



# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO  
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**TESIS**

**“LAS HABILIDADES DIRECTIVAS DE LOS JEFES  
DE GRUPO Y SU RELACIÓN CON EL TRABAJO  
EN EQUIPO DE LAS UNIDADES DE CONTROL  
MOVIL DOECI-SUNAT EN LA INTENDENCIA  
REGIONAL LIMA, AÑO 2012”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:  
QUISPE CCOYORI, FERNANDO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
GESTIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL**

**ASESORES:  
Dc. MBA. JORGE FIGUEROA RODRIGUEZ  
Mg. LUIS MOLINA ALMANZA**

**LIMA – PERÚ**

**2012**

Dedico este trabajo a mi  
padres y mis hermanos  
que me apoyaron  
constantemente

Agradezco el constante esfuerzo  
de nuestros profesores a nuestros  
compañeros que siempre buscábamos  
ayudarnos en lograr nuestros objetivos

Muchas Gracias

## PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: **‘LAS HABILIDADES DIRECTIVAS DE LOS JEFES DE GRUPO Y SU RELACIÓN CON EL TRABAJO EN EQUIPO DE LAS UNIDADES DE CONTROL MOVIL DOECI-SUNAT, 2012’**, surge de la necesidad de conocer las habilidades directivas que se están empleando para el desarrollo de las actividades de control móvil frente a los miembros de las unidades en la División de Operaciones Especiales contra la Informalidad (DOECI) de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) de ese ámbito ya que, hemos vivencado procesos no tan adecuados en sus habilidades directivas para el trabajo en equipo, lo cual es pertinente conocer las deficiencias que enfrentan los Jefes de Grupo cuando gestionan un grupo de personas, de materiales y otros. La investigación se ha desarrollado con el propósito de determinar la relación que existe entre las habilidades directivas de los jefes de grupo y el trabajo en equipo en las unidades de control móvil de DOECI.

El Estudio considera a dos variables: la variable ‘Habilidades directivas de los Jefes de grupo’ y se establecieron las dimensiones que lo involucran (habilidades cognitivas, habilidades personales, habilidades interpersonales y habilidades grupales), asimismo a variable ‘Trabajo en equipo’, considerando las siguientes dimensiones (Participación y responsabilidad en el trabajo en equipo)

La investigación es de diseño no experimental por que no se manipulo el factor causal para la determinación posterior de sus efectos. Solo se describieron y se analizaron su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables. Se aplicó cuestionarios para recoger información de las variables en estudio con sus respectivas validaciones.

Finalmente, se presentan las conclusiones y sugerencias, además de referencias bibliográficas y anexos.

## ÍNDICE

### Capítulo I - PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Panteamiento del problema	12
1.2	Formulación del problema	18
1.2.1	Problema General	18
1.2.1.1	Problemas Específicos	18
1.3	Justificación	19
1.4	Antecedentes	20
1.5	Objetivos de la Investigación	21
1.5.1	Objetivo General	21
1.5.2	Objetivos Específicos	21
1.6	Importancia	22
1.7	Delimitaciones	22

### Capítulo II - MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la investigación	24
2.1.1	Investigación nacional	24
2.1.1	Investigación internacional	28
2.2	Marco Teórico	31
2.2.1	Habilidades Directivas	31
2.2.1.A	Habilidades cognitivas	31
2.2.1.B	Habilidades personales	29
2.2.1.C	Habilidades interpersonales	30
2.2.1.D	Habilidades grupales	35
2.2.1.1	Habilidades directivas desde la perspectiva del enfoque de la teoría clásica	44
2.2.1.1.1	Perspectivas sobre las funciones directivas	44
2.2.1.1.2	Actividades para las funciones directivas	46
2.2.1.2	Habilidades directivas desde la perspectiva del enfoque Humanístico	47
2.2.2	Traabajo en equipo	48
2.2.2.1	Cohesión grupal	51
2.2.2.2	Conflicto grupal	53
2.2.2.3	Desarrollo de los equipos	54

