasis a la persuasión y al compromiso; por estas razones, dentro del enfoque contextual, se le considera como liderazgo político.

2.2.4.5 Estilo autoritario

Este estilo busca imponerse, no reconoce ideas e intereses rivales, porque simplemente se impone en la elaboración de ideas alternativas, fuera de las que él, como autoridad, define como legítimas. Esta definición, dentro del enfoque contextual, ubica al modelo autoritario como liderazgo crítico.

2.2.5 Enfoque de liderazgo

Para empezar, debemos distinguir entre un gerente y un líder. Parece que se tratan de lo mismo, pero no es así. Según Robbins/Coulter, gerente es el cargo que se ocupa bajo una designación. Influyen en los integrantes de la organización bajo una autoridad otorgada de manera formal. En cambio, el líder también influye en miembros de una organización, pero surgen por sí solos y/o también son designados, pero ejercen autoridad aceptada sin presiones.

El liderazgo, al igual que la motivación, es un tema de comportamiento organizacional que se viene investigando ampliamente y la mayoría de esa investigación se ha dirigido a responder la pregunta: ¿qué es un líder?

2.2.6 Estilos de liderazgo

Son tres, los principales estilos de liderazgo que existen en las organizaciones:

- el líder autoritario (autocrático)
- el líder participativo
- el líder liberal

Son las hipótesis que estudian el liderazgo en términos de estilos de comportamiento del líder en relación con los subordinados, esto es la orientación de la conducta dentro de la organización.

El psicólogo germano – estadounidense Kurt Lewin (1890- 1947), en sus investigaciones sobre el liderazgo durante la Segunda Guerra Mundial, fue quien acentuó estos tres estilos de liderazgo que hoy en día continúan estando entre los más habituales en el mundo de las organizaciones.

Así pues, el líder autocrático asume toda la responsabilidad de la toma de

decisiones, fija las directrices sin participación del grupo, iniciando las acciones y dirigiendo, motiva y controla al subalterno; sin embargo, considera que solamente él es capaz, lo único que tienen que hacer los subordinados es obedecer las reglas que señala el líder. Sin embargo el líder participativo emplea la consulta, y las directrices que utiliza son debatidas por el grupo consultando ideas y opiniones a los subalternos, sin delegar su derecho a tomar decisiones; se basa en la colaboración y participación de todos los miembros del grupo. Por último, el líder liberal o Laissez Faire “dejen hacer o dejen pasar”, se caracteriza por una libertad completa por parte del grupo en la toma de decisiones y delega en sus subalternos la autoridad para ello, espera a que los subalternos asuman la responsabilidad por su propia motivación, los guía y controla. Hazy, J. Goldstein, J. & Lichtenstein, B. (2007).

Asimismo, nuevas perspectivas de liderazgo se centran en el liderazgo transformacional y en el liderazgo transaccional. Por tanto, el enfoque transformacional, cuenta con cuatro dimensiones: Influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación emocional y consideración individualizada; principalmente, la influencia idealizada proporciona visión y sentido de misión, inspira orgullo, así como respeto y confianza por parte de los colaboradores. Una de las características de este enfoque es que considera al colaborador como un individuo pleno y capaz de desarrollarse, dispuestos a asumir riesgos y metas, donde puedan encumbrar sus necesidades y valores, así como aumentarle la conciencia de lo que es importante; por lo tanto, el fin primordial es incrementar su madurez y motivación para que vaya más allá de sus propios intereses, del grupo y de la sociedad. El liderazgo transaccional está más enfocado por mantener el flujo normal de las operaciones, los líderes transaccionales utilizan el poder disciplinario e

incentivo de diversa índole ósea el intercambio de recompensas para motivar a sus colaboradores a dar lo mejor de sí, con los que se logran objetivos específicos tanto para los líderes como para los seguidores. Consecuentemente, el modelo de liderazgo transaccional garantiza metas si se consiguen los resultados esperados, intercambia premios por esfuerzos realizados por sus empleados, aspecto que tiene mucho impacto en las personas. Así que, el liderazgo transaccional busca conservar la estabilidad de la organización en lugar de promover el cambio. Es ahí donde el liderazgo transaccional tiende a ser momentáneo, porque una vez realizada la transacción, la relación entre ambas partes llega su fin o se redefine. (Lussier, R. 2005).

Con fundamento en todo lo descrito anteriormente, se puede afirmar que el liderazgo, se cimienta en diferentes fuerzas, mediante las cuales se configura un sostén de cualidades que hace de un líder, alguien vital para la relación organizacional.

2.3 Marco conceptual

- **Habilidades cognitivas:** Son las habilidades técnicas que consisten en el conocimiento de los métodos, procedimientos y técnicas para llevar las actividades propias de la unidad organizativa y son importantes para obtener la credibilidad de los subordinados.
- **Inteligencia emocional:** la responsabilidad de dirigir a otros requiere de los líderes una capacidad para manejar sus emociones de manera efectiva.

- **La madurez emocional**, implica un buen conocimiento de uno mismo, alto autocontrol, buena estabilidad psicológica y emocional, baja defensividad y bajo egocentrismo. Todo esto es muy necesario para también obtener la confianza y la credibilidad de los seguidores, imprescindible para guiar o liderar.
- **Motivación por el logro**: Se refiere al interés por alcanzar resultados extraordinarios mediante el esfuerzo personal. Estos líderes se plantean metas alcanzables y asumen el compromiso por su logro. Son perseverantes, asumen riesgos moderados y calculados y siempre realizan una autoevaluación (feedback).
- **La necesidad de afiliación**: Esta característica refiere al deseo del líder de establecer relaciones personales estrechas con otros. Gustan de ser aceptados y admirados por otros y es la base para entablar la cooperación de sus subordinados.
- **La necesidad de poder e influencia**: Esta característica se refiere al deseo del individuo de adquirir status e influir en los demás. El problema reside si este deseo tiene alta dosis de necesidad de poder, es decir, el líder se centra en conseguir sus metas personales dejando a un lado, los intereses de la organización e individuos.
- **Liderazgo transaccional**: Ocurre cuando el líder y el seguidor establecen una relación basada en el intercambio.

Tres consideraciones básicas:

- a. Los seres humanos están básicamente orientados a la consecución de metas y actúan racionalmente para alcanzarlas.
 - b. Las conductas, son recompensadas se mantienen en el tiempo
 - c. Desde pequeños, los seres humanos refuerzan del intercambio las reglas de reciprocidad y equidad.
- **Liderazgo transformacional:** Adicional a establecer una relación de intercambio entre el líder y sus seguidores, se refuerza el establecimiento de una relación emocional.

El líder motiva a sus subordinados a alcanzar objetivos más allá de sus objetivos personales y por el bien de la organización.

El liderazgo transformacional tiene un efecto extraordinario es sus seguidores, donde destaca:

- Alto grado de confianza
- Lealtad
- Admiración
- Identificación
- Respeto al líder

Existe dos componentes que caracterizan al líder tenga ese efecto deseado en sus organizaciones.

- a. Carisma
- b. Coaching

CAPITULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Las mypes del sector servicios, Agencias de Vigilancia y Seguridad que cuenten con gestión de calidad y la dirección asuma un estilo de liderazgo que motive el desempeño, logrará una mejor imagen y posición en el mercado.

3.2 Hipótesis específicos

- Existe relación directa entre el estilo de liderazgo y el alto índice de rotación de personal en las mypes, del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad del distrito de Callería.
- Existe un nexo directo del estilo de liderazgo y las características socioculturales de los colaboradores del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad del distrito de Callería.
- Tiene vínculo el estilo de liderazgo y los valores establecidos en las mypes, del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad del distrito de

Callería.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es:

- No experimental
- Transversal
- Descriptivo
- Correlacional

4.1.1 Tipo de investigación

Es del tipo mixta.

- **Cuantitativa.** En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizarán procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.
- **Cualitativa:** Está basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de

significados.

4.1.2 Nivel de investigación

Nivel descriptivo.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

El universo o población está conformada por las mypes dedicadas al sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, ubicadas en el distrito de Callería.

Para determinar el número de estos negocios, se definió como fuentes de información a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y la oficina zonal de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), con la finalidad de determinar cuántos vienen funcionando.

Como resultado de la investigación, se determinó que los registros indican que son 18 mypes en el distrito de Callería.

4.2.2 Muestra

Para el cálculo de la muestra, se utilizó el siguiente instrumento de cálculo estadístico:

$$n = \frac{Z^2 .P.Q.N}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

N	Población	18
Z	Nivel de confianza	95% (1.96)
E	Margen de error	5% (0.05)

P	probabilidad de éxito	0.5
Q	probabilidad de fracaso	0.5

Realizando los respectivos reemplazos en la fórmula citada, se obtienen como resultado 17 mypes de agencias de vigilancia y seguridad en el distrito de Callería.

En la investigación de campo, solo accedieron a brindarnos información catorce (14) mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, ubicados en el distrito de Callería. Las otras tres mypes no se encontraban en disposición para ayudarnos en la investigación.

Aquí mencionaremos a las mypes que participaron:

RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
AQP Security S.A.C	Jr. Libertad 321
Morgan del oriente S.A.C	Pje. San Miguel 141
Strong Tower S.A.C	Jr. Tacna 328
Espartaco Security S.A.C	Jr. Alfredo Eglinton Mz D. Lt. 4
M.R.G Security S.A.C	Jr. Sinchi Roca 506
Vicmer del oriente S.A.C	Jr. Salaverry 216
Tripler S.A.C	Av. México 220
Seguridad “Los Halcones” S.A.C	Av. Amazonas 1199
V.P. Security S.A.C	Pje. 17 de Julio 142
Sniper Security S.A.C	Jr. Tiahuanaco 131
Halcones Security Service S.A.C	Jr. José del Carmen C. 309
Proseguridad S.A	Jr. Augusto B. Leguía 480
Esvicsac	Ca. Nazareno 170
Eva’s Security S.A.C	Jr. Atahualpa 534

Fuente: Elaboración Roberto Zumaeta

4.3 Definición y operacionalización de las variables

<i>Variables</i>	<i>Gestión de Calidad</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Ítems del Cuestionario</i>
		Son una serie de estándares Internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados.	Opinión del microempresario respecto a Gestión de Calidad.	¿Conduce la administración con gestión de calidad?
			Opinión del microempresario respecto al organigrama de la empresa	¿Tiene diseñado un organigrama o estructura?
			Opinión del microempresario respecto a la Solución de Problemas.	¿Se aplica técnicas para la solución de problemas? ¿Recoge sugerencias y atiende reclamos del cliente?
	<i>Liderazgo</i>	Consiste en guiar, acompañar y entrenar a una persona o a un grupo, con el propósito de alcanzar metas o desarrollar habilidades específicas.	Opinión del microempresario respecto al concepto de líder.	¿Ud. Se considera Jefe o Líder? ¿Qué tipo de liderazgo ejerce en la empresa?
		Opinión del microempresario respecto a la necesidad de motivar al personal.	¿Cómo motiva a su personal?	

Tabla 1: Definición y operacionalización de variables

Fuente: elaboración Roberto Zumaeta

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

En la investigación se aplicaron las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Entrevista.

4.4.2 Instrumentos

Con la finalidad de recoger datos de las mypes seleccionadas como fuente de investigación, se elaboró un cuestionario estructurado de 21 preguntas presentados en una encuesta.

