



**UCT**

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

**GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO EN LAS  
MYPES DEL SECTOR COMERCIAL, ESTACIONES DE  
SERVICIOS - YARINACocha, 2018**

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

**AUTOR**

**GARCÍA RÍOS, CARLOS FELIPE**

**ORCID: 0000-0001-7898-0836**

**ASESOR**

**REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO**

**ORCID: 0000-0002-5066-5794**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2020**

## **1. Título**

Gestión bajo el enfoque del Liderazgo en las Mypes del sector comercial,  
estaciones de servicios - Yarinacocha, 2018

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

García Ríos, Carlos Felipe

ORCID: ORCID: 0000-0001-7898-0836

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

### **ASESOR**

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID: 0000-0002-5066-5794

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

### **3. JURADO EVALUADOR**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID ID: 0000-0002-5746-9374

**Presidente**

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

**Miembro**

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID ID: 0000-0002-5471-4549

**Miembro**

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID: 0000-0002-5066-5794

**Asesor**

#### **4. AGRADECIMIENTO**

A las mypes del distrito de Yarinacocha,  
por su apoyo y por haberme ayudado con  
la información necesaria.

Expreso mi mayor  
agradecimiento a mi Madre que  
con su esfuerzo y dedicación me  
ayudó a culminar mi carrera  
universitaria y me entrego el  
apoyo suficiente para no decaer  
cuando todo se encontraba  
complicado.

## **DEDICATORIA**

A DIOS, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis hijos, que con su apoyo, amor y paciencia, me brindaron confianza y fortaleza, luchando conmigo y esforzándose a diario para encaminar y terminar mis estudios universitarios, abrigando mayor comodidad y estabilidad laboral.

## 5. RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha tenido por objetivo determinar la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las mypes del sector servicios, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, 2018. La realización del informe académico se justificó en conocer la influencia del liderazgo en la gestión, en razón al desconocimiento de las tipologías de liderazgo y a la necesidad de contar con trabajadores motivados y buen desempeño que contribuyan con su empresa. Se partió de la situación problemática que delimitó con la interrogante si ¿Cómo se determina la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las mypes de estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha es resultado del enfoque del liderazgo de la gerencia? Como metodología se planteó el diseño no experimental, transversal y descriptivo, a una población de once estaciones de servicio ubicadas en las principales calles de Yarinacocha. Asimismo, utilizando la técnica de encuesta, se realizó el recojo de información a la muestra conformada por el 100,0% de la población con un cuestionario de 20 preguntas. La realización del trabajo de campo halla que las estaciones de servicio son dirigidas por microempresarios de ambos sexos. Tienen nivel de instrucción superior y se caracterizan por pertenecer a clanes familiares. Utilizan herramientas de gestión y supervisan sus procesos. Finalmente, se concluye que se gerencia bajo el enfoque del liderazgo porque forjan la comunicación y trabajo en equipo en la organización como medios de motivación para el buen desempeño y aporte de los colaboradores.

**Palabras clave:** Mype, gestión, liderazgo, organización.

## **ABSTRACT**

The present research has aimed to determine the management under the leadership approach in the mypes of the service sector, service stations in the district of Yarinacocha, 2018. The realization of the academic report was justified in knowing the influence of leadership in management, due to the lack of knowledge of the typologies of leadership and the need to have motivated workers and good performance that contribute to their company. The starting point was the problematic situation that delimited with the question if the level of management reached by the mypes of service stations in the district of Yarinacocha is the result of the management's leadership approach? As a methodology, a non-explorative, transversal and descriptive design was proposed to a population of eleven service stations located on the main streets of Yarinacocha. Likewise, using the survey technique, information was collected from a sample of 100.0% of the population with a 20-question questionnaire. The fieldwork found that the service stations are run by micro- entrepreneurs of both sexes. They have a higher level of education and are characterised by belonging to family clans. They use management tools and supervise their processes. Finally, it is concluded that they are managed under the leadership approach because they forge communication and teamwork in the organization as a means of motivating good performance and contribution of employees.

**Keywords:** Mype ,management, leadership, organization.



## 6. CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO	iii
3. JURADO EVALUADOR	iv
4. AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	v
5. RESUMEN Y ABSTRACT	vi
6. CONTENIDO	viii
7. INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
III. 19	HIPÓTESIS
IV METODOLOGÍA	20
4.1. Diseño de investigación	20
4.2. Población y muestra	20
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	21
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
4.5. Plan de análisis	22
4.6. Matriz de consistencia	23
4.7. Principios éticos	24
V. RESULTADOS	26
5.1 Resultados	26
5.2 Análisis de resultados	31
VI. CONCLUSIONES	38
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	44

## **7. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS**

### **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, año 2018.	26
Tabla 2. Identificar las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, año 2018.	27
Tabla 3. Identificar las características de la gestión de las Mypes del sector comercial, rubro estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha	28
Tabla 4. Determinar las características de la aplicación del liderazgo en las mypes del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha conocen y siguen estrategias de liderazgo.	29

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad del microempresario	54
Figura 2. Género del microempresario	54
Figura 3. Nivel de instrucción del microempresario	55
Figura 4. Trayectoria de la microempresa en el mercado	55
Figura 5. Número de colaboradores en la microempresa	56
Figura 6. Compromiso de la gerencia con la calidad	56
Figura 7. Definición de la misión, visión y valores	57
Figura 8. Estructura orgánica u organigrama	57
Figura 9. Uso de herramientas de control de gestión	58
Figura 10. Estandarización de procesos clave	58
Figura 11. Jefe o líder	59
Figura 12. Tipo de liderazgo	59
Figura 13. Alineamiento de los objetivos con la organización	60
Figura 14. Gerencia y clima laboral	60
Figura 15. Gerencia y desempeño laboral	61
Figura 16. Motivación del personal	61
Figura 17. Trabajo en equipo	62
Figura 18. Administración de contingencias laborales	62
Figura 19. Trascendencia del liderazgo	63
Figura 20. Consecuencias del mal liderazgo	63

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las empresas que tienen el propósito de destacar en el mercado se preocupan por ofrecer productos y servicios de calidad, buscando trasladar valor para sus clientes. Es a partir de esta visión, que se realiza un autoanálisis para evaluar y fortalecer las capacidades materiales y de recursos humanos, para lo cual es imprescindible la guía de un líder que la promueva con calidad y beneficio para toda su organización. (Kotter, 2014)

Las micro y pequeñas empresas en España crean más del 65% de trabajos , ofreciendo oportunidades a aquellas personas que no clasificaron dentro del mercado laboral, también aportan al producto bruto interno más del 35% anual cifras que muestran que al igual que en nuestro país las Mypes son consideradas motores de la economía. (Begoña, 2019)

En Perú las micro y pequeñas empresas son unidades económicas que fomentan el desarrollo de la sociedad y su economía, su importancia radica en que juntas en su totalidad albergan más del 80% de empleos y aportan más del 45% de PBI anual, sin omitir que también mejoran notablemente la calidad de vida de las personas e imparten nuevos conocimientos en nuestro país (El Peruano, 2019).

Las estaciones de servicio son microempresas que se caracterizan por mantener un importante flujo comercial, teniendo operaciones con otras empresas y personas naturales, pero a su vez, están sumergidas en una alta competencia y permanentemente evaluación de los clientes. Sin embargo, notamos negocios de este rubro muy potenciado y moderno, por lo que nos hacemos la interrogante: ¿Cómo se determina la gestión bajo el enfoque del Liderazgo en las Mypes del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha en el año 2018? En

consecuencia, a esta problemática se realizó la investigación que lleva por título: Gestión bajo el enfoque del Liderazgo en las Mypes del sector comercial, estaciones de servicios - Yarinacocha, 2018. Se obtuvo como objetivo general:

Determinar la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las mypes del sector comercial rubro estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha año 2018, derivando los siguientes objetivos específicos los cuales:

Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, año 2018.

Identificar las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, año 2018.

Identificar las características de las gestiones de las mypes del sector comercial, rubro estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha,

Determinar las características de la aplicación del Liderazgo en las mypes del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha

A su vez, el informe académico encontró justificación en su desarrollo porque permitió conocer las características de los microempresarios; así también las características de las microempresas; características del nivel de gestión y las características del liderazgo en las microempresas del rubro estación de servicios.

Asimismo, reviste importancia para los microempresarios porque aporta conocimiento sobre las tipologías de liderazgo que se sugieren deben utilizarse según las circunstancias, por lo que tendrá un impacto en la mejora de las relaciones laborales entre microempresarios y trabajadores, beneficiando con un clima laboral que motive el mejor desempeño.

Por otra parte, los resultados obtenidos, servirán a otros estudiantes un referente que podrán utilizar en nuevos estudios y ampliar el conocimiento para responder las diferentes concepciones del liderazgo.

En el aspecto metodológico la investigación fue de diseño no experimental, transversal y descriptiva, se utilizó la técnica de encuesta para el recojo de información a la muestra conformada por el 100,0% de la población y se aplicó un cuestionario de 20 preguntas, de la cual se obtuvieron los siguientes resultados: El 45,5% de los representantes tiene de 51 años más, el 63,6% son de género masculino, la mayoría 54,5% tienen un grado universitario, el 45,5% de las Mypes encuestadas llevan en el rubro de 7 a más años, el 72,7% tienen entre 5 a 10 colaboradores, el 81,8% de representantes tiene a su gerencia comprometida a llevar la gestión con calidad, el 72,7% de los representantes si cuentan con misión, visión y valores, el 81,8% tiene publicado en sus oficinas la estructura orgánica, el 100,0% utilizan alguna herramienta de crecimiento y desarrollo empresarial, el 72,7% han logrado mantener sus procesos estandarizados, el 81,8% de los representantes se consideran líderes, el 72,7% indica que el tipo de liderazgo que ejercen los representantes es el Autocrático, el 63,6 % indica que los representantes si involucra a sus colaboradores con los objetivos de la empresa, el 72,7% de los representantes ha logrado que se mantenga un apropiado clima laboral en la organización, el 100% de los representantes si motiva el desempeño de sus colaboradores, el 54,5% de los representantes utiliza frases positivas para motivar a su personal, el 81,8% fomenta el trabajo en equipo como estrategia de motivación, integración y buen desempeño entre los trabajadores, el 90,9% de los colaboradores no presentan contingencias laborales, el 81,8% de los propietarios consideran que el liderazgo que realizan trasciende en sus colaboradores,

Finalmente se concluye que los microempresarios se consideran líderes autocráticos empoderados por ser los propietarios, sin embargo, reconocen la importancia y valor de sus colaboradores, manteniendo un clima laboral bueno que limita contingencias laborales. Se forja la comunicación y trabajo en equipo en la organización como medios de motivación para el buen desempeño y aporte de los colaboradores.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Iglesis (2017) en su informe de tesis: *El liderazgo y su aplicación en las culturas de seguridad*. Se planteó como objetivo principal: Observar variaciones vinculadas al ejercicio del liderazgo en materia de seguridad entre organizaciones de distintos rubros. Se derivaron los siguientes objetivos específicos: Observar como el riesgo mismo de una empresa tiene relación con el liderazgo de seguridad, analizar el efecto de la antigüedad con respecto a la evaluación del liderazgo aplicado a la seguridad, observar si existe alguna relación entre la cultura de seguridad y el liderazgo en seguridad, analizar cómo se observa el liderazgo en seguridad cuando existen varios jefes directos o sucursales en las organizaciones, medir si existen diferencias entre las empresas de distintos rubros en el liderazgo de seguridad. Como metodología se aplicó un diseño descriptivo y un instrumento de 30 preguntas. Se obtuvo como resultados: Al analizar el caso de las edades es posible observar que 4 de los 5 grupos poseen una cantidad de tamaño muestral similar dentro de la muestra (valores que oscilan entre 20% y 24% del total), siendo las personas mayores de 55 años las que son una minoría en nuestro estudio (13% del total), en materia de antigüedad en la organización, es posible observar que gran parte de la muestra (41%) lleva menos de un año en la empresa que está trabajando seguido por el grupo que lleva entre 1 y 4 años en la organización (27%), para finalizar es posible observar que la mayoría de la muestra posee educación media (52%) seguido por la gente que ha conseguido algún grado de educación superior (26%) y por último la gente con solo educación básica (22%). Como conclusión los incentivos resultan ser uno de los temas más importantes a la hora de valorar los temas de seguridad de la organización, despreocuparse de la seguridad llevara a mayor accidentabilidad sin importar el discurso



que haya.

Según Rueda (2016) en su tesis titulada: *El liderazgo en Colombia: Un análisis de la investigación empírica en contextos organizacionales*. Tuvo como objetivo general: Establecer tendencias de la investigación sobre liderazgo en las organizaciones de Colombia, a través de un análisis bibliométrico de artículos empíricos y aplicados en empresas colombianas, publicados en revistas científicas indexadas en Publindex en los programas de psicología y administración de empresas, entre los años 2005 al 2015. Del cual se obtuvieron los siguientes objetivos específicos: Identificar las revistas indexadas que hablen sobre el liderazgo en Colombia, caracterizar la información teórica y metodológica que presentan los artículos seleccionados para el análisis, determinar los tipos de empresas en los cuales se ha hecho investigación sobre liderazgo en Colombia, determinar los diferentes tipos y clases de liderazgo que existen en las organizaciones colombianas, identificar la cantidad de publicaciones realizadas por disciplina, autor, año de divulgación, ciudades y las revistas donde se realiza mayor investigación. Así mismo tuvo una metodología del tipo bibliométrico. Se obtuvo como principales resultados: El interés en establecer las diferentes tendencias de la investigación acerca del liderazgo en las organizaciones colombianas, se realizó un análisis bibliométrico de artículos publicados en revistas indexadas dentro del índice nacional bibliográfico Publindex, las mismas categorizadas en los rangos A1, A2, B y C dentro de los años 2005 al 2015. Se llega a la conclusión que se logró el objetivo en la medida que se realizó la búsqueda de acuerdo a lo que se proyectó en un inicio, encontrando artículos suficientes para la ejecución adecuada del estudio.

