



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE
TAMAULIPAS



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS
FACULTAD DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN VICTORIA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**

TESIS

“Las prácticas de liderazgo en las MPyMES del sector servicios en Cd. Victoria, Tamaulipas, México”.

**Para Obtener el Grado de
Maestro en Dirección Empresarial
con énfasis en Recursos Humanos**

**Presentado por:
Mariana Vázquez Loya**

**Directores de Tesis:
Dra. Norma Angélica Pedraza Melo
Dr. Jesús Lavin Verástegui**

Cd. Victoria, Tamps. México.

Mayo 2015.

INDICE GENERAL

Introducción.....	11
Capítulo 1. Antecedentes.....	14
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Objetivo General	17
1.2.1 Objetivo general	17
1.2.2 Objetivos específicos	18
1.3 Pregunta de Investigación.....	18
1.4 Justificación	19
1.5 Delimitaciones/Limitaciones	20
Capítulo 2 El liderazgo y su caracterización en el nivel gerencial de empresas del sector servicios.....	21
2.1 La empresa servicios, su importancia en la actividad económica de la región.	21
2.2 El liderazgo como factor clave en la gestión empresarial.	29
2.3 Inventario de Prácticas de Liderazgo	39
Capítulo 3. Estudio Empírico.	44
3.1 Caracterización de la investigación.....	44
3.2 Diseño y aplicación del cuestionario.	44
3.3. Definición de la muestra.....	46
3.4 Evaluación de confiabilidad y validez.....	48
3.5 Técnicas de análisis de datos	49
Capítulo 4. Caracterización de las prácticas de liderazgo gerencial en empresas de servicios principales resultados.	51
4.1 Los gerentes de servicios y sus prácticas de liderazgo	51

Conclusiones	61
Referencias Bibliográficas	63
 Anexo 1. Operacionalización de las prácticas de liderazgo del Modelo IPL.....	70
Anexo 2 Cuestionario de IPL.....	73

Índice de Tablas

Tabla 1. Primeros criterios de estratificación industrial	25
Tabla 2. Estratificación por sector económico 1999	26
Tabla 3. Estratificación de las empresas vigente desde 2002	27
Tabla 4. Región Noreste. Porcentaje de unidades económicas del sector servicios por tamaño	27
Tabla 5. Validez y confiabilidad del instrumento	50
Tabla 6. Sexo versus prácticas de liderazgo	59

Índice de figuras

Figura 1. Longevidad de los establecimientos del sector servicios	28
Figura 2. Definiciones de Liderazgo.	30
Figura 3. Participación económica del sector Servicios en Cd. Victoria, Tamaulipas, México	46
Figura 4. Clasificación de empresas del sector servicios en Cd. Victoria, Tamaulipas	46
Figura 5. Nivel de Estudios.....	51
Figura 6. Sexo de los Encuestados	52
Figura 7. Edad de los encuestados	53
Figura 8. Estado Civil de los encuestados	54
Figura 9. Antigüedad en el cargo	54
Figura 10. Prácticas de liderazgo de las empresas de servicios en Victoria, Tamaulipas	55
Figura 11. Medias de los comportamientos de gerentes en la dimensión de DP	57
Figura 12. Edad de los encuestados	59

Índice de cuadros

Cuadro 1: Definición de servicio	21
Cuadro 2. Cuadro Comparativo de las teorías conductuales de liderazgo	34
Cuadro 3. Detalle de las prácticas de liderazgo y sus compromisos	40
Cuadro 4. Ítems por Constructo	45