

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PRIVADA DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
MENCIONEMPRESAS**



**ANÁLISIS DEL LIDERAZGO EN LA GERENCIA DE OPERACIONES DE
BOLIVARIANA DE PUERTOS DE MARACAIBO**

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN MENCION EMPRESAS**

PRESENTADO POR:

**BR. ROSARIO, REBECA
BR. SIRIT, JHONAN
BR. URDANETA, EVELYN
BR. VILLARREAL, FROY**

ASESORADO POR:

**MSc. MELÉNDEZ, DOMINGA
MSc. MORÓN, JHONNY**

MARACAIBO, ABRIL DE 2018

**ANÁLISIS DEL LIDERAZGO EN LA GERENCIA DE OPERACIONES DE
BOLIVARIANA DE PUERTOS DE MARACAIBO**

VEREDICTO

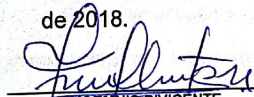



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

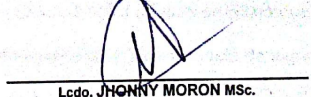
VEREDICTO

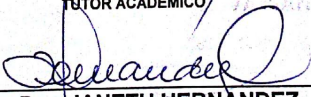
Nosotros, los profesores, YOEMNIS D'VICENTE, DOMINGA MELÉNDEZ y JHONNY MORON, designados como jurado examinador del Proyecto de Investigación titulado: "ANÁLISIS DEL LIDERAZGO EN LA GERENCIA DE OPERACIONES DE BOLIVARIANA DE PUERTOS DE MARACAIBO" que presenta el (la) bachiller: ROSARIO ROMERO REBECA CAROLINA, titular de la Cédula de Identidad número C.I.: V-23.863.785, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después del interrogatorio correspondiente, lo hemos **APROBADO** con la calificación de diecinueve (19) puntos, de acuerdo con las normas vigentes establecidas por el Consejo Académico de la **UNIVERSIDAD PRIVADA Dr. RAFAEL BELLOSO CHACÍN**, para la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado, para obtener el Título de: Licenciado(a) en **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

En fe de lo cual firmamos, en Maracaibo, a los 17 días del mes de abril de 2018.


Dra. YOEMNIS D'VICENTE
C.I.: V-04.333.646
JURADO


Econ. DOMINGA MELÉNDEZ MSc.
C.I.: V-09.583.109
TUTOR ACADEMICO


Lcdo. JHONNY MORON MSc.
C.I.: V-16.869.255
TUTOR METODOLOGICO


Dra. JANETH HERNANDEZ
Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas



E-01.02.17

VEREDICTO




FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS


VEREDICTO

Nosotros, los profesores, **YOEMNIS D'VICENTE**, **DOMINGA MELÉNDEZ** y **JHONNY MORON**, designados como jurado examinador del Proyecto de Investigación titulado: "ANÁLISIS DEL LIDERAZGO EN LA GERENCIA DE OPERACIONES DE BOLIVARIANA DE PUERTOS DE MARACAIBO" que presenta el (ta) bachiller: **SIRIT RINCON JHONAN ENRIQUE**, titular de la Cédula de Identidad número **C.I.:V-24.255.595**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después del interrogatorio correspondiente, lo hemos **APROBADO** con la calificación de diecinueve (19) puntos, de acuerdo con las normas vigentes establecidas por el Consejo Académico de la **UNIVERSIDAD PRIVADA Dr. RAFAEL BELLOSO CHACÍN**, para la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado, para obtener el Título de: Licenciado(a) en **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

En fe de lo cual firmamos, en Maracaibo, a los 17 días del mes de abril de 2018.


Yoemnis D'VICENTE
C.I.: V-04.333.848
JURADO


Econ. DOMINGA MELÉNDEZ MSc.
C.I.: V-09.583.109
TUTOR ACADEMICO


Ldo. JHONNY MORON MSc.
C.I.: V-18.869.255
TUTOR METODOLOGICO


Dra. JANETH HERNÁNDEZ

Docana de la Facultad de Ciencias Administrativas



E 01.02.17

VEREDICTO

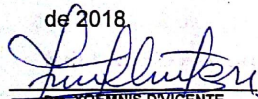


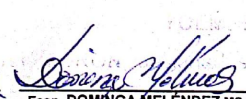
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

