

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**ADMINISTRACIÓN**



**ESTILOS DE DIRECCIÓN Y SU EFECTO EN EL NIVEL DE**  
**CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO A LOS ASOCIADOS A**  
**LA CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE LA**  
**PROVINCIA DE CHEPÉN. AÑO 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**AUTORA:**

**Br. NECIOSUP INOSTROZA, LESLY ELIZABETH**

**ASESORA:**

**Dra. FLOR ALICIA CALVANAPÓN ALVA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**  
**DIRECCION**

**TRUJILLO - PERÚ**  
**2013**

PÁGINA DEL JURADO

---

**Dra. Calvanapón Alva Flor Alicia**  
**Presidente**

---

**Mg. Baltodano Nontol Luz Alicia**  
**Secretario**

---

**Mg. Aguilar Aragón Nancy**  
**Vocal**

## DEDICATORIAS

### **A Dios**

Por ser quien ha guiado cada uno de mis pasos, protegiendo mis sueños e iluminando cada una de mis decisiones.

### **A mis padres Bulmaro Neciosup Ángeles y María Inostroza De Neciosup**

Por cada uno de sus días llenos de trabajo con su único propósito de brindarme la posibilidad de realizarme como profesional; por enseñarme con su ejemplo cada uno de los valores, virtudes que me caracterizan y hacen que sea una persona de bien; por su perseverancia para que logre cada uno de mis sueños; por todo aquello que como padres han sacrificado por mi bienestar; y por darme todos los recursos que necesité para llegar hasta aquí

### **A mis hermanos Diana y Carlos Neciosup Inostroza**

Quienes son una de mis razones para salir airoso de toda adversidad, porque pese a todas los conflictos siempre hemos permanecido juntos jugando como niños, protegiéndonos como jóvenes y amándonos como adultos.

### **A mis sobrinos Jesús Mario y Lea La Rosa Neciosup**

A quienes puedo y debo enseñar el camino del bien, motivando a que cumplan cada uno de sus sueños, porque con sus pequeños años de edad hacen que me sienta orgullosa del amor inmenso que ellos trasmiten y pueden dar.

### **A mi abuelita Rosa Montenegro Salinas**

A quien es ejemplo de mi vida, la energía, la fuerza, la voluntad que me acompañan en cada minuto.

### **A mis ángeles en el cielo**

Quienes con su partida me han enseñado a valorar cada segundo de vida y quienes son luz que me iluminan desde el firmamento, brindándome la fuerza para seguir adelante aún con el dolor de su ausencia física.

## AGRADECIMIENTOS

Al Maestro de Maestros: Dios, porque sin él nada sería posible, por haber bendecido mi camino llevándome por las sendas del bien, protegiendo y cuidando a los que más amo.

A mi bastión invencible de amor, confianza y fe, tú mamita.

A mi tía Rossy Neciosup, por siempre creer en mí y estar dispuesta ayudar ante cualquier situación.

Expreso mi gratitud y profundo aprecio a los directivos, asociados y personal administrativo de la Cámara de Comercio y Producción de la Provincia de Chepén, por toda la información brindada.

*A mi metodóloga Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva, por su orientación, tiempo dedicado y apoyo incondicional durante el desarrollo de mi tesis.*

A mi metodóloga de proyecto de tesis Mg. Luz Alicia Baltodano Nontol, por haber encaminado mis ideas y lograr la realización de mi proyecto de tesis.

*A ti Enrique Salazar, gracias por estar ahí en todo momento, viviendo mis triunfos como si fueran tuyos.*

A mi amiga hermana, Tatiana Lozano, por acompañarme y brindarme su hogar, su tiempo y su amistad incondicionalmente.

A mi amiga Irma Álvarez, por todo su apoyo incondicional cubriendo mis horas de trabajo.

A mi amiga Karen Quispe, por creer en mí, y por saber que siempre íbamos a lograrlo!