4.5 Plan de análisis

Los datos recogidos en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24, exclusivo para estadística e investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

<i>PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>VARIABLES</i>	<i>HIPÓTESIS</i>	<i>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</i>	<i>INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS</i>
¿El desconocimiento de los estilos de liderazgo como estrategia gerencial de dirección, genera mal clima organizacional y bajo desempeño en el personal de las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, distrito	Objetivo general Identificar si las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad del distrito de Callería, año 2018, cuentan con sistema de gestión de calidad y ejercen la dirección con estilos de liderazgo.	Variable Dependiente Liderazgo Variable Independiente Gestión de Calidad	Hipótesis general Las mypes del sector servicios, Agencias de Vigilancia y Seguridad que cuenten con gestión de calidad y la dirección asuma un estilo de liderazgo que motive el desempeño, logrará una mejor imagen y posición en el mercado.	Tipo de investigación mixta: Cuantitativa. Cualitativa. Nivel de investigación: Descriptiva. Diseño de la investigación: - no experimental - transversal, - descriptivo,	Técnicas . Entrevista . Encuesta Fuentes: - SUNAT - Municipalidad Provincial de Coronel Portillo Instrumento: Cuestionario de 21 preguntas

<p>de Callería, año 2018?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigar si las microempresas del sector servicios, Agencias de Vigilancia y Seguridad del distrito de Callería, son gestionadas con sistemas de calidad. - Identificar si las microempresas del sector servicios, Agencias de 		<p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación directa entre el estilo de liderazgo y el alto índice de rotación de personal en las mypes, del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad del distrito de Callería. - Existe un nexo directo del estilo de liderazgo y las características socioculturales de los colaboradores del sector servicios, agencias de 	<p>- correlacional.</p>	<p>Población</p> <p>Se determinó según consulta a las fuentes citadas. Son 18 mypes.</p> <p>Muestra</p> <p>En función al tamaño de la población, se aplicó fórmula de muestreo estadístico y se determinó 17 mypes, sin embargo 3 no accedieron a participar, quedando la muestra en 14 mypes.</p>
-------------------------------	---	--	---	-------------------------	--

	<p>Vigilancia y Seguridad del distrito de Callería, son dirigidas con estilo de liderazgo.</p>		<p>vigilancia y seguridad del distrito de Callería.</p> <p>- Tiene vínculo el estilo de liderazgo y los valores establecidos en las mypes, del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad del distrito de Callería.</p>		
--	--	--	---	--	--

Fuente: elaboración Roberto Zumaeta

4.7 Principios éticos

Los principios éticos se refieren a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas.

Esta ha procurado mantener presente tres principios básicos en lo que constan los principios éticos que se presenta en todo su desarrollo:

- Se informó el objetivo de trabajo.
- Ninguna de las preguntas atentó contra la salud física, moral y social de los participantes.
- Los instrumentos fueron anónimos.

Siendo estos principios acordes con nuestra tradición cultural y particularmente relevantes para la ética de la investigación con personas.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

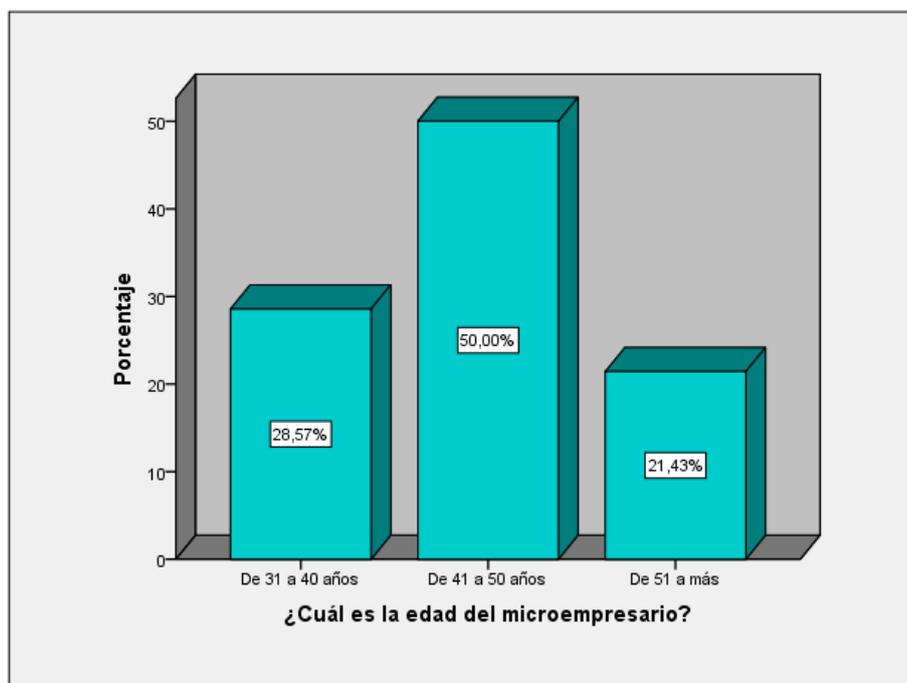
A: Perfil del microempresario

Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 31 a 40 años	4	28,6	28,6	28,6
	De 41 a 50 años	7	50,0	50,0	78,6
	De 51 a más	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 3

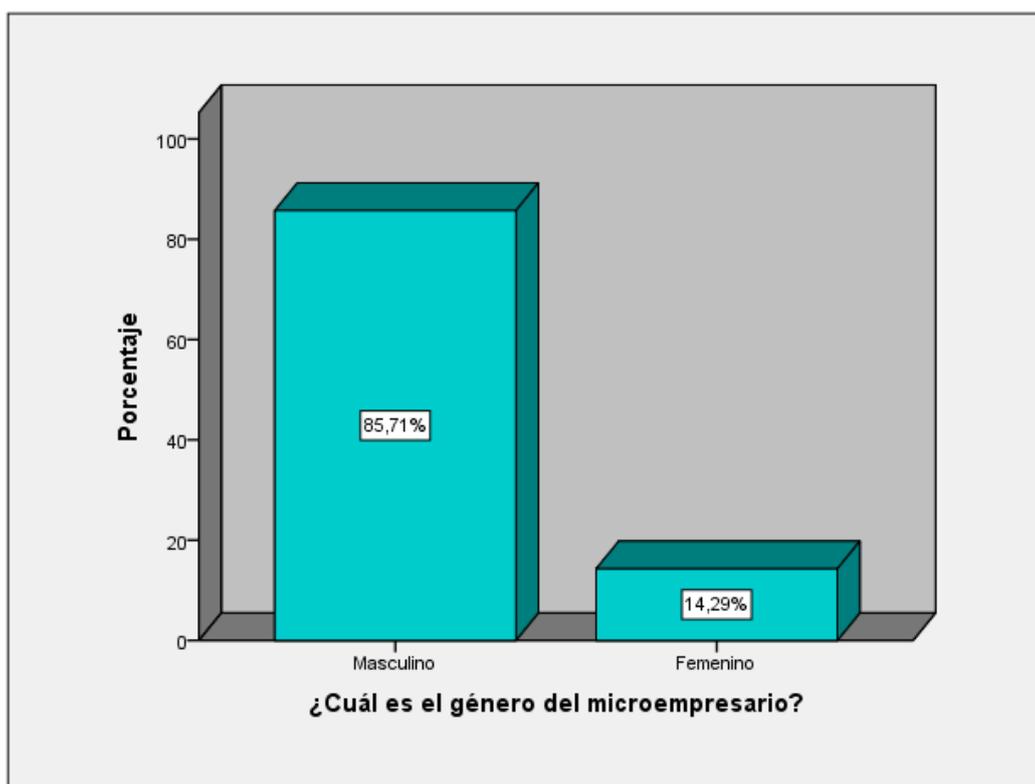
DESCRIPCIÓN: según los resultados obtenidos de la investigación, se muestra que el 50,0% de las agencias de seguridad y vigilancia, están representados por el rango de edad de “41 a 50 años”, dando a conocer que son microempresarios adultos que manejan estos servicios.

Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	12	85,7	85,7	85,7
	Femenino	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 4

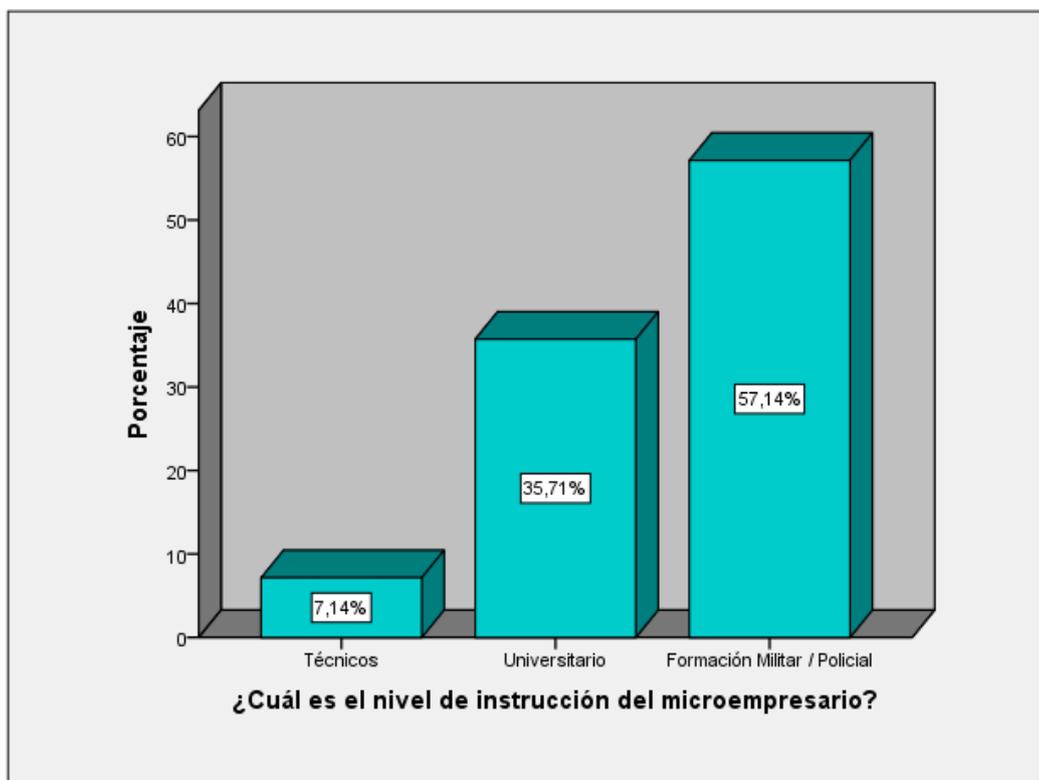
DESCRIPCIÓN: en los datos recogidos de la investigación, se manifiesta que la mayoría de propietarios (85,7%) son del género masculino, pero existe un 14,3% que son dirigidos por el género femenino.

Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnicos	1	7,1	7,1	7,1
	Universitario	5	35,7	35,7	42,9
	Formación Militar / Policial	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?



Fuente: Tabla 5

DESCRIPCIÓN: según el análisis realizado, se muestra que en su mayoría (57,1%) el nivel de formación del microempresario es “Militar y/o Policial”, esto por la naturaleza, capacidad y experiencia que tienen para supervisar este tipo de trabajo (estrategia, uso de armas, seguridad).

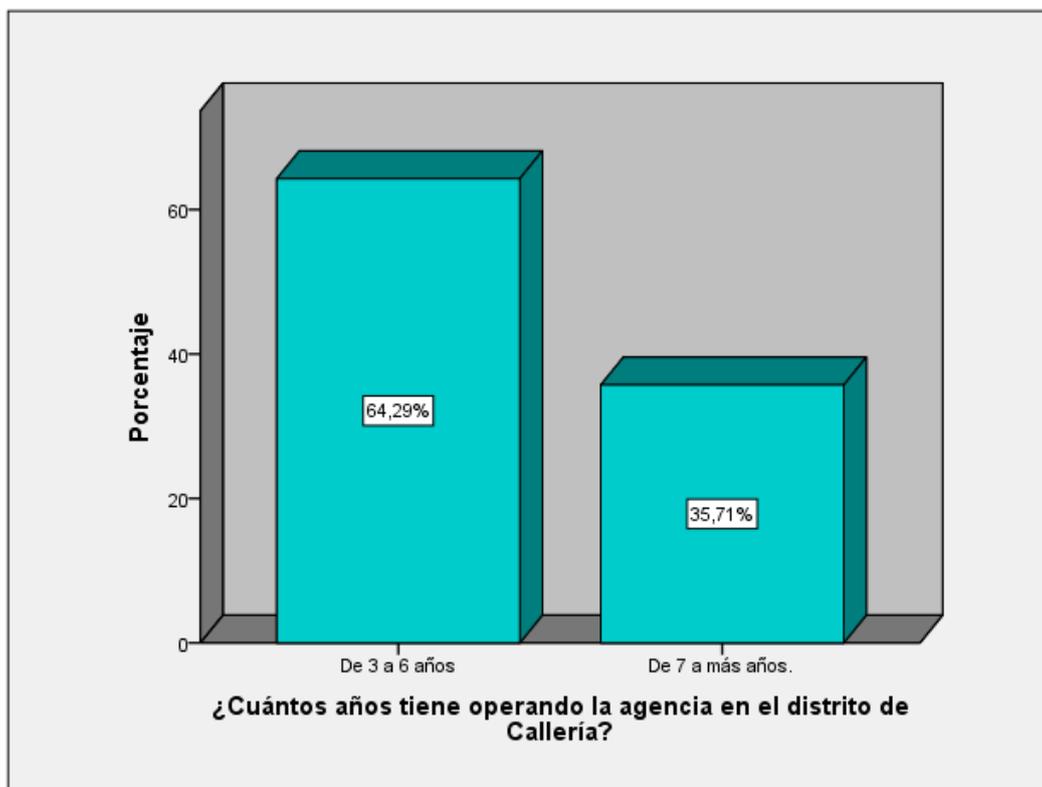
B. De la empresa

Tabla 6: ¿Cuántos años tiene operando la agencia en el distrito de Callería?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 3 a 6 años	9	64,3	64,3	64,3
	De 7 a más años.	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 4: ¿Cuántos años tiene operando la agencia en el distrito de Callería?