Salinas (2018), en su tesis de título: *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017*, tiene como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en

las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, de la ciudad de

Huarmey, 2017, del cual se derivaron los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017, determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017, determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, de la ciudad de Huarmey, año 2017. Se utilizó una investigación no experimental, transversal, se utilizó una población de 15 Micro y pequeñas empresas con una muestra dirigida de 10 a quienes se aplicó un cuestionario de 22 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 60% tuvo cierto conocimiento sobre gestión de calidad, el 80% no conoce técnicas de gestión de calidad, el 70% utiliza la observación como técnica de medición de rendimiento de su personal, el 50% tiene cierto conocimiento de liderazgo, el 60% no se considera ser un buen líder dentro de su empresa, y el 70% no promueve el trabajo en equipo, como también el 60% no ayuda de manera correcta a su personal a resolver algún error que este cometa, y el 80% considera que el liderazgo si es importante para las empresas y el 60% manifestaron que las empresas necesitan un líder que construya un proyecto de futuro. Finalmente las conclusiones son: la mayoría de los representantes tienen cierto conocimiento sobre gestión de calidad y liderazgo, no conocen técnicas de gestión de calidad ni de medición de rendimiento al personal y tampoco promueven el trabajo en equipo.

Ochoa (2018), en su tesis :*Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, distrito de Iquitos, año 2018*, esta investigación tiene como objetivo principal determinar la efectividad de una gestión de calidad con enfoque en liderazgo en las

microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, año 2018, del cual se derivó los siguientes objetivos específicos: Investigar si las microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, son gestionadas bajo la filosofía de la mejora continua. Identificar si las microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, son gestionadas con apropiados estilos de liderazgo. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal. Se aplicó un cuestionario estructurado de 18 preguntas a través de la técnica de encuesta obteniéndose como resultados: Respecto al microempresario: Edad, el 60,0% está en el rango de 29 a 39 años; y en su mayoría son del género femenino (80,0%); el 60,0% de los microempresarios tiene nivel de instrucción “Profesional”; sólo el 20,0% de las mypes se enfocan en la calidad, por ello cuenta con su misión y visión y cuenta con indicadores de monitoreo de gestión. Respecto al Liderazgo: los microempresarios indican que tienen un estilo de liderazgo definido, destacando que el 60,0% el “transformador”, 20,0% líder “autocrático” y “democrático”, respectivamente. El liderazgo ejercido por el microempresario promueve la confianza (60,0%) dentro de la organización; el 100.0% motiva el buen desempeño de sus colaboradores y los estimula realizando actividades de “Capacitación” (60,0%) y “Frasas Positivas” (40,0%). Finalmente se concluye que los microempresarios se identifican como líderes que ejercen influencia sobre su organización. Y el reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, son iniciativas en su mayoría de profesionales universitarios del sexo femenino, que evidencian interés en el desarrollo de servicios empresariales, donde el liderazgo ejercido requiere capacitación para ser aplicado técnicamente.

Según Zumaeta (2018) en su tesis titulada: *Gestión bajo el enfoque de*

*liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad,*

*Distrito de Callería, año 2018. Tuvo como 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. Del cual se obtuvieron los siguientes 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. Así mismo tuvo una metodología de tipo no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Se obtuvo como principales resultados: el 50,0% están representados por el rango de edad de 41 a 50 años; 87,5% predomina el género masculino y el 57,1%. Nivel de formación militar/policial. 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, el 85,7% tiene elaborado su organigrama funcional y mantienen estandarizados sus procesos clave. Respecto al liderazgo: los microempresarios del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, 64,3% se consideran jefe y 35,7% líder. Asimismo, el tipo de liderazgo que se ejerce es 64,3% autoritario. Se llega a la conclusión 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.

Panduro (2018) en su tesis titulada: *Gestión bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del sector Construcción y Obras civiles, ciudad de Iquitos, año 2018*. Tuvo como objetivo general: Investigar la práctica de gestión bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del sector Construcción y Obras Civiles, ciudad de Iquitos, año 2018. Del cual se obtuvieron los siguientes objetivos específicos: Identificar la práctica la gestión con uso de herramientas administrativas en las mypes del sector Construcción y Obras Civiles, ciudad de Iquitos, año 2018; conocer que estilos de

liderazgo ejercen los gerentes o propietarios de las mypes del sector Construcción y Obras Civiles, ciudad de Iquitos, año 2018; determinar la existencia de políticas de motivación en las mypes del sector Construcción y Obras Civiles, ciudad de Iquitos, año 2018. Así mismo tuvo una metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Se obtuvo como principales resultados: que el 57,1% microempresarios están en el rango de edad de 41 a 50 años; el 87,5% predomina el sexo masculino y el 100,0% tiene nivel de instrucción universitario. Respecto a la gestión de la Mype: existe un 20% que se comprometidos con la calidad, se guían por la misión, visión y valores; tienen organigrama funcional y han estandarizado sus procesos clave. Respecto al liderazgo: los microempresarios en su mayoría, 71,4% se consideran líder y 28,6% jefe. Asimismo, el tipo de liderazgo que se ejerce en las mypes es el autocrático el 57,1%; democrático el 28,6%; transformador el 14,3%. Se llega a la conclusión que las mypes del sector construcción y obras civiles del distrito de Iquitos, evidencian resultados que concluyen que están comprometidos con la calidad.

## **2.2. Marco teórico y conceptual**

### Marco teórico

La Ley 28015 (2013) se refiere a la Mype de la siguiente manera:

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación, vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.(Art2).



Las Micro y pequeñas empresas o también denominadas Mypes, tienen el objetivo de mejorar la economía no solamente de los microempresarios, si no también del país, entonces se le considera unidad económica por tal motivo su constitución puede ser natural o jurídica según su conveniencia y puede ser aplicada en distintos rubros y sectores.

### **Características de las Mypes:**

La Ley 30056 (2013) muestra que:

Las Micro y Pequeñas 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 (UIT).
- ✓ 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.( Art 3)

Las Micro y pequeñas empresas poseen diversas características que los microempresarios deberán tomar en cuenta al momento de emprender en un negocio de tal magnitud, gracias a su diversificación puede presentarse en varios rubros y según sus ventas anuales y el número de colaboradores que posee será categorizada.

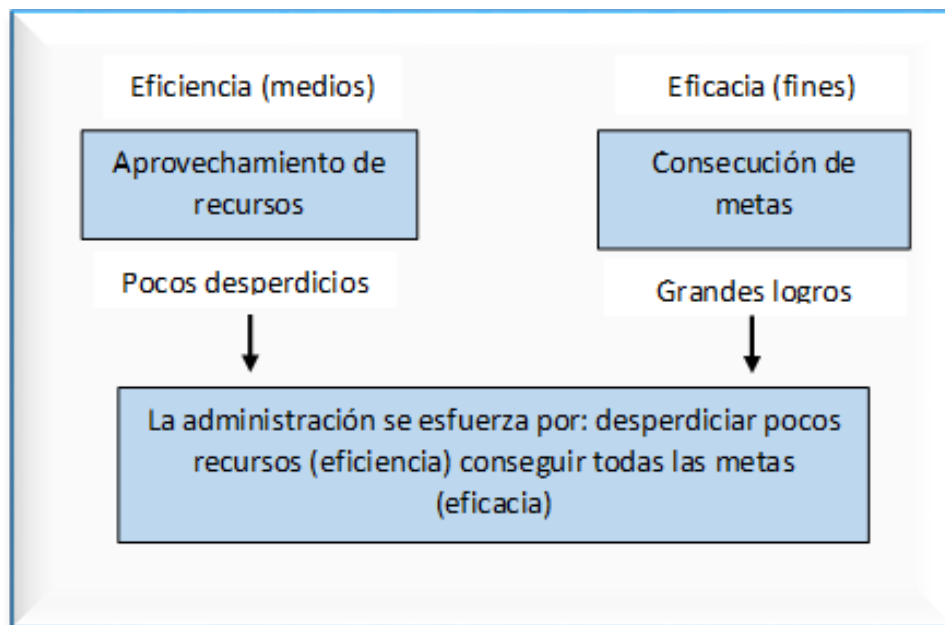
### **Definición de administración**

Es la disciplina que en tiempos como los actuales, de alta competencia, todo microempresario debe tener el propósito de conocer y aplicar,

La Administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas a través de ellas. Ya sabemos que coordinar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de las demás. Sin embargo, esto no significa que los gerentes pueden hacer lo que quieren, cuando quieren y como quieren”. (Robbins, 2010, p. 7)

Por otra parte, el autor cita dos importantes términos que los microempresarios deben comprender:

La eficiencia: que consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Desde el punto de vista, se dice que la eficiencia es “hacer bien las cosas”, es decir, no desperdiciar los recursos la eficacia se define como “hacer las cosas correctas”, es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. (Robbins, 2010, p 24)



## Gestión

La gestión es la manera en como logramos los objetivos, realizando pautas, y englobando las actividades que se ejecutaran para su cometido.

Según la investigación de Salgueiro (2017) nos dice que la gestión:

Relaciona la palabra gestión con la palabra acción, pero ahora con un propósito de llevar a cabo el logro de objetivos previamente establecidos. Retomando, se encuentran hasta aquí dos relaciones que indican una acción que debe estar enfocada en la consecución de objetivos previamente establecidos. Es decir, que se llama gestión (en palabras propias) a aquellas acciones relacionadas con actividades que están dirigidas a la realización y desarrollo de objetivos que han debido establecerse con anterioridad.” (p. 24)

Al respecto Escudero (2011) refiere que *“La gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”* (p.40)

### **Sistema de gestión de calidad**

La investigación encontró que una estación de servicio debe procurar ascender sus operaciones con la implementación de un sistema de gestión de calidad, para normalizar sus procesos y establecer manuales que guíen a sus colaboradores, clientes y proveedores en el establecimiento de la calidad.

Para (Servat, 2005) la definición de un sistema de gestión está relacionado “a dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad e integración total de todas sus operaciones

Adoptar un sistema de gestión de calidad, es una decisión estratégica que una empresa debe asumir orientada a destacar en el mercado y la competencia, ofrecer un servicio de calidad a sus clientes y ser responsable ante su comunidad

### **Liderazgo**

Es un concepto intuitivo sobre el que es difícil llegar a una definición consensuada. El liderazgo se ha definido como un rasgo de personalidad, una habilidad para inducir obediencia, el ejercicio de influencia, una forma de persuasión, una relación de poder o simplemente una percepción de los subordinados.

Para Kotter (2014) destaca tres dimensiones generales que definen el liderazgo organizacional:

1. Establecer dirección
2. Alinear a los subordinados con la dirección establecida
3. Motivar e inspirar a los subordinados.

Según Soto (2015) el liderazgo:

No se produce cuando prevalece el interés individual, sino que se produce dentro de un marco social, económico, cultural, tecnológico, ecológico y político; que finalmente se traducirá en las expectativas de los distintos actores de interés. De dichas expectativas se deriva el marco de responsabilidad del líder, finalmente se establecen los parámetros de su desempeño. (p.11)

Teniendo estos conceptos el líder es la persona que establece la dirección y las metas para un grupo de individuos, consigue el compromiso de los miembros del grupo hacia estas metas y motiva e inspira a los miembros del grupo para alcanzar las metas establecidas.

### **Liderazgo en las organizaciones**

Revisando la historia, veremos que destacan varios líderes que marcaron época, es decir, según los lugares donde ellos existieron indican que hubo un antes y después, situación que nos hace meditar y cuestionar si el líder nace o se hace. Muchos estudiosos tratan ese tema y crea un perfil del líder que consideran debe poseer: lo denominan el líder multidimensional. (Hernández, 2017)

Sin embargo, dadas las circunstancias, -y lo podemos notar en toda latitud, se elige a un líder que está más sesgado a una cualidad o simplemente carece de ella.

Ese líder multidimensional es que posee tres grandes dimensiones:

- Cabeza (racionalidad)
- Corazón (emociones)
- Estomago (principios)

### **Líderes y seguidores**

“No puede existir liderazgo sin seguidores.” Es un aspecto del proceso de liderazgo, pues la influencia que ejerce sobre los individuos se puede dar en dos tipos: racionales y subconsciente

Según Hernández (2017) la combinación de estos factores marca el éxito de los objetivos empresariales, saber llegar en el momento oportuno en los colaboradores y motivar que sigan los preceptos con una imagen que deber del ejemplo para que cale en ellos.

Representa entonces toda una estrategia que los gerentes deben organizar para transformarlo en una cultura de la empresa.