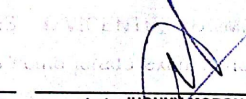
VEREDICTO

Nosotros, los profesores, **YOEMNIS D'VICENTE, DOMINGA MELÉNDEZ** y **JHONNY MORON**, designados como jurado examinador del Proyecto de Investigación titulado: **"ANÁLISIS DEL LIDERAZGO EN LA GERENCIA DE OPERACIONES DE BOLIVARIANA DE PUERTOS DE MARACAIBO"** que presenta el (la) bachiller: **URDANETA PIRELA EVELYN DANIELA**, titular de la Cédula de Identidad número **C.I.:V-25.408.210**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo* y después del interrogatorio correspondiente, lo hemos **APROBADO** con la calificación de diecinueve (19) puntos, de acuerdo con las normas vigentes establecidas por el Consejo Académico de la **UNIVERSIDAD PRIVADA Dr. RAFAEL BELLOSO CHACÍN**, para la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado, para obtener el Título de: Licenciado(a) en **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

En fe de lo cual firmamos, en Maracaibo, a los 17 días del mes de abril de 2018.


Dra. **YOEMNIS D'VICENTE**
C.I.: V-04.333.646
JURADO


Econ. **DOMINGA MELÉNDEZ MSc.**
C.I.: V-09.583.109
TUTOR ACADEMICO


Ldo. **JHONNY MORON MSc.**
C.I.: V-16.869.255
TUTOR METODOLÓGICO


Dra. JANETH HERNANDEZ
Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas



E-01.02.17

VEREDICTO




FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS


VEREDICTO

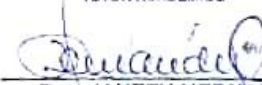
Nosotros, los profesores, **YOEMNIS D'VICENTE, DOMINGA MELÉNDEZ** y **JHONNY MORON**, designados como jurado examinador del Proyecto de Investigación titulado: "**ANÁLISIS DEL LIDERAZGO EN LA GERENCIA DE OPERACIONES DE BOLIVARIANA DE PUERTOS DE MARACAIBO**" que presenta el (la) bachiller: **VILLARREAL ROJANO FROY JUNIOR**, titular de la Cédula de Identidad número C.I.:V-27.971.799, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después del interrogatorio correspondiente, lo hemos **APROBADO** con la calificación de diecinueve (19) puntos, de acuerdo con las normas vigentes establecidas por el Consejo Académico de la **UNIVERSIDAD PRIVADA Dr. RAFAEL BELLOSO CHACÍN**, para la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado, para obtener el Título de: Licenciado(a) en **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

En fe de lo cual firmamos, en Maracaibo, a los 17 días del mes de abril de 2018.


Dra. **YOEMNIS D'VICENTE**
C.I.: V-04.333.646
JURADO


Econ. **DOMINGA MELÉNDEZ** MSc.
C.I.: V-09.583.109
TUTOR ACADEMICO


Ldo. **JHONNY MORON** MSc.
C.I.: V-18.889.256
TUTOR METODOLOGICO


Dra. **JANETH HERNANDEZ**
Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas



E-01.02.17

DEDICATORIA

A mi Dios Padre y a mi Señor Jesucristo por permitirme lograr culminar cada ciclo en mi vida, que toda la gloria sea para a él. A mi madre Carmen Rojano, por cuanto me apoyó en todo momento económica y moralmente; y a mi cuñado Oscar Lugo, que dio aportes importantes en momentos oportunos.

Villarreal, Froy

A Dios, por ser mi guía, darme la capacidad necesaria para recorrer este camino, forrarme de su fortaleza y darme la salud para lograr mis objetivos.

A mi mamá, por su apoyo incondicional, por enseñarme el camino de la perseverancia y estar para mi en todo momento este logro es para ti. A mi hermosa familia y mi abuela Yoly, que cada uno directa e indirectamente aportaron su granito de arena y jamás dejaron de estar conmigo y apoyarme, son muy importantes.

Rosario, Rebeca

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por darme salud, sabiduría, iluminar mi mente y a mi madre Darena Rincón, por darme la vida, por todo el apoyo incondicional que siempre me ha brindado, por escucharme y aconsejarme cada vez que lo necesitaba.

Sirit, Jhonan

A Dios, por darme la fortaleza, sabiduría y concentración para realizar esta meta. A mi madre Noris que ha sido mi ejemplo de lucha y esfuerzo y por su apoyo incondicional. A mi padre Alfredo por ser mi consejero guía y por darme las fuerzas necesarias para no rendirme. A mi hermano Juan por ayudarme cada vez que lo necesite y aguantar mis peleas todo el tiempo.

Urdaneta, Evelyn

AGRADECIMIENTO

Le agradecemos enormemente a Dios por cumplir uno de nuestros más preciados sueños, por darnos sabiduría, forjarnos por el camino de la vida, darnos las fuerzas necesarias para no rendirnos cuando el camino se hizo difícil y permitirnos llegar a donde estamos.