Fuente: Tabla 6

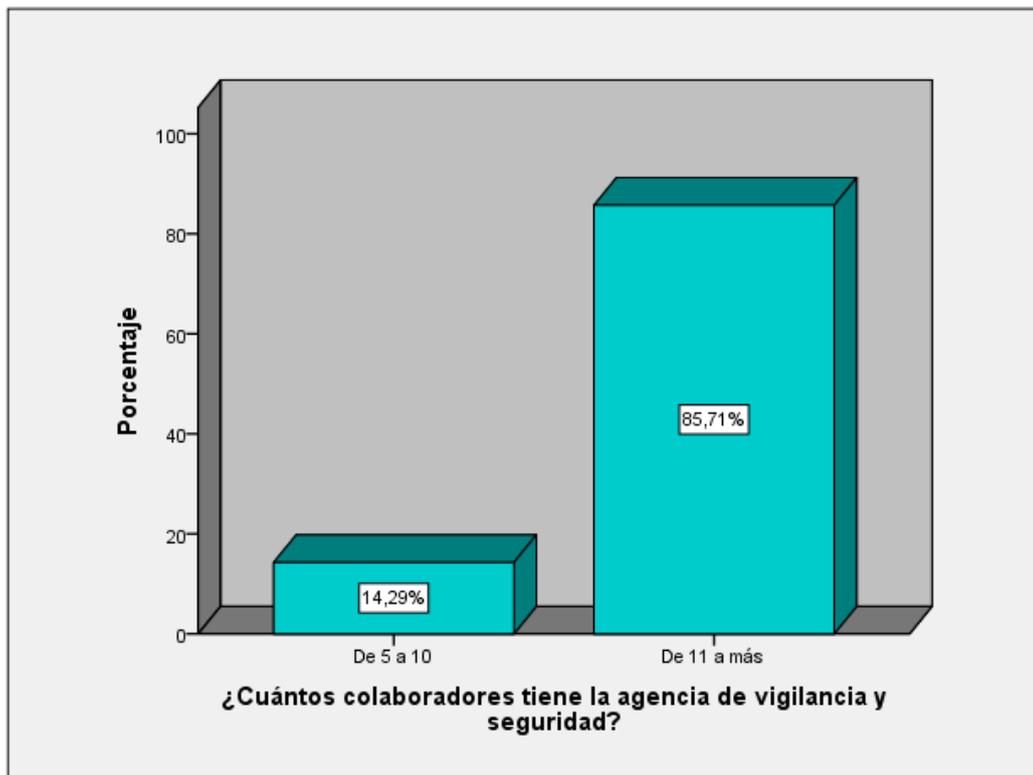
DESCRIPCIÓN: según las encuestas, el 64,3% de las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, vienen operando en el distrito de Callería de “3 a 6 años”; 35,7% de “7 a más años” que son las de mayor trayectoria.

Tabla 7: ¿Cuántos colaboradores tiene la agencia de vigilancia y seguridad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 5 a 10	2	14,3	14,3	14,3
	De 11 a más	12	85,7	85,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 5: ¿Cuántos colaboradores tiene la agencia de vigilancia y seguridad?



Fuente: Tabla 7

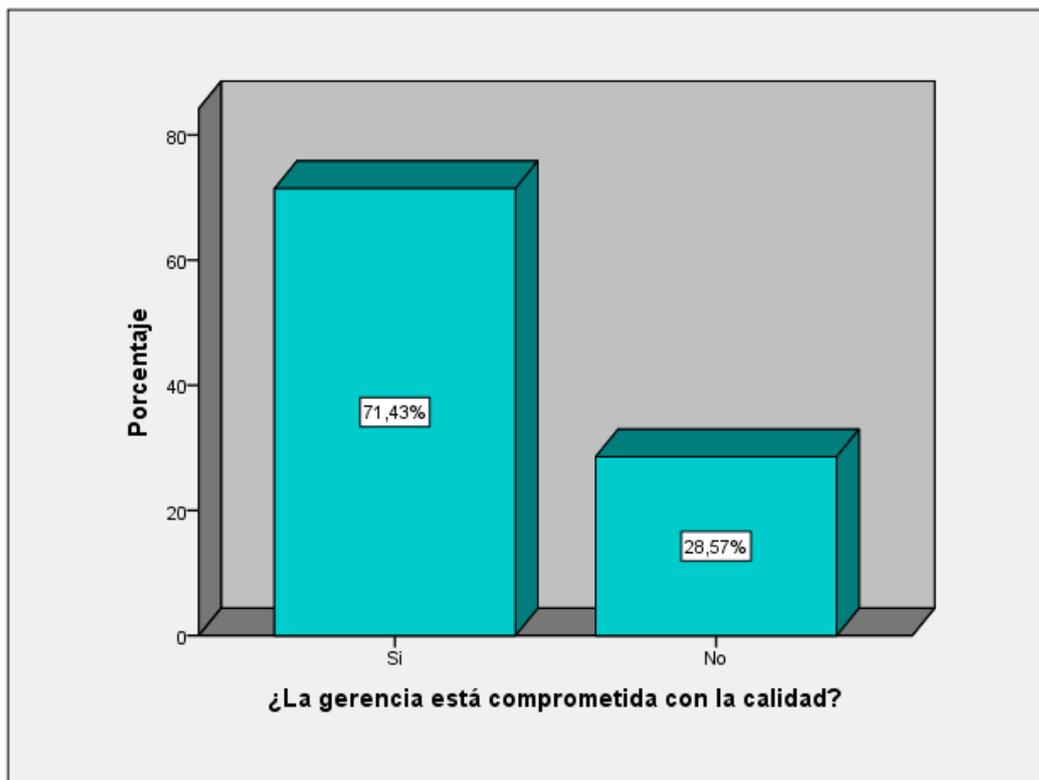
DESCRIPCIÓN: según la investigación, las mypes de agencias de seguridad y vigilancia en su mayoría emplean de “11 a más” colaboradores. Las más nuevas en el mercado, que representan 14,3% tiene de “5 a 10” colaboradores.

Tabla 8: ¿La gerencia está comprometida con la calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	71,4	71,4	71,4
	No	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 6: ¿La gerencia está comprometida con la calidad?



Fuente: Tabla 8

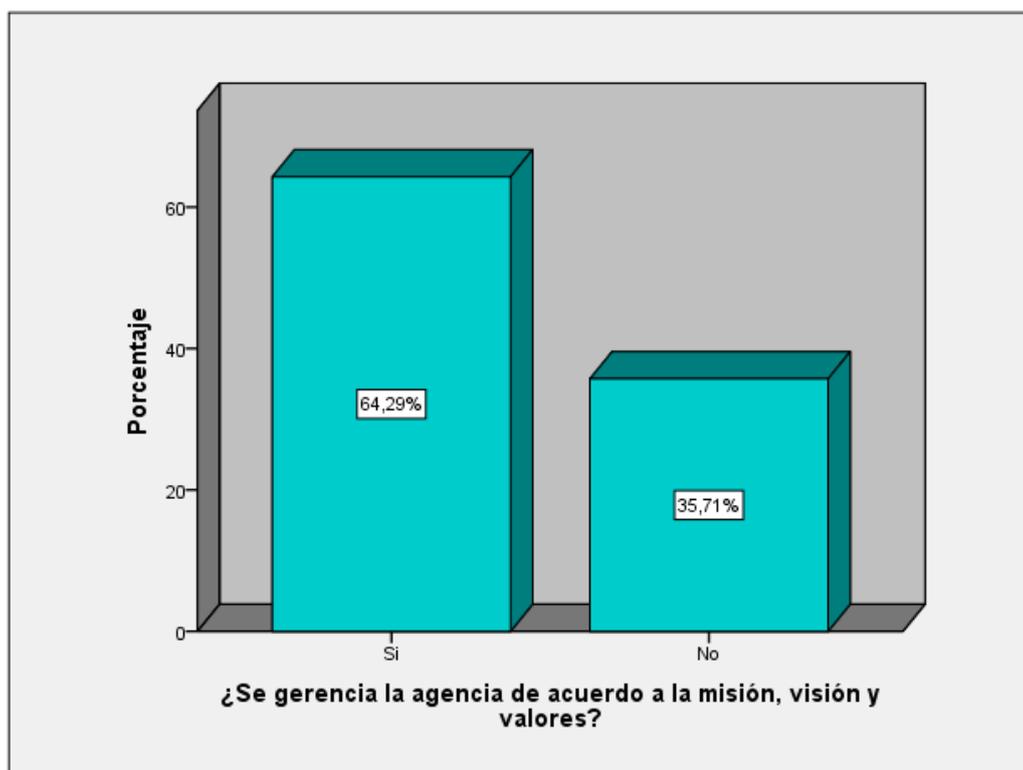
DESCRIPCIÓN: según la información obtenida en las encuestas, el 71,4% de las gerencias están comprometidas con la práctica de la calidad. Para el 28,6% todavía es una oportunidad de mejora.

Tabla 9: ¿Se gerencia la agencia de acuerdo a la misión, visión y valores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	64,3	64,3	64,3
	No	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 7: ¿Se gerencia la agencia de acuerdo a la misión, visión y valores?



Fuente: Tabla 9

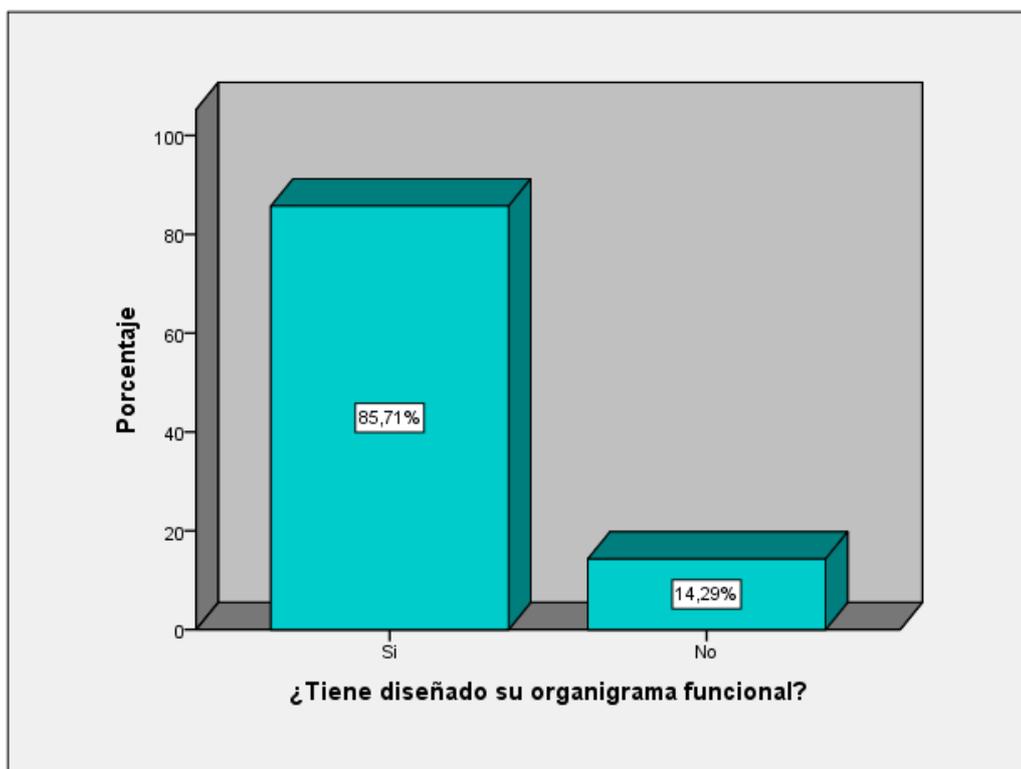
DESCRIPCIÓN: según las encuestadas, el 64,3% de las mypes tienen establecido y difundido la misión, visión y valores en su agencia. Para el 35,7% que aún no implementa esta estrategia de calidad, representa una oportunidad de mejora.

Tabla 10: ¿Tiene diseñado su organigrama funcional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	85,7	85,7	85,7
	No	2	14,3	14,3	100,0
Total		14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 8: ¿Tiene diseñado su organigrama funcional?



Fuente: Tabla 10

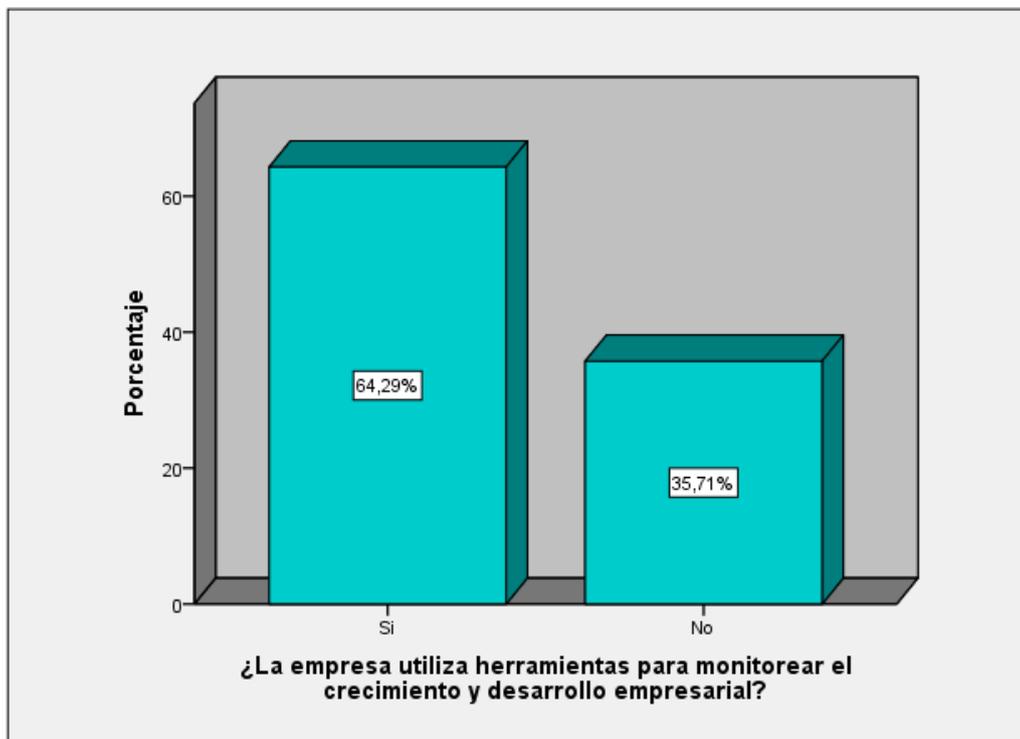
DESCRIPCIÓN: en la investigación se pudo observar que el 85,7% de las agencias de vigilancia y seguridad cuenta con un organigrama funcional. Esta herramienta sirve de guía para definir la jerarquía y funciones en toda la organización.

Tabla 11: ¿La empresa utiliza herramientas para monitorear el crecimiento y desarrollo empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	64,3	64,3	64,3
	No	5	35,7	35,7	100,0
Total		14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 9: ¿La empresa utiliza herramientas para monitorear el crecimiento y desarrollo empresarial?



Fuente: Tabla 11

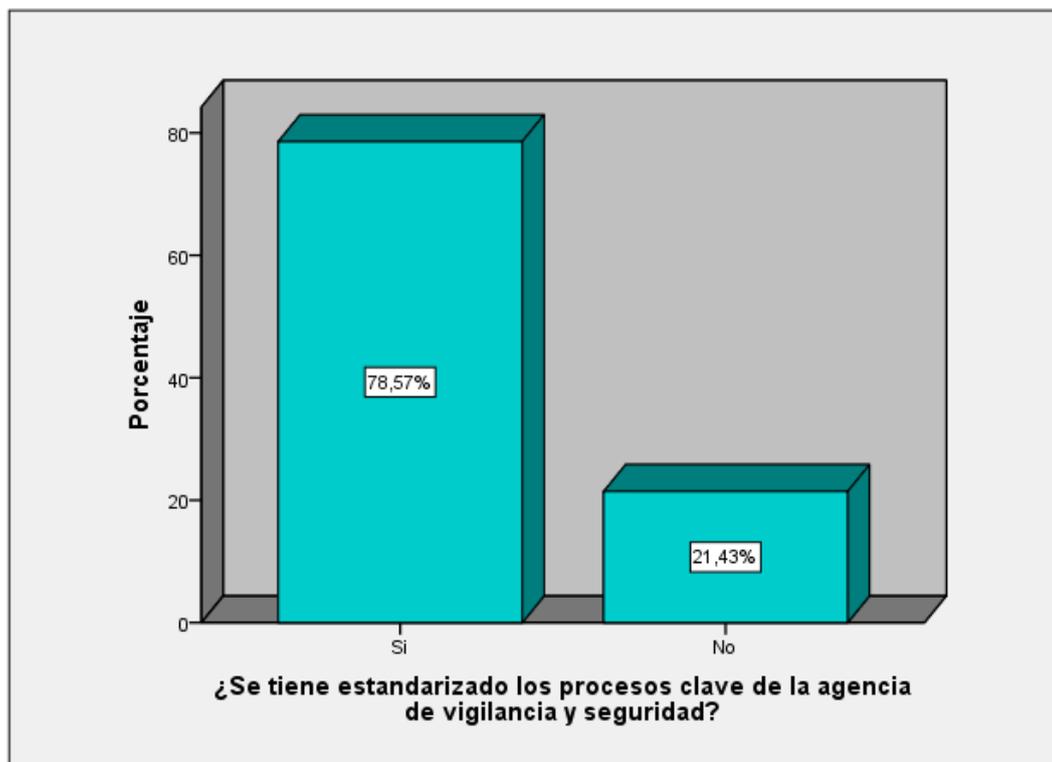
DESCRIPCIÓN: el 64,3% de las mypes utiliza herramientas para monitorear el control y desarrollo empresarial. Todavía para el 35,7% no es de uso habitual.

Tabla 12: ¿Se tiene estandarizado los procesos clave de la agencia de vigilancia y seguridad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	78,6	78,6	78,6
	No	3	21,4	21,4	100,0
Total		14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 10: ¿Se tiene estandarizado los procesos clave de la agencia de vigilancia y seguridad?



Fuente: Tabla 12

DESCRIPCIÓN: en la investigación se pudo comprobar que las mypes han alcanzado en su mayoría mantener estandarizados sus principales procesos claves (78.6%). Por otro lado, para el 21,4% se encuentra en proceso de implementación.

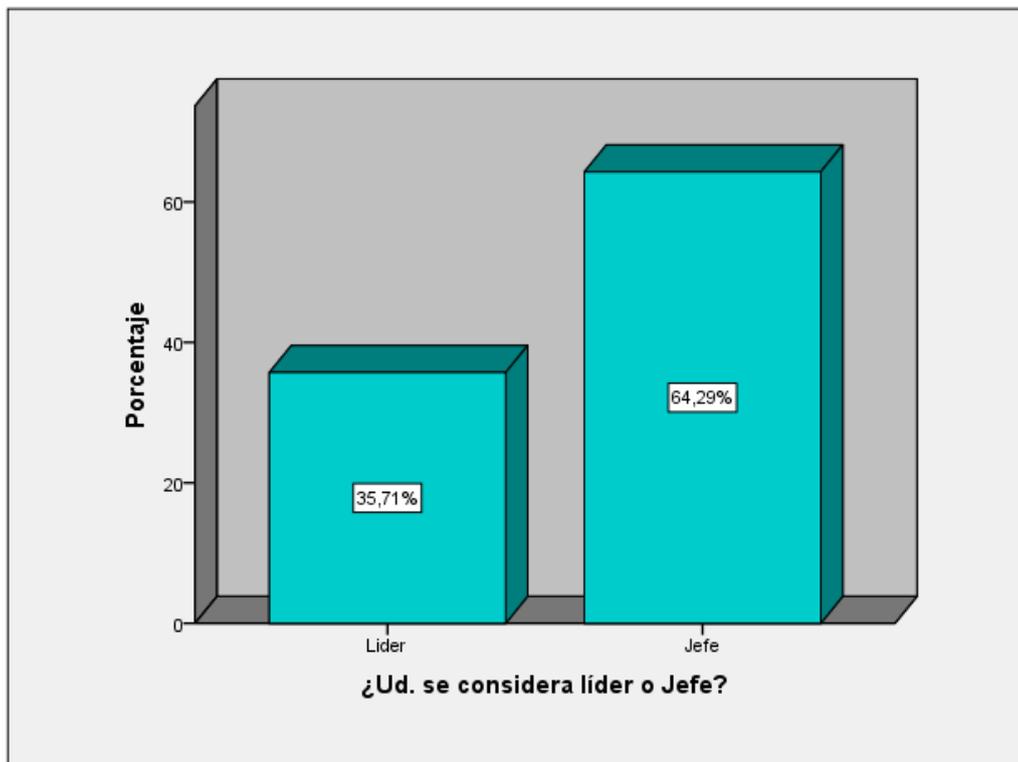
C. Del Liderazgo

Tabla 13: ¿Ud. se considera líder o Jefe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Líder	5	35,7	35,7	35,7
	Jefe	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 11: ¿Ud. se considera líder o Jefe?



Fuente: Tabla 13

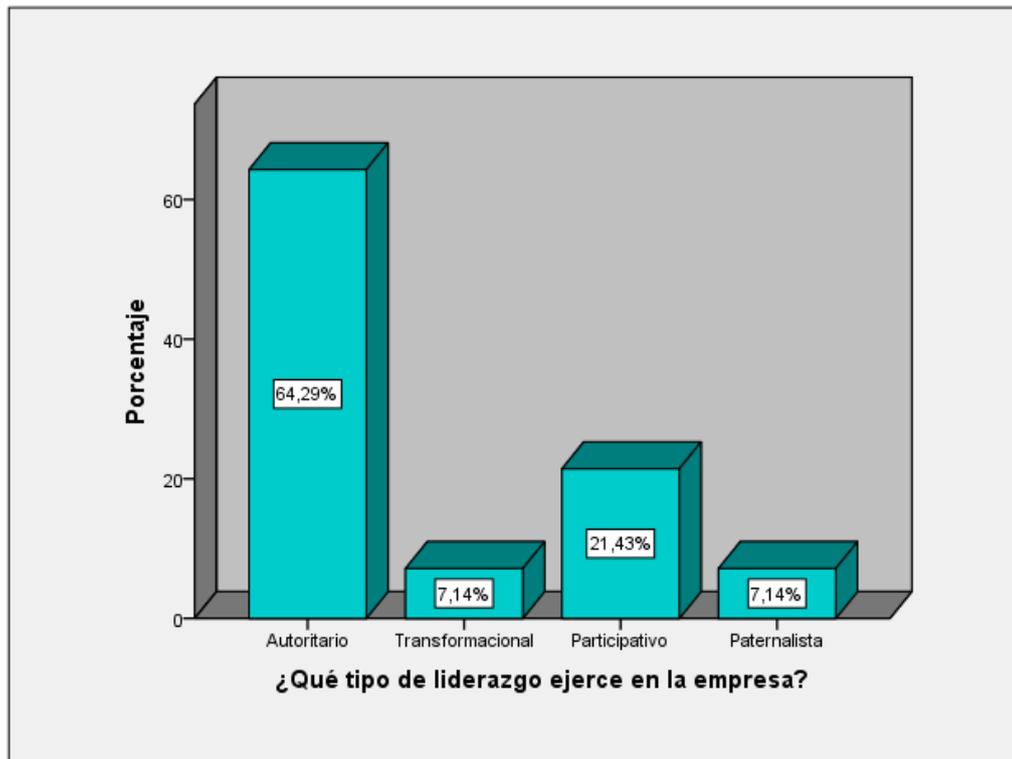
DESCRIPCIÓN: según la investigación, esta pregunta resulta en una disyuntiva; microempresarios en su mayoría (64,3%) se consideran “Jefes”, y otro grupo representados por el 35,7% se consideran “Lideres”.

Tabla 14: ¿Qué tipo de liderazgo ejerce en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Autoritario	9	64,3	64,3	64,3
	Transformacional	1	7,1	7,1	71,4
	Participativo	3	21,4	21,4	92,9
	Paternalista	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 12: ¿Qué tipo de liderazgo ejerce en la empresa?



Fuente: Tabla 14

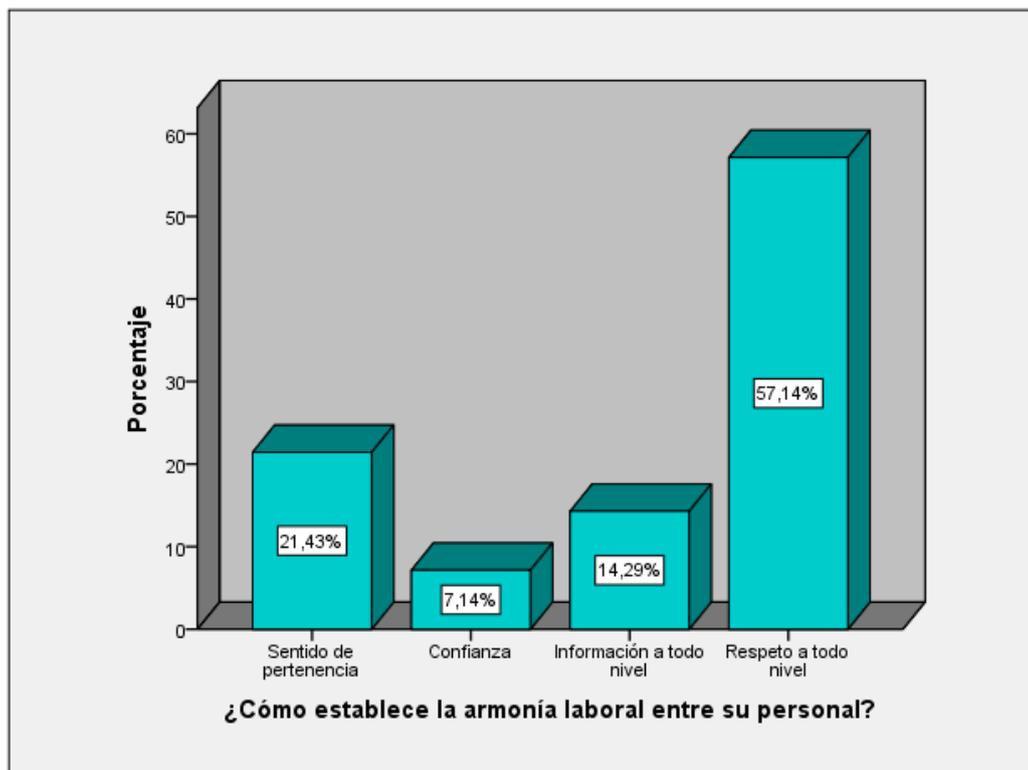
DESCRIPCIÓN: esta interrogante resulta muy interesante para la investigación, en las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad el tipo de liderazgo que más destaca es el “Autoritario” (64,3%); “Participativo” (21,4%); “Paternalista” y “Transformacional” representan el 7,1%, respectivamente.

Tabla 15: ¿Cómo establece la armonía laboral entre su personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sentido de pertenencia	3	21,4	21,4	21,4
	Confianza	1	7,1	7,1	28,6
	Información a todo nivel	2	14,3	14,3	42,9
	Respeto a todo nivel	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 13: ¿Cómo establece la armonía laboral entre su personal?



Fuente: Tabla 15

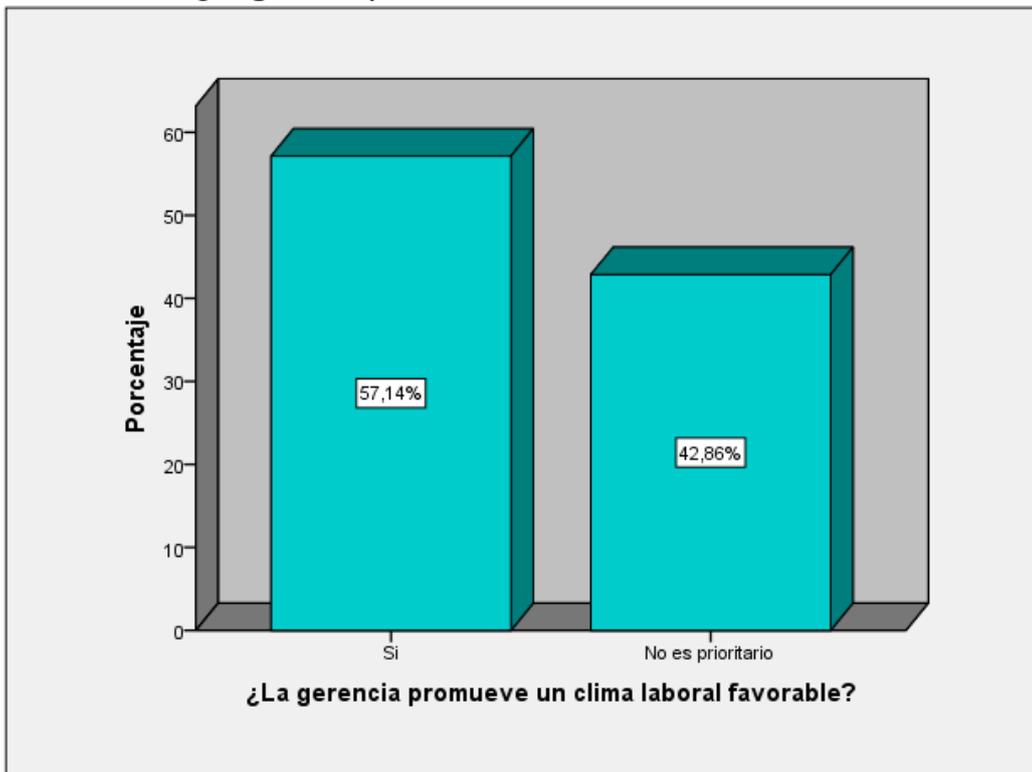
DESCRIPCIÓN: según los datos obtenidos, los propietarios en su mayoría (57,1%) establecen la armonía entre su personal, en todo el ámbito laboral, exigiendo respeto y comunicación entre ellos.

Tabla 16: ¿La gerencia promueve un clima laboral favorable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	57,1	57,1	57,1
	No es prioritario	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 14: ¿La gerencia promueve un clima laboral favorable?



Fuente: Tabla 16

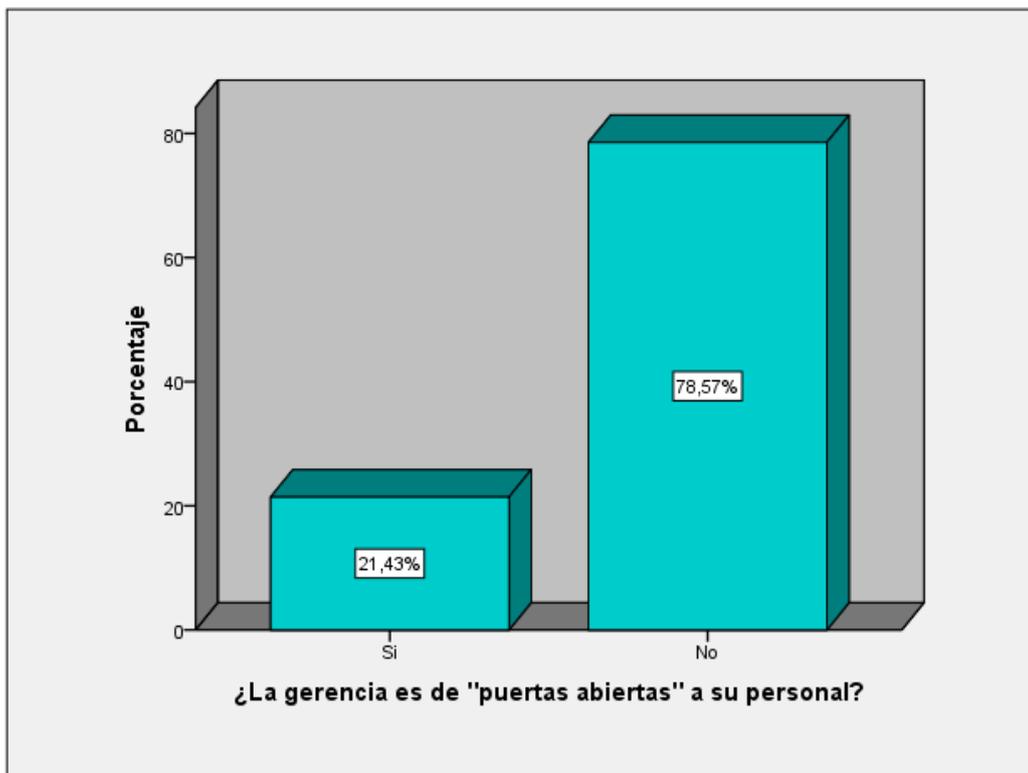
DESCRIPCIÓN: las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, promueven un clima laboral favorable en toda la organización (57,1%). Pero para el 42,9% no es prioridad este tema.

Tabla 17: ¿La gerencia es de "puertas abiertas" a su personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	21,4	21,4	21,4
	No	11	78,6	78,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 15: ¿La gerencia es de "puertas abiertas" a su personal?



Fuente: Tabla 17

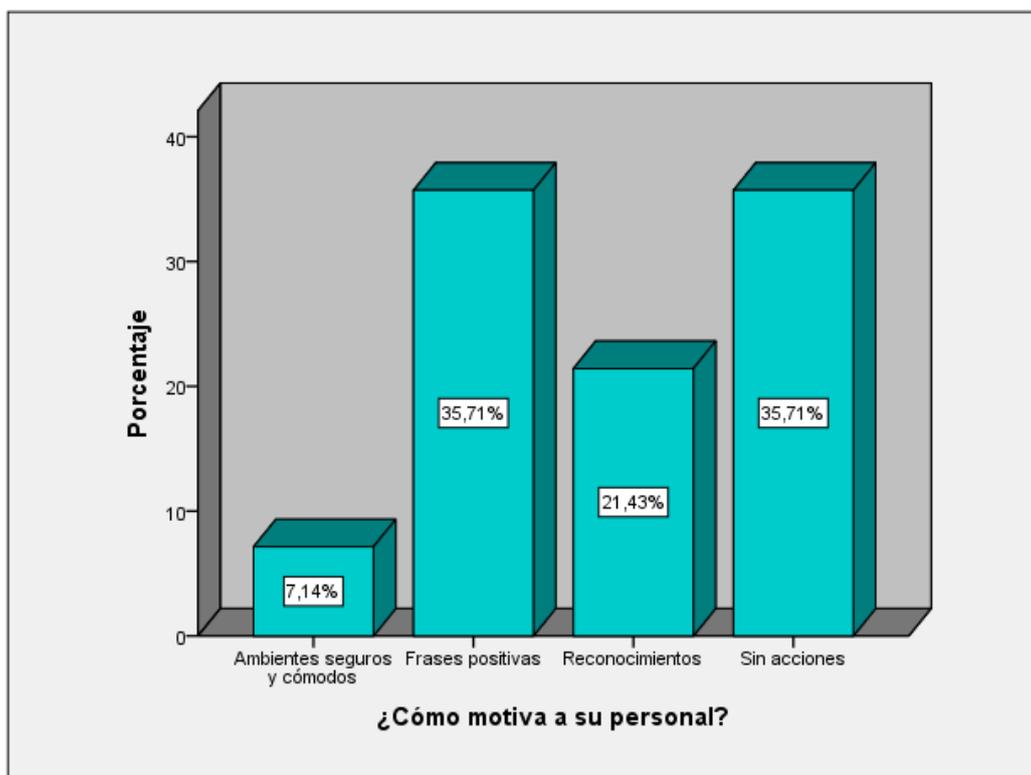
DESCRIPCIÓN: según los microempresarios encuestados, manifiesta que un 78,6% no trabaja a “puertas abiertas” con su personal. Generando de esta manera, inseguridad y falta de comunicación entre propietarios y colaboradores.

Tabla 18: ¿Cómo motiva a su personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ambientes seguros y cómodos	1	7,1	7,1	7,1
	Frases positivas	5	35,7	35,7	42,9
	Reconocimientos	3	21,4	21,4	64,3
	Sin acciones	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 16: ¿Cómo motiva a su personal?



Fuente: Tabla 18

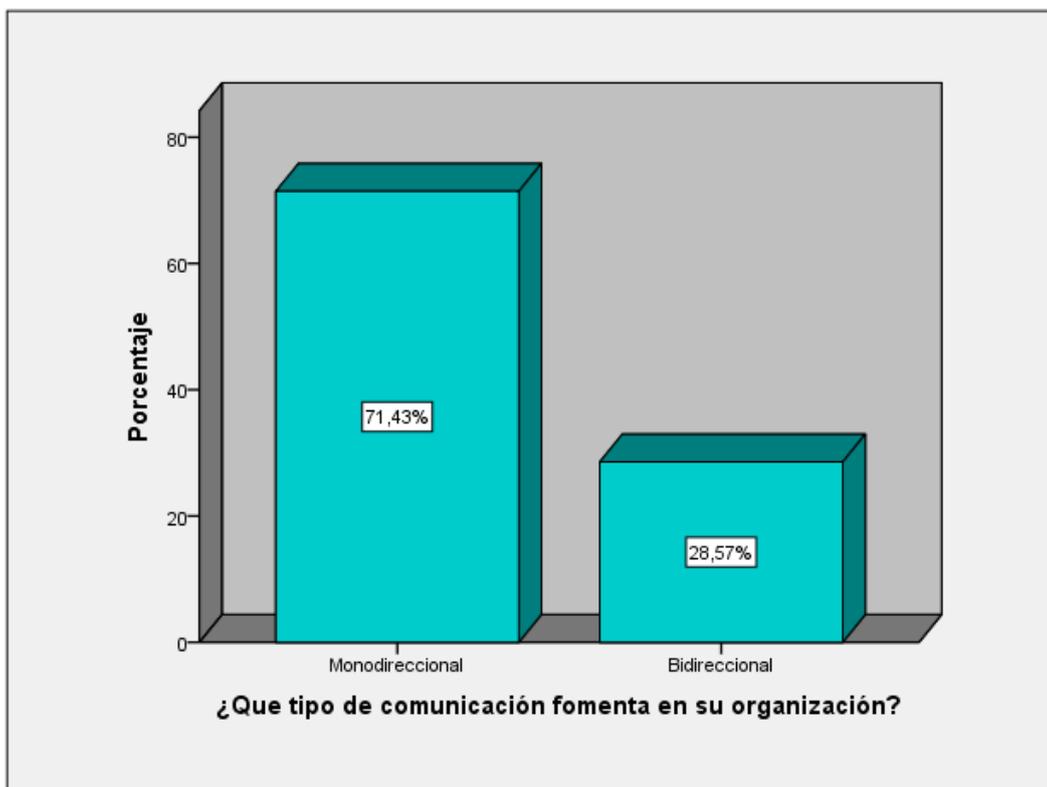
DESCRIPCIÓN: según los resultados de la investigación, los microempresarios de las agencias de vigilancia y seguridad motivan a su personal brindando “frases positivas” (35,7%) y “reconocimientos” (21,4%) principalmente. Aunque también existen agencias que no toman “ninguna acción” (35,7%).

Tabla 19: ¿Qué tipo de comunicación fomenta en su organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Monodireccional	10	71,4	71,4	71,4
	Bidireccional	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 17: ¿Qué tipo de comunicación fomenta en su organización?



Fuente: Tabla 19

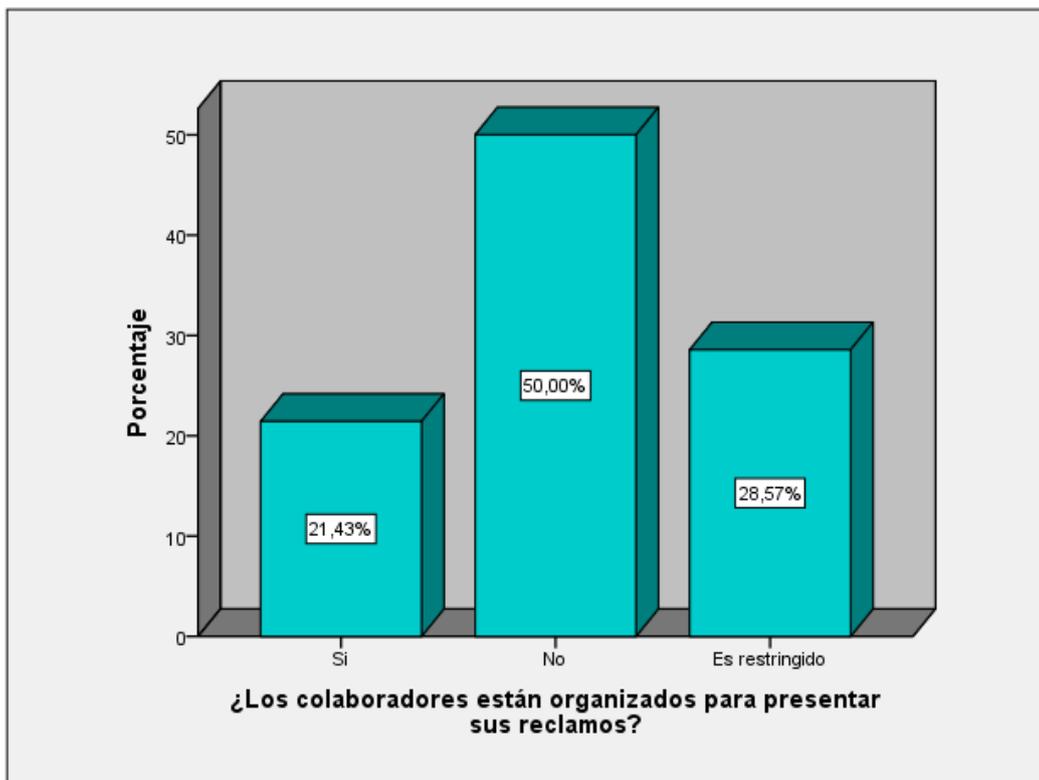
DESCRIPCIÓN: según encuestadas realizadas y de acuerdo al liderazgo autoritario, en el 71,4% de las mypes se fomenta el tipo de comunicación “monodireccional”.

Tabla 20: ¿Los colaboradores están organizados para presentar sus reclamos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	21,4	21,4	21,4
	No	7	50,0	50,0	71,4
	Es restringido	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 18: ¿Los colaboradores están organizados para presentar sus reclamos?



Fuente: Tabla 20

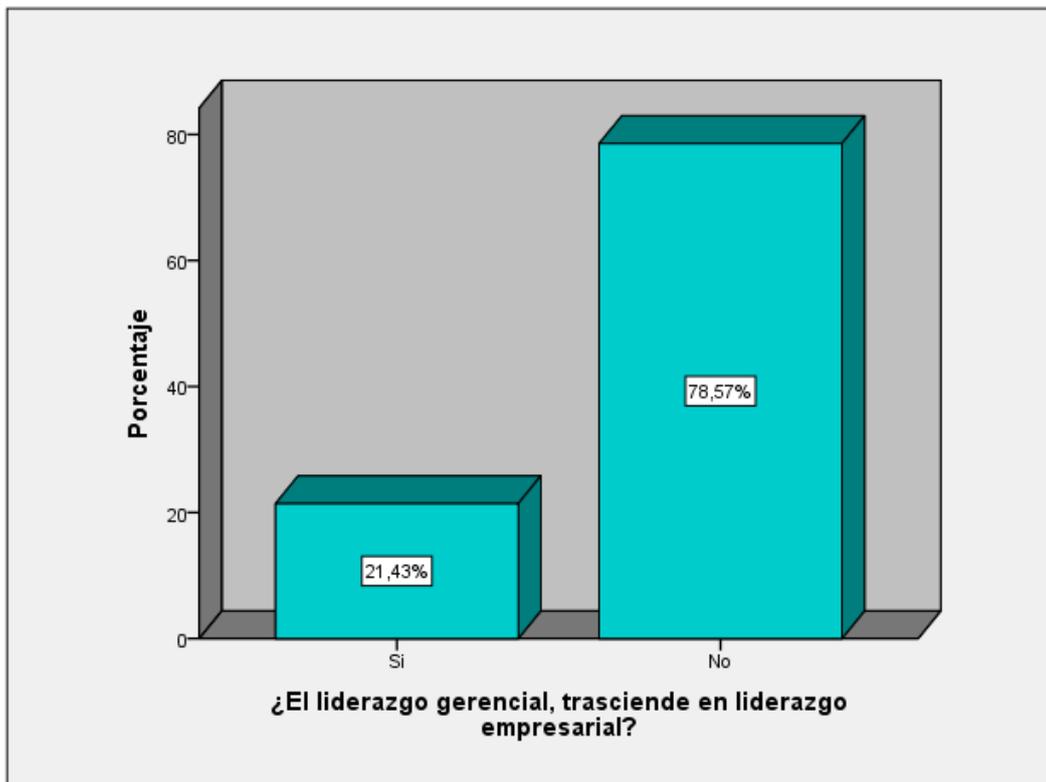
DESCRIPCIÓN: De acuerdo a los datos obtenidos, las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, se indica que su mayoría (50,0%) no han conformado organización alguna para presentar reclamos e inquietudes. Para otro sector de mypes representado por el 28,6% organizarse para estos fines es “restringido”.

Tabla 21: ¿El liderazgo gerencial, trasciende en liderazgo empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	21,4	21,4	21,4
	No	11	78,6	78,6	100,0
Total		14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 19: ¿El liderazgo gerencial, trasciende en liderazgo empresarial?