2.2.2.4 - Trabajo en equipo desde la perspectiva del enfoque de sistemas	55
2.2.2.5 - Teoría roles de equipo	56
2.2.3 - Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT	58
2.2.3.1 - La Finalidad de SUNAT	59
2.2.3.2 - División de Operaciones Especiales contra la Informalidad (DOECI)	60
2.2.3.2.1 - Unidad de control móvil	60
2.2.3.2.2 - Fedatario Fiscalizador	60
2.3 - Marco Conceptual	61
<b>Capítulo III - MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Hipótesis	65
3.2 Variables	65
3.2.1 Definición conceptual	65
3.2.2 Definición operacional	66
3.3 Metodología	67
3.3.1 Tipo de estudio	67
3.3.2 Diseño	68
3.4 Población y muestra	68
3.5 Método de investigación	69
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69
3.7 Métodos de análisis de datos	71
<b>Capítulo IV. RESULTADOS</b>	
4.1 Descripción y Interpretación	73
4.1.1 Análisis descriptivo Datos generales	73
4.1.2 Análisis descriptivo Habilidades directivas	76
4.1.3 Análisis descriptivo Trabajo en equipo	98
4.1.4 Análisis correlacional de variables	112
4.2 Discusión	126
<b>CONCLUSIONES</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de determinar la relación de las habilidades directivas de los jefes de grupo y el trabajo en equipo en las unidades de control móvil del área de DOECI en la SUNAT de la Intendencia Regional Lima en el año 2012, ante las dificultades que se presentan en los aspectos que involucra las variables indicadas y la inquietud por plantear la relación existente.

La presente investigación tiene por objetivo: Determinar la relación que existe entre las habilidades directivas del jefe de grupo y el Trabajo en equipo en la unidad de control móvil de la DOECI- SUNAT en la Intendencia regional Lima del año 2012.

Las variables identificadas fueron: Variable 1 Habilidades directivas, el mismo que involucra, a cuatro dimensiones: Habilidades cognitivas, habilidades personales, habilidades interpersonales y habilidades grupales; y la Variable 2 Trabajo en Equipo, el cual involucra, a 02 dimensiones; Participación, y responsabilidad.

El tamaño de la muestra fue de 69 Fedatarios Jefes de unidad, los cuales tienen turno de mañana, tarde y noche, entre los cuales, cincuenta son varones y diecinueve son mujeres. La selección de la muestra se hizo utilizando un procedimiento probabilístico y empleando la fórmula del muestreo aleatorio simple, según Hernández (2011).

El tipo de investigación es no experimental, el método es cuantitativo. Las técnicas empleadas fueron: la Encuesta y su instrumento Cuestionario aplicado a la muestra de fedatarios Jefes.

La investigación concluye que La habilidades directivas de los jefes de grupo tiene relación significativa, positiva mediana, con el trabajo en equipo en la unidad de control móvil de la DOECI- SUNAT en la Intendencia regional Lima del año 2012.

**Palabras clave:** Habilidades Directivas \* Trabajo en equipo

## ABSTRACT

This research was conducted in order to determine the relationship of the managerial skills of team leaders and teamwork in the mobile control units in the area DOECI SUNAT Regional Municipality of Lima in 2012, before the difficulties that arise in the aspects involved in variables indicated and raise concerns about the relationship.

The present investigation aims to determine the relationship between the managerial skills of the group leader and Teamwork in the control unit mobile-SUNAT DOECI regional quartermaster in Lima in 2012.

The variables identified were Variable 1 Management skills, it involves, in four dimensions, cognitive skills, personal skills, interpersonal skills and group skills, and Teamwork Variable 2 which involves, in 02 dimensions, participation and accountability.

The sample size was 69 Fiscalarios drive heads, which have the morning shift, afternoon and evening, including forty-two were women and sixteen are men. The sample selection was done using a probabilistic method using the formula of simple random sampling, according to Harris (2011).

The research is not experimental, the method is qualitative techniques used were the Survey and its instrument Questionnaire, applied to the sample of notaries Chiefs.

The research concludes that the managerial skills of group leaders are a significant relationship, positive media, with teamwork in the control unit mobile-SUNAT DOECI regional quartermaster in Lima in 2012.

**Keywords:** \* Management Skills \* Teamwork