A nuestros familiares que sin ellos nada de esto hubiese sido posible, por ser nuestra inspiración y fuente de energía, por apoyarnos incondicionalmente y aun sabiendo que no hay forma de agradecer tantos esfuerzos y sacrificios queremos hacerles sentir que esta meta también es de ustedes.

A nuestros queridos tutores Mgs. Dominga Meléndez y Mgs. Jhonny Morón por dedicarnos parte de su tiempo, darnos los conocimientos y las herramientas necesarias para la elaboración de este trabajo de grado.

A nuestra institución Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín por abrirnos sus puertas a la sabiduría y poder lograr el éxito.

A nuestros amigos que nos bendicen con su amistad y que indirectamente nos apoyaron en este logro con su alegría y compañía en los momentos más difíciles de este camino.

A nuestros compañeros de estudio con los cuales compartimos momentos inolvidables pero principalmente aprendimos a trabajar en equipo, ayudarnos mutuamente y aceptar las distintas opiniones y preferencias. Infinitas gracias a todos.

LOS INVESTIGADORES

Rosario, Rebeca; Sirit, Jhonan; Urdaneta, Evelyn y Villarreal, Froy. Análisis del liderazgo en la gerencia de operaciones de Bolivariana de puertos de Maracaibo. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Administración. Empresas. Maracaibo, 2018.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objeto analizar el liderazgo en la gerencia de operaciones de Bolivariana de Puertos de Maracaibo. Se sustentó en los postulados de Amaru (2009), Bateman y Snell (2009). La evaluación se tipificó analítica, descriptiva y de campo. La población estuvo conformada por sesenta y dos (62) personas que laboran en la institución objeto de estudio. Como técnica de recolección de datos se utilizó la observación que se aplicó a través de la encuesta siendo el cuestionario el instrumento para recabar la información, el cual fue elaborado por los investigadores a partir de los indicadores de la variable, este contó con cuarenta y dos (42) ítems con alternativas de respuesta siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. La validez estuvo bajo la evaluación de tres (3) expertos en el área administrativa, quienes determinaron la pertinencia entre ítem, objetivos, dimensiones e indicadores. Una vez finalizadas las etapas de recolección de datos se procedió a realizar una prueba piloto y fue aplicado en instrumento y se procedió a realizar tanto el análisis como la tabulación de los mismos, a través de una matriz de doble entrada. Los resultados arrojaron que el líder al ejercer su influencia dentro de la gerencia de operaciones asume diferentes estilos, resaltando el carismático; asimismo, en cuanto a las características se destacó el aprendizaje autodirigido. Por otra parte, con respecto a las habilidades se hace notoria las habilidades técnicas. Finalmente se recomendó estructurar nuevas estrategias para la realización de las actividades, tener buena comunicación con sus empleados y delegar actividades al personal apropiado.

Palabras claves: liderazgo, habilidades, liderazgo estructurador, estilos, habilidades gerenciales

Rosario, Rebeca; Sirit, Jhonan; Urdaneta, Evelyn y Villarreal, Froy. Analysis of leadership in the management of Bolivarian operations in the ports of Maracaibo. Private University Dr. Rafael Beloso Chacin. Faculty of Administrative Sciences. School of Management. Business. Maracaibo, 2018

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the leadership in the management of operations of Bolivariana de Puertos de Maracaibo. It is based on the postulates of Amaru (2009), Bateman and Snell (2009). The evaluation was typified analytical, descriptive and field. The population was made up of Sixty-two (62) people who work in the management of operations of Bolivariana de Puertos de Maracaibo. As data collection technique, the observation that was applied was used through the survey being the questionnaire the instrument to gather the information, which was elaborated by the researchers from the indicators of the variable, in the same way it had forty-two (42) items with alternative answers Always Almost always Sometimes Almost Never and Never. The validity was under the evaluation of three (3) experts in the administrative area, who determined the relevance between item, objectives, dimensions and indicators. Once the data collection stages were completed, a pilot test was carried out and applied to the instrument and both analysis and the tabulation were carried out, using a double-entry matrix. The results showed that the leader when exerting his influence within the management of operations assumes different styles, highlighting the charismatic. Almost as far as the characteristics, self-directed learning is emphasized. On the other side, with respect to skills, technical skills are notorious. Finally, it was recommended to structure new strategies to carry out activities, to have good communication with its employees and to delegate activities to the appropriate personnel.