Fuente: Tabla 21

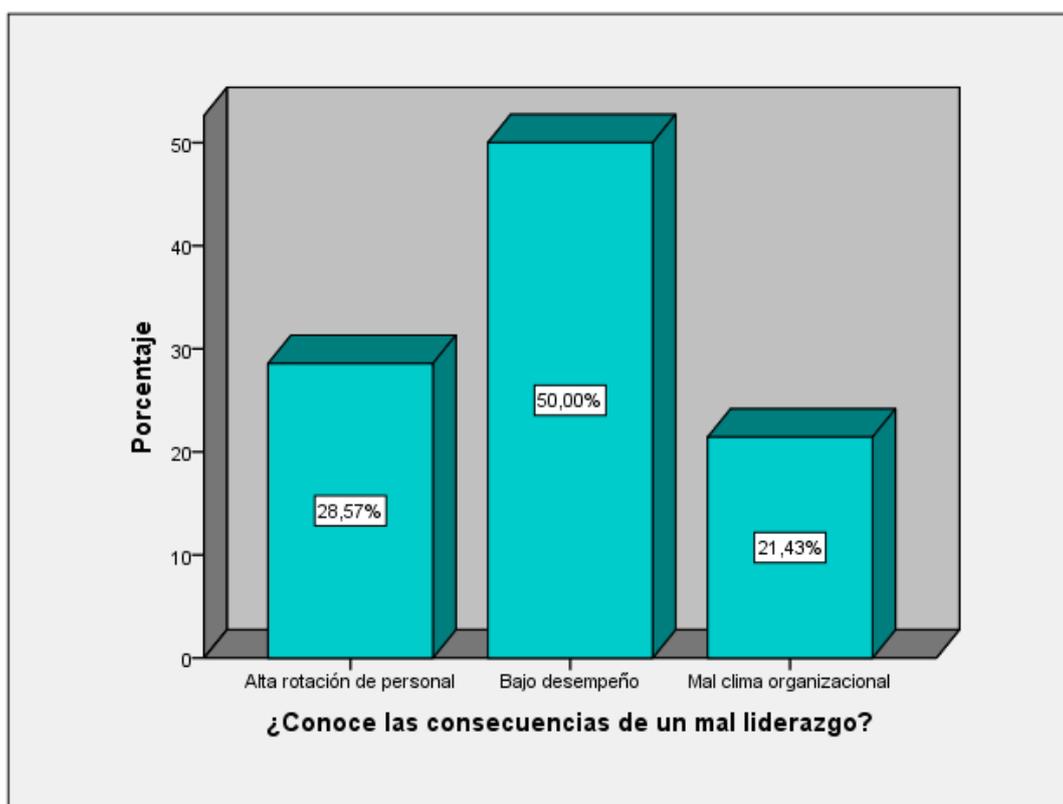
DESCRIPCIÓN: el liderazgo gerencial que se ejerce en las mypes en estudio, no trasciende en el liderazgo empresarial (78,6%). Dando a conocer, que el liderazgo solo se plantea al interior de la mype.

Tabla 22: ¿Conoce las consecuencias de un mal liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta rotación de personal	4	28,6	28,6	28,6
	Bajo desempeño	7	50,0	50,0	78,6
	Mal clima organizacional	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 20: ¿Conoce las consecuencias de un mal liderazgo?



Fuente: Tabla 22

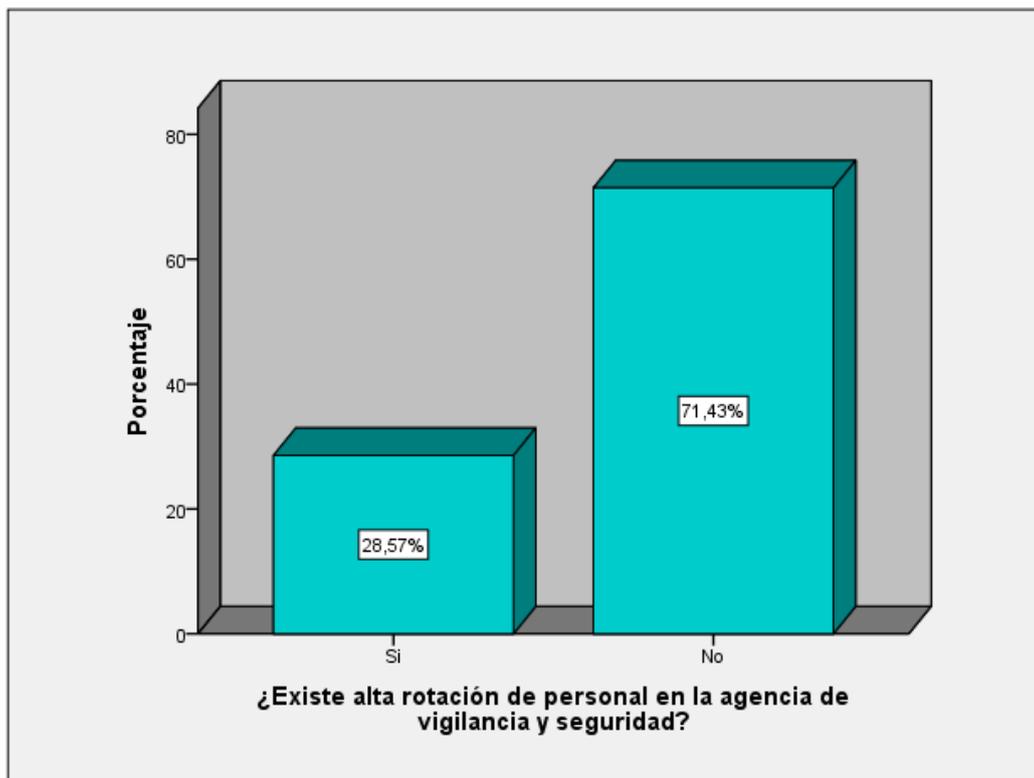
DESCRIPCIÓN: los microempresarios, según indican las encuestas, señalan conocer las consecuencias que produce un mal de liderazgo: “bajo desempeño” 50,0%; “alta rotación de personal” 28,6% y un “mal clima organizacional” 21,4%.

Tabla 23: ¿Existe alta rotación de personal en la agencia de vigilancia y seguridad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	28,6	28,6	28,6
	No	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de las mypes de agencias de seguridad y vigilancia.

Figura 21: ¿Existe alta rotación de personal en la agencia de vigilancia y seguridad?



Fuente: Tabla 23

DESCRIPCIÓN: De acuerdo a los resultados de las encuestas a las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, se encuentra que solo cuatro mypes presentan alta rotación de personal (28,6%).

5.2 Análisis de resultados

Seguidamente, vinculamos los resultados obtenidos de las encuestas y los objetivos, revisión de literatura e hipótesis de la investigación.

Con el Objetivo general:

“Identificar si las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad del distrito de Callería, año 2018, cuentan con sistema de gestión de calidad y ejercen la dirección con estilos de liderazgo”.

En la investigación realizada se comprueba que las agencias de vigilancia y seguridad tienen las perspectivas de gerenciarse mediante una gestión eficaz y bajo la dirección de un liderazgo fuerte que ejerce influencia a cumplir las tareas asignadas al personal bajo cualquier tipo de circunstancia.

De esta forma relacionamos con los siguientes resultados:

¿La gerencia está comprometida con la calidad?: según la información obtenida en las encuestas, el 71,4% de las gerencias están comprometidas con la práctica de la calidad. Para el 28,6% todavía es una oportunidad de mejora.

¿Se gerencia la agencia de acuerdo a la misión, visión y valores? según las encuestadas, el 64,3% de las mypes tienen establecido y difundido la misión, visión y valores en su agencia. Para el 35,7% que aún no implementa esta estrategia de calidad, representa una oportunidad de mejora.

¿Ud. se considera líder o Jefe?: según la investigación, esta pregunta resulta en una disyuntiva; microempresarios en su mayoría (64,3%) se consideran “Jefes”, y otro grupo representados por el 35,7% se consideran “Lideres”.

¿Qué tipo de liderazgo ejerce en la empresa?: esta interrogante resulta muy interesante para la investigación, en las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad el tipo de liderazgo que más destaca es el “Autoritario” (64,3%); “Participativo” (21,4%); “Paternalista” y “Transformacional” representan el 7,1%, respectivamente.

Con el objetivo específico 1:

“Investigar si las microempresas del sector servicios, Agencias de Vigilancia y Seguridad del distrito de Callería, son gestionadas con sistemas de calidad”.

Con la finalidad de lograr éxito en la gestión, estas mypes en su mayoría evidencia utilizar herramientas que le permiten garantizar el buen desempeño empresarial:

¿La empresa utiliza herramientas para monitorear el crecimiento y desarrollo empresarial?: el 64,3% de las mypes utiliza herramientas para monitorear el control y desarrollo empresarial. Todavía para el 35,7% no es de uso habitual.

En la investigación que realiza **Acosta, C. (2016)**, se destaca la importancia del uso de herramientas de gestión; en su tesis denominada “Propuesta de un Sistema de Costeo por órdenes específicas y la Rentabilidad en la empresa de Seguridad Avance S.R.L., Trujillo”, para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo; cuyo objetivo fue describir la manera como la propuesta de implementación de un sistema de costeo por órdenes específicas incide en la rentabilidad de la empresa de seguridad AVANCE S.R.L, Trujillo. Se da por

conclusiones que el sistema de costeo por órdenes incide positivamente en la rentabilidad de las mypes de seguridad y vigilancia, esto se genera por los servicios y costos elaborado por los mismos microempresarios. Por otro lado, la rentabilidad actual de la empresa de seguridad Avance S.R.L, ha ido en aumento por la calidad de servicio que brinda y por el buen trabajo que desempeñan los vigilantes de seguridad, este buen servicio ha sido muy beneficioso para esta mype y el crecimiento que obtuvieron se debe al buen desempeño de los colaboradores. Finalmente, se mostró que la propuesta de mejora basada en un sistema de costos por órdenes específicas, fueron solicitadas por los mismos clientes para beneficioso propio.

Asimismo, en la pregunta: *¿Se tiene estandarizado los procesos clave de la agencia de vigilancia y seguridad?: en la investigación se pudo comprobar que las mypes han alcanzado en su mayoría mantener estandarizados sus principales procesos claves (78.6%). Por otro lado, para el 21,4% se encuentra en proceso de implementación.*

Con el objetivo específico 2:

“Identificar si las microempresas del sector servicios, Agencias de Vigilancia y Seguridad del distrito de Callería, son dirigidas con estilo de liderazgo.”

En la investigación se muestra que el estilo que más destaca tiene sus raíces en la formación de sus microempresarios; ex agentes de la policía y militares, cuyo estilo de liderazgo es autoritario.

¿Qué tipo de liderazgo ejerce en la empresa?: esta interrogante resulta muy interesante para la investigación, en las mypes del sector servicios, agencias de

vigilancia y seguridad el tipo de liderazgo que más destaca es el “Autoritario” (64,3%); “Participativo” (21,4%); “Paternalista” y “Transformacional” representan el 7,1%, respectivamente.

Respecto a la **hipótesis general**:

“Las mypes del sector servicios, Agencias de Vigilancia y Seguridad que cuenten con gestión de calidad y la dirección asuma un estilo de liderazgo que motive el desempeño, logrará una mejor imagen y posición en el mercado.”

Como se viene destacando en el presente análisis, el liderazgo que más es utilizado por los microempresarios y gerentes de las agencias de vigilancia y seguridad es el liderazgo “autoritario”. Aunque, en determinadas condiciones, el liderazgo que ejercen los que dirigen las mypes puede cambiar según sean las circunstancias.

Por lo tanto, los intereses de la empresa se superponen a los intereses del personal en primera instancia, esto se deja evidenciar en las siguientes preguntas de la encuesta:

***¿Cómo establece la armonía laboral entre su personal?:** según los datos obtenidos, los propietarios en su mayoría (57,1%) establecen la armonía entre su personal, en todo el ámbito laboral, exigiendo respeto y comunicación entre ellos.*

***¿La gerencia promueve un clima laboral favorable?:** las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, promueven un clima laboral favorable en toda la organización (57,1%). Pero para el 42,9% no es prioridad este tema.*

***¿Cómo motiva a su personal?:** según los resultados de la investigación, los microempresarios de las agencias de vigilancia y seguridad motivan a su personal*

brindando “frases positivas” (35,7%) y “reconocimientos” (21,4%) principalmente. Aunque también existen agencias que no toman “ninguna acción” (35,7%).

Respecto a la motivación al personal, en las agencias de vigilancia, esta motivación va dirigida en brindar al colaborador las herramientas para desempeñar mejor su labor. Por eso se cita a **Giron, S. (2004)**, en su tesis “Diagnóstico de necesidades de Capacitación de Agentes de Seguridad en custodia de vehículos en ruta”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Rafael Landívar; cuyo objetivo general es determinar las necesidades de capacitación de los agentes en custodia de vehículos en ruta en una empresa de seguridad privada. Conclusiones, se determinó que las necesidades de capacitación en los agentes de seguridad deben ser constante, ya que los vigilantes necesitan capacitarse en los temas de: uso y manejo de armas de fuego, elaboración de informes y reporte de informaciones, etc.

Otros hallazgos en la investigación:

¿Tiene diseñado su organigrama funcional?

en la investigación se pudo observar que el 85,7% de las agencias de vigilancia y seguridad cuenta con un organigrama funcional. Esta herramienta sirve de guía para definir la jerarquía y funciones en toda la organización.