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento la alumna: LESLY ELIZABETH NECIOSUP INOSTROZA, ha elaborado la tesis denominada:

Para optar el Título Profesional de Administración, otorgado por la Universidad César Vallejo de Trujillo, declara que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución, sea esta educativa o no.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas tomadas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de Internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada César Vallejo y de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Trujillo, julio 2013

---

Lesly Elizabeth Neciosup Inostroza

D.N.I. N° 45702418

## PRESENTACIÓN

### SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento ante ustedes la Tesis titulada "ESTILOS DE DIRECCIÓN Y SU EFECTO EN EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO A LOS ASOCIADOS A LA CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE LA PROVINCIA DE CHEPÉN. PERIODO 2013", con la finalidad de determinar el efecto del estilo de dirección en el nivel de calidad del servicio brindado a los asociados a la Cámara de Comercio y Producción de la Provincia de Chepén. Periodo 2013, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requerimientos de aprobación.

La autora.

# INDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
Introducción.....	02
1.1 Justificación.....	03
1.2 Problema.....	03
1.3 Hipótesis.....	04
1.4 Objetivos.....	05
1.4.1 General.....	05
1.4.2 Específico.....	05
1.5 Fundamentación científica, técnica o humanística.....	05
1.5.1 Antecedentes.....	05
Locales.....	05
Nacionales.....	07
Internacionales.....	08
1.5.2 Marco Teórico.....	10
1.5.3 Marco Conceptual.....	30
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variable.....	33
2.1.1 Variable Dependiente.....	33
2.1.2 Variable Independiente.....	33
2.2 Operacionalización de Variables.....	33
2.3 Metodología.....	34

2.4	Tipos de Estudio.....	34
2.5	Diseño de Investigación.....	35
2.6	Población, Muestra y Muestreo .....	35
2.7	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	35
2.8	Validación y Confiabilidad del Instrumento.....	36
2.9	Procedimientos y Recolección de Datos .....	36
2.10	Métodos de Análisis de Datos .....	37
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>57</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>65</b>
	<b>ANEXOS</b>	



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el efecto del estilo de dirección en el nivel de calidad del servicio brindado a los asociados en la Cámara de Comercio y Producción de la Provincia de Chepén. Año 2013.

Para ello se estudiaron los estilos básicos de dirección y los componentes de la calidad en el servicio, de lo que perciben los asociados de la Cámara de Comercio y Producción de la Provincia de Chepén.

Metodológicamente esta investigación es aplicada porque se utilizó conocimientos de otros investigadores para poder evaluar los estilos de dirección y el nivel de calidad del servicio brindado a la población en estudio. Al término del proceso la propuesta ayudó a determinar el mejor estilo de dirección mediante el cual se recupere la confianza de los asociados en la Cámara de Comercio y Producción de la Provincia de Chepén. Las técnicas utilizadas fueron las fichas de observación y la encuesta aplicado mediante dos cuestionarios para medir cada variable.

Finalmente se propone que el Presidente de la Cámara de Comercio y Producción de la Provincia de Chepén, adopte y se nutra de un estilo de dirección en el servicio integrador como lo es el estilo participativo; para así mejorar el nivel de calidad del servicio brindado al asociado y recuperar su confianza; puesto que hay componentes de la calidad de servicio por mejorar

Palabras Clave: Administración, Dirección, Nivel de Calidad del servicio, Estilos de Dirección, Componentes de Calidad del servicio.

## ABSTRACT

This research aims to determine the effect of management style on the level of quality of service provided to members in the Chamber of Commerce of the Province of Chepén. Year 2013.

We studied the basic styles of management and quality components in the service of what they perceive partners of the Chamber of Commerce of the Province of Chepén.

Methodologically this research is applied because knowledge was used by other researchers to assess leadership styles and the level of quality of service provided to the population under study. At the end of the proposal process will help determine the best management style by which to recover the confidence of partners in the Chamber of Commerce and Production Chepén Province. The techniques used were observation forms and the survey implemented by two questionnaires to measure each variable.

The article proposes that the President of the Chamber of Commerce of the Province of Chepén adopted and nurtured by a management style in the service integrator such as participatory style, in order to improve the level of quality associated with and recover confidence.

**Keywords:** Administration, Management, Service Level Quality, Leadership Styles, Service Quality Components.