Key words: leadership, skills, structuring leadership, styles, abilities management

ÍNDICE GENERAL

	Pág
VEREDICTOS.....	iii
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
INDICE DE TABLAS.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
2. OBJETIVOS DEL TRABAJO	8
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	8
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
3. JUSTIFICACIÓN	8
4. DELIMITACIÓN	9

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
2. BASES TEÓRICAS	18
2.1. LIDERAZGO	19
2.1.1. DEFINICIÓN DEL LIDERAZGO.....	19
2.1.2 ESTILOS DE LIDERAZGO	20
2.1.2.1 LIDERAZGO ESTRUCTURADOR.....	22
2.1.2.2 LIDERAZGO ENTRENADOR.....	22
2.1.2.3 LIDERAZGO ALENTADOR.....	23
2.1.2.4 LIDERAZGO DELEGADOR.....	24
2.1.2.5 LIDERAZGO CARISMÁTICO.....	25
2.1.3. CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO.....	27
2.1.3.1 FLEXIBILIDAD CULTURAL.....	27
2.1.3.2 HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN.....	28
2.1.3.3 HABILIDADES RELACIONADAS CON LAS PERSONAS...	29
2.1.3.4 CREATIVIDAD.....	30
2.1.3.5 APRENDIZAJE AUTODIRIGIDO.....	31
2.1.4. HABILIDADES DE LIDERAZGO GERENCIAL.....	33
2.1.4.1. HABILIDADES TÉCNICAS.....	33
2.1.4.2. HABILIDADES INTERPERSONALES.....	34
2.1.4.3. HABILIDADES PARA LA TOMA DE DECISION.....	37

2.1.4.4HABILIDADES NECESARIAS CON BASE EN EL NIVEL GERENCIAL.....	..38
3. SISTEMA DE VARIABLE.....	39
3.1. DEFINICIÓN NOMINAL.....	39
3.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL.....	39
3.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL.....	39
 CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	 41
1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	42
2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3. POBLACIÓN.....	45
4. TÉCNICAS DE OBSERVACIÓN.....	47
4.1. INSTRUMENTO.....	47
4.2. VALIDEZ.....	48
4.3 CONFIABILIDAD.....	49
5. TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS.....	50
 CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	 51
1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	53
2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	69

CONCLUSIONES.....	76
RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS	

INDICE DE CUADROS

CUADROS	Pág.
1. Operacionalización de la variable.....	40
2. Distribución de la Población.....	46
3. Valor de las alternativas.....	48
4. Interpretación del coeficiente calculado.....	50

INDICE DE TABLAS

TABLAS	Pág.
1. Liderazgo estructurador.....	55
2. Liderazgo entrenador.....	56
3. Liderazgo alentador.....	57
4. Liderazgo delegador.....	58
5. Liderazgo carismático.....	59
6. Flexibilidad cultural.....	60
7. Habilidades para la comunicación.....	61
8. Habilidades relacionadas con las personas.....	62
9. Creatividad.....	63
10. Aprendizaje autodirigido.....	64
11. Habilidades técnicas.....	66
12. Habilidades interpersonales.....	67
13. Habilidades para la toma de decisión.....	68
14. Habilidades necesarias con base en el nivel gerencial.....	69

INTRODUCCIÓN

En el contexto de las organizaciones es importante destacar que la administración influye de manera notoria para el éxito de la empresa u organismo social ya que siempre dependerá de la buena administración que posea. Es así como grandes empresas incrementan su productividad mediante la adecuada actividad de la misma. Para las organizaciones que están en vía de desarrollo el principal elemento para alcanzar un alto índice de efectividad es el liderazgo. Mucho se habla de este tema en particular siendo fuente de grandes logros para aspirar a tener dentro de cada compañía líderes formales que permitan alcanzar el potencial en las personas.

En función a ello, la administración permite analizar e interpretar los objetivos y metas establecidas por la empresa y transformarlos en acciones operacionales que a través de los procesos empleados por ellos los lleven a alcanzar tales objetivos con eficiencia y eficacia. De esta manera a través de la investigación se pretende conocer del tema mediante un análisis del liderazgo en Bolivariana de puertos de Maracaibo ubicada en el municipio Maracaibo, la cual se encuentra estructurada de forma metodológica para el desarrollo de la investigación. A continuación se describe cada uno de los capítulos:

Capítulo I. El problema: planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación de la investigación, objetivos del trabajo así como la

justificación y delimitación.

Capítulo II. Fundamentación teórica: antecedentes de la investigación, bases teóricas, sistema de variable, definición nominal, conceptual y operacional.

Capítulo III. Metodología de la investigación: este capítulo comprende el tipo de investigación, diseño de la investigación, población, técnicas de observación, la validez, confiabilidad y técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV. Resultados de la investigación. Un análisis y discusión de los resultados obtenidos durante el trabajo de campo, considerando los datos recolectados en la empresa Bolivariana de Puertos de Maracaibo.

Finalmente se presentan las conclusiones y las recomendaciones formuladas después de cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.