### **Características de un líder**

Un líder debe tener ciertas características para poder dirigir eficientemente a su grupo según Cabrera (2006) destacan las siguientes:

#### **Personalidad**

El líder deberá poseer una personalidad única autentica que resalte del resto, sin dejarse guiar o influenciar por el resto, debe tener criterio propio y saber actuar en los momentos adecuados

#### **Motivación por el logro**

Esta característica se refiere al interés por alcanzar resultados extraordinarios mediante el esfuerzo personal.

#### **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

## **Tipos de Liderazgo**

Existen identificados varios tipos de liderazgo, según Duhalde (2017) tendremos los siguientes:

### **Liderazgo transformacional**

Establece 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. Tiene un efecto extraordinario es sus seguidores, donde destaca: Alto grado de confianza, lealtad, admiración, identificación, respeto. Existe dos componentes que caracterizan al líder que tenga ese efecto deseado en sus organizaciones: carisma y coaching

### **Liderazgo transaccional**

Ocurre cuando el líder y el seguidor establecen una relación basada en el intercambio.

### **Liderazgo empresarial**

Se caracteriza porque el líder busca influir e integrar a los subordinados en el logro de los objetivos de la organización, alineando los objetivos personales y obtener un equilibrio.

### **Liderazgo autocrático**

Es el estilo donde el líder ordena a sus subordinados y espera los resultados. Se caracteriza porque existen recompensas, pero también castigos. Se evalúa constantemente el desempeño.

### **Liderazgo Laissez faire**

Es el estilo de liderazgo donde se brinda mayor libertad al subordinado. Existen determinados campos como área de creatividad, expertos u otros colaboradores que no necesiten de supervisión.

### **Liderazgo democrático**

Se caracteriza porque toma decisiones consultando a sus subordinados. Es un líder comunicador e integrador. Tiene empatía y llegada al personal.

Constituye un estilo riesgoso si existen altas dosis de filiación. No cabría si las decisiones deben tomarse con rapidez.

### **Liderazgo paternalista**

Es un estilo de liderazgo donde el líder considera que sabe todo y su personal no. Los motiva a lograr los resultados de la organización imponiendo reconocimientos y castigos, buscando mayor rendimiento. Brinda consejos a sus colaboradores para que tomen conciencia de los beneficios de los resultados y también lo malo de no cumplir con sus deberes. Protege y escucha sus necesidades, pero puede perder protagonismo si no cumple con las recompensas.

## **Marco Conceptual**

### **Mype**

Considerada una unidad económica, dado que genera ingresos para el emprendedor y la sociedad, poseedora de distintas características, la cual podrá ser constituida natural o jurídicamente, según el rubro o sector, se categorizara dependiendo las ventas que realice al año y los números de trabajadores que registre en planilla.

### **Importancia de las Mypes**

Las micro y pequeñas empresas son importantes porque mejoran el estilo y calidad de vida de todas las personas involucradas desde el dueño, su familia, sus colaboradores y la familia de este. Entonces aparte de ser una de las principales fuentes de empleo a nivel nacional, son importantes porque aportan en conjunto un porcentaje considerable al producto bruto interno del país.

## **Liderazgo**

El liderazgo es un englobar todas las habilidades y características que posea un individuo, la cual estará a cargo de un grupo de personas o trabajo, para guiar, motivar, influenciar para lograr un objetivo en común.

### **Los rasgos del líder efectivo**

Son innumerables posiciones que buscan definir el liderazgo de las personas. Sin embargo, esta posición tiene sus altibajos cuando los atributos individuales deben interactuar con la situación: es decir no necesariamente es ser líder en todas las circunstancias

### **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.

### **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.



### **III. HIPÓTESIS**

En el presente estudio de investigación titulado: Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las mypes del sector comercial, estaciones de servicio-Yarinacocha, 2018, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de investigación**

La investigación fue de diseño no experimental, transversal-descriptivo.

Fue no experimental porque la investigación es no experimental; en consecuencia esta investigación se realizó sin indagar deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto.(Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

Fue transversal porque todas las variables fueron medidas en una sola ocasión, se trata de muestras independientes. (Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

Fue descriptivo porque solo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio.(Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

### **4.2 Población y muestra**

#### **Población**

Se utilizó una población de 11 micros y pequeñas empresas dedicadas al sector comercial, rubro estaciones de servicio; para tal efecto se tomó como fuentes de información a la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, la Oficina Zonal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria y la Dirección Regional de Energía e Hidrocarburos.

#### **Muestra**

Se tomó como referencia al 100,0% de la población de las estaciones de servicio, son 11.

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de mediciones
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Persona encargada de administrar de manera eficiente y eficaz todos los recursos de la empresa y de supervisar todas las áreas, realizando un informe anual de sus resultados.	Edad	a) 20 a 30 años b) 31 a 40 años c) 41 a 50 años ..d) 51 años a mas	Razón
		Género	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	...a) Estudios básicos b) Técnico a) Universitario	Ordinal
		Tiempo de la Mype en el mercado	a) De 1 a 2 años b) De 3 a 6 años c) 7 a mas	Nominal
		Numero de Colaboradores	a) 1 a 4 b) 5 a 8 c) De 9 a mas	Razón
Micro y pequeñas empresas	Considerada una unidad económica, que tiene como objetivo general ingresos económicos, constituida natural o jurídicamente.	Compromiso con la calidad	a) Si ...b) No	Razón
		Misión, Visión	a) Si b) No	Cuantitativo
		Estructura orgánica	a) Jefe b) Líder	Nominal
		Herramientas de gestión	a) Si b) No	Nominal
		Estandarización de procesos	a) Si b) No	Nominal
Liderazgo	El liderazgo es englobar todas las habilidades y características que posea un individuo, la cual estará a cargo de un grupo de personas o	Jefe o Líder	a) Líder b) Jefe	Nominal
		Tipo de liderazgo	a) Autocrático b) Transformador c) Democrático	Nominal
		Alineamiento de los objetivos	a) Si b) No	Nominal
		Gerencia y clima laboral	a) Si b) No	Nominal
		Gerencia y desempeño laboral	a) Si b) No	Nominal

	trabajo, para guiar,	Motivación del personal	a ) Si b) No	Nominal
--	-------------------------	----------------------------	-----------------	---------

motivar, influenciar para lograr un objetivo en común	Trabajo en equipo	a ) Si b) No	Nominal
	Administración contingencias laborales	a ) Si b) No	Nominal
	Trascendencia del liderazgo	a ) Si b) No	Nominal
	Consecuencias del mal liderazgo	a) Alta rotación del personal b) Bajo desempeño c) Mal clima organizacional	Nominal

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó el cuestionario como instrumento y la técnica de la encuesta para la obtención de los datos necesarios para la investigación y el instrumento del cuestionario estructurado de 20 preguntas.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para el plan de análisis la información que se obtuvo de la investigación se ordenó mediante la confección de una base de datos en Excel. La tabulación se realizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25. Finalmente, los resultados fueron tratados bajo el análisis descriptivo y dispuesto y graficados en una hoja de procesador de textos (Word).

#### 4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo se determina la gestión bajo el enfoque del Liderazgo en las Mypes del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, 2018</p>	<p><b>Objetivo General.</b> Determinar la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las Mypes del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, 2018</p> <p><b>Objetivos específicos</b> O<sub>1</sub> Determinar las principales características de los representantes de las Mypes del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, 2018</p> <p>O<sub>2</sub> Identificar las principales características de las Mypes del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, 2018</p> <p>O<sub>3</sub> Identificar las características de las gestiones de las Mypes del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, 2018</p> <p>O<sub>4</sub> Determinar las características de la aplicación del liderazgo de las Mypes del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, 2018</p>	<p><b>Variable</b></p> <p><b>Liderazgo</b> El liderazgo es un englobar todas las habilidades y características que posea un individuo, la cual estará a cargo de un grupo de personas o trabajo, para guiar, motivar, influenciar para lograr un objetivo en común</p> <p><b>Mype</b> unidad económica la cual está constituida natural o jurídicamente la cual posee distintas características y tamaños según su constitución.</p>	<p><b>TIPO.</b> El tipo de investigación es cuantitativa.</p> <p><b>NIVEL:</b> El nivel de la investigación fue no experimental, descriptivo, transversal.</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p> <p><b>Población:</b> Atreves de la información brindada por la Municipalidad , se obtuvieron 11 Mypes del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, 2018</p> <p><b>Muestra:</b> Se tomó como referencia al 100,0% de la población de las estaciones de servicio, son</p>	<p><b>Técnica:</b> La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> El instrumento que permitió obtener las respuestas fue el cuestionario el cual está estructurado por 20 preguntas.</p>

#### **4.7 Principios éticos.**

En el desarrollo del informe de investigación se aplicó los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica vigentes con Resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños

Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Beneficencia no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de

sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.



## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 1.**

*Características de los representantes de las Mypes del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, año 2018.*

<b>Representante</b>		
Edad	N	%
20 a 30 años	0	0.00
31 a 40 años	2	18.10
41 a 50 años	4	36.40
51 a más	5	45.50
Total	11	100.00
<b>Genero</b>		
1 a 4	7	63.60
5 a 10	4	36.40
Total	11	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Estudios básicos	1	9.10
Técnico	4	36.40
Universitario	6	54.50
Total	11	100.00

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, año 2018.*

**Tabla 2.**

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, año 2018.*

<b>Mype</b>		
Tiempo de la empresa en el mercado	N	%
1 a 2 años	2	18.10
3 a 6 años	4	36.40
7 a más	5	45.50
Total	11	100.00
Número de colaboradores		
1 a 4	2	18.20
5 a 10	8	72.70
11 a más	1	9.10
Total	11	100.00
Compromiso con la calidad		
Sí	9	81.80
No	2	18.20
Total	11	100.00

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, año 2018*

**Tabla 3.**

características de la gestión en las mypes del sector comercial, rubro estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha

<b>Gestión</b>		
Misión, Visión	N	%
Si	8	72.70
No	3	27.30
Total	11	100.00
Estructura orgánica		
Si	9	81.80
No	2	18.20
Total	11	100.00
Herramienta de gestión		
Sí	11	100.00
No	0	0.00
Total	11	100.00
Estandarización de procesos		
Sí	8	72.70
No	3	27.30
Total	11	100.00

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, año 2018.*

**Tabla 4.**

*Características de la aplicación del liderazgo en las mypes del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, 2018*

<b>Liderazgo</b>		
Jefe o Líder	N	%
Lider	9	81.8
Jefe	2	18.2
Total	11	100
<b>Tipo de liderazgo</b>		
Autocrático	8	72.7
Transformador	1	9.1
Democrático	2	18.2
Total	11	100
<b>Alineamiento de los objetivos</b>		
Sí	7	63.6
No	4	36.4
Total	11	100
<b>Gerencia y clima laboral</b>		
Sí	8	72.7
No	3	27.3
Total	11	100
<b>Gerencia y desempeño laboral</b>		
Sí	11	100
No	0	0
Total	11	100

*Continúa...///*

Tabla 4

// ...Continuación//

<b>Liderazgo</b>		
Motivación del personal	N	%
Ambientes seguros	3	27.30
Frases positivas	6	54.50
Sin acciones	2	18.20
Total	11	100.00
Trabajo en equipo		
Si	9	9.10
No	2	90.90
Total	11	100.00
Administración contingencias laborales		
Sí	1	9.10
No	10	90.90
Total	11	100.00
Trascendencia del liderazgo		%
Sí	9	81.80
No	2	18.20
Total	11	100.00
Consecuencias del mal liderazgo		%
Alta Rotación del personal	2	18.10
Bajo desempeño	5	45.50
Mal clima organizacional	4	36.40
Total	11	100.00

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, estaciones de servicio del distrito de Yarinacocha, año 2018.*

## 5.2 Análisis de resultados:

### Tabla 1

El 45,5% de los representantes tiene de 51 años más, este resultado contrasta con Salinas (2018) el cual indica que el 60% de sus representantes tienen entre 31 a 50 años, asimismo contrasta con Panduro(2018) el cual muestra que el 57,1% tiene entre 41 a 50 años, por otra parte también contrasta con Ochoa (2018) el cual muestra que el 60% tiene entre 29 a 39 años de edad, por ultimo contrasta con Zumaeta (2018) el cual muestra que el 50% de sus representantes tienen entre 41 a 50 años de edad. Hay que precisar que los microempresarios se caracterizan por ser propietarios de más de una estación de servicio, donde uno de los hijos o cónyuge aparece como propietario. Por esta razón destaca que la mayoría estén en edad adulta mayor.

El 63,6% de representantes son de género masculino, este resultado coincide con Zumaeta (2018) el cual indica que el 85,7% pertenecen al género masculino, asimismo coincide con Panduro (2018) el cual manifiesta que el 85,7% pertenece al género masculino, por otra parte contrasta con Ochoa (2018) el cual indica que el 80% pertenece al género femenino, del mismo modo coincide con Salinas (2018) el cual muestra que el 60% de sus representantes son del género femenino. Una particularidad es la siguiente generación que conduce el negocio, donde prefieren que lo hijos varones sean los propietarios

El 54,5% de representantes tienen un grado universitario, este resultado contrasta con Salinas (2018) el cual muestra que el 60% tiene un grado de instrucción secundaria, asimismo contrasta con Zumaeta (2018) el cual indica que el 57,1% tienen un grado de instrucción militar, por otra parte coincide con Panduro (2018) el cual muestra que el 100% de sus representantes son universitarios,

coincidiendo también con los resultados de Ochoa (2018) el cual indica que el 60% de sus representantes tiene un grado académico profesional. Los propietarios mayores de algunas estaciones de servicio tienen estudios básicos, en cambio, los hijos de los propietarios que conducen otras estaciones de servicio tienen formación profesional que contribuye a una mejor gestión.