¿La gerencia es de "puertas abiertas" a su personal?: *según los microempresarios encuestados, manifiesta que un 78,6% no trabaja a “puertas abiertas” con su personal. Generando de esta manera, inseguridad y falta de comunicación entre propietarios y colaboradores.*

¿Qué tipo de comunicación fomenta en su organización?: según encuestadas realizadas y de acuerdo al liderazgo autoritario, en el 71,4% de las mypes se fomenta el tipo de comunicación “monodireccional”.

¿Los colaboradores están organizados para presentar sus reclamos?: de acuerdo a los datos obtenidos, las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, se indica que su mayoría (50,0%) no han conformado organización alguna para presentar reclamos e inquietudes. Para otro sector de mypes representado por el 28,6% organizarse para estos fines es “restringido”.

¿El liderazgo gerencial, trasciende en liderazgo empresarial?: el liderazgo gerencial que se ejerce en las mypes en estudio, no trasciende en el liderazgo empresarial (78,6%). Dando a conocer, que el liderazgo solo se plantea al interior de la mype.

¿Conoce las consecuencias de un mal liderazgo?: los microempresarios, según indican las encuestas, señalan conocer las consecuencias que produce un mal de liderazgo: “bajo desempeño” 50,0%; “alta rotación de personal” 28,6% y un “mal

¿Existe alta rotación de personal en la agencia de vigilancia y seguridad?:, de acuerdo a los resultados de las encuestas a las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, se encuentra que solo cuatro mypes presentan alta rotación de personal (28,6%).

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad son dirigidas por microempresarios que tienen en su mayoría formación militar/policial, en donde se ejerce el estilo más marcado de liderazgo que es el “autoritario” y se superpone el interés de la empresa a los intereses del personal.

Sus operaciones se caracterizan por practicar la mejora continua y el uso de herramientas de gestión para monitorear la gestión y desarrollo empresarial. Están adecuadamente organizadas, exhiben su organigrama funcional y se caracterizan por mantener estandarizados sus principales procesos operativos.

Como prácticas de gestión de calidad tienen su misión y visión y está publicado para conocimiento de su personal.

Los microempresarios reconocen el liderazgo efectivo, pero la autoridad es impuesta bajo el contexto de “Jefe”, quien asume el liderazgo autocrático para asegurar el logro de los objetivos de la empresa. Bajo esta base, se rige características muy particulares que la asemejan a una organización privada bajo administración militarizada.

Finalmente se concluye que existe una tendencia al liderazgo enfocado en el cliente que superpone los intereses de la empresa frente a la organización.

6.2 Recomendaciones

- Los gerentes de las mypes en estudio, deben tomar iniciativas para continuar mejorando el estilo de liderazgo. Este debe flexibilizarse según las circunstancias que enfrenten en la organización. No es recomendable aplicar un solo estilo de liderazgo, porque tendría cierta repercusión en el personal.
- Los microempresarios que lideran las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, les corresponde llevar a su organización a un nivel de excelencia y el camino es la gestión de calidad. Por lo tanto, deben considerar el enfoque de la mejora continua como primer paso para luego establecer estándares de desempeño dentro de su organización, que luego se traducirán en servicios de calidad a sus clientes. Esto permitirá ahorrar en muchos gastos operacionales y rotación de personal que inciden.
- El liderazgo integra la organización y la lleva a lograr los objetivos trazados, en tal sentido, la formación en atributos gerenciales será una nueva oportunidad de mejora para el microempresario de agencias de vigilancia y seguridad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, C. (2016). *Propuesta de un Sistema de Costeo por órdenes específicas y la Rentabilidad en la empresa de Seguridad Avance S.R.L., Trujillo*. Tesis de Contador, Universidad Nacional de Trujillo.
- Ball, S. J. (1989). *La micro política de la escuela. Hacia una teoría de la organización escolar*. Madrid: Paidós/MEC.
- Bobbio, C. (2013). *Análisis de la Seguridad Privada en el Perú (Estudio realizado por la Sociedad Nacional de Seguridad, Lima, Perú)*
- Espinoza, M. (2013). *Planeamiento estratégico como instrumento de gestión para el desarrollo de las empresas de Seguridad y Vigilancia de Lima Metropolitana*. Tesis de Magister, Universidad San Ignacio de Loyola.
- Girón, S. (2004). *Diagnóstico de necesidades de Capacitación de Agentes de Seguridad en custodia de vehículos en ruta*. Tesis de Licenciada, Universidad Rafael Landívar.
- Guaylupo S. (2017). *Evaluación Situacional del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo-caso Electro Oriente S.A.-Callería 2017*. Tesis de Ingeniero, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Gurreonero, C. L., Morales, J. L., & Villalaz, M. R. (s. f.). Asesor: Profesor Luis del Carpio Castro, 90.

- Hazy, J. Goldstein, J. & Lichtenstein, B. (2007). *Complex Systems Leadership Theory: New Perspectives from Complexity Science on Social and Organizational Effectiveness (Exploring Organizational Complexity)*.
- Hernández, Fernández, Baptista, (2003) Metodología de la Investigación (4ta ed.), México D.F, Pág. 5.
- Kurt Lewin (1890- 1947). Una evaluación actual de su significación para la psicología. Editorial UNED, 174 págs.
- Ley N° 28879. Ley de Servicios de Seguridad Privada. Congreso de la República del Perú (2006).
- Lussier, R. (2005). Liderazgo: teoría, aplicación y desarrollo de habilidades. México: Cengage learning, 4ta edición.
- Martin, J. (1990). *Cultures in Organizations: Three perspectives*. New York: Oxford university press. Pág. 27.
- Prosegur Perú. (2015). Calidad Prosegur. Recuperado de <http://www.prosegur.com.pe/per/Informacion-Corporativa/Calidad-Prosegur/index.htm>
- Rodríguez, S. (2015). *Automatización de las Operaciones de Transportes de valores, en la empresa de Seguridad Sevisa en la ciudad de Loja*. Tesis de Ingeniería, Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Securitas Perú. (2015). Sistema Integrado de Gestión. Recuperado de <http://www.securitasperu.com/es-PE/nosotros/sistema-integrado-de-gestion/>
- Seguroc. (2015). Política Integrada de Gestión. Recuperado de <http://www.seguroc.com.pe/responsabilidad/calidad.htm>

SUCAMEC. (2015a). Empresas de Seguridad Autorizadas. Recuperado de <http://www.sucamec.gob.pe/web/index.php/resoluciones-gssp>

SUCAMEC. (2015b). Dispositivos Generales. Recuperado de <http://www.sucamec.gob.pe/web/index.php/dispositivos-generales>

Vidal, M. (2015). *Las normas laborales y su influencia en la situación económica financiera en las empresas en general: caso de la empresa de Seguridad y Vigilancia Full Security S.A.C Trujillo, 2013*. Tesis de Contador, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Werther & Davis (1989). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las empresas*. México: editorial McGraw-Gill

ANEXOS

1.- Cronograma de actividades

Tabla 24: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA SEMANAS >>>	2018-II														
	SETIEMBRE		OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				Ene-19
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Inicio de clases	<input type="checkbox"/>														
Determinación del sector y rubro a estudiar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
Título del proyecto de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>											
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>											
Elaboración de Metodología de la investigación.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>											
Presentación de Proyectos de Investigación.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.					<input type="checkbox"/>										
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Revisión de referencias bibliográficas, APA.									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Presentación del informe final de investigación.										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Revisión turmitin.										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Elaboración de artículo científico y diapositivas.										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Prebanca												<input type="checkbox"/>			
Levantamiento observaciones Jurado												<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sustentación del informe final.														<input type="checkbox"/>	
Entrega de Empastado y Acta														<input type="checkbox"/>	
Cierre de Taller															<input type="checkbox"/>

Fuente: elaboración Roberto Zumaeta

2.- Presupuesto

Para la realización del presente informe, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 5,140.00

Tabla 25: Presupuesto general

ITEM	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
RECURSOS HUMANOS			
Asesor de tesis	1	2,000.00	2,000.00
Taller de Titulación	1	2,200.00	2,200.00
sub total			4,200.00
UTILES DE OFICINA			
Papel bond A4	1 millar	20.00	20.00
Lapiceros	2	2.50	5.00
Cuaderno de Apuntes	1	5.00	5.00
Folder Manila	1 Pack	10.00	10.00
Engrapador	1	8.00	8.00
Perforador	1	12.00	12.00
USB 4 gigas	1	22.00	22.00
sub total			82.00
EQUIPO			
Alquiler Computadora	1	500.00	500.00
Impresora a color y negro	1	250.00	250.00
Internet	1	67.00	67.00
sub total			500.00
SERVICIOS			
Internet	45 horas	1.00	45.00
Anillados	4	7.00	28.00
Fotocopias	280 hojas	0.10	28.00
sub total			101.00
TRANSPORTE Y ALIMENTACIÓN			
Transporte local ida y vuelta al centro de investigación	7 días	7.00	7.00
Desayuno y Almuerzo	7 días	8.00	56.00
Traje sastrero para sustentación de mi tesis		250.00	250.00
TOTAL COSTO			5,140.00

Fuente: elaboración Roberto Zumaeta

3.- Encuesta



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

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del sector servicios, Agencias de vigilancia y seguridad, distrito de Callería, año 2018”.

Encuestado:

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

A. Perfil del microempresario

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 31 a 40 años (), De 41 a 50 años (), De 51 a más ()

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Masculino () b) Femenino ()

3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

a) Técnicos ()

b) Universitarios ()

c) Formación militar y policial ()

B. De la Empresa

4. ¿Cuántos años tiene operando la agencia en el distrito de Callería?

- a) De 1 a 2 años () b) De 3 a 6 años () c) De 7 a más años ()

5. ¿Cuántos Colaboradores tiene la agencia de vigilancia y seguridad?

- a) De 1 a 4 () b) De 5 a 10 () c) De 11 a más ()

6. ¿La gerencia está comprometida con la calidad?

- a) Si () b) No ()

7. ¿Se gerencia la agencia de acuerdo a la misión, visión y valores?

- a) Si () b) No ()

8. ¿Tiene diseñado un organigrama funcional?

- a) Si () b) No ()

9. ¿La empresa utiliza herramientas para monitorear el crecimiento y desarrollo empresarial?

- a) Si () b) No ()

10. ¿Se tiene estandarizado los procesos clave de la agencia de vigilancia y seguridad?

- a) Si () b) No ()

C. Del Liderazgo

11. ¿Ud. Se considera líder o jefe?

- a) Líder ()

- b) Jefe ()

12. ¿Qué tipo de liderazgo ejerce en la empresa?

- a) Autoritario ()

- b) Transformacional ()
- c) Participativo ()
- d) Paternalista ()

13. ¿Cómo establece la armonía laboral entre su personal?

- a) Sentido de pertenencia ()
- b) Confianza ()
- c) Información a todo nivel ()
- d) Respeto a todo nivel ()

14. ¿La gerencia promueve un clima laboral favorable?

- a) Si ()
- b) No es prioritario ()

15. ¿La gerencia es de “puertas abiertas” a su personal?

- a) Si ()
- b) No ()

16. ¿Cómo motiva a su personal?

- a) Ambientes seguros y cómodos ()
- b) Frases positivas ()
- c) Reconocimientos ()
- d) Sin acciones ()

17. ¿Qué tipo de comunicación fomenta en su organización?

- a) Monodireccional ()
- b) Bidireccional ()

18. ¿Los colaboradores están organizados para presentar sus reclamos?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) Es restringido ()

- 19. ¿El liderazgo gerencial, trasciende en liderazgo empresarial?**
a) Si () b) No ()
- 20. ¿Conoce las consecuencias de un mal liderazgo?**
a) Alta rotación de personal ()
b) Bajo desempeño ()
c) Mal clima organizacional ()
- 21. ¿Existe alta rotación de personal en la agencia de vigilancia y seguridad?**
a) Si () b) No ()

Pucallpa, noviembre 2018

4.- Vistas fotográficas de la investigación

Fotografía 1: Entrevista realizada a las agencias de vigilancia y seguridad.



Fotografía 2: Entrevista realizada a las agencias de vigilancia y seguridad