## **Tabla 2**

El 45,5% de las Mypes encuestadas llevan en el rubro de 7 a más años, esto coincide con Salinas (2018) el cual muestra que el 40% de las Mypes tienen de 7 a más años en el rubro, por otra parte contrasta con Panduro (2018) el cual muestra que el 71,4% de las Mypes llevan de 3 a 6 años en el rubro, asimismo contrasta con Zumaeta (2018) el cual indica que el 64,3% de las Mypes llevan de 3 a 6 años en el rubro, este resultado también contrasta con Ochoa (2018) el cual muestra que el 40% de Mypes lleva en el rubro de 4 a 6 años. Este resultado muestra que el negocio de estaciones de servicios es un negocio rentable, gracias al número de vehículos que se incrementa constantemente, en tal sentido, pese a la gran inversión, existen la apertura de estaciones nuevas, eso explica los resultados.

El 72,7% de representantes tienen entre 5 a 10 colaboradores, este resultado coincide con Salinas (2018) el cual indica que el 50% tienen de 6 a 10 colaboradores, asimismo coincide con Panduro (2018) el cual muestra que el 57,1% tienen de 5 a 10 colaboradores, por otra parte contrasta con Ochoa (2018) el cual indica que el 100% tiene de 1 a 4 colaboradores, asimismo contrasta con Zumaeta (2018) el cual indica que el 85,7% tienen entre 11 a más colaboradores. El rubro de estaciones de servicio genera empleo que caracteriza la atracción de personal joven que no tiene experiencia laboral

El 81,8% de representantes tiene a su gerencia comprometida a llevar la gestión con calidad, esto coincide con Panduro (2018) el cual muestra que el 100% si está comprometido a llevar una gestión de calidad, asimismo coincide con Zumaeta (2018) el cual muestra que el 71,4% si está comprometido a llevar una gestión de calidad, por otra parte contrasta con Ochoa (2018) el cual muestra que el 80% no está comprometido a llevar una gestión con calidad. Son varios aspectos que motivan este interés: la alta competencia, las metas comerciales y los aspectos de seguridad, entre los principales. Por tal motivo, existe el seguimiento de proceso muy relacionados a las fases operativas. Para Servat (2005), el compromiso de la gerencia es el principio de un sistema de calidad, ya que en cascada baja a los órganos inferiores de la empresa

### **Tabla 3**

El 72,7% de los representantes si cuentan con misión, visión y valores, esto coincide con Panduro (2018) el cual muestra que el 57,1% de los encuestados si tienen misión, visión y valores, asimismo coincide con Zumaeta (2018) el cual muestra que el 64,3% si tienen una visión, misión y valores en su empresa, por otra parte contrasta con Ochoa (2018) el cual indica que el 80% no tiene una misión, visión o valores en la empresa. Esta estrategia es aplicada por sus gerentes propietarios profesionales que logra transmitir sentido de dirección y pertenencia a sus trabajadores.

El 81,8% tiene publicado en sus oficinas la estructura orgánica, esto coincide con Panduro (2018) el cual indica que el 71,4% si diseña un organigrama, asimismo coincide con Zumaeta (2018) el cual menciona que el 85, % si diseña un organigrama o estructura orgánica. Esta práctica de gestión debe ser infaltable en una



organización empresarial, ya que evita la superposición de funciones, claridad y conocimiento a sus colaboradores la línea de mando y como trasciende el trabajo que realizan.

El 100,0% utilizan alguna herramienta de crecimiento y desarrollo empresarial, esto coincide con Panduro (2018) el cual indica que el 85,7% y tiene herramientas de crecimiento y desarrollo, asimismo coincide con Zumaeta (2018) el cual indica que el 64,3% si utiliza herramientas de crecimiento y desarrollo, por otra parte contrasta con Ochoa (2018) el cual muestra que el 80% no aplica herramientas de crecimiento y desarrollo. Esta práctica brinda formalidad a la gestión y permite que la organización se involucre en su aplicación. Por ejemplo. Están los procedimientos identificación de procesos principales, señaléticas, reglamentos, entre otros

El 72,7% han logrado mantener sus procesos estandarizados, este resultado coincide con Panduro (2018) el cual muestra que el 57,1% si mantienen sus procesos estandarizados, asimismo coincide con Zumaeta (2018) el cual no muestra que el 78,6% si tiene procesos estandarizados. Este resultado muestra la importancia del análisis situacional de la microempresa para proyectar la articulación de sus áreas en el proceso de calidad y normalización.

#### **Tabla 4**

El 81,8% de los representantes se consideran líderes, este resultado coincide con Panduro (2018) el cual indica que el 71,4 % son considerados y se consideran líderes, por otra parte contrasta con Zumaeta (2018) el cual muestra que el 64,3% se consideran jefe. Esto es producto también de la formación profesional que los nuevos propietarios poseen.

El 72,7% indica que el tipo de liderazgo que ejercen los representantes es el Autocrático, este resultado coincide con Panduro (2018) el cual muestra que el 57,4% de sus representantes es autocrático, asimismo coincide con Zumaeta (2018) el cual muestra que el 64,3% de sus representantes elijen el liderazgo autocrático, por otra parte contrasta con Ochoa (2018) el cual menciona que el 60% practica el liderazgo transformacional. Este resultado es porque deviene un factor cultural respecto a los colaboradores, que requieren de presión que visualizar la imagen de autoridad para cumplir sus tareas.

El 63,6 % indica que los representantes si involucra a sus colaboradores con los objetivos de la empresa, esto coincide con Panduro (2018) el cual muestra que el 85,7% involucran a sus colaboradores con los objetivos de la empresa. Este resultado indica que los representantes si contribuyen con su influencia a alinear los objetivos personales de los colaboradores con los objetivos de la organización

En el 72,7% de los representantes ha logrado que se mantenga un apropiado clima laboral en la organización, esto coincide con Zumaeta (2018) el cual muestra que el 57,1% si tienen un buen clima laboral, por otra parte contrasta con Panduro (2018) el cual muestra que el 71,4 % no tienen un clima laboral apropiado. Esto indica que los representantes conocen los aspectos que se deben atender para la buena estancia del personal en la microempresa.

El 100% de los representantes si motiva el desempeño de sus colaboradores, este resultado coincide con Ochoa (2018) el cual también muestra que el 100% de sus representantes motivan el desempeño laboral de sus colaboradores, así mismo coincide con Panduro (2018) el cual muestra que el 71,4% si motiva el desempeño de los colaboradores. Este resultado muestra la consideración de los representantes al momento de preciar el desempeño con el cual laboran su personal.

El 54,5% de los representantes utiliza frases positivas para motivar a su personal, este resultado coincide con Panduro (2018) el cual indica que el 42,9% motiva a su personal media frases positivas, asimismo coincide con Zumaeta (2018) el cual indica que el 35,7% utiliza frases positivas para motivar, Este resultado muestra los factores psicológicos de gran potencia que influyen en la psiquis de los colaboradores, incidiendo en la capacidad de los representantes para tomar el papel de líder.

El 81,8% fomenta el trabajo en equipo como estrategia de motivación, integración y buen desempeño entre los trabajadores, esto coincide con Panduro (2018) el cual muestra que el 57,1% si fomenta el trabajo en equipo como estrategia de motivación, por otra parte contrasta con Ulloa (2018) el cual muestra que el 60% no fomenta el trabajo en equipo como estrategia, Este resultado destaca que los representantes utilizan esta estrategia como modo de integrar a los colaboradores balanceando sus capacidades y fortaleciendo la técnica de trabajo en equipo.

El 90,9% de los colaboradores no presentan contingencias laborales, esto coincide con Zumaeta (2018) el cual indica que el 71,4% de los colaboradores no se organizan para presentar ningún reclamo, asimismo coincide con Panduro (2018) el cual muestra que el 87,7% de los colaboradores no se organizan para presentar reclamos. Este resultado muestra el representante no descuida la comunicación con sus colaboradores.

El 81,8% de los propietarios consideran que el liderazgo que realizan trasciende en sus colaboradores, este resultado contrasta con Panduro (2018) el cual indica que el 85,7% no considera que el liderazgo gerencial trascenderá sobre sus colaboradores, asimismo contrasta con Zumaeta (2018) el cual afirma que el 78,9%

muestra que el liderazgo gerencial no trasciende hacia sus colaboradores. Este resultado indica que el liderazgo si es trascendental para los representantes y colaboradores, en su desempeño laboral.

El 45,5% de los representantes indica que las consecuencias del mal liderazgo generan bajo desempeño, este resultado coincide con Panduro (2018) el cual indica que el 57,1% tuvo bajo desempeño como consecuencia de un mal liderazgo, asimismo coincide con Zumaeta (2018) el cual indica que el 50% tuvo bajo desempeño por un mal liderazgo. Este resultado indica que los propietarios conocen el efecto en la organización del mal liderazgo y las repercusiones que pueden tener en la gestión.

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría (45,5%) de los representantes tiene de 51 años más, la mayoría (63,6%) son de género masculino, la mayoría (54,5%) tienen un grado universitario,

La mayoría (45,5%) de las Mypes encuestadas llevan en el rubro de 7 a más años, la mayoría (72,7%) tienen entre 5 a 10 colaboradores, la mayoría (81,8%) tiene a su gerencia comprometida a llevar la gestión con calidad,

La mayoría (72,7%) de los representantes si cuentan con misión, visión y valores, la mayoría (81,8%) tiene publicado en sus oficinas la estructura orgánica, la mayoría (100,0%) utilizan alguna herramienta de crecimiento y desarrollo empresarial, la mayoría (72,7%) han logrado mantener sus procesos estandarizado.

La mayoría (81,8%) de los representantes se consideran líderes, la mayoría (72,7%) indica que el tipo de liderazgo que ejercen los representantes es el Autocrático, la mayoría (63,6 %) indica que si involucra a sus colaboradores con los objetivos de la empresa, la mayoría (72,7%) ha logrado que se mantenga un apropiado clima laboral en la organización, la totalidad (100%) si motiva el desempeño de sus colaboradores, la mayoría (54,5%) utiliza frases positivas para motivar a su personal, la mayoría (81,8%) fomenta el trabajo en equipo como estrategia de motivación, integración y buen desempeño entre los trabajadores, la mayoría (90,9%) de los colaboradores no presentan contingencias laborales, la mayoría (81,8%) consideran que el liderazgo que realizan trasciende en sus colaboradores, la mayoría (45,5%) indica que las consecuencias del mal liderazgo generan bajo desempeño.

**Aporte del investigador:**

Los microempresarios se consideran líderes autocráticos empoderados por ser los propietarios, sin embargo, reconocen la importancia y valor de sus colaboradores, manteniendo un clima laboral bueno que limita contingencias laborales. Se forja la comunicación y trabajo en equipo en la organización como medios de motivación para el buen desempeño y aporte de los colaboradores.

**Beneficio al cliente:**

La dirección de un liderazgo la cual identificara los medios para mejorar la contribución de los colaboradores, aportando a la contribución Estaciones de servicio con colaborados empoderados y motivados para brindar un mejor servicio al cliente.

## **RECOMENDACIONES**

Aplicar otro estilo de Liderazgo para que sus colaboradores se sientan más confianza y pueda llegar a ellos

Realizar Capacitaciones mensuales sobre el trabajo en equipo y la importancia de la motivación en ellos y que estrategias deberá seguir para premiar su desempeño laboral.

Mejorar la comunicación laboral implementando un buzón de sugerencias y reclamos dentro de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cabrera, N. (2006). *Liderazgo Empresaria*. Academia EDU.  
[https://www.academia.edu/14373779/LIBRO\\_LIDERAZGO\\_EMPRESARIA](https://www.academia.edu/14373779/LIBRO_LIDERAZGO_EMPRESARIA)  
L
- Congreso de la Republica, (2003, 27 de junio). *Ley 28015 de Promoción y formalización de la Micro y Pequeña empresa*. Plataforma digital única del estado peruano  
[.http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015).
- Congreso de la Republica, (2013, 2 de julio). *Ley 30056 que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Plataforma digital única del estado peruano  
[.http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislación](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislación)
- Duhalde, M. (2017). *Liderazgo empresarial: ¿Hay más jefes o líderes en las empresas?* Biobiochile. <https://www.biobiochile.cl/noticias/economia/negocios-y>
- Escudero, R. (2011). *Uso de la plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia en la gestión administrativa de la educación pública de la Región Callao - 2011*. (Tesis pos grado, Universidad Nacional del Callao). Repositorio Institucional UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/>
- Hernández, J. (2017). *Desarrollo Organizacional* (Primera; Pearson, ed.). México
- Iglesis, I. (2017). *El liderazgo y su aplicación en las culturas de seguridad*. (Tesis de posgrado, Universidad de Chile). Repositorio institucional de la Universidad de Chile.



- Kotter, J. (2014). *Acelerar*. (Primera ed; Penguin Random House Grupo Editorial, ed.). México.
- Mypes generan 47% del empleo*. (2019, 17 de noviembre). El peruano.  
<https://www.elperuano.pe/noticia-mypes-generan-47-del-empleo-86620.aspx>
- Ochoa, S. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, distrito de Iquitos, año 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Repositorio Institucional ULADECH CATOLICA.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6110/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_LIDERAZGO\\_OCHOA\\_GARCIA\\_SADIHT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6110/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_OCHOA_GARCIA_SADIHT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ortega, B. (2019). *Las pymes crean el 66% del empleo en España*. El economista.  
<https://www.eleconomista.es/gestionempresarial/noticias/9646458/01/19>
- Panduro, E. (2018). *Gestión bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del sector Construcción y Obras civiles, ciudad de Iquitos, año 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Repositorio Institucional ULADECH CATOLICA.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9311/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_LIDERAZGO\\_PANDURO\\_SANGAMA\\_ELVA\\_MERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9311/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_PANDURO_SANGAMA_ELVA_MERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, C. (2010). *Administración* (Décima; Pearson, ed.). Mexico. PrenticeHall.
- Rueda, G. (2016). *El liderazgo en Colombia: Un análisis de la investigación empírica en contextos organizacionales*. (Tesis de pregrado, Universidad del Rosario). Repositorio Institucional EdocUR.  
<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/12774?show=full>

Salgueiro, A. A. (2001). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. Madrid, España.

- Salinas, C. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Repositorio Institucional ULADECH CATOLICA). [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4765/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_Y\\_LIDERAZGO\\_SALINAS\\_NAVARRO\\_CINTHIA\\_NATHALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4765/GESTION_DE_CALIDAD_Y_LIDERAZGO_SALINAS_NAVARRO_CINTHIA_NATHALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Servat, A. (2005). *Calidad. Metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000* (Primera; Pearson, ed.). Mexico.Pearson.
- Soto, E. (2015). *Liderazgo en la empresa privada venezolana del siglo XXI*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/364/36442240006.pdf>
- Zumaeta, R (2018) .*Gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, Distrito de Callería, año 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Repositorio Institucional ULADECH CATOLICA).[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15113/GESTION\\_CALIDAD\\_ZUMAETA\\_DEL\\_CASTILLO\\_ROBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15113/GESTION_CALIDAD_ZUMAETA_DEL_CASTILLO_ROBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## b. PRESUPUESTO

<b>Presupuesto desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
· Folder (docena)	9	1	9.00
· Fotocopias	0.1	362	36.20
· Papel bond A-4 (500 hojas)	13	2	26.00
· Anillados	6	4	24.00
· Empastado	70	1	70.00
· Lapiceros	3	8	24.00
· USB	1	30	30.00
<b>Servicios</b>			
· Internet (horas)	124	1	124.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
<b>Sub total</b>			<b>443.20</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
· Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	10	16	160.00
<b>Sub total</b>			<b>160.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>603.20</b>
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
(Universidad)			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base dedatos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>1255.20</b>

### c. CUADRO DE SONDEO

Nombre comercial / Razón Social	Dirección	Distrito
ESTACION DE SERVICIOS CONTINENTAL SRL	AV. FAUSTINO SANCHEZ CARRION 1450 Mz: 398-A Lt:	3 Yarinaooha
GRIFO P Y G EIRL.	AV. COLONIZACION 901 Mz: 039 Lt: 01	Yarinaooha
INVERSIONES BRAYMAR E.I.R.L	CA. 03 290 Mz: G Lt: 03	Yarinaooha
J Y Z INVERSIONES	CTRRRA FEDERICO BASADRE 5300 Mz: 0 Lt: 0	Yarinaooha
LAGARTITO E.I.R.L.	RIO MARGEN IZQUIERDA DEL RIO UCAYALI 0 Mz: Lt:	Yarinaooha
LINMOR S.A.C	AV. COLONIZACION 901 Mz: 039 Lt: 01	Yarinaooha
PETROGAS E.I.R.L.	JR. GUILLERMO SISLEY MEDINA 1200 Mz: 322 Lt:	Yarinaooha
SERVICENTRO BRAYMAR S.R.L	CA. CALLE 3 499 Mz: G Lt: 01 - 02	Yarinaooha
SERVICENTRO MAURI S.A.C	RIO UCAYALI 0 Mz: 0 Lt: 0	Yarinaooha
SERVICENTRO UNION	AV. UNION 800 Mz: K Lt: 13	Yarinaooha
TORO ENERGY S.A.C.	JR. CAHUIDE. 421 Mz: 133 Lt: 1	Yarinaooha

#### 4. INSTRUMENTO



---

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

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 del liderazgo en las mypes del sector comercial, estaciones de servicios - Yarinacocha, año 2018.”

Encuestado:

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

i. DEL MICROEMPRESARIO:

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 18 a 28 años ( ) De 29 a 39 años ( ) De 40 a 50 años ( ) De 51 a más

2. ¿Cuál es el sexo del microempresario?

a. Masculino.....b) Femenino.....

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

a. universitaria ( )      b) técnica ( )      c) estudios básicos ( )

ii. DE LA GESTIÓN

4. ¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?

De 1 a 2 ( )    De 3 a 6 ( )    de 7 a más ( )

5. ¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?  
De 1 a 4 ( ) De 5 a 10 ( ) De 11 a más ( )
6. ¿La gerencia está comprometida con la calidad?  
a) Si ( ) b) No ( )
7. ¿Se gerencia la empresa según la misión, visión y valores?  
a) Tiene ( ) b) No tiene ( )
8. ¿Tiene diseñado un organigrama o estructura?  
a) Si ( ) b) No ( )
9. ¿La empresa utiliza herramientas para conocer el crecimiento y desarrollo empresarial?  
a) Si ( ) b) No ( )
10. ¿Se tiene estandarizado los procesos clave de la empresa?  
a) Si ( ) b) No ( )

### iii. DEL LIDERAZGO

11. ¿Ud. Se considera líder o jefe?  
a) Líder ( ) b) Jefe ( )
12. ¿Qué tipo de liderazgo ejerce en la empresa?  
a) Autocrático ( )  
b) Transformador ( )  
c) Democrático ( )
13. ¿Involucra a sus trabajadores en los objetivos de la empresa?  
a) Si ( ) b) No ( )
14. ¿La gerencia promueve un buen clima laboral?  
a) Si ( ) b) No ( )



15. ¿La gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores?
- a) Si ( )      b) No ( )
16. ¿Cómo motiva a su personal?
- a) Ambientes seguros y cómodos ( )
- a) Frases positivas ( )
- b) Reconocimientos ( )
- c) Sin acciones ( )
17. ¿Se promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas?
- a) Si ( )      b) No ( )
18. ¿Los colaboradores se organizan para presentar sus reclamos?
- a) Si ( )      b) No ( )
19. ¿El liderazgo gerencial, trasciende en liderazgo empresarial?
- a) Si ( )      b) No ( )
20. ¿Conoce las consecuencias de un mal liderazgo?
- a) Alta rotación del personal ( )
- b) Bajo desempeño ( )
- c) Mal clima organizacional ( )

Pucallpa, mayo 2019

## 5. HOJA DE TABULACIÓN

### De la edad del microempresario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 31 a 40 años	2	18,2	18,2	18,2
	De 41 a 50 años	4	36,4	36,4	54,5
	De 51 a más	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

### Del sexo del microempresario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	7	63,6	63,6	63,6
	Femenino	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

### Del nivel de instrucción del microempresario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios básicos	1	9,1	9,1	9,1
	Técnicos	4	36,4	36,4	45,5
	Universitario	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

### Años de trayectoria de la microempresa en el mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	2	18,2	18,2	18,2
	De 3 a 6 años	4	36,4	36,4	54,5
	De 7 a más años.	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

### Número de colaboradores en la microempresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	2	18,2	18,2	18,2
	De 5 a 10	8	72,7	72,7	90,9
	De 11 a más	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Compromiso de la gerencia con la calidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Si</b>	9	81,8	81,8	81,8
	<b>No</b>	2	18,2	18,2	100,0
	<b>Total</b>	11	100,0	100,0	

**Definición de la misión, visión y valores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Si</b>	8	72,7	72,7	72,7
	<b>No</b>	3	27,3	27,3	100,0
	<b>Total</b>	11	100,0	100,0	

**Estructura orgánica u organigrama**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Si</b>	9	81,8	81,8	81,8
	<b>No</b>	2	18,2	18,2	100,0
	<b>Total</b>	11	100,0	100,0	

**Uso de herramientas de control de gestión**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Si</b>	11	100,0	100,0	100,0

**Estandarización de procesos clave**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Si</b>	8	72,7	72,7	72,7
	<b>No</b>	3	27,3	27,3	100,0
	<b>Total</b>	11	100,0	100,0	

**Jefe o líder**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Lider</b>	9	81,8	81,8	81,8
	<b>Jefe</b>	2	18,2	18,2	100,0
	<b>Total</b>	11	100,0	100,0	

		Tipo de Liderazgo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Autocrático	8	72,7	72,7	72,7
	Transformador	1	9,1	9,1	81,8
	Democrático	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

		Alineamiento de los objetivos con la organización			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	63,6	63,6	63,6
	No	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

		Gerencia y clima laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	72,7	72,7	72,7
	No	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

		Gerencia y desempeño laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	100,0	100,0	100,0

		Motivación del personal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ambientes seguros y cómodos	3	27,3	27,3	27,3
	Frases positivas	6	54,5	54,5	81,8
	Sin acciones	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

		Trabajo en equipo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	81,8	81,8	81,8
	No	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

**Administración de contingencias laborales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Si</b>	<b>1</b>	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>
	<b>No</b>	<b>10</b>	<b>90,9</b>	<b>90,9</b>	<b>100,0</b>
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

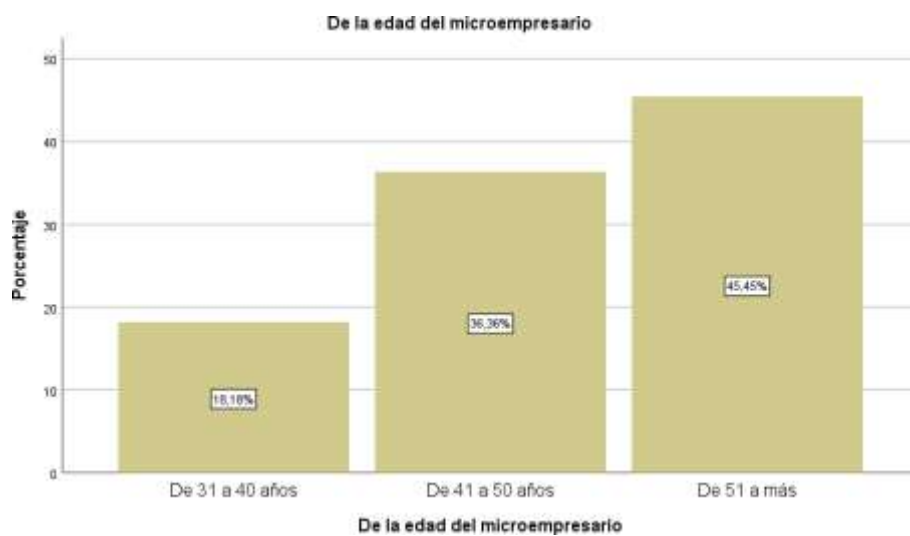
**Trascendencia del liderazgo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Si</b>	<b>9</b>	<b>81,8</b>	<b>81,8</b>	<b>81,8</b>
	<b>No</b>	<b>2</b>	<b>18,2</b>	<b>18,2</b>	<b>100,0</b>
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Consecuencias del mal liderazgo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Alta rotación de personal</b>	<b>2</b>	<b>18,2</b>	<b>18,2</b>	<b>18,2</b>
	<b>Bajo desempeño</b>	<b>5</b>	<b>45,5</b>	<b>45,5</b>	<b>63,6</b>
	<b>Mal clima organizacional</b>	<b>4</b>	<b>36,4</b>	<b>36,4</b>	<b>100,0</b>
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

## 6. FIGURAS



*Figura 1. Edad*

*Fuente: Tabla 1*



*Figura 2. Género*

*Fuente: Tabla 1*

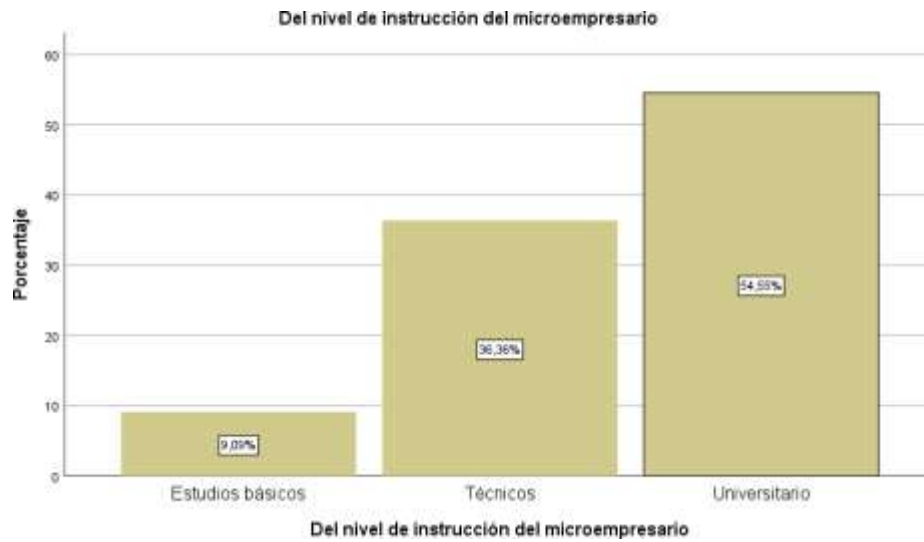


Figura 3. Nivel de instrucción

Fuente: Tabla 1

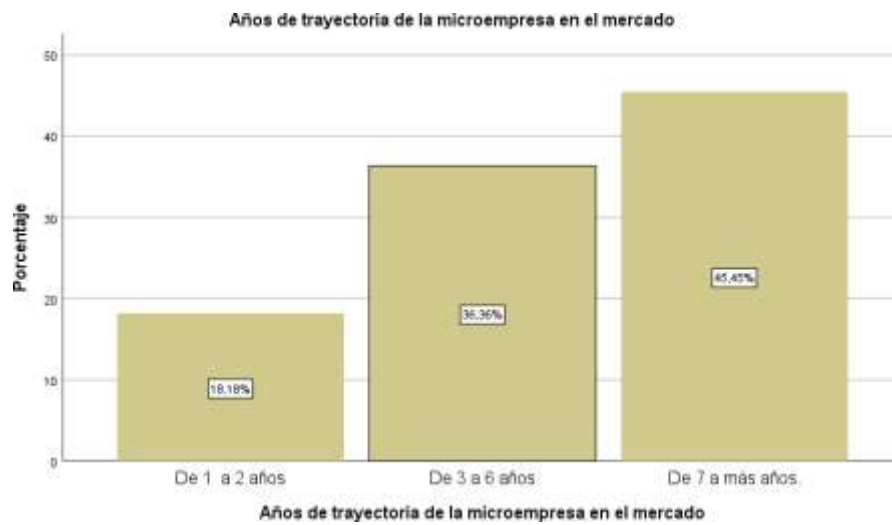
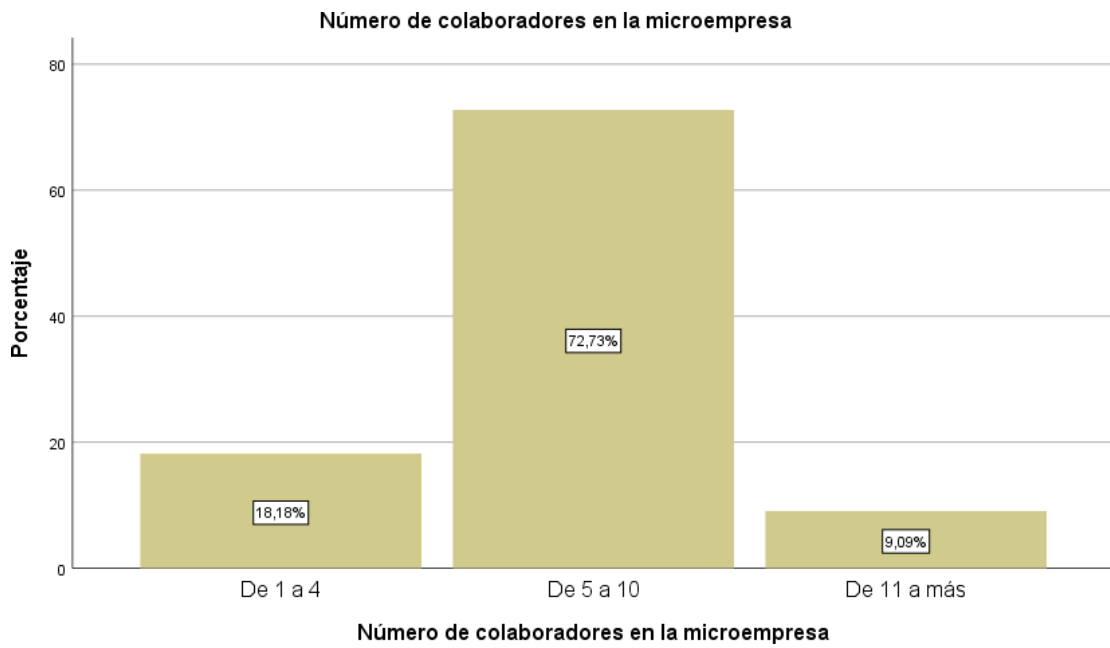


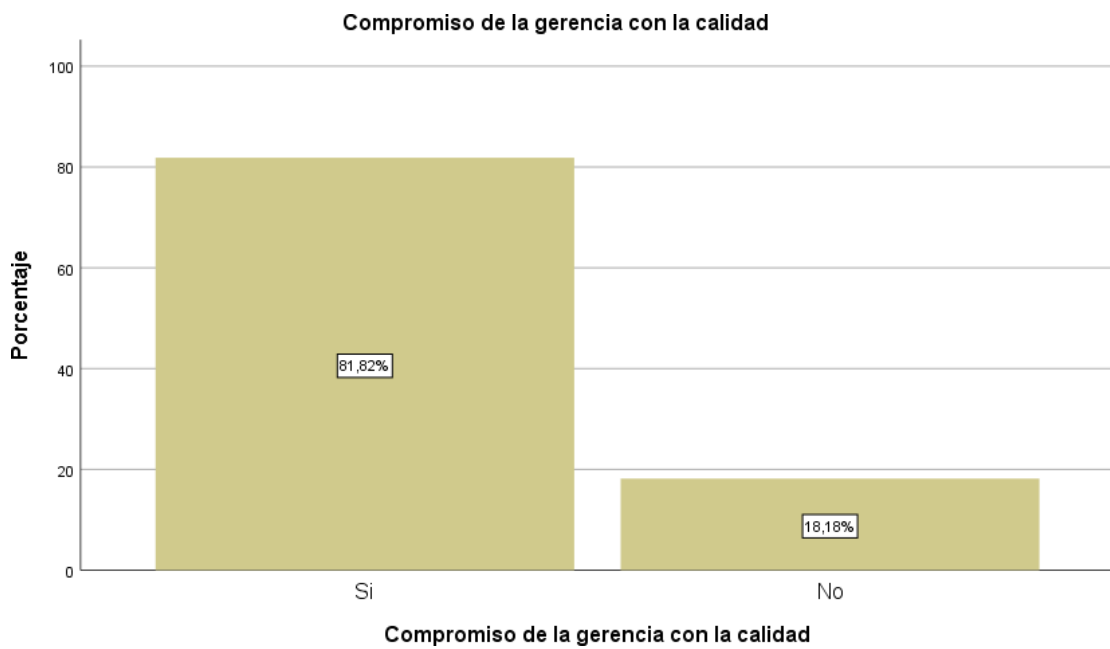
Figura 4. Trayectoria de la microempresa en el mercado

Fuente: Tabla 2



*Figura 5. Número de colaboradores*

*Fuente: Tabla 2*



*Figura 6. Compromiso de la gerencia con la calidad*

*Fuente: Tabla 2*



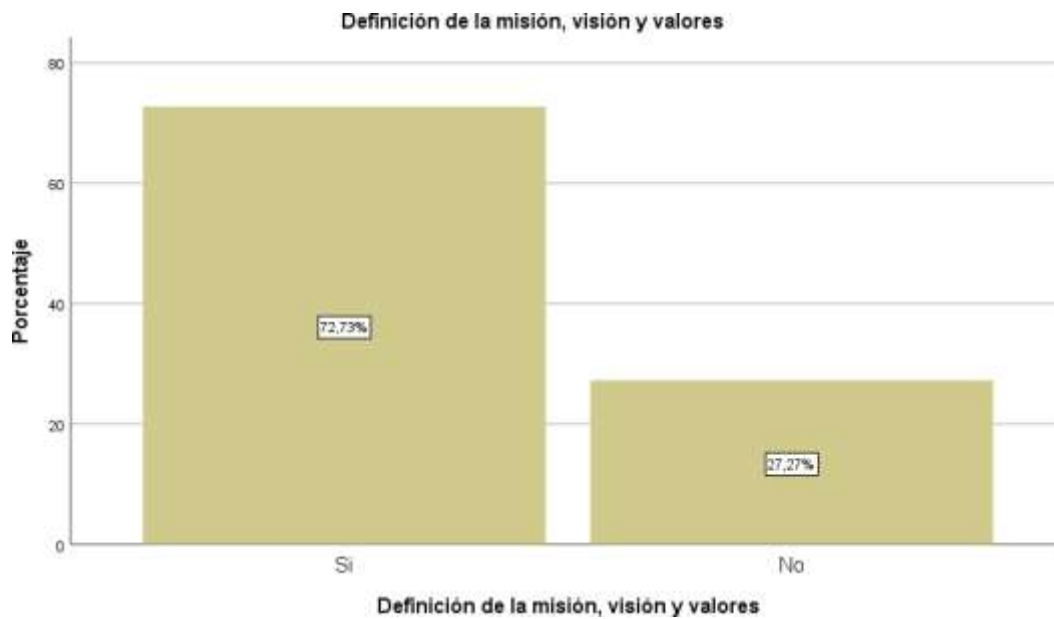


Figura 7. Definición de la misión, visión y valores

Fuente: Tabla 3

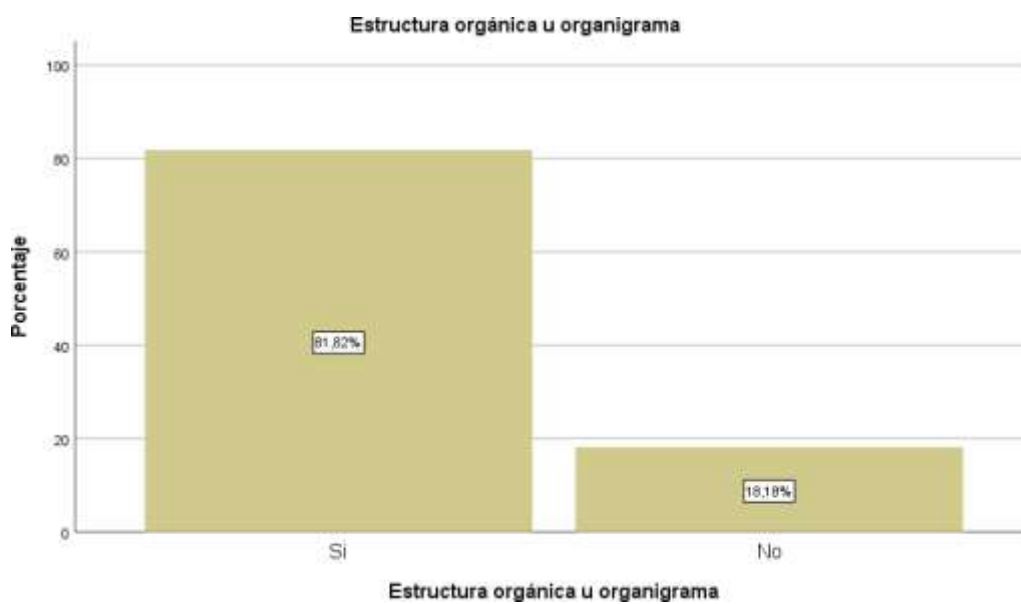
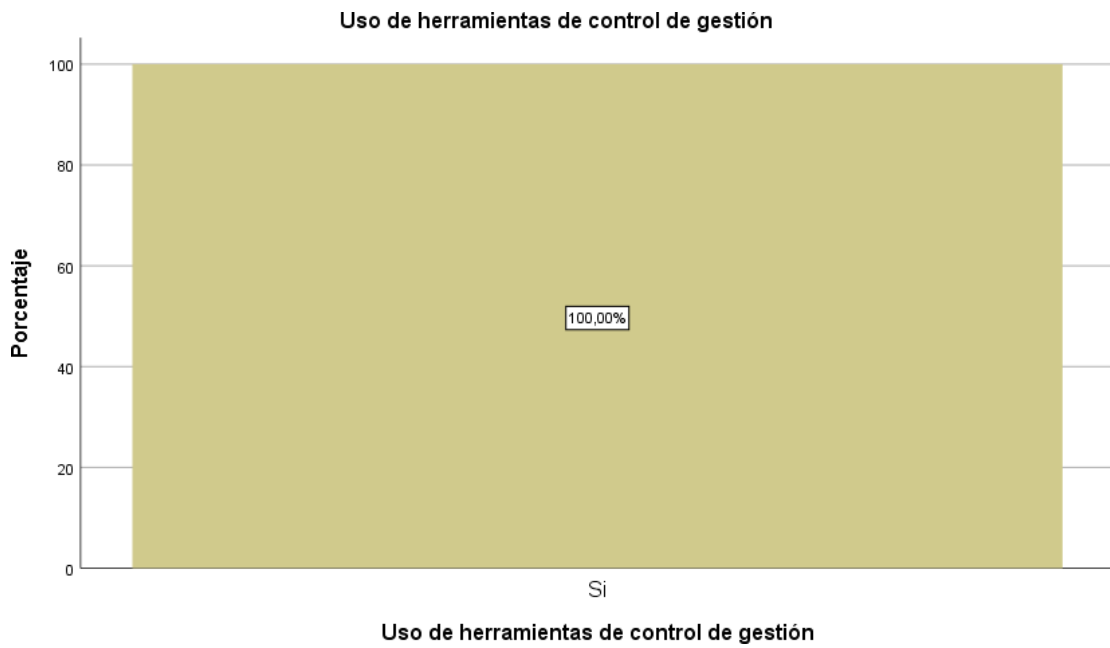


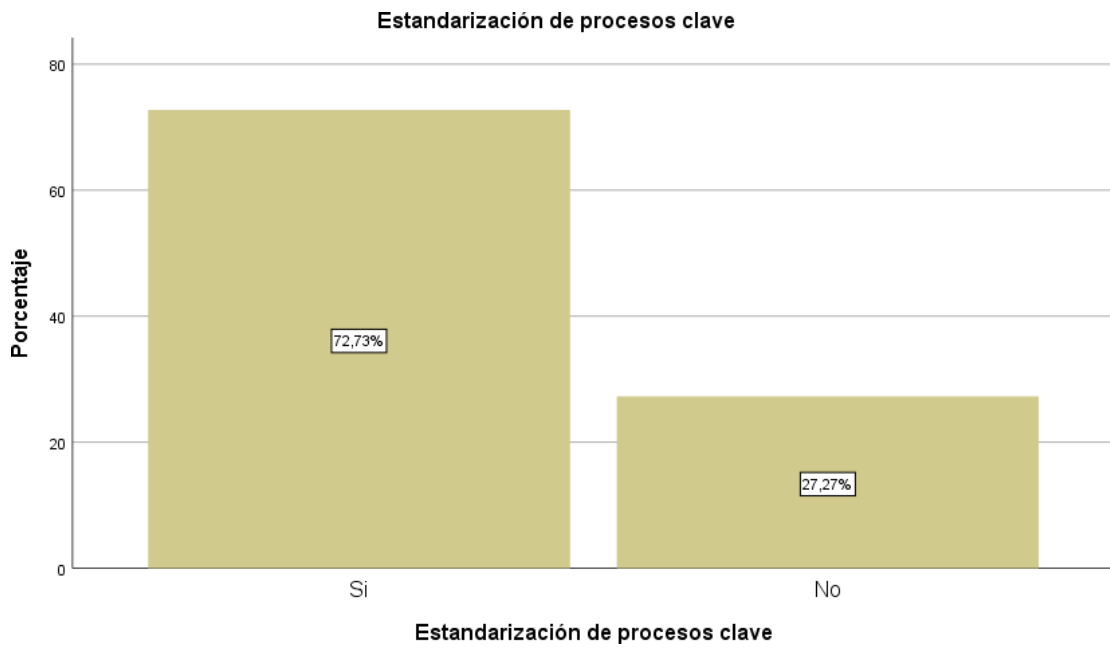
Figura 8. Estructura orgánica u organigrama

Fuente: Tabla 3



*Figura 9. Uso de herramientas de control de gestión*

*Fuente: Tabla 3*



*Figura 10. Estandarización de procesos clave*

*Fuente: Tabla 3*

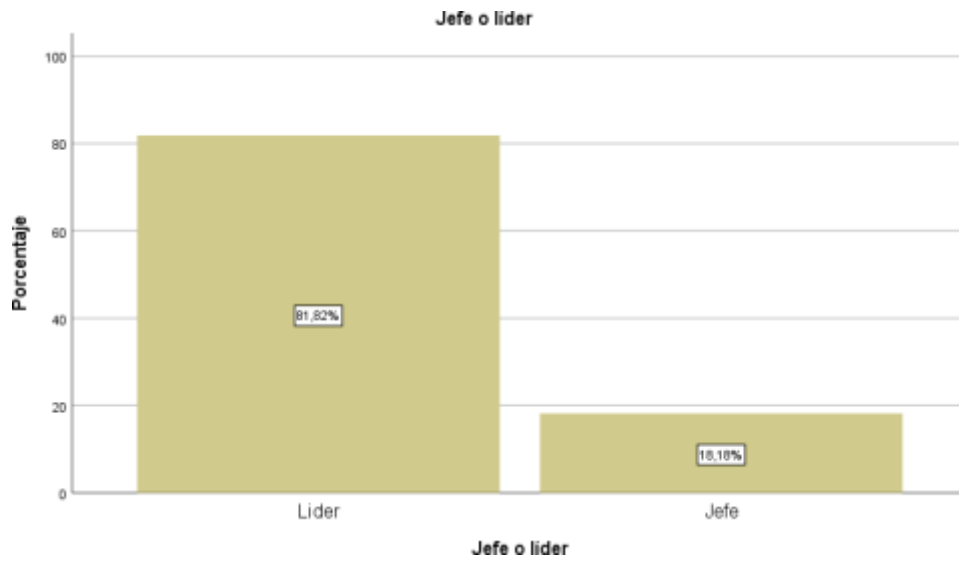


Figura 11. Jefe o líder.

Fuente: Tabla 4

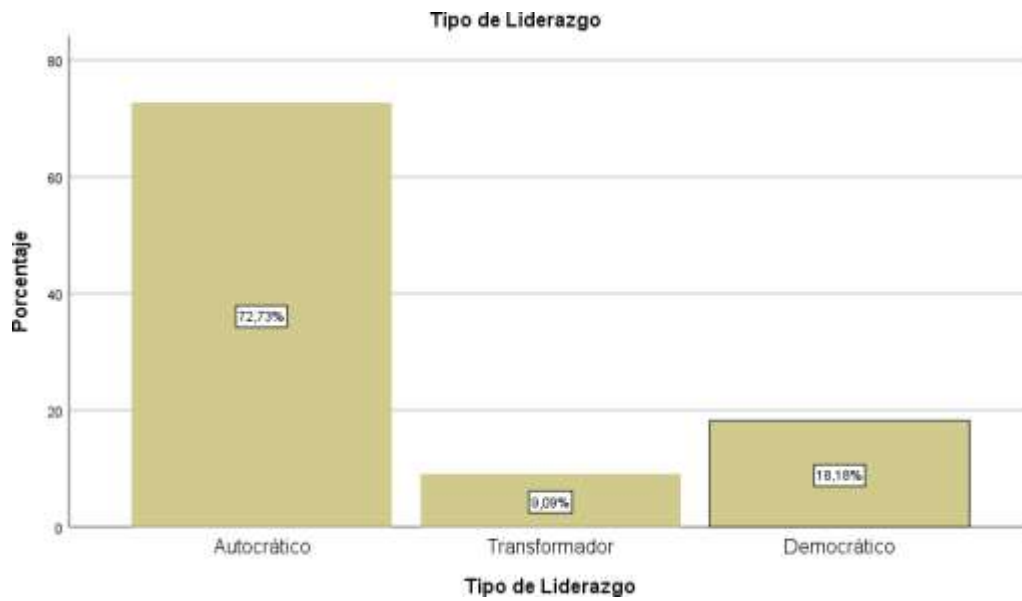
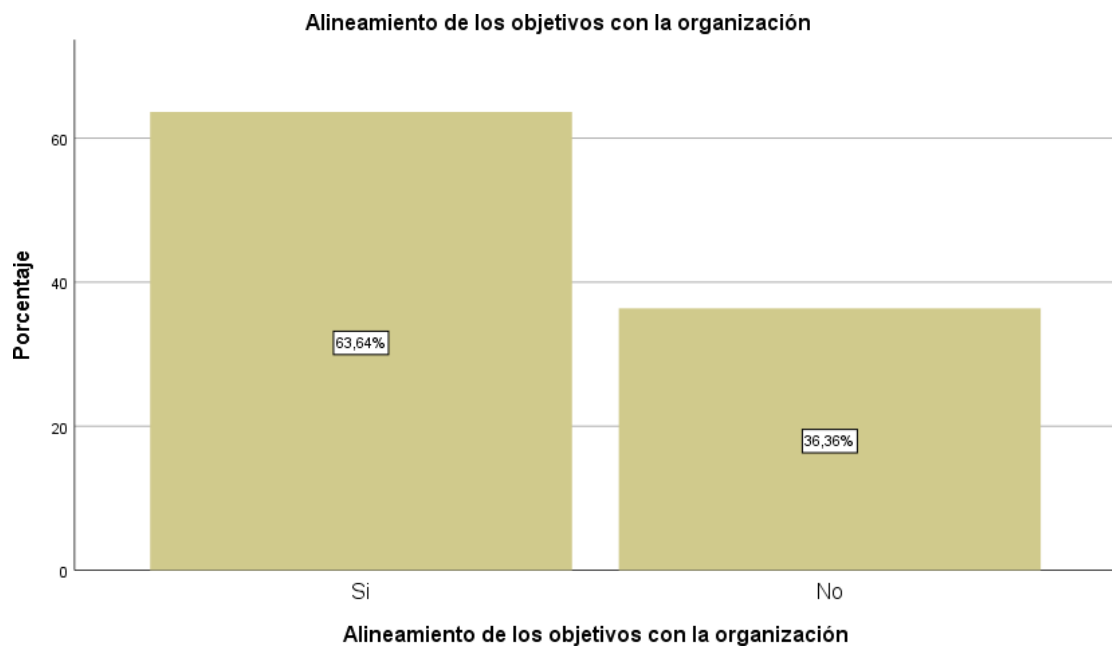


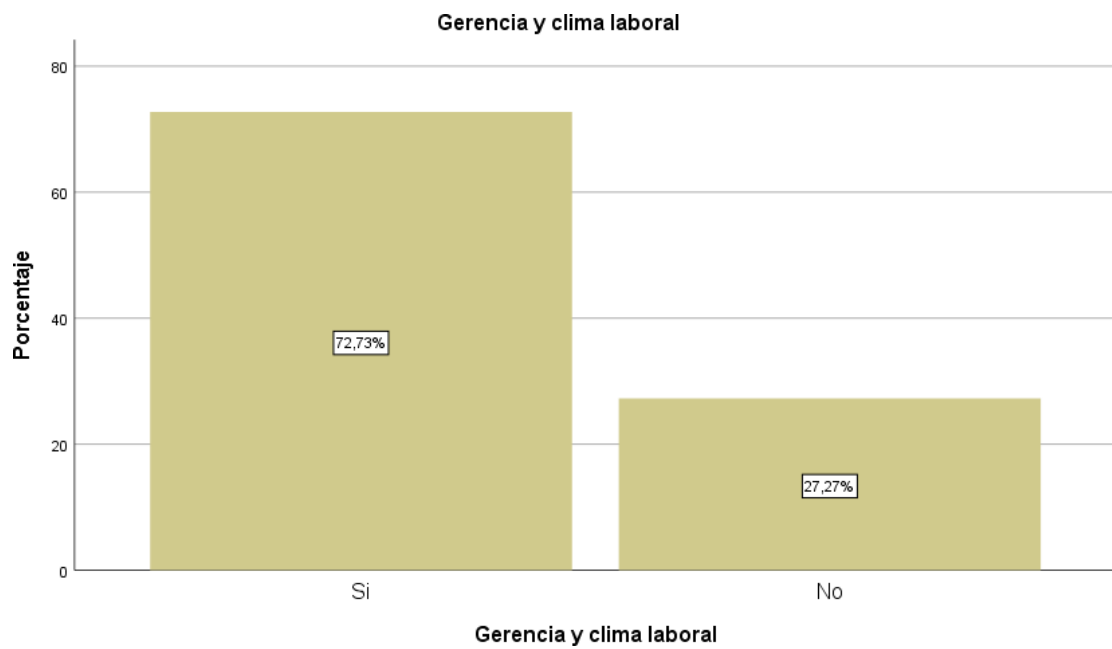
Figura 12. Tipo de liderazgo.

Fuente: Tabla 4



*Figura 13. Alineamiento de los objetivos con la organización*

*Fuente: Tabla 4*



*Figura 14. Gerencia y clima laboral*

*Fuente: Tabla 4*

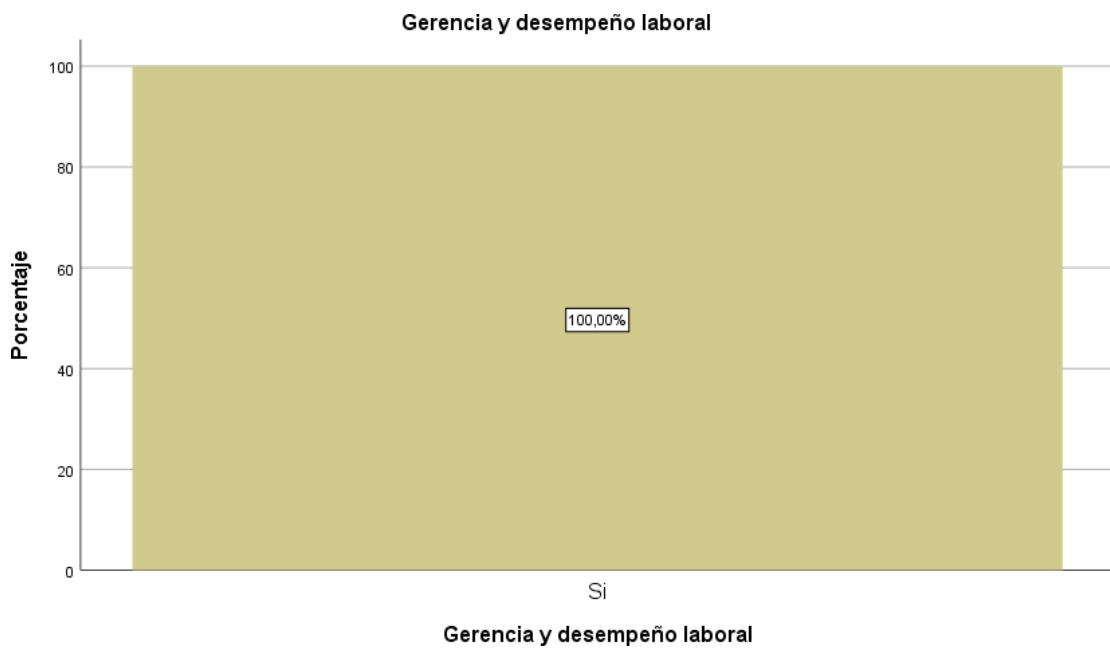


Figura 15. Gerencia y desempeño laboral.

Fuente: Tabla 4

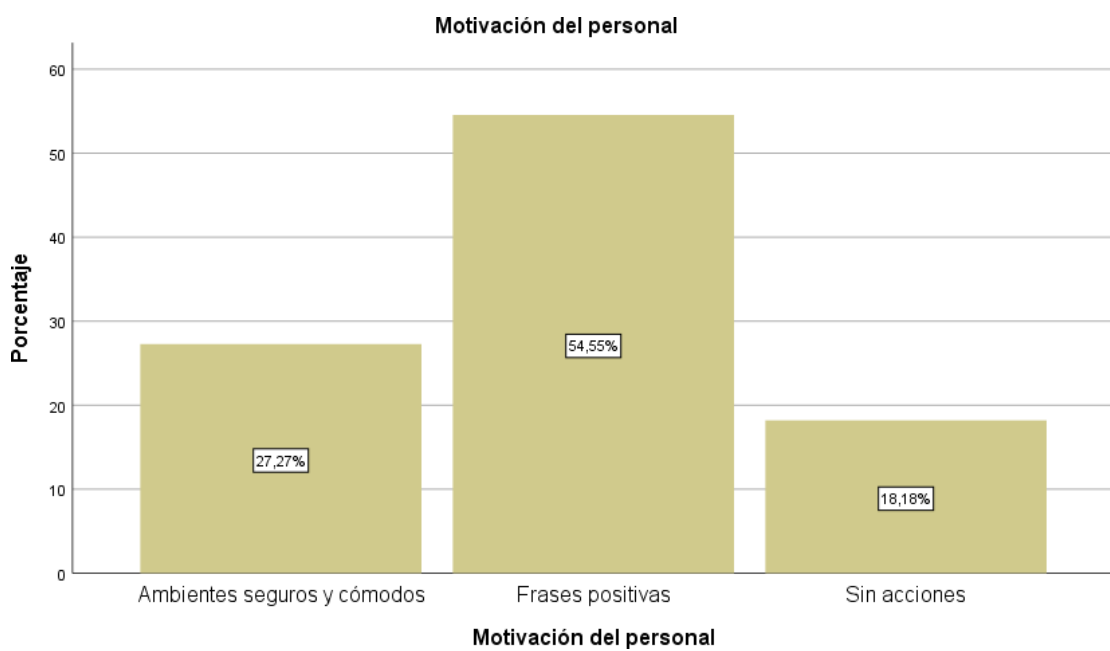
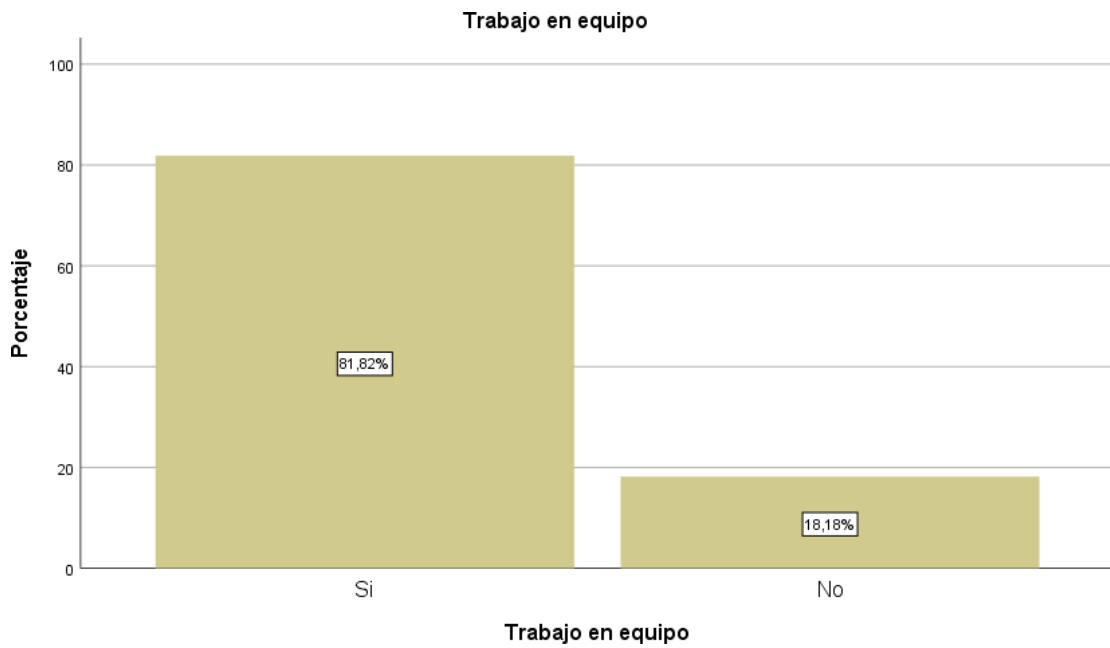


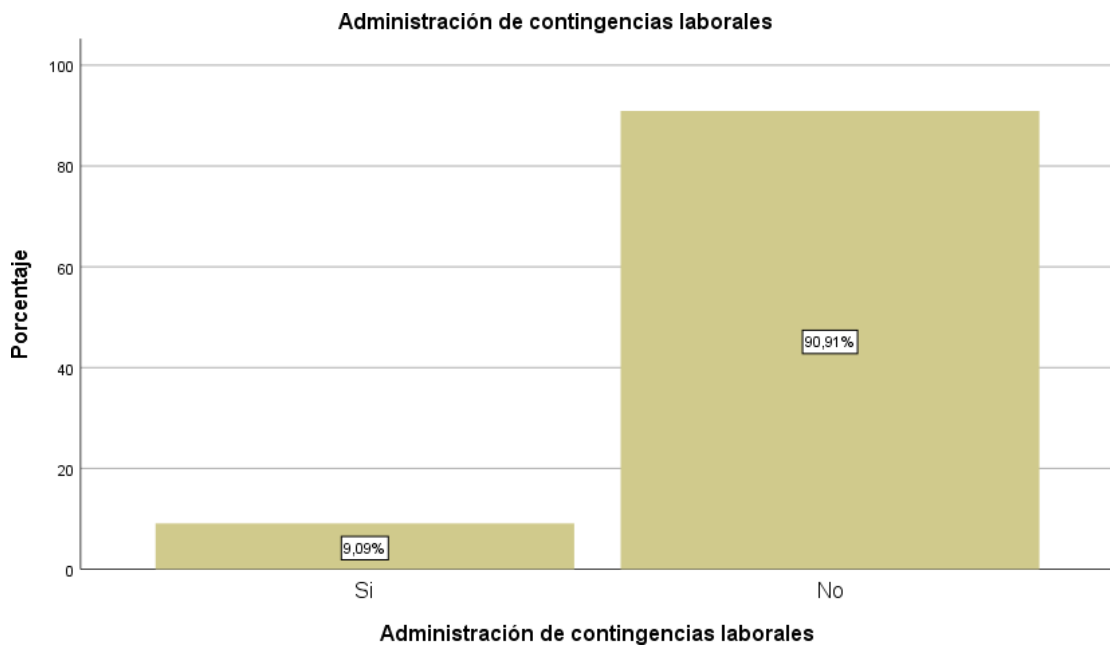
Figura 16. Motivación del personal

Fuente: Tabla 4



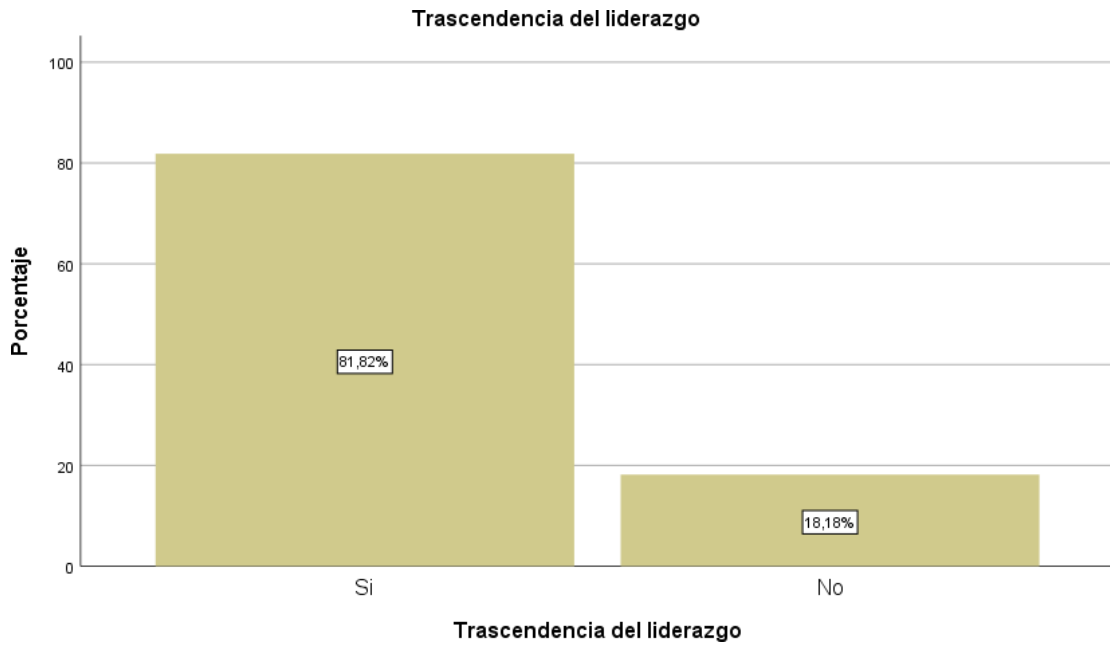
*Figura 17. Trabajo en equipo*

*Fuente: Tabla 4*



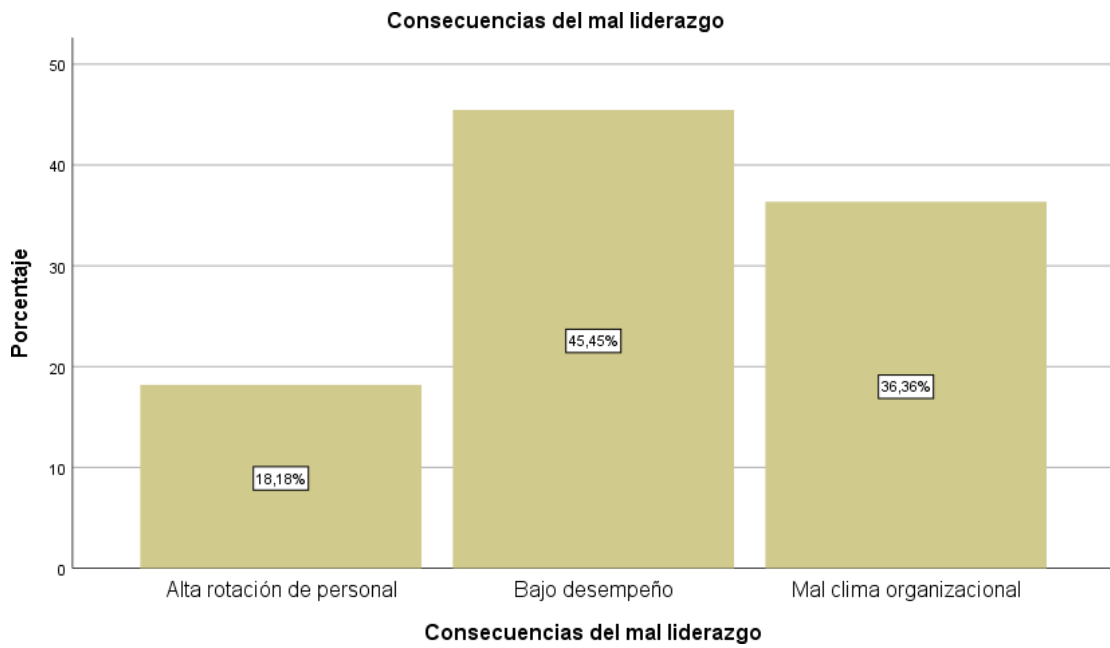
*Figura 18. Administración de contingencias laborales*

*Fuente: Tabla 4*



*Figura 19. Trascendencia del liderazgo*

*Fuente: Tabla 4*



*Figura 20. Consecuencias del mal liderazgo*

*Fuente: Tabla 